



# URTEKO TXOSTENA 2020



Defensor del Pueblo  
de Navarra  
Nafarroako Arartekoa



**Defensor del Pueblo  
de Navarra  
Nafarroako Arartekoa**



URTEKO  
TXOSTENA **2020**





# AURKIBIDEA

## **I. KAPITULUA. SARRERA ETA EGIKARITZE LABURPENA..... 11**

## **II. KAPITULUA. KEXAK. DATU OROKORRAK.....35**

2.1. AURKEZTU ETA KUDEATUTAKO KEXAK.....	35
2.2. KEXEN ADMINISTRAZIO PUBLIKO HARTZAILEAK.....	37
2.3. ONETSITAKO KEXAK.....	42
2.4. ESPAINIAKO ARARTEKOARI EDO AUTONOMIA ERKIDEGOETAKO HERRITARREN ESKUBIDEEN DEFENTSARAKO PARLAMENTUETAKO GOI-KOMISARIOEI IGORRITAKO KEXAK.....	44
2.5. IKERTUTAKO KEXAK. IKERKETEN EMAITZA.....	44
2.6. KEXAK DIRELA-ETA EMANDAKO EBAZPENAK.....	45
2.7. ADMINISTRAZIO PUBLIKOEK ZER MAILATARAINO ONESTEN DITUZTEN EBAZPENAK.....	48
2.8. KEXEN XEDEEN GUZTIZKO ONESPEN-MAILA. EFIZIENTZIA-INDIZEA.....	53

## **III. KAPITULUA. KEXAK GAIEN ARABERA.....55**

3.1. AURKEZTUTAKO KEXEN ZERRENDA ETA BANAKETA, GAIEN ARABERA.....	55
3.2. KEXEN ZERRENDA.....	57
3.2.1. Enplegu publikora sartzea.....	57
3.2.2. Nekazaritza eta abeltzaintza.....	66
3.2.3. Gizarte-ongizatea.....	67
3.2.4. Administrazio publikoen ondasunak.....	80
3.2.5. Merkataritza eta kontsumoa.....	81
3.2.6. Kontratu publikoak.....	85
3.2.7. Kultura.....	86
3.2.8. Kirola.....	86
3.2.9. Hezkuntza.....	87
3.2.10. Euskara.....	96
3.2.11. Atzerritartasuna.....	102
3.2.12. Funtzio publikoa.....	105
3.2.13. Toki-entitateen funtzionamendua.....	117
3.2.14. Ogasun publikoa eta katastroa.....	119
3.2.15. Industria.....	128
3.2.16. Justizia.....	128
3.2.17. Ingurumena.....	133
3.2.18. Memoria historikoa.....	142
3.2.19. Herri-lanak.....	142
3.2.20. Datu pertsonalen babesa.....	144

3.2.21. <a href="#">Administrazio publikoen ondare-erantzukizuna</a> .....	145
3.2.22. <a href="#">Osasuna</a> .....	148
3.2.23. <a href="#">Herritarren segurtasuna</a> .....	156
3.2.24. <a href="#">Gizarte-segurantz</a> .....	162
3.2.25. <a href="#">Zerbitzu publikoak</a> .....	167
3.2.26. <a href="#">Lana</a> .....	170
3.2.27. <a href="#">Trafikoa eta bide-segurtasuna</a> .....	172
3.2.28. <a href="#">Gardentasuna, informazio publikorako eskubidea eta herritarren partaidetza</a> .....	180
3.2.29. <a href="#">Turismoa</a> .....	182
3.2.30. <a href="#">Hirigintza</a> .....	182
3.2.31. <a href="#">Etxebizitza</a> .....	187

#### **IV. KAPITULUA. COVID-19..... 203**

4.1. <a href="#">SARRERA</a> .....	203
4.2. <a href="#">KEXEN ZERRENDA</a> .....	203

#### **V. KAPITULUA. OFIZIOZKO JARDUKETAK..... 251**

5.1. <a href="#">DATU OROKORRAK</a> .....	251
5.2. <a href="#">2020ko OFIZIOZKO JARDUKETA GARRANTZITSUENAK</a> .....	255
5.2.1. <a href="#">Ez dago medikurik Azkoiengo Oinarrizko Eskualdean</a> .....	255
5.2.2. <a href="#">Tren-leihatilak itxi dira Tafallan, Castejónen eta Alsasua/Altsasun</a> .....	258
5.2.3. <a href="#">Osasun-arreta murriztu da Beiren eta Pitillasen</a> .....	259
5.2.4. <a href="#">Urritasunak hezkuntza bereziko Andrés Muñoz Garde ikastetxe publikoan</a> .....	262
5.2.5. <a href="#">N-121-A errepidearen arriskua heriotza kopuru altuagatik</a> .....	264
5.2.6. <a href="#">Arreta medikoaren defizita Iruñeko espetxean</a> .....	268
5.2.7. <a href="#">Inbertsio-funts batek alokairu sozialera bideratutako etxebizitzak erosi ditu</a> .....	270
5.2.8. <a href="#">Nafarroako Foru Ogasunaren bulegoetan errenta-aitorpena egiteko arreta presentziala kendu dute</a> .....	273
5.2.9. <a href="#">Izendapenen ondoren oposizioak deuseztatzen direnerako neurriak</a> .....	276
5.2.10. <a href="#">Hezkuntza arloan covid-19ak eragindako osasun krisiaren testuinguruan hartutako neurriak</a> .....	277
5.2.11. <a href="#">Nafarroa Suspertu 2020-2023 Planari egindako ekarpenak</a> .....	278
5.2.12. <a href="#">Herritar batzuei ohartaraztea haien jabetzako etxebizitza batzuk, zantzuen arabera, ez direla erabiltzen ari bizitegi moduan</a> .....	283
5.2.13. <a href="#">Parke eolikoak ezartzea Nafarroako Iparraldean eta Erdialdean</a> .....	288
5.2.14. <a href="#">Nafar preso baten heriotza Zaballako espetxean (Araba)</a> .....	292
5.2.15. <a href="#">Eguzki parkeak jartzea Erreniega mendiaren iparraldeko eta hegoaldeko mazeletan</a> .....	293
5.2.16. <a href="#">Merezimendu lehiaketetan atzerriko hizkuntzak balioestea eta euskara ez balioestea</a> .....	296
5.3. <a href="#">ARARTEKOAK KOORDINATZEKO XXXV. JARDUNALDIAK PRESTATZEKO MINTEGIA</a> .....	299

5.4.	<u>NAFARROAKO HAURREN ETA NERABEEN EGOERARI BURUZKO INFORMAZIOA</u>	302
5.4.1.	<u>Egindako jarduketan deskribapena eta ebaluazioa</u>	302
5.4.2.	<u>Azken urteotako bilakaeraren informazio taula</u>	313
5.4.3.	<u>Iradokizunak</u>	319

## **VI. KAPITULUA. ZERBITZU PUBLIKOAK HOBETZEKO HERRITARREK EGINDAKO PROPOSAMENAK.....323**

6.1.	<u>DATU OROKORRAK</u>	323
6.2.	<u>PROPOSAMENEN EDUKIA</u>	325
6.2.1.	<u>Nafarroako Hezkuntza Bereziko Baliabide Zentroak (NHBBZ) haur-eskoletan esku hartzeko proposamena, premia emozional bereziak edo kualifikatuak dituzten ikasleei arreta emateko</u>	325
6.2.2.	<u>Ekainean ikastetxeetako itxiera-data atzeratzeko proposamena, covid-19aren ondorioz itxita egon ziren denboraz</u>	326
6.2.3.	<u>Hirugarren adinekoei irtetea baimentzea covid-19aren konfinamenduan</u>	327
6.2.4.	<u>Ikastetxeetara itzultzeko protokolo komun bat onartzeko proposamena, covid-19ak eragindako osasun-krisiaren testuinguruan</u>	327
6.2.5.	<u>Nafarroako banku publikoa sortzeko proposamena</u>	328
6.2.6.	<u>Presioak eragindako ultzeren kasuan ehunak berreraikitze teknika kirurgikoak modernizatzeko proposamena</u>	329
6.2.7.	<u>Guraso bakarreko familia ugariekin parekatzeko proposamena</u>	331
6.2.8.	<u>Iruñeko Udaltzaingoa lanpostuetara sartzeko oposizioetan adin-tarteen arabeko baremo bat gehitzeko proposamena</u>	332
6.2.9.	<u>Mendillorriko txakurren aisialdirako gune batean hesiak jartzeko proposamena</u>	334

## **VII. KAPITULUA. GOMENDIOAK, IRADOKIZUNAK ETA LEGEZKO BETEBEHARREN GOGORARAZPENAK.337**

7.1.	<u>SARRERA</u>	337
7.2.	<u>GOMENDIOAK, IRADOKIZUNAK ETA LEGEZKO BETEBEHARREN GOGORARAZPENAK</u>	338
7.2.1.	<u>Enplegu publikora sartzea</u>	338
7.2.2.	<u>Nekazaritza eta abeltzaintza</u>	343
7.2.3.	<u>Gizarte ongizatea</u>	343
7.2.4.	<u>Administrazio publikoen ondasunak</u>	348
7.2.5.	<u>Covid 19</u>	348
7.2.6.	<u>Kirola</u>	357
7.2.7.	<u>Hezkuntza</u>	358
7.2.8.	<u>Energia</u>	362
7.2.9.	<u>Euskara</u>	362
7.2.10.	<u>Funtzio publikoa</u>	363
7.2.11.	<u>Toki-entitateen funtzionamendua</u>	370
7.2.12.	<u>Ogasun publikoa</u>	370
7.2.13.	<u>Ingurumena</u>	373
7.2.14.	<u>Herri lanak</u>	378
7.2.15.	<u>Datu pertsonalen babesa</u>	378
7.2.16.	<u>Administrazio publikoen ondare-erantzukizuna</u>	379

7.2.17.	<u>Osasuna</u> .....	381
7.2.18.	<u>Herritarren segurtasuna</u> .....	383
7.2.19.	<u>Gizarte-segurantza</u> .....	386
7.2.20.	<u>Zerbitzu publikoak</u> .....	386
7.2.21.	<u>Trafikoa eta bide-segurtasuna</u> .....	387
7.2.22.	<u>Gardentasuna, informazio publikorako eskubidea eta herritarren partaidetza</u> .....	389
7.2.23.	<u>Hirigintza</u> .....	390
7.2.24.	<u>Etxebizitza</u> .....	392
7.3.	<u>ARAUTZEKO IRADOKIZUNAK</u> .....	399
7.4.	<u>ADMINISTRAZIO PUBLIKOEN ZER MAILATARAINO ONETSI DITUZTEN EBAZPENAK</u> .....	405
7.5.	<u>EBAZPENIK EMAN BEHAR IZAN GABE KONPONDU DIREN KEXAK</u> .....	409
7.6.	<u>EBAZPEN ONETSITA DUTEN EDO IZAPIDETU BITARTEAN KONPONDU DIREN GAIEN KOPURUA</u> .....	413
<b>VIII. KAPITULUA. PARLAMENTUAN EGINDAKO TXOSTENAK ETA AGERRALDIAK</b> .....		<b>421</b>
8.1.	<u>SARRERA</u> .....	421
8.2.	<u>TOKI ERAKUNDEEK ESKATUTAKO TXOSTENAK</u> .....	421
8.2.1.	<u>Udalbatzetan soinu-grabazioak egiteari buruzko txostena</u> .....	421
8.2.2.	<u>Uterga udalerriko herri-lurren desafektazioari buruzko txostena, eguzki-parkeak jartzeko</u> .....	422
8.3.	<u>AGERRALDIAK</u> .....	424
<b>IX. KAPITULUA. NAFARROAKO ADMINISTRAZIO PUBLIKOEN NAFARROAKO ARARTEKOARI EMANDAKO LAGUNTZA</b> .....		<b>427</b>
9.1.	<u>NAFARROAKO ADMINISTRAZIO PUBLIKOEN ARARTEKOARI LAGUNTZEKO DUTEN BETEBEHARRA</u> .....	427
9.2.	<u>NAFARROAKO ARARTEKOAREKIN LANKIDETZAN ARITU EZ DIREN EDO INFORMAZIOA EDO ERANTZUNA BIDALTZEN GEHIEGI ATZERATU DIREN ADMINISTRAZIOEN AIPAMENA</u> .....	428
9.3.	<u>FORU LEGE PROPOSAMENA, NAFARROAKO FORU KOMUNITATEKO ARARTEKOARI BURUZKO UZTAILAREN 3ko 4/2000 FORU LEGEARI '29 BIS' ARTIKULUA GEHITZEN DIONA</u> .....	430
<b>X. KAPITULUA. ERAKUNDEAREN ETA HERRITARREN ARTEKO ZUZENEN HARREMAN</b> .....		<b>433</b>
10.1.	<u>HERRITARRENTZAKO ARRETA BULEGOA. NAFARROAKO ARARTEKOARI EGINIKO KONTSULTAK</u> .....	433
10.1.1.	<u>Datu orokorrak</u> .....	433
10.1.2.	<u>Kontsultak arloen arabera</u> .....	434
10.1.3.	<u>Kontsulten banaketa</u> .....	435
10.1.4.	<u>Barne-kontsultak</u> .....	446
10.2.	<u>GIZARTE ZIBILAREKIKO HARREMANA</u> .....	447
10.3.	<u>NAFARROAKO FORU KOMUNITATEKO ARARTEKOAREN ANTOLAKETAREN ETA FUNTZIONAMENDUAREN ARAUDIKO 20. ARTIKULUAREN 3. PARAGRAFOA ALDATZEA, BITARTEKARITZA-FUNTZIOEI BURUZKOA</u> .....	450



<b><u>XI. KAPITULUA. NAFARROAKO ARARTEKOAREN PARTE-HARTZEA NAFARROAKO GARDENTASUNAREN KONTSEILUAN.</u></b> .....	<b>455</b>
<b><u>ERANSKINA. ERAKUNDEAREN 2020ko AURREKONTUAREN LIKIDAZIOA.</u></b> .....	<b>458</b>





# SARRERA ETA EGIKARITZE LABURPENA

**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 egin-kizunak, 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, gardentasun eta informazio publikoa lortzeko eskubidearenak, Nafarroako Kontseiluarenak, LGTBI+ pertsonen berdintasunerako direnak, emakume eta gizonen arteko berdintasunerako direnak...), Arartekoak honako zeregin hauek gauzatzen ditu:

- a) Konstituzioak herritarrei onesten dizkien eskubideak defendatu eta babesa hobetzea.
- b) Nafarroako Foru Eraentza Berrezarri eta Hobetzeari buruzko Lege Organikoak herritarrei onesten dizkien eskubideak defendatu eta 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 Komunitateko 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) Administrazio publikoen aurrean beren esku-bideak hobe erabiltzeko herritarrei informatu eta laguntzea.
- g) Nafarroako Parlamentuari, foru parlamentariei eta Nafarroako gainerako entitate publikoei informatu eta laguntzea, eurek hala eskatuz gero edo ekimen propioz, beren eskumeneko gaien inguruan, horiek herritarren eskubideekin zerkusia badute.
- h) Espainiako Arartekoarekin 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, gomendioak, iradokizunak eta legezko betebeharren gogorazpenak 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.

2020. 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 Legeak 37. artikuluan zehazten du urteko txostenaren edukia: aurkeztutako kexa-kopurua eta kexa-motak; ezetsitako kexa-kopurua eta -motak, eta haien kausak; ikertu diren gaiak eta ikerketa horien emaitzak; erakundeak

emandako oharpenak, iradokizunak, gogorazpenak edo gomendioak (administrazio publikoak zein onetsi dituen adierazita); eta erakundearen aurrekontuaren likidazioa jasoko duen eranskina.

Agindu hori betetzeko, urteko txosten honek jaso ditu Nafarroako Arartekoak 2020an egin duen lanari buruzko datuak.

**3** Txostenaren edukia hamaika kapitulutan banatuta dago.

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

II. kapituluak aurkeztutako kexa-kopuruari buruzko datuak eskaintzen ditu, administrazio hartzaileak, kexen harira eginiko ikerketen ondoren erakundeak emandako ebazpenen balorazio orokorra eta ebazpenek izan duten onspen-maila.

III. kapituluak 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 gogorazpen, iradokizun edo gomendio bat egin denean, onetsia edo ezetsia izan den, edo erantzunaren zain dagoen.

IV. kapituluak Sars-cov-2 (covid-19) koronabirusak sortutako pandemiari lotuta 2020. urtean aurkeztutako kexak lantzen ditu. Aurreko urtean eratorritako gertaera hau salbuespenezkoa denez, kexak berariazko kapituluaz aztertzea gomendatzen du, gainerakoetatik bereizita.

V. kapituluak erakundeak eginiko "ofiziozko jarduketak" biltzen ditu, eta azaltzen du nola izapidetu diren eta zer emaitza izan duten. Kapitulu horretan, halaber, haurren eta nerabeen egoerari buruzko balorazioaren gaineko datuak eman dira, Haurrentzako eta Nerabeentzako Sustapenari, Laguntzari eta

Babesari buruzko abenduaren 5eko 15/2005 Foru Legearen 14. artikuluan ezarritakoa betez (zehaztapan bat egin behar da horri buruz, Eskubide Sozialetako Departamentutik hartutako datuetatik abiatuta). Beste puntu batean adierazten da Herriaren Defendatzaileen Koordinaziorako XXXV. Jardunaldiak prestatzeko tailerrari buruzko jarduera landa-eremuan osasun-zerbitzu publikoa ematearen inguruan.

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

VII. kapituluak biltzen ditu, laburbilduta, Nafarroako Arartekoak administrazio edo erakunde eskudunei bere ikuskatze-jarduketaren emaitza gisa egin dizkien gomendio, iradokizun eta legezko betebeharren gogorarazpenak. Herritarren kexen eta proposamenen harira eta ofiziozko jarduketan eta eginiko txostenen harira eman dira gomendio, iradokizun eta gogorarazpen horiek. Halaber, aipatu dugu noraino onetsi dituzten edo ez gomendio, iradokizun eta gogorarazpen horiek Nafarroako administrazio publikoek edo gainerako erakundeek. Era berean, lehenengoz sartu da 2020an formulatutako arau-iradokizunen berariazko atala.

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

IX. kapituluak zerrendatzen ditu kasu jakinetan erakundearekin duten lankidetzeta-betebeharra osorik bete ez duten Nafarroako administrazio publikoak. Era berean, adierazten da 4/2000 Foru Legea, uztailearen 3koa, Nafarroako Foru Komunitateko Arartekoarena, aldatzeko proposamena. Izan ere, 29 bis artikulua erantsi nahi da, behin eta berriz errekerimendua egin arren, beren eginkizuna betetzeko informazio edo dokumentazioa bidaltzen ez duten edo ebazpenak erantzuten ez dituzten administrazio publikoei neurri hertsatzaileak jartze aldera zenbateko

nahiko eta egoki duten aldizkako isunez baliaturik, herritarren eskubideak zaintzeko eraturako erakundearen ikuskapen-funtzioa kaltetzen baita.

X. kapituluak zehazten da herritarren arretarako bulegoaren jarduera. Hala, kontsulten kopurua eta herritarrek informazio eskatu duten gaiak aipatzen dira. Halaber, erakundearekin harremanetan jarri diren kolektiboak aipatzen dira; harremanetan jarri direnak bai pertsonalki bai proposamen eta kexen bitartez. Era berean, ageri da Nafarroako Foru Komunitateko Arartekoaren Antolaketa eta Funtzionamenduari buruzko Erregelamenduak 20. artikuluko 3. idatz-zatian izandako aldaketa berria.

XI. 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 ebatzteaz, gardentasunari eta informazio publikoa eskuratzeari buruzko forulegeriaren arabera.

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

**4** 2020. urtean, erakundearen jarduerak 3.393 jarduketa izan ditu.

Kopuru horren barnean sartzen dira:

- Kudeatutako 1.602 kexak (2020ko urte naturalean 1.416 kexa aurkeztu ziren, eta horiei gehitu behar zaizkie aurreko ekitalditik itxi gabe zeudenak).
- Erantzundako 1.740 kontsultak.
- Erakundeak kudeatutako 21 ofiziozko jarduketak (horietatik 17, 2020an abiatuak).

- Herritarrek aurkeztutako 9 hobekuntza-proposamenak.
- Erakundeak egindako 2 txostenak, toki-entitateek hala eskatuta.
- Nafarroako Parlamentuaren aurrean agerraldia, emandako zenbateko ekonomikoak itzultzeko eskatu zietenean, Nafarroako Bekak programaren zenbait onuradunek eman zitzaizkien diru-kopuruak itzultzeko erreklamatzeko aurkeztutako kexari buruzko ebazpena azaltzeko.
- Nafarroako Gardentasun Kontseiluan eginiko 8 saioak.
- Nafarroako Gardentasun Kontseiluan aurkeztutako 10 txostenak, Nafarroako administrazio publikoek informazio publikoa ukatzeagatik herritarrek egin dituzten erreklamazioei buruzkoak.

Datu horiek guztiek erreferentziatzat hartu dute 2020ko abenduaren 31.

**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 publikoiei buruzko 866 ikerketa egin dira: 839 kexengatik, 18 ofiziozko jarduketengatik eta 9 herritarren proposamenetan oinarrituta.

Ikuskatze-lanaren ondorioz, 325 ebazpen eman ziren, eta ebazpen horien barnean zeuden: 226 gomendio, 77 legezko betebeharren gogorazpen, 77 iradokizun eta 27 iradokizun normatibo (erakundeak bere ikerketen eta jarduketan ondorioz administrazioei eta instituzioei helarazi zizkienak). Hau da, administrazio-jardueraren ikuskatze-lanaren ondorioz, 407 erabaki helarazi zitzaizkien adminis-

trazioei eta erakundeei, helburua izanik herritarren eskubideak hobeto defendatzea edo zerbitzu publikoek eraginkorrago funtzionatzea.

**6** ENabarmentzekoa da joan den urteko kexa, kontsulta eta herritarren hobekuntza-proposamenak direla-eta erakunde honi guztira 5.706 pertsona zuzendu edo hurbildu zaizkiola.

Kexei dagokienez, 3.115 pertsonak eskatu zioten Nafarroako Arartekoari esku har zezan.

Aldiz, kontsultei dagokienez, 2.582 lagunek jo zuten Arartekoarengana, informazioa eskatzera beren eskubideei, eskubideak hobekien erabiltzeko moduari eta administrazio-jardueraren legezkotasunari buruz.

Azkenik, 9 pertsonak egin zituzten hobekuntza-proposamenak.

**7** 2020an jasotako 1.416 kexek agerian utzi dituzte herritarrek administrazio publikoekin dituzten harremanek eragiten dituzten kezkak eta haserreak.

Handienetik txikinera, 2020. urtean honako hamar gai hauek izan dira herritarren eskutik kexa gehien izan dituztenak: gizarte-ongizatea, covid-19a, funtzio publikoa, etxebizitza, enplegu publikoa lortzea, trafikoa, hezkuntza, ogasuna, ingurumena eta osasungintza.

**8** Gizarte-ongizateari dagokionez, 327 kexa aurkeztu ziren. Horien artean:

- 249 kexa haurren eta nerabeen babesari buruzkoak ziren. 230 herritarrek aurkeztu zituzten, Nafarroako Parlamentuko foru parlamentari batek parlamentu-batzordearen lan-saio batean egin dako adierazpenekin ados ez zeudelako. Hartan, haurdunaldi subrogatuaren aurka azaldu zen. Lau kexu ziren gurasoen topaketa guneeetako langileen jarduketengatik, judizialki erabakitako bisiten erregimenari dagokionez. Beste bi kexu ziren Eskubide Sozialetarako Departamenduak

adingabeen zaintza erabiltzeko moduarengatik. Beste kexa bat aurkeztu zuten Iruñeko Udalean Gizarte Zailtasunak dituzten Haurrendako Arreta Lantaldeko (HNAL) zenbait profesionalek, beren iritziz, Udala eta Saila ez zirelako koordinatzen baliabidea familiei eta adingabeei zegokien epeetan ematen zitzaiela bermatzeko, dagoeneko beteta baitzegoen. Beste kexa bat heldu zen elkarte batzuek gazte migratuen babes-sistemaren alderdi jakin batzuekin ados ez zeudelako. Beste bi herritarrek kexa bat jarri zuten Gazólaz adingabeentzako egoitza-zentroa ixteagatik. Era berean, beste pertsona batek kexa jarri zuen behaketa- eta harrera-zentroan bere bilobaren heriotzarekin zerikusia zuten zenbait alderdi ezagutzeko. Azkenik, beste kexa bat iritsi zen, Nafarroako Foruzaingoak adingabearen argazki bat argitaratu zuelako sare sozialean maskara ez erabiltzeagatik isuna jartzen ari zitzaionean.

- 22 kexak familien babesarekin zuten zerikusia, eta horietatik hamahiru 2/1995 Foru Legea, martxoaren 10ekoa, Nafarroako Tokiko Ogasunei buruzkoa, aldatzeko orduan gehiegi atzeratzeari buruzkoa zen. Aldaketaren helburua da toki-entitateak gaitzea familia ugarietarako lurralde-kontribuzioan hobariak aplikatzeko. Beste bat aurkeztu zen Nafarroako Foru Komunitatean guraso bakarreko familiak egiaztatzeko otsailaren 7ko 5/2019 Foru Legearen araubidezko garapena atzeratzeagatik. Beste bi kexa formulatu ziren familia ugariaren izaera ez berritzeagatik. Era berean, bi kexa jaso ziren garraio publikoa erabiltzean guraso bakarreko familiek hobaririk ez izateagatik eta guraso bakarreko familia izanda, Hizkuntzen Eskola Ofizialean matrikularen tasa ez murrizteagatik.
- 17 kexak zerikusia zuten errenta bermatuarekin: zazpi salatzen zuten prestazioa azkentzea edo iraungitzea, eta egiaztatu zen errenta ber-

maturako eskubidea azkentzen ari zirela pertsona interesdunei entzun gabe eta alegazioak aurkezteko aukerarik eman gabe. Beste lau kexak salatzen zuten errenta bermatua aitortzeko eta ordaintzeko edo prestazioa berritzeko atzerapena. Bat ez zegoen ados errenta zehazteko orduan zenbatu ziren diru-sarrerekin. Halaber, hiru kexa aurkeztu ziren errenta bermatua enbargatzeagatik, legeak adierazi arren prestazio publiko hau enbargaezina dela.

- 11 kexak salatzen zituzten desgaitasunak dituzten pertsonak pairatzen dituzten arazoak. Lau ez zeuden ados aitortutako desgaitasun-mailarekin. Beste bik aipatzen zuten desgaitasun-maila aitortzeko edo berritzeko eskaerak izapidetzean atzerapena. Beste bat, ordea, ez zegoen ados plataforma digital bateko film eta serieak ez direlako egokitzen gorrentzako zeinu-hizkuntzara. Beste herritar batek bere haserrea azaldu zuen dagoeneko dibertsitate funtzionala dutenentzat egokitutako ibilgailuak fabrikatzeari eta eskaintzeari utzi zaiolako. Era berean, kexa batean ez zeuden ados Pertsonen Autonomiarako Nafarroako Agentziako desgaitasuna duten pertsonen arreta emateko zentroan desgaitasuna baloratzeko hitzorduan jasotako tratuarekin.
- Bi kexak zerikusia zuten Helduen Tutoretzarako Nafarroako Fundazioak desgaitasunak dituzten pertsonen tutoretza kudeatzeko duen moduarekin. Kexa-jartzaileek uste zuten Fundazioak ez ziela arreta egokirik eman, eta ez zituela modu egokian kudeatu baliabide ekonomikoak.
- Beste lau kexa jarri ziren mendekotasunak dituzten pertsonen babesarengatik: bi, mendekotasunak dituzten pertsonentzako laguntzak izapidetzean atzeratu zirelako, eta beste bi, mendekotasunak dituzten pertsonak etxean mantentzeko laguntza ekonomikoaren zenbatekoa gutxitu zelako.

- Beste hiru kexa adinekoen babesari buruzkoak ziren: bat, eguneko arreta-zerbitzuari lotutako prestazioa onesteko, bere amaren ahalmen ekonomikoa oker balioetsi zelako; beste bat, gerontologia-zentro batean egoera desegokiaren aurrean neurriak hartzen ez zirelako eta senitartekoa ez zutelako eramaten Iruñetik hurbil dagoen zentro batera; eta, azkenekoa, bere gizarte-langileak etxebizitzan behar zuen ekipamendua (gurpil-aulkia eta oherako egokigailua) ordaintzeko laguntzak ez zituelako izapidetzen.
- Amaitzeko, lau kexek zioten ez zeudela ados gizarte-zerbitzuen tratu eta arretarekin.

**9** Bigarren tokian daude Sars-cov-2 (covid-19) koronabirusak eragindako pandemiarekin zerikusia duten kexak. Guztira 294 dira. Horien artean:

- 10 kexa adinekoen egoitzei buruzkoak dira, batez ere senitartekoen bisitak eten eta deskonfinamenduan hartutako neurriak oso murriztaileak zirelako.
- 4 kexa desgaitasuna duen pertsonen eta tutoretzapean daudenei lotuta zeuden. Horietatik bi goren kolektiboek aurkeztu zituzten. Beren ustez, administrazio publikoaren zerbitzuetara iritsi eta arreta izateko orduan hainbat desberdinkeria aurre egin behar diete, eta covid-19a dela eta, horiek areagotu egin dira. Halaber, hizpide zituzten maskara erabilia komunikatzeko zailtasunak.
- 9 kexa jarri ziren gizarte-zerbitzuen gaien inguruan. Horien artean azpimarra daiteke bi elkartetan aurkeztutako bat. Horiek arrazakeria eta xenofobiaren aurka borrokan dihardute, eta kexaren arabera, konfinamenduan gizarte-zerbitzu eta auzoko unitateen artean ez zegoen koordinaziorik, ezta irizpide komunik ere Nafarroako gizarte-zerbitzuen sistemak ematen dituen prestazioak lortzeko orduan. Beste kexa batek zenbait erakunderen funtzioetan (Iruñeko Emakumearen ganako Indarkeriaren Epaitegia, Harrera Etxea eta Familien Topagunea) disfuntzioak aipatzen zituen. Bat Iruñeko Udaleko erkidegoko prebentzio-arretaren zerbitzuetan izandako aldatetei buruzkoa zen, Udaleko hiri-udalekuei eragiten zirelako. Eta beste batek lantzen zuen familien topagunean hartutako neurrien artean beren seme-alabak utzi edo jasotzean ez zela kontuan hartu gurasoak beste norbaitekin joateko aukera.
- 12 kexa aurkeztu zituzten kontsumitzaile eta erabiltzaileek: horietako lau, aberriratzeko neurri egokiak hartzen ez zirelako Nafarroako herritarrak beren etxeetara itzultzeko airelineek hegaldiak bertan behera utzi zituztenean; bi, azoketan edukiera murriztu zelako; beste bi, txartelen zenbatekoa itzultzen ez zelako; eta bat, Nafarroako landetxe batean egonaldia egiteko erreserba egiteko ordaindutako zenbatekoa itzultzen ez zitzaiolako.
- 15 kexak pertsonak zirkulatzeko eta biltzeko eskubideak mugatzearekin zerikusia zuten: horien artean bi azpimarra daitezke, zeinetan desadostasuna azaltzen zen bikoteen joan-etorriak ez baitziren justifikatuztat hartu egoitza autonomia erkidego desberdinetan dutenez. Beste bi kirolariek jarri zituzten, ezin baitziren Nafarroatik irten estatuko lehiaketetan parte hartzera. Beste bat aurkeztu zen Gobernuak Nafarroan duen Ordezkaritzak oso modu murriztailean interpretatzen zuelako 463/2020 Errege Dekretua, alarma-egoera deklaratzeko duena, autokontsumorako baratzei zegokienez. Izan ere, bakarrik astean bitan bil zitezkeen elikagaiak.
- 6 kexak Segurtasun Indar eta Kidegoen jarduketak izan zituzten hizpide, batez ere bide publikoan herritarrak identifikatzeko eskatzean jasotako tratuaengatik.
- 19 kexaren bidez desadostasuna azaldu zen, covid-19ak sortutako osasun-krisia zela bide, alarma-egoeran ezarritako zirkulazio-askatasunaren



mugak ez betetzearen ondorioz polizia-kidegoek jarritako zehapenengatik.

- 18 kexak osasun-arretarekin zerikusia izan zuten. Horien artetik, nabarmentzekoak dira osasun-zentroekin harremanetan jartzeko zailtasunen ingurukoak, baita osasun-zentroetan aurrez aurreko arreta ez izateari buruzkoak edo hitzordu medikoak ematean atzeratzearen ingurukoak ere.
- 13 kexa jarri ziren bide publikoan eta ikastetxean nahitaez maskara erabiltzearekin ados ez zeudelako. Beren iritziz neurria bidegabea eta gehiegizkoa zen.
- 8 kexak adierazi zituzten aurrez aurreko arreta itxi edo mugatu zenean erakunde zehatzekin harremanetan jartzeko zailtasunak.
- 12 kexa aisialdi- eta kirol-jarduerak murrizteari buruzkoak ziren. Erdia ez zegoen ados udal-igerilekuetarako sarbidea udalerrian erroldatutakoei soilik murriztearekin.
- 9 kexa adingabeei lotuta zeuden. Hiruk aipatzen zituzten kalera ez irteteko neurriak adingabeetan eragingo zituen ondorio fisiko eta mentalak. Beste hiruk aipatzen zuten ez zeudela ados adingabeak kalera ateratzen uztearekin, baina bakarrik eurekin bizi zen adin nagusikoa laguntzeko; beste bi ez zeuden ados Nafarroako zenbait udalerritan haurrentzako parkeak eta lorategiak ixtearekin.
- 35 kexa hezkuntzaren ingurukoak izan ziren: zortzi, 2020/2021 ikasturtean ikastetxeetara itzultzean covid-19aren aurrean prebentzio-neurri nahikoak hartu ez zirelako; bi, neurriak gehiegizkotzat jotzeagatik; hiru, arrisku-faktoreak dituzten hurrek eta beren senitartekoek eskolatzeko orduan berariazko neurririk hartu ez zelako, eta etxeetan hezkuntza-edukiak irakasteko eskeak ukatu zirelako. Hiru ez zeuden ados covid-19aren kasu bakarra antzematean Lehen Hezkuntzako

ikasgela bateko ikasle guztiak konfinatzearekin. Beste bik desadostasuna adierazi zuten ikastetxe guztietan eskola-jardunaldi jarraitua jarri zelako edo eskola-jardunaldi horretan hogeita hamar minutuko jolas-ordu baten ordean hamabost minutuko bi antolatu zirelako. Kexa bat klaseak eten zirenean hezkuntza-behar bereziko ikasleek bizitako egoerari buruzkoa zen.

- 30 kexa haur-eskolei lotuta zeuden. Nolanahi ere, horietatik hamabostek desadostasuna azaldu zuten Orkoiengo Udaleko haur-eskolan zenbait aldaketa egin zirelako.
- 7 kexek aztergai zituzten laneko segurtasun-neurriak. Azpimarra daiteke herritar batzuek aurkeztutakoa, osasun-zentroetan odola ateratzeko lanpostuetan covid-19az babesteko manparak jartzea ukatzeagatik eta telelanaren araubidean zerbitzuak ematea ukatzeagatik.
- 12 kexa ez zeuden ados Nafarroako Zerga Ogasunak PFEZaren aitorpenerako aurrez aurreko zerbitzua etetearekin.
- Beste 12 kexa, aurrez aurreko arreta eten ondoren, Gizarte Segurantzarekin harremanetan jartzeko zailtasunei eta prestazioak ordaintzean izandako atzerapenari buruzkoak ziren.
- 13 kexa egin ziren etxebizitzaren inguruan. Horietatik hamaika kexatan desadostasuna adierazten zen adingabeak ardurapean dituzten guraso bakarreko familiek eta gela batean bizi diren familiek zuten pilaketarengatik, covid-19ak sortutako osasun-krisiaren egoeraren ondorioz pertsonen zirkulazio-askatasuna mugatzeko neurriak oso zorrotzak zirelako.
- 20 kexa jarri ziren enplegu-bulegoetan hitzorduak ematean atzeratzeagatik, langabeziaren edo ABEEEaren ondoriozko zenbait prestazio berandu ordaintzeagatik eta autonomoen erregimenarekin zerikusia zuten gaiengatik.

- 9 kexa garraio eta trafikoaren ingurukoak ziren: bi, Nafarroako Probintziako Trafiko Burutzan aurretiazko hitzordua lortzeko zailtasunak zirela bide. Bat, ezinezkoa izateagatik distantzia soziala mantentzea eskualdeko hiri-garraioan, ordu eta garraio-linea zehatz batzuetan jende asko zegoe-lako. Beste bat, autobus-txartelaren zenbatekoa esku-dirutan ordaintzea ezinezkoa izateagatik. Bat, Donostiatik Iruñerako ibilbidea egin zuen autobusa ez desinfektatzeagatik, Tafallara joateko bigarren ibilbidea gauzatzera zihoanean, eta bat, Larraga udalerrian arratsaldeko autobus-zerbitzua kentzeagatik.
- 6 kexa lotuta zeuden espetxeetan hartutako murrizketa-neurriekin eta senitartekoak Nafarroaz kanpoko espetxeetan zeuden presoak bisitatzera ezin joatearekin.
- 4 kexak azaltzen zituzten zailtasunak atzeritarren bulegoetan hitzordua lortzeko.

## 10 Hirugarren lekuan dago funtzio publikoaren gaia eta 71 kexa aurkeztu ziren.

- 19 kexa jarri ziren oporraldien, lizentzien eta baimenen gaiei lotuta; horietatik lauk aitatasun-baimenarekin zerikusia zuten, bai baimen osagarria ezetsi zitzaielako, bai baimenaz gozatzeko datekin ados ez zeudelako. Halaber, kexak aurkeztu ziren lanaldiaren murrizketa ukatzeagatik, ordezkapen-kontratua sinatuta izateagatik, Foruzaingoan lan- eta familia-bizitza bateragarri egiteko eskatutako lanordua ezesteagatik, greba orokorraren deialdian zaintzaileentzat finkatutako gutxieneko zerbitzuengatik edo Nafarroako Unibertsitate Publikoak A mailako langileei ordezkotako langileak ez izatearen ondorioz enplegu-banaketarako neurriak ukatzeagatik.
- Langile publikoen ordainsariei buruzko 18 kexa jaso ziren. Besteak beste, kexak zeuden zenbait funtzionario publikori osagarri zehatz batzuk

(jaiegunetan lan egiteagatik ordain ekonomikoa, familia-laguntzak, lanpostuaren arabera oso garria, etab.) onesten ez zitzaizkielako. Era berean, irakasle batzuen izenean, funtzionario publikoen sindikatuak aurkeztutako hiru kexa nabarmendu daitezke, Hezkuntza Departamentuak zenbait ikasturtetako udetan soldata ordaintzeko eskaerei ez baitzien erantzuten. Beste bost kexa aurkeztu ziren administrazio-erregimenean kontratatutako langileentzat gradu-osagaiaren inguruan, administrazioek atzeraeraginez eta interes-tasarekin ordaintzen ez dutelako.

- Nafarroako Foru Komunitateko 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", "osasan-teknikariak" edo antzekoak), uste zutelako ez dela ebaizpenik formulatzen beren karrera profesionala bideratzeko, osasan-arloko beste kolektibo batzuetan ez bezala, eta ez dela neurririk hartzen beren lanbidea hobetzeko (enkuadratzea, kategoria, etab.). Kexa bat aurkeztu zen Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuak ez duelako bultzatzen telefonisten kolektiboak C mailara sustatzea, administrari-laguntzaileen kolektiboarekin ez bezala, egoera antzekoa izan arren. Azken horiei ordainsaria maila horrekin parekatu zaie..
- Beste lau kexak zerikusia izan zuten lan-jazarpenarekin, hiruk diziplina-prozedurekin, batek eskubide pasiboekin eta beste batek sindikatuen partaidetzarekin.

## 11 Laugarren tokian (68 kexa) etxebizitzaren inguruko kexak daude.

- 26 kexa aurkeztu zituzten alokairuko etxebizitza babesturik ez zirelako esleitzen, egoera

ekonomiko, pertsonal edo familiar zailean egonagatik eta etxebizitza babestuen eskatzaileen erroldan hainbat urte inskribatuta emanagatik. Kexa gehienei erreparatuz, agerian gelditzen da alokairuko etxebizitza babestuen eskasiak sortzen duen arazo larria, orokorrean Nafarroan eta bereziki Iruñerrian. Etxebizitza-arloko departamentuak aitortu du arazoa egon badagoela, erakunde honek izapidetu dituen kexen edo ofiziozko jarduketan analisisa egin ondoren.

- 17 kexak zerikusia zuten etxebizitza erosteko eta alokatzeko laguntza publikoekin. Zortzi Emanzipa eta David programen ingurukoak ziren, eta gehienetan kexu ziren Lurralde Antolamenduko, Etxebizitzako, Paisaiako eta Proiektu Estrategikoetako Departamentuak hilekoren bat ordaintzea ezetsi zielako, laguntzen helburua justifikatzeko orduan adierazgarriak ez ziren ez-egite eta akats formalak izateagatik. Nolanahi ere, bi programa horiek ez dira nahikoak etxebizitza egokia eskuratzeko Konstituzioaren eskubidea bermatze aldera.
- Hiru herritarrek kexak aurkeztu zituzten etxebizitzaren bizigarritasun-zedula berritzea ukatu zitzaielako. Horietatik bi ez ziren berritu nahi erai-kinaren ebaluazio txostenean "behin-behinekoz ez gai" kalifikazioa baitzuten.
- Hiru kexa etxebizitza babestuen eskatzaile-erroldari lotuta zeuden; bi ez zeuden ados ahalmen ekonomikoaren baldintza ez betetzearen ondorioz baztertzearekin, eta hirugarrenak etxebizitza babestua jabetzan eskuratzeko barenemoak hirurogeita bost urtetik gorako pertsonen eta banandu ala dibortziazeko epai judiziala dela-eta etxebizitza erabili ezin duten eskatzaile banandu edo dibortziazuei punturik ez ematearekin, alokairuko etxebizitza babestua lortzeko baremoan gertatzen denaren aldean, non kolektibo horiei puntuak ematea aurreikusita dagoen.

**12** Bosgarren lekuan, "enplegu publiko bat eskuratzeko" dei genezakeen multzoko kexak daude, guztira 63 kexa. Enplegu publiko bat berdintasun-, merezimendu- eta gaitasun-baldintza berberetan eskuratu nahi duten herritarren kexak dira.

Kexa gehienak Nafarroako Foru Komunitateko Administrazioari dagozkio:

- Bost kexa aurkeztu ziren Lehendakartzako, Berdintasuneko, Funtzio Publikoko eta Barneko Departamentuak, 10/2020 Foru Lege Dekretua (irailaren 16koa, Nafarroako Foru Komunitateko Administrazioaren eta haren erakunde autonomoen zerbitzuko langileen arloan neurri batzuk onesten dituen) indarrean sartu ondoren, Batxilergoko titulua edo baliokidea aurkezteko eskatzen dielako administrari-laguntzaileen lanpostuetarako deialdiko aldi baterako kontratazio-zerrendatan daudenei, deialdian parte hartzeko eskola-graduatuaren titulua edo baliokidea eskatu arren. Beren ustez, foru lege dekretuaren aurreikuspenak etorkizuneko deialdietan aplikatu behar dira, azkeneko oposiziora eskola-graduatuaren tituluekin aurkeztu zirenek aldi baterako kontrataziorako aukera izan dezaten.
- Bi herritarrek bi kexa aurkeztu zituzten 814/20210 Foru Agindua (abenduariaren 31koa, Lehendakartzako, Justiziako eta Barneko kontseilariarena, Nafarroako Foru Komunitateko Administrazioan aldi baterako kontratazioa kudeatzen duena) aldatzeko. Helburua da hautagaiek kontratu bat onesten badute, maila edo kategoria berean beste lanpostu bat betetzeko kontratazioa eskaini ahal izatea.
- Beste bi kexa iritsi ziren Hezkuntza Departamentuak ez dituelako eguneratzen irakasle bezala aldi baterako kontrataziora iristeko titulazioak.
- Batek hizpide zuen Osasun Departamentuak ez dituela baloratzen sektore pribatuan emanda-

ko zerbitzuak Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuak administrari-laguntzaileak aldi baterako kontratatzeko zerrendak egiten dituenen.

- Beste bi kexatan desadostasuna adierazten zen bi toki-entitatek emakume izatearen baldintza ezartzearekin aldi baterako bi kontratazio-eskaintzetara iristeko.

## 13 Seigarren tokian daude trafiko eta bide-segurtasunari buruzko kexak, guztira 56.

- 12 kexa trafiko-ordenamenduari eta bide-segurtasunari buruzkoak ziren. Zazpi kexak adierazten zuten administrazioek ez dutela neurririk hartu bide-puntu zehatzetan egungo konfigurazioak eta egoera kaskarrak bide-segurtasunean sortzen dituzten arriskuak saihesteko. Batez ere azpimarra daiteke N-121 errepidearen kasua, trafiko-dentsitate altua duelako eta istripu-tasa handia delako. Aipatutako beste bide-puntu batzuk dira Ablitasko eta Cabredoko zeharbideak. Beste kexa batzuk Iruñeko alde zaharreko bizitegi-kaleetan oinezkoen segurtasuna bermatzeko neurriak hartzeari buruzkoak dira, oinezkoek eta ibilgailuek bizikidetzen baitihardute. Halaber, kexu dira bizikleta-erabiltzaileen segurtasuna bermatze aldera, galtzadatik zirkulatzen dutenean, trafikoa antolatu, kontrolatu eta zaintzeko neurririk hartzen ez delako; edo txirrindulari ugari dabilzan zebra-pasabideetatik eta espaloietatik iragatean oinezkoen segurtasuna bermatzeko neurri egokirik hartzen ez delako.
- 11 kexa aurkeztu ziren Ekonomia eta Ogasun Departamentuaren erabakiaren ondorioz, zeinaren bidez ordainsaria jartzen den AP-15etik NA-4104 errepidera sartzeko Zuastiko zerbitzugunearen inguruan. Sarbide horretatik hurbil bizi diren herritarrek askotan erabiltzen dute, eta uste zuten neurriak diskriminatu egiten zituela Iruñerriko gainerako udalerriekiko, azkenekoek bide azka-

rrak, seguruak eta doakoak dituztelako. Beraiek, ordea, ordaindu egin behar dute edo, bestela, trafiko asko duen errepidea (NA-240A) erabili beharrean daude.

- Trafiko-zehapenek eta garabiak 20 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. Egiazko zehapena da ibilgailua berreskuratzeko kostua, trafikoa nabarmenki eragotzi gabeko kasuetan ere jarritakoa.
- Hiru kexak zerikusia zuten ibilgailuen azterketa teknikoarekin (IAT). Bat, ibilgailuen azterketa teknikoa egin nahi zutenek aurretiazko hitzordua eskatze aldera Garapen Ekonomiko eta Enpresarialeko Departamentuak ez zituelako gaitzen informatikoak ez ziren bestelako neurriak (hala nola telefonoa edo aurrez aurrekoa); beste bat, ibilgailuaren azterketa teknikoari buruzko ziurtagiriaren baliozko epea bere iritziz zegokiona baino laburragoa zelako; eta, azkenekoa, bere ustez Tuterako ibilgailuen azterketa teknikorako zentroak emandako tratua bidegabekoa zelako.

## 14 Zazpigarren tokian zeuden hezkuntzaren arloko kexak, guztira 49.

- 13 kexak zerikusia zuten Haur Hezkuntzako bigarren zikloko eta Lehen nahiz Bigarren Hezkuntzako ikastetxeetan ikasleak onestearekin. Bat, Hezkuntza Departamentuak eta Ekonomia eta Ogasun Departamentuak ikastetxe hitzartuaren onspen-prozesuan familiek aurkeztutako PFE-Zaren aitopenen ikuskatu ez zituztelako, nahiz eta errentaren irizpideak eragin handia izan eskaerak eskaintzak baino ugariagoak baitziren. Beste kexa bat zenbait familiak aurkeztu zuten,

Hezkuntza Departamentuak beren seme-alabak ez zituelako onetsi Bigarren Hezkuntzako lehenengo mailan British ikasketa-programa ematen den ikastetxe batean, eta, gainera, ez onetsien kopurua kontuan hartuta, ez zutelako beste lerro osagarri bat ezartzen. Beste kexa baten arabera, Hezkuntza Departamentuak ikasturtea hasi ondoren ikasleak onesteko ohiz kanpoko epea ireki zuen ohiko epearen ondoren egoitza aldatu zuten ikasleentzat, beraz, ikasle horiek gainerakoek baino beranduago hasi zuten ikasturtea. Beste bi kexa jarri ziren, ratioa zela eta, ikasleak beren anai-arreben ikastetxe berean ez onesteagatik. Horrek familiei kontziliatzeko zailtasunak sortzen zizkien.

- Bederatzi kexa eskolako garraio- eta jangela-zerbitzuei buruzkoak ziren: bi zenbait guraso-elkartek eta Leitza, Goizueta-Arano, Ezkurra, Areso, Lekunberri-Larraun eta Araitz-Beteluko alkateek aurkeztu zituzten, Hezkuntza Departamentuak erabaki zuelako Leitza Amazabal institutura joaten ziren ikasleei jangelarako dirulaguntza kentzea, hori eskualdeko erreferentziazko institutua izan arren; beste bi Lizarra ikastetxe publikoko familia batzuek aurkeztu zituztenez zirelako hartzen beren seme-alabek erabiltzen duten eskolako autobus-lineak zituen arazoak konpontzeko neurriak; azkenekoak langileen greba-deialdiak zituen hizpide, halakoetan Hezkuntza Departamentuak ikastetxe publiko bateko jangela-zerbitzua eskola-garraioa erabiltzen dutenei bakarrik bermatzen baitie, ez, ordea, ikastetxea dagoen udalerriko egoiliarrei.
- Bost kexak zerikusia zuten Bigarren Hezkuntzarekin, Batxilergoarekin eta Lanbide Heziketarekin. Horien artetik, Arte Plastiko eta Diseinuko gradu ertaineko ikasle-talde batek aurkeztutakoa azpimarra daiteke. Euren iritziz, goi-mailako gradua iristeko Hezkuntza Departamentuak diskriminaziozko tratua ematen zien, gradu ertaineko

beste prestakuntza-ziklo batzuetako ikasleekin alderatuta. Izan ere, sartzeko proba bat gainditu behar dute, eta akademia pribatuetan prestatu behar dute. Horrenbestez, baliabide ekonomiko urriak dituzten ikasleak aukerarik gabe gelditzen dira. Beste bat jarri zen, berriz, Hezkuntza Departamentuak ez zuelako eskaintzen helduentzako ikastetxe batean Administrazio eta Kudeaketa Oinarriak jakintzagaia Giza eta Gizarte Zientzien Batxilergoaren Gizarte Zientzien ibilbidean.

- Beste bost kexak ikasketa-bekak aipatzen zituzten: hiru Administrazioak ukatu egin zielako, eta beste bi, itzultzeko erreklamatzeko zielako.
- Beste bi kexak hezkuntza-premia bereziak dituzten bi ikasleri emandako arreta aipatzen zuten. Baten arabera, Hezkuntza Departamentuak ez zuen ikastetxe bateko ikasle baten esku jartzen zeinu-hizkuntza ezagutzen zuen PTko (pedagogia terapeutikoa) laguntza-irakasle bat, ez baitzuen langilerik halako hizkuntza-eskakizunarekin. Horren ordez, Departamentuak prestakuntza hori ez zuen PTko irakaslea jarri zion, eta horrek asko mugatzen zuen komunikazio-aukera.

**15** Zortzigarren tokian azaltzen da ogasun arloa, 49 kexekin.

Nafarroako Foru Ogasunari dagokionez, pertsona fisikoen errentaren gaineko zergari lotutako kexak nagusitu ziren. Nabarmentzekoak dira kenkari edo murrizketa jakin batzuen kasuan ados ez zeuden herritarren kexak: adingabea hartzea, ohiko etxebizitzan inbertitzea, etab. Beste kexa batzuetan, ordea, desadostasuna adierazten zen Nafarroako Foru Ogasunak ondare-hazkuntzatzat jotzen zituelako diru-sarrera zehatz batzuk: langabetuentzat Nafar Lansare-Nafarroako Enplegu Zerbitzuaren ikastaroetara joateko emandako bi garraio-beka, eta lanaren arlokoak ez ziren praktikak Erkidegoaz kanpoko herrialdean egiteko beka ala etxebizitza egokitzeko dirulaguntza.

Beste kexa bat aurkeztu zen Nafarroako Foru Ogasunak, pentsioak % 0,9 haztearen ondorioz, PFEZaren kasuan, erretiro-pentsioan atxikipenak aplikatzen hasi zelako, eta, ondorioz, zenbateko likido txikiagoa jasotzen zuelako. Kexan azaldutakoari jarraikiz, atxikipenek pentsioa goratzearekin lortu nahi zen ondorearen kontrakoa gertatzen zen.

Nafarroako tokiko ogasunei dagokienez, nabarmentzekoak dira lursailaren balioa areagotu ez den kasuetan udalek igorritako hiri-lurren balio gehikuntzaren gaineko zergaren likidazioarekin ados ez zedela adierazten zuten kexak.

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

Lau kexak katastroarekin zuten zerikusia; bi ziren udalek ez zitelako erantzuten beren jabetzako partzelen katastro-aldaketa eskaerei.

**16** Bederatzigarren lekua hartu zuen ingurumenak: 49 kexa.

- Nagusi izaten jarraitu zuten etxean zaratak pairatzen dituzten herritarren kexek: 17, guztira. Zarata-iturri hauek aipatu zituzten bereziki: ostalaritza-negozioak, fabrikak, hiriko autobus-gelto-kiak, txakurren zaunkak, gastronomia-elkarteak, obrak, klimatizazio-makineria...
- Zortzi kexa hondakinen bilketari buruzkoak ziren, hondakinen edukiontzien kokapenagatik, edukiontzien inguruan pilatzen diren zaborren-gatik edo gaueko bilketa-zerbitzuak sortzen duen zaratagatik.
- Sei kexa aurkeztu ziren ingurumen-informazioa ukatzeagatik edo administrazioek informazio hori ematean izandako atzerapenagatik.

- Bost kexa hiri-ingurumenaren ingurukoak ziren. Zehazki, hiru aurkeztu ziren udalek ez zutelako neurririk hartzen katuen kolonien aurka jarduteko.

- Lau kexak jarduera-lizentzia sailkatuekin zerikusia zuten, nagusiki, administrazioak jarduera zehatzak ikuskatzen ez dituelako, nahiz eta gerta litekeen lizentziaren baldintzak ez betetzea,

**17** Hamargarren lekuan dago osasungintza: 49 kexa.

Azpimarragarriak dira itxarote-zerrendari lotutako kexak, batez ere traumatologia eta errehabilitazioaren espezialitateetan.

Hamalau kexak salatzen zuten Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuak emandako arreta sanitario eta klinikoa.

Sei kexa osasun publikoari buruzkoak ziren zenbait arrazoitan oinarrituta: 5G antenen instalazioak osasunerako dituen ondorio kaltegarriak, etxebizitzan usoek sortzen dituzten eragozpenak, Osasun Departamentuak bere etxebizitzaren osasun-arriskuei buruz egindako txosten eskasa, eta espazio publikoetan Landa Garapeneko eta Ingurumeneko Departamentuak sustatutako publizitate-kanpainak. Azkenekoak kontraesankorrak ziren drogen publizitatearekiko Nafarroako Gobernuak duen aurkako jarrerarekin.

Hiru kexak zituzten aztergai osasun-prestazioak eta gastuak itzultzea: bat, pertsona zeliakoek ez zutelako laguntzarik glutenik gabeko elikagaiak eros-teko zenbateko handiak ordaindu behar badituzte ere; beste bat, Prestazio eta Kontzertuen Zerbitzuak ukatu egin zielako Nafarroako Unibertsitate Klinikara bideratzea, medikuak, Nafarroako Ospitaletegiko Traumatologia eta Kirurgia Ortopedikoaren Zerbitzuko Burutzak eta bertako zuzendaritzak berak aldeko txostenak eman arren; eta hirugarrena Osasun Departamentuak ukatu egin ziolako bere

alabaren femurra behar bezala errekueratu eta finkatzeko zorrozki beharrezkoa zen tratamendua-  
ren finantzazioa.

Hiru prestazio ortoprotesikoen ingurukoak ziren; bat, Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuak ez duelako eguneratzen urtarrilaren 26ko 17/1998 Foru Dekretuko produktuen katalogoa. Horren ondorioz, ez dira finantzatzen erabiltzaileek errazago erabili eta euren bizi-kalitatea hobetzen duten produktuak.

Beste bi kexek salatu zuten osasun-garraioaren zerbitzuari dagozkion alderdi zehatzak.

**18** Kexen jomuga diren administrazio publikoei dagokienez, 2020an aurkeztutako kexen % 38,5 Nafarroako Foru Komunitateko Administra-  
zioarentzat, haren erakunde publikoentzat eta ha-  
ren sozietate publikoentzat izan ziren. Guztira, 545 kexa aurkeztu ziren.

Nafarroako toki-entitateei eta haien mendeko era-  
kundera dagokienez, 311 kexa aurkeztu ziren; hau  
da, guztizkoaren % 22.

65 kexak (guztizkoaren % 4,6) jomuga zituzten Foru  
Komunitateko Administrazioak eta toki-entitateren  
batek batera eginiko jarduketak.

196 kexa (% 13,8) Estatuko Administrazioari buruz-  
koak ziren.

**19** Kexak aurkezteko erabilitako bideei dago-  
kienez, bitarteko telematikoak izan ziren  
erabilienak (% 75): posta elektronikoa eta erakun-  
dearen webguneko inprimakiak. Ondoren, Ararte-  
koaren bulegoan eginiko aurrez aurreko aurkezpena  
izan zen gehien erabilitako bidea (% 23), eta, azkenik,  
gainerako kexak posta arrunt bidez igorri ziren (% 2).

**20** Kudeatutako kexetatik, % 65,5 izapide-  
tzea onetsi zuen Nafarroako Arartekoak,  
herritarrek aipatutako gaiak aztertzeke.

Onetsiak izan ondoren, Arartekoak 839 kexa iker-  
tu zituen.

lkerketa egin eta gero, ebatzi zuen herritarrak arra-  
zoia bazuela –osoki edo partzialki– 621 kexatan (hau  
da, ikertutakoen % 74).

**21** Kexei dagokienez, Nafarroako Arartekoak  
316 ebazpen eman zituen: 225 gomendio (%  
56,6), 96 iradokizun (% 24,1), horietako 24 arau-ira-  
dokizunak (hots, indarrean dagoen araudian alda-  
ketak iradokitzen dituztenak), eta lege-betebeha-  
rren 77 gogorarazpen (% 19,3).

Covid-19aren inguruan eman ziren gomendio, gogo-  
rarazpen eta iradokizun gehienak. Atzetik ondorengo  
hauek datoz hurrenkerari jarraikiz: funtzio publikoa,  
etxebizitza, enplegu publikoa lortzea, gizarte-ongiza-  
tea, ingurumena eta hezkuntza. Nabarmentzekoa da  
ogasuna ere, trafiko eta osasungintzaren aurretik.

Hona hemen zenbait gomendio aipagarri:

- Errenta bermaturako eskubidea azkentzeko ad-  
ministratio-ebazpenik ez ematea interesdunei  
entzun gabe. Administrazioak ukatu egin die  
entzunaldia duintasun eta biziraupenerako oi-  
narrizkotzat eta funtsezkotzat jotzen den pres-  
tazioaren eskubidea onetsita duten pertsonen  
(Q20/351 eta Q20/380).
- Ahalik eta azkarren ematea edo finantzatzea  
ama ezkongabeei “in vitro” ernalketa-tratamen-  
dua (Q19/1010). “In vitro” ernalketa ez ukatzeko  
behin eta berriz eskatu arren, administrazioak  
jarraitzen du herritarrei prestazio hori ezesten.
- Desobedientziaren kontzeptupean eta 4/2015  
Lege Organikoak, martxoaren 30ekoak, Herrita-  
rren Segurtasuna Babesteari buruzkoak, 36.6 ar-  
tikuluan xedatutakoan oinarrituta, zehapenik ez  
jartzea covid-19aren ondoriozko osasun-krisia  
dela eta, alarma-egoera deklaratzeko aurreikus-

ten dituen mugak ez betetzeagatik. Agintaritzari edo agenteei halako desobedientzia-mota egiteko, beharrezkoa da berariazko agindu zehatz eta erabakigarria, agindua indibidualizatu egin behar da, eta, batez ere, agindu horren aurka agertu behar da argi eta garbi, salaketa-idazkian hala jasota geratu bada eta agente salatzaileak berretsi badu (Q20/731, Q20/615, Q20/657, Q20/673, Q20/759, Q20/771, Q20/1130, Q20/1154 eta Q20/1152).

- Interesdunei aukera ematea David eta Emanzipa programa publikoetan alokairuko etxebizitzak eskuratzeko aitortutako laguntzen hilerokoak kobratzeko aurkeztu behar dituzten egiaztagirien akats formalak zuzentzeko (Q20/19, Q20/582, Q20/760, Q20/773 eta Q20/961)
- Gela partekatuetan familia-metaketaren arazoak konpondu edo arintzeko neurriak hartzea eta arreta berezia jartzea adingabeak daudenean; horretarako, etxebizitza duina lortze aldera gizarte-babesa ematea (Q20/459, Q20/472, Q20/473, Q20/488, Q20/525 a Q20/528, Q20/530, Q20/531 eta Q20/539).
- Salbuespenezko kasuetan, gehieneko ratioaren araua egokitzea eta ikasleak beren anai-arrebak joaten diren ikastetxe berean eskolatzeko eskaerak onestea, errazagoa izan dadin familietan familia- eta lan-bizitza bateragarri egitea.

**22** Administrazio publikoek onetsi egin zituzten Nafarroako Arartekoak kexak aztertu ondoren eman zituen ebazpenen % 57,6.

Datu horri beste kasu-portzentaje bat gehitu behar zaio: hau da, administrazioak bere zeregina zuzendu edo berregokitzen duenean ebazpena eman aurretik. Kasu horretan, irtenbidea ematen zaio herri-tarraren arazoari Arartekoaren laguntzaz informazio-eskaeraren hasierako fasean. Hala gertatu da 230 kexa-espeditetan. Beraz, batura eginez, %

73,53koa litzateke Nafarroako Arartekoak kexak aztertu ondoren administrazio publikoei zuzendutako ebazpenen onespene- eta konponbide-maila.

Nafarroako Arartekoaren ebazpen gehien onetsi zituzten administrazio publikoak honako hauek izan ziren:

Nafarroako Foru Komunitateko Administrazioan honako departamentu hauek, hurrenkerari jarraikiz: Garapen Ekonomiko eta Enpresariala; Landa Garapena eta Ingurumena; Eskubide Sozialak; eta Kultura eta Kirola. Ez ziren hain hartzaileak izan honako departamentu hauek, hurrenkera honetan: Lurralde Kohesioa; Ekonomia eta Ogasuna; Lehendakaritza, Berdintasuna, Funtzio Publikoa eta Barnea; Lurralde Antolamendua, Etxebizitza, Paisaia eta Proiektu Estrategikoak; Osasuna eta Hezkuntza.

Bestalde, Aranguren, Lizarra eta Barañaingo udalak izan ziren Nafarroako Arartekoaren ebazpen gehienak onetsi zituzten toki-entitateak. Gutxienak onetsi zituzten, ordea, Esa, Tutereta eta Uharteko udalak.

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

- Hezkuntza Departamentua: 6 kasu.
- Osasun Departamentua: 6 kasu.
- Garapen Ekonomiko eta Enpresarialeko Departamentua: 2 kasu.
- Lehendakaritzako, Berdintasuneko, Funtzio Publikoko eta Barneko Departamentua: 1 kasu.
- Ekonomia eta Ogasun Departamentua: 1 kasu.
- Iruñeko Udala: 8 kasu.
- Arangurengo Udala: 3 kasu.



- Zangozako Udala: 3 kasu.
- Cintruénigoko Udala: 2 kasu.
- Corellako Udala: 1 kasu.
- Uharteko Udala: 1 kasu.
- Iزابako Udala: 1 kasu.
- Zizur Zendeako Udala: 2 kasu.
- San Martin Unxeko Udala: 2 kasu.
- Torres del Río ko Udala: 1 kasu.
- Eguesibarko Udala: 2 kasu.
- Atarrabiako Udala: 1 kasu.
- Zizur Txikiko Kontzejua: 1 kasu.
- Iruñerriko Mankomunitatea: 1 kasu.
- Erriberako Mankomunitatea: 1 kasu..

**24** D2020. urtean, erakundeak ofiziozko 17 jarduketa abiarazi zituen, eta guztira 21 kudeatu zituen; izan ere, 2019an abiarazitako lau amaitu gabe zeuden 2019ko 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 Arartekoari esku har zezan eginiko eskaera baten bitartez.

Ofiziozko 17 jarduketetatik, hiru covid-19aren pandemiari buruzkoak ziren. Zehazki, honako hauek izan zituzten hizpide:a) Nafarroako Foru Ogasuneko bulegoetan aurrez aurreko laguntza kentzea errentaren aitorpena egiteko; b) hezkuntzaren arloan hartutako neurriak osasun-krisiaren testuinguruan; c) eta Nafarroa Suspertu 2020/2023 Planari egindako ekarpenak.

Ofiziozko bi jarduketa energiaren ingurukoak izan ziren. Zehatz-mehatz esanda, Nafarroako iparraldeko eta erdialdeko parke eolikoak eta Erreniegako mendiaren ipar eta hegoaldeko hegaletako eguzki-parkeen instalazioa zituzten aztergai.

Bi jarduketa osasungintzari buruzkoak izan ziren, Azkoiengo oinarritzko eremuan medikurik ez izateagatik eta Beire zein Pitillasen osasun-arreta murrizteagatik.

Beste jarduketa batzuk etxebizitzaren inguruan egin ziren: inbertsio-funtsak alokairu sozialerako etxebizitzak erosteagatik eta hainbat herritarren ohartarazpenarengatik, susmoak baitzituzten beren jabetzako etxebizitzak ez zirela bizitegirako erabiltzen ari.

Ofiziozko beste bi jarduketa herritarren segurtasunari buruzkoak izan ziren. Zehazki, Iruñeko espetxean arreta mediko urria eta Zaballako (Araba) espetxean Nafarroako preso baten heriotza salatu zituzten.

Gainerako ofiziozko jarduketak gai hauei buruzkoak izan ziren:

- Andrés Muñoz Garde hezkuntza bereziko ikastetxe publikoaren gabeziak.
- N-121-A errepidearen arriskutsutasuna, heriotzen tasa handia zelako.
- Tafallan, Castejónen eta Altsasun tren-txarteldegia ixtea.
- Izendapenak egin ostean oposizioak baliogabetzen diren kasuetarako neurriak.
- Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuan lanpostuak betetzeko merezimenduen lehiaketan atzerriko hizkuntza baloratzea, ez, ordea, euskara.

Ofiziozko zazpi jarduketetan ebazpenek gomendio bat eta sei iradokizun zituzten, eta horietatik hiru arau-

-iradokizunak ziren: ebazpena zuten ofiziozko zazpi jarduketetatik, administrazio publikoek hiru onetsi zituzten, beste hiru ez eta bat erantzunaren zain dago.

Gainerako ofiziozko jarduketak honela kudeatu ziren:

- Lau jarduketatan ikerketa jakinarazi ostean Administrazioak erantzundakoaren arabera, auzia konpontzeko bidean zela jo zen.
- Ofiziozko hiru jarduketatan, detektatutako egoera Espainiako Arartekoari jakinarazi zitzaion, kasua haren eskumenekoa zela iritzita.
- Kasu batean, jarduketaren bidez Justicia de Aragon-erakundearekin lankidetzan jardun zen.
- Beste batean, Lehendakaritzako, Berdintasuneko, Funtzio Publikoko eta Barneko Departamentuari ekarpenak egin zitzaizkion, Nafarroa Sustertu 2020/2023 Plana egitearen inguruan.
- Erreniega mendiko ipar eta hegoaldeko hegaletan eguzki-parkeak instalatzeari buruzko ofiziozko jarduketa izapidetzen ari da, eta, beraz, txosten hau egin den unean ikerketa oraindik ez da amaitu.

**25** CAurreko urteetan bezala, erakundeak 2020an haurrek eta nerabeek Nafarroan izan duten egoera balioetsi du. Ez da balioespen orokor edo soziologiko bat, egoera hori haurrentzako eta nerabeentzako sustapenari, laguntzari eta babesari buruzko abenduaren 15/2005 Foru Legeak Nafarroako administrazio publikoei ezartzen dizkien eskakizunei jarraikiz egiaztatzeko jarduketa bat baizik.

2020ko datu nagusiak (arreta izan duten adingabeak, babespean dauden adingabeak, hartutako adingabeak, etab.) murriztu egin dira 2019ko datuen aldean. 2019an eragin berezia izan zuen bakarrik dauden adingabe atzerritarren arreta-programak. Inguruabar berezi hori aintzat hartu gabe, ordea, bi-

lakaerari dagokionez, azken urteetan goranzko joera du adingabeak babesteko sistemaren jarduerak. Ildo horri eutsiz, 2010-2020an artatutako adingabeen datuak konparatuz gero, egiaztatzen da kopuruak gora egin duela 1.043 adingabeetatik 2.224ra, hau da, ia % 115. Bilakaera hori azken bost urteotan % 59 inguru igo da (1.413tik 2.243ra).

Aurreko urteetan ikusitakoari jarraikiz, baieztatu egingen da legeak ezartzen duena betetzeko zailtasuna, hots, lehentasun handiagoa ematea familia-harrerari, egoitza- edo instituzio-harrerari baino. Azkeneko harreraren portzentajea gutxi gorabehera % 60koa da, eta, gainera, azkeneko urteetan gora egin du. Behin-behineko edo presazko babes-fasean, zentroen bidezko arreta oraindik nabarmenagoa da.

Erakundeak, aurreko urteetan egin duen bezala, zenbait iradokizun eman ditu, oro har, esku-hartze hori arrisku-egoeretan prebentzioko eta arreta goiztiarreko jardueretara bideratzeko, esku hartzen duten agenteak behar bezala koordinatzeko eta hornitzeko, eta, ahal den neurrian, babesgabatasun egoerak eta familia-gunetik bereizteko egoerak saihesteko. Garrantzi berezia ematen zaio adingabeen instituzionalizazio-kasuak minimizatzeari eta, ondorioz, familia-harrera indartzeari. Horretarako, neurri eraginkorragoak hartu behar dira.

**26** D2008az 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 Arartekoari (gaia Estatuari badagokio) igortzen dizkio, eta, arrazoizkotzat joz gero, erakunde horien aurrean defendatzen ditu.

Hori horrela, 2008az geroztik, herritarrek 329 hobekuntza-proposamen egin dituzte.

2020an, bederatzi proposamen egin zituzten:

- Haur-eskoletan esku hartzea, behar emozional bereziak edo kualifikatuak dituzten ikasleei arreta emateko.
- Ekainean ikastetxeak ixteko data atzeratzea, covid-19aren ondorioz itxita egon ziren denbora-tarte berean.
- Hirugarren adineko pertsonen konfinamenduan irteten uztea.
- Covid-19ak eragindako osasun-krisiaren testuinguruan, ikastetxeetan berriz hasteko protokolo komuna onestea.
- Nafarroako Aurrezki Kutxa desagertuaren antzeko banku publikoa sortzea.
- Presio-ultzeren kasuan, ehunak berregiten dituzten teknika kirurgikoak modernizatzea.
- Guraso bakarrek familiak eta familia ugariak parekatzea.
- Iruñeko Udaltzaingoaren lanpostuak lortzeko oposizioetan adin-tarteen arabera baremoa sartzea.
- Mendillorri txakurren jolas-eremuan hesiak jartzea.

2020an aurkeztutako bederatzi proposamenetik, hiru administrazioak zuzenean onetsi zituen, bi konpontzeko bidean daude, hiru onetsi gabetzat jo daitezke eta beste batean Nafarroako Arartekoak iradokizun bat eman zuen, hain zuzen, Nafarroako Hezkuntza Bereziko Baliabide Zentroak 0-3 urteko haur-eskolei laguntza ematea, behar emozional bereziak edo kualifikatuak dituzten ikasleek arreta izan dezaten. Hori onetsi egin zen.

**27** Ekitaldian Arartekoak 27 arau-iradokizun egin zituen. Honako hauek dira:

a) Enplegu publikoa lortzeari dagokionez:

- 814/2010 Foru Agindua (abenduaren 31koa, Lehendakaritza, Justizia eta Barneko kontseilariak emana, aldi baterako kontratazioa kudeatzeko arauak onesten dituen) aldatzea eta aldi baterako kontratua onesten duten hautagaiak maila edo kategoria bereko beste lanpostu batean ari zeko kontratazioa eskaini ahal izatea.
- Foru Komunitateko Administrazioak eta mende-ko erakundeek deitutako hautespen-prozesuei buruzko araudia alda dadin bultzatzea, oposizio eta lehiaketa-oposizioen gehieneko iraupenak finkatze aldera. Helburua da gehiegi edo bidegabe ez luzatzea.
- Irailaren 16ko 10/2020 Foru Lege Dekretuaren bosgarren xedapen iragankorra aldatzea, administrari-laguntzailearen azkeneko deialdira eskola-graduatuaren edo baliokidearen tituluarekin aurkeztu zirenek (hala eskatzen baitzuen legediak deialdia onetsi zenean) aldi baterako kontratazio-rako aukera izan dezaten, etorkizuneko deialdietan foru lege dekretu horrek dituen aurreikuspenak aplikatzea gorabehera.
- Araudi-aldaketa bultzatzea, hautespen-prozesua gainditu duten eta funtzionario edo praktiketako funtzionario izendatu diren hautagaiei ez kalte-tzeko ondoren prozesuaren emaitza berraztertzen denean, betiere gaiak ezin bazaizkie hautagai horiei egotzi.
- Osasun Departamentuari atxikitako erakunde autonomoetako zentro eta establezimenduetan aldi baterako kontratazioak arautzen dituen araudiak merezimendu gisa balioztatzea, dagokion intentsitatearekin, sektore pribatuan emandako zerbitzuak, lortu nahi den lanpostuan espezialitatea eta esperientzia egiaztatzen badute.

## b) Parke eolikoak ezartzeari dagokionez:

- Ingurumen, hirigintza, paisaia, kultura eta ukituta egon daitezkeen gainerako balioak hobeto eta gehiago babesteko xedapen orokorra bultzatzea; horretarako, benetako irizpideak sartzea Nafarroako lurraldeko eremu handietan objektibotasunez antolatzen eta hasieran beren instalazioa mugatzeko, baita lurralde- eta ingurumen-eredu iraunkorra ziurtatzeko ere. Eta udalek eta toki-erakundeek beren ingurumen-izarrerako terminoaren babes gehigarria ezartzeko eta, hala badagokio, ez ezartzea edo mugatzea erabakitzen duten eskubidea aitortzea.

## c) Euskarari dagokionez:

- Nafarroako Foru Komunitateko Administrazioan lanpostuak lortzeko euskararen balorazioari buruzko arau bat onets dadin bultzatzea; hala bermatuko da euskara, Nafarroako berezko hizkuntza denez, ez dela gelditzen baloratu gabe dagokion deialdian atzerriko hizkuntzak meritu orokor gisa balioesten direnean.
- 110/2011 Foru Agindua (irailaren 19koa, Osasuneko kontseilariak emana, Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuan sartu eta bertako lanpostuak betetzeko prozeduretan aplikatu beharreko merezimendu baremoak arautzen dituen) aldatzea eta euskararen ezagutzari buruzko balorazioa sartzea, Nafarroako berezko hizkuntza den neurrian, eremu mistoko eta ez-euskalduneko lanpostuetarako, orokorrean, atzerriko hizkuntzaren ezagutza baloratzen denean.

## d) Funtzio publikoari dagokionez:

- Nafarroako Administrazio Publikoen zerbitzuko Langileen Estatutuan familia-laguntzari ematen zaion erregulazioa aldatzea sustatzea, "Ardurapeko seme-alabak" izatearekin lotutako kasuen ba-

rruan berariaz jaso daitezzen adopzioarako eta adingabeak hartzeko legezko zaintza kasuak

- Araudi-aldaketa bultzatzen dadin balioztatzea, zehazten diren baldintzetan, Nafarroako Administrazio Publikoetan lanaldi partzialean kontratatuta dauden langileek zerbitzu hori beste administrazio-eremu batzuetako lanekin batera ditzaten, lanaldi osoko ordainsariaren baliokidea osatu arte.
- Osasun-estamentuetan gizarte-langileak sartzea.
- Nafarroako Unibertsitate Publikoak arau-aldaketak egitea, maiatzaren 14ko 39/2014 Foru Dekretuan aurreikusitako Nafarroako Administrazio Publikoetan enplegua banatzeko neurrien eraginkortasuna errazteko.

## e) Pertsona fisikoen errentaren gaineko zergari dagokionez:

- Baloratzea Pertsona Fisikoen Errentaren gaineko Foru Legea aldatzeko etorkizuneko proposamen batean langabetuentzako ikastaroetara joateko garraiorako laguntza publikoen salbuespena aitortzeko aukera, alde batera utzi gabe ezarri beharreko zenbatekoen mugak.

## f) Bikote egonkor, guraso bakarreko familia eta familia ugariari dagokionez:

- Nafarroako Foru Komunitatean bikote egonkorren erregistro bakarra sortu eta arautzen duen foru-dekretuaren proiektuaren izapidea biziartzea, eta hura mekanismo arin eta sinpleez hornitzea, hala eskatzen dute bikote egonkorrei eraketa-efektuak onartzeko, haren aurrean edo zehatz daitezkeen beste organo-mota baten aurrean hala adierazten badute.
- 5/2019 Foru Legea (otsailaren 7koa, Nafarroako Foru Komunitatean guraso bakarreko familiak egiaztatzeari buruzkoa) garatzea, ahalik eta lasterren, familia horietarako aurrez ikusten diren onurak gauzatu ahal izateko.

- Lurralde-ekarpenean familia ugarietzako hoberiak emateko arau bat onets dadin bultzatzea, 20/2003 Foru Legeak, martxoaren 25ekoak, familia ugarietarako buruzkoak, aurrez ikusitako moduan (ildo bereko hiru iradokizun egin ziren).

g) Etxebizitzarako eskubideari dagokionez:

- 10/2010 Foru Legea (maiatzaren 10ekoa, Nafarroan etxebizitza izateko eskubideari buruzkoa) aldatzea, etxebizitza bateko logela bat alokatuta duenak Emanzipa gazte alokairuko programan eta David programan aurreikusitako laguntzak eskuratu ahal izan ditzen, beharrezkoak diren baldintza eta egokitzapenekin (ildo horretako bi iradokizun egin ziren).
- Araudi-aldaketa bat bultzatzea, alokairuko etxebizitza babestuen eskatzaileen erroldari dagokionez, interesdunek gaitasun ekonomikoa nahikoa dela egiaztatu ahal izan dezaten, nahiz eta urte jakin batean haien diru-sarreraren maila ezarritako gutxienera ez iritsi.
- 10/2010 Foru Legea (maiatzaren 10ekoa, Nafarroan etxebizitza izateko eskubideari buruzkoa) aldatzeko aukera aztertzea, jabetza eskuratzeko baremo bakarrean 65 urtetik gorakoak eta bananduak edo dibortziatuak aintzat hartzeko, banantze edo dibortzioari buruzko epai judizialaren ondorioz etxebizitza ezin badute erabili.
- Ahalik eta lasterren ikuskatzea 145/2004 Foru Dekretua (martxoaren 22koa, Nafarroako Foru Komunitatean etxebizitzaren gutxienerako bizigarritasun-baldintzak arautzen dituen), bizigarritasun-baldintzak Nafarroako hiri eta herrietako gune finkatu zehatzetan dauden etxebizitzetako errealitatearen (hirigune zaharrak, zabalgunek, etab.) eta tipologia arkitektonikoren arabera egokitzea.

h) Iruñeko udal-garabiari dagokionez:

- Iruñeko Udalak araudi-aldaketa onestea udal-garabiak aparkatzeko guneetatik edo eremu mugatuetatik ibilgailuak eramateko duen administrazio-ahala gehiago mugatzeko; horretarako, inguruabar kualifikatuagoak eta proportzionaltasunaren irizpideari erantzuten diotenak eskatu behar dira.

**28** 2020an, Arartekoaren herritarrentzako arreta bulegoak 1.740 kontsulta erregistratu zituen.

Lehenik, covid-19ari buruzko kontsultak izan ziren nagusi. Gehienak mugikortasun-murrizketen arau-hauste larriengatik herritarrei ezarritako zehapenei buruzkoak eta Herritarren Segurtasuna Babesteko martxoaren 30eko 4/2015 Lege Organikoaren 36.6 artikulua aplikatzeari buruzkoak izan ziren. Kontsulta horiek egin ziren jokabide hori "agintaritzari eta haren agenteei desobeditze" gisa kalifikatzea neurritz kanpokotzat jotzen zelako. Lan-arloko gaiak ere kontsultatu ziren, besteak beste: enplegu-erregulazioko espedienteen prestazioa atzeratzea edo ukatzea, langabezia-prestazioak, langile autonomoei dagokienez hartutako neurriak (oso gutxi zirela nabarmendu zen), edo Estatuko Enplegu Zerbitzu Publikoaren (SEPE) bulegoetan arreta jasotzeko hitzorduak atzeratzea. Hezkuntzaren arloan egindako kontsultetatik ondorioztatzen da kezka sortu zuela konfinamenduaren eta udaren ondoren ikasgeletara itzultzeak. Herritarrei zalan-tzak sortu zizkien PFEZaren aitortpena egiteko Nafarroako Foru Ogasunean eta Gizarte Segurantzako Institutu Nazionalaren bulegoetan pentsioak izapidetzeko aurrez aurreko arreta kentzeak eta erakunde horiekin telefonoz harremanetan jartzeko zailtasunek; izan ere, ezin zituzten egin nahi zituzten izapideak. Hainbat kontsulta egin ziren pertsonen zirkulatzeko eta biltzeko duten eskubideen mugen irismenari buruz, eta aisia- eta kirol-jardueren mu-

rrizketari buruz. Osasun-arloan, kontsulta hauek izan ziren nagusi: osasun-zentroekin telefonoz harremanetan jartzeko ezintasuna, aurrez aurreko arreta medikorik ez jasotzea eta detekzio-testik ez egitea. Kontsumitzaileek hainbat kontsulta egin zituzten hegaldiak eta bidaiak bertan behera uzteari eta atzerritik edo uharteetatik Nafarroara itzuli ahal izateko neurririk ez hartzeari buruz. Halaber, zenbait herritarrek kontsulta egin zuten hirugarren adinekoen eta desgaitasuna duten pertsonen egoitzetan ezarritako bisita-erregimenari buruz, uste baitzuten murriztaileegia zela eta erabiltzaileen osasunean eragin larria zuela.

Gizarte-ongizateari buruzko kontsultak ere egin ziren. Orotara, pobrezia eta gizarte-bazterketa dira arlo honetan kontsulta gehien jaso dituzten gaiak. Horietan sartzen dira errenta bermatuarekin, adingabeen babesarekin eta Helduen Tutoretzarako Nafarroako Fundazioaren tutoretzarekin lotutako arretak.

Hirugarren lekuan, etxebizitzari buruzko kontsultak daude: etxebizitza eskuratzeko zailtasunak, babes ofizialeko etxebizitzak esleitzeko prozesuak, babes ofizialeko etxebizitzak eskuratzeko laguntzak, babes ofizialeko etxebizitzaren eraikuntza-gabeziak, bizilagunen arteko bizikidetzara-azaroak eta bizigarritasun-zedula.

Era berean, arlo hauei buruzko kontsultak ere egin dira, kopuruaren arabera gehienetik gutxienerako hurrenkera honetan: kontsumoa, ogasuna, justizia, hezkuntza, osasuna, ingurumena, hirigintza, funtzio publikoa, gizarte segurtasuna, herritarren segurtasuna, zerbitzu publikoak, trafikoa eta bide-segurtasuna, enplegu publikoa lortzea, tokiko erakundeen funtzionamendua, atzerritartasuna, ondare-erantzukizuna, lana, nekazaritza eta abeltzaintza, administrazio publikoen ondasunak, herri-lanak, memoria historikoa, euskara, gardentasuna, informazio publikoa eskuratzeko eskubidea eta herritarren partaidetza..

**29** D2020an, Nafarroako Arartekoak bi txosten egin zituen, bi toki-entitatek hala eskatuta.

- Bat, Ameskoabarrenako Udalak eskatuta, udaleko osoko bilkuretan soinu-grabazioak egiteari buruzkoa.
- Beste bat, Utergako Udalak hala eskatuta, udalerriko herri-lurren desafektazioari buruzkoa, eguzki-parkeak jartzeko.

Gainera, Nafarroako Arartekoa hiru aldiz agertu zen Nafarroako Parlamentuan, honako arrazoi hauengatik:

- Nafarroako Bekak programaren zenbait onuradunek Garapen Ekonomiko eta Enpresariako Departamentuaren aurka aurkeztutako Q19/606 ke-xaren inguruan (eman zitzaizkien diru-kopuruak itzultzeko erreklamazioa) emandako ebazpena.
- 2019 urteko txostenaren laburpenaren ahozko aurkezpena Foru Araubide Batzordean.
- 2019 urteko txostenaren laburpenaren ahozko aurkezpena Nafarroako Parlamentuaren osoko bilkuran.

**30** Azkenik, Nafarroako Arartekoaren ordezkariak Nafarroako Gardentasunaren Kontseiluaren zortzi bilkuratan hartu zuen parte. Foru Komunitateko organo horrek herritarrek informazio publikoa eskuratzeko duten eskubidea bermatzen du, eta Kontseiluak hartutako hamar erabakiren txostengilea izan zen.







## II. KAPITULUA

# KEXAK DATU OROKORRAK

### 2.1 AURKEZTU ETA KUDEATUTAKO KEXAK.

Hona hemen 2020an aurkeztu eta Nafarroako Arartekoak kudeatu zituen kexei buruzko datuak:

1. Guztira, 1.416 kexa aurkeztu ziren.
2. 1.602 kexa-espeditente kudeatu ziren.

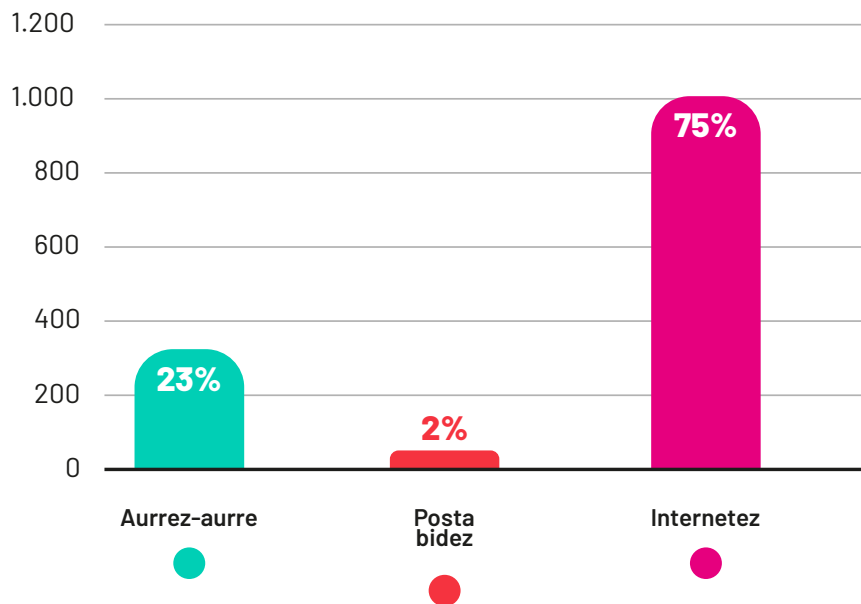
Kudeatutako kexa-espeditenteen guztizkoa lortzeko, batu egin zaie urteko 1.416 kexa-espeditenteei aurreko urteetan izapidetutako 186 espeditente, itxi gabe zeudelako 2019ko abenduaren 31n.

	Kexa-kopurua	
	Aurkeztutakoak	Izapidetutakoak
2020	1.416	1.602
2019	1.138	1.219
2018	1.052	1.193
2017	921	1.121
2016	830	989
2015	1.546	972
2014	2.742	1.045
2013	954	1.168
2012	1.298	1.510

2011	850	1.042
2010	929	1.151
2009	901	1.069
2008	647	779
2007	447	656

3. 2020ko abenduaren 31n, 1.420 kexa-espeditente **ebatzita** zeuden; hau da, kudeatutakoen % 88,6. Beraz, data horretan, 182 kexa-espeditente zeuden ebazteke.

4. **Kexak aurkezteko erabilitako bideei dagokionez**, bitarteko telematikoak izan ziren erabilienak (% 75): posta elektronikoa eta erakundearen webguneko inprimakiak. Ondoren, Arartekoaren bulegoan eginiko aurrez aurreko aurkezpena izan zen gehien erabilitako bidea (% 23), eta gainerako kexak posta arrunt bidez igorri ziren (% 2).



5. Guztira, **3.115 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-espeditentek izapidetzeko batez besteko epeak (egunak):

### Hasieratik

	Herritarrari jaso-agiria jakinarazi arte	Kexa izapidetzeko onetsi arte	Kexa-espeditentea itxi arte
2020	1,4	4,3	62,2
2019	1,5	4,2	75,3
2018	1,1	4,3	70,7
2017	1,0	4,9	88,1
2016	1,1	5,0	80,3
2015	1,3	7,2	89,3
2014	1,7	6,7	77,4

**Hasieratik**

	Herritarrari jaso-agiria jakinarazi arte	Kexa izapidetzeko onetsi arte	Kexa-espedientea itxi arte
2013	1,5	6,1	83,2
2012	1,9	8,3	60,2
2011	1,6	7,8	82,2
2010	1,6	8,3	70,5
2009	1,8	11,4	74,4
2008	1,2	9,2	66,8
2007	2,2	22,4	137,0

**2.2 KEXEN ADMINISTRAZIO PUBLIKO HARTZAILEAK.**

Ondoko taulak biltzen ditu 2020n kexen administrazio publiko hartzaileak:

<b>Kexen administrazio edo entitate publiko hartzaileak</b>	<b>Kexa-kopurua</b>	<b>%</b>
Foru-administrazioa	545	% 38,5
Tokiko administrazioa	311	% 22,0
Foru + Tokiko administrazioa (*)	65	% 4,6
Nafarroako Parlamentua (**)	232	% 16,4
Estatuko administrazioa	196	% 13,8
Administrazioaz kanpoko erakunde pribatuak	31	% 2,2
Administrazio judiziala	11	% 0,8
Nafarroako Unibertsitate Publikoa	7	% 0,5
Autonomia-administrazioa eta nazioartekoa	5	% 0,4
Profesionalen elkargoak	3	% 0,2
Nafarroako Kontuen Ganbera	1	% 0,1

Nafarroako Nekazal Produkzio Ekologikoaren Kontseilua	1	% 0,1
Nafarroako Futbol Federazioa	1	% 0,1
Beste batzuk	7	% 0,5
GUZTIRA	1.416	% 100,0

(\*) Foru Komunitateko Administrazioari eta toki-entitate bati batera eginiko kexak dira.

(\*\*) 230 kexa gai beraren ingurukoak ziren.

Ikus daitekeenez, aurkeztutako kexa gehienak Nafarroako Foru Komunitateko Administrazioari buruzkoak ziren, haren erakunde publikoak eta sozietate publikoak barne.

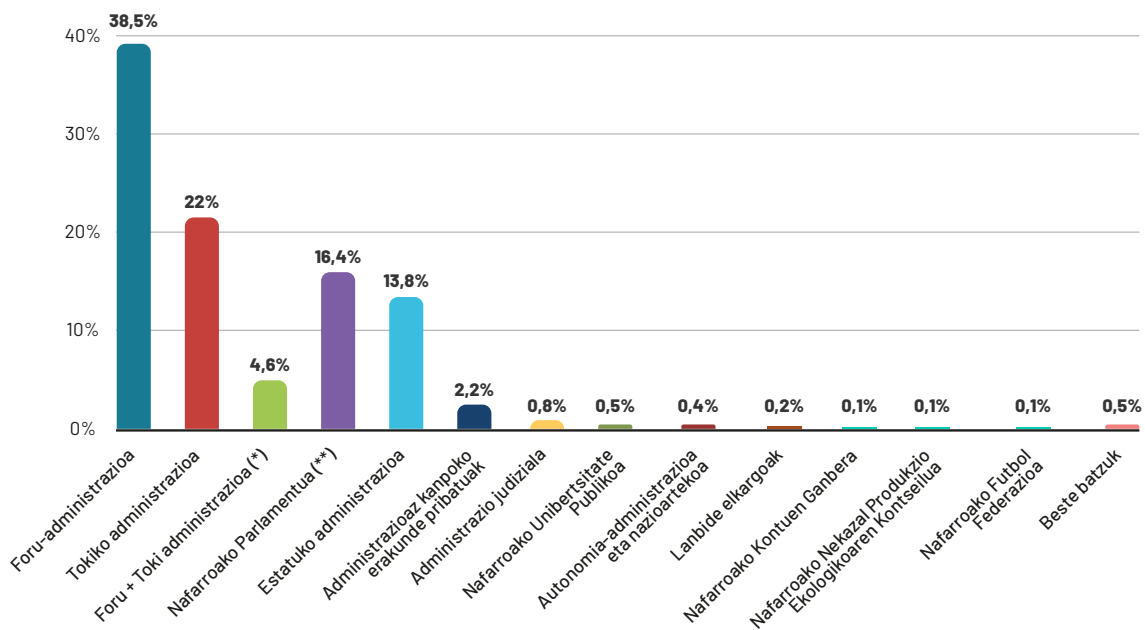
Nafarroako Parlamentuari dagokionez, 230 kexa gai beraren ingurukoak ziren: haurdunaldi subrogatuari buruz foru legebiltzarkide batek eginiko adierazpenak.

Administrazioaz kanpoko erakunde pribatuei buruzko kexak 31 izan ziren (% 2,2): banku-erakundeak, telefono-konpainiak, bidaia-agentziak, higiezin agentziak, hortz-klinikak, hegazkin-konpainiak, kontzesionarioak, ibilgailuak konpontzeko tailerrak, aseguru-etxeak, komunikabideak, eta abar.

Beste autonomia-erkidego batzuetako administrazioei dagokienez, bost kexa aurkeztu ziren (% 0,4); zehazki, honako hauei buruzkoak: Andaluzia, Katalunia, Madril, Valentzia eta Euskadi.

Profesionalen elkargoen jarduerari dagokienez, 3 kexa aurkeztu ziren (% 0,2): bik Iruñeko Abokatuen Elkargoa zuten jomuga eta batek Farmazialarien Elkargo Ofiziala.

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



Ondoko taulak biltzen ditu **Nafarroako Foru Komunitateko Administrazioari** departamentuen zeregina delata eta aurkeztu ziren kexen kopuruak, kexek jomuga duten arloa gorabehera:

Departamentuak	Kexa-kopurua	%
Hezkuntza	137	% 24,2
Osasuna	99	% 17,5
Eskubide Sozialak	91	% 16,0
Ekonomia eta Ogasuna	68	% 12,0
Lurralde Antolamendua, Etxebizitza, Paisaia eta Proiektu Estrategikoak	60	% 10,6
Lehendakaritzako, Berdintasuneko, Funtzio Publikoko eta Barneko Departamentua	58	% 10,2
Landa Garapena eta Ingurumena	16	% 2,8
Lurralde Kohesioa	12	% 2,1
Garapen Ekonomikoa eta Enpresariala	9	% 1,6
Unibertsitatea, Berrikuntza eta Eraldaketa Digitala	6	% 1,1
Kultura eta Kirola	4	% 0,7
Migrazio Politikak eta Justizia	5	% 0,9
Herritarrekiko Harremanak	2	0,4%
<b>GUZTIRA</b>	<b>567</b>	<b>100,0%</b>

Departamentuei buruzko 567 kexen artetik, 23k zerikusia zuten Foru Komunitateko Administrazioari eta toki-entitate bati batera eginiko jarduerekin.

Gainera, multzo honetako 51 kexak jomuga zituzten Nafarroako Gobernuko departamentu bat baino gehiago; 3 kexak departamentu bat eta Justizia Administrazioa; 1 kexak bi departamentu eta Espainiako Arartekoa; 1 kexak departamentu bat eta Espainiako Arartekoa; 1 kexak departamentu bat, Espainiako Arartekoa eta autonomia erkidegoko ararteko bat; 1 kexak departamentu bat eta Nafarroako Xake Federazioa.

Gainera, 567 kexa horiei gehitu egin behar zaie orokorrean Foru Komunitateko Administrazioari eginiko kexa bat, hau da, departamentu zehatzik aipatu gabe eginiko kexa.

**Toki-entitateei dagokienez**, udal hauek lau kexa edo gehiago jaso zituzten:

- Iruña: 99 kexa.
- Orkoien: 18 kexa.
- Eguesibar: 13 kexa.
- Tutera: 12 kexa.
- Uharte: 10 kexa.
- Barañain: 9 kexa.
- Ablitas, Zangoza eta Atarrabia: zazpina kexa.
- Antsoain: 6 kexa.
- Aranguren eta Funes: bosna kexa.
- Bertizarana, Burlata, Fontellas, Galar, Martzilla eta Esa: launa kexa.

Sei kexa aurkeztu ziren kontzejuen jarduketa eta kudeaketari buruz; bakoitzak kontzeju desberdin batekin zuen lotura.

Mankomunitateen jarduketak 26 kexa eragin zituen. Iruñerriko Mankomunitatea izan zen kexa gehien jaso zituena: 14 kexa.

Hona hemen xehetasun handiagoz toki-entitateei loturiko kexei buruzko datuak:

<b>Udalerriak</b>	
Abartzuza	2
Ablitas	7
Altsasu	1
Ameskoabarrena	1
Andosilla	1
Antsoain	6
Aranguren	5

<b>Udalerriak</b>	
Arantza	1
Arroitz	1
Artaxoa	1
Aiegi	1
Azagra	2
Azuelo	1
Barañain	9
Baztan	2
Bera	2
Beriain	3
Berriobeiti	1
Berriozar	3
Bertizarana	4
Buñuel	1
Burlata	4
Cabanillas	1
Caparroso	1
Cascante	1
Castejón	1
Zizur Zendea	1
Corella	1
Cortes	2
Doneztebe	1
Eneritz	1
Eratsun	1
Lizarra	3

Udalerrriak		Udalerrriak	
Esteribar	1	Nabaskoze	1
Etxalar	1	Noain (Elortzibar)	3
Etxarri Aranatz	1	Otsagabia	2
Etxauri	3	Olaibar	1
Ezkabarte	3	Erriberri	3
Fontellas	4	Orkoien	18
Funes	5	Iruña	99
Galar	4	Petilla Aragoi	1
Garralda	1	Gares	1
Uharte	10	Puiu	1
Igantzi	1	Ribaforada	1
Imotz	1	San Adrián	2
Izaba	1	San Martin Unx	2
Izagaondoa	1	Zangoza	7
Legarda	1	Tafalla	2
Lekunberri	1	Torres del Río	2
Lesaka	1	Tutera	12
Lizoainibar-Arriasgoiti	1	Tulebras	1
Lodosa	2	Uxue	1
Irunberri	1	Eguesibar	13
Martzilla	4	Ollaran	1
Mélida	1	Deierri	1
Mendabia	1	Viana	1
Mendigorria	1	Atarrabia	7
Miranda Arga	3	Esa	4
Murchante	1	Zizur Nagusia	3

<b>Udallerriak</b>	
<b>Guztira</b>	<b>318</b>
<b>Kontzejuak</b>	
Acedo	1
Zizur Txiki	1
Etxabarri	1
Oieregi	1
Sorauren	1
Zufia	1
<b>Guztira</b>	<b>6</b>
<b>Mankomunitateak</b>	
Mairagako Mankomunitatea	2
Moncayoko Ur Mankomunitatea	1
Sakanako Mankomunitatea	2
Montejurrako Mankomunitatea	3
Iruñerriko Mankomunitatea	14
Erriberako Mankomunitatea	1
Ultzanueta Zerbitzuen Mankomunitatea	1
Argedasko, Valtierrako, Alesbesko, Milagroko eta Cadreitako Gizarte Zerbitzuen Mankomunitatea	1
Noain aldeko Oinarrizko Gizarte Zerbitzuen Mankomunitatea	1
<b>Guztira</b>	<b>26</b>
<b>Beste batzuk</b>	
Nafarroako Errege Bardeako Komunitatea	1
<b>Guztira</b>	<b>1</b>

<b>GUZTIRA</b>	<b>351</b>
----------------	------------

351 kexa hauetako 42k zerikusia zuten Nafarroako tokiko erakunde batek eta Foru Erkidegoko administrazioak batera eginiko jarduerekin.

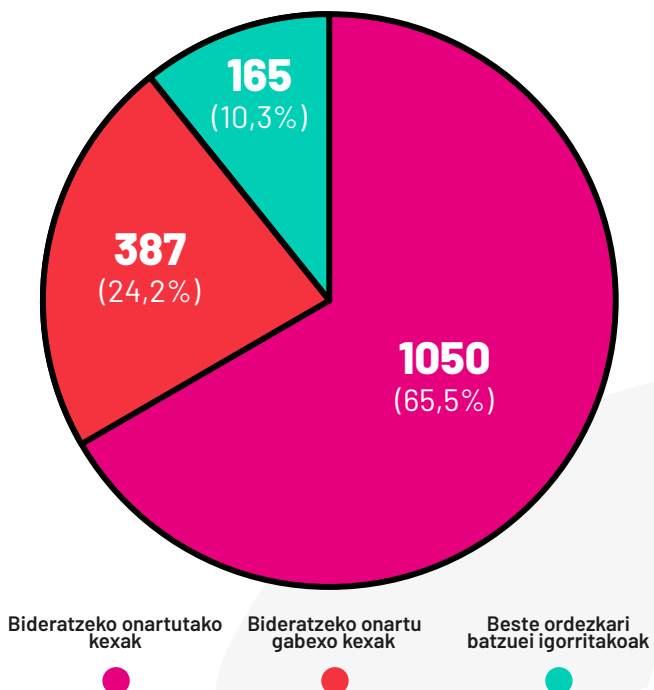
Halaber, 11 kexak Nafarroako toki-entitate batzuek batera eginiko jarduerekin dute zerikusia.

Gainera, 351 kexa hauei gehitu behar zaizkie beste bi, oro har Nafarroako toki-entitateei buruzkoak, hau da, erakunde zehatzik aipatzen ez dutenei buruzkoak.

### 2.3. ONETSITAKO KEXAK.

2020an, 1.050 kexa onetsi ziren izapidetzeko; hau da, guztira kudeatutako 1.602 kexa espedienteen % 65,5.

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





387 izan ziren onetsi gabeko kexa-espeditenteak. Nolanahi ere, erakundearen izaera formalismoen aurkakoa da. Hori dela-eta, kexa bat ezetsi baino lehen, herritarrei Nafarroako Arartekoari buruzko uztailaren 3ko 4/2000 Foru Legeak eskaintzen dituen aukera guztiak eskaintzen zaizkio, kexa izapidetu ahal dadin. Hala eta guztiz ere, kudeatutako espeditenteen % 24,2an ez zen posible izan ikerketa bat abiaraztea herritarrek planteatutako gertakariari buruz.

Honako hauek izan ziren ezesteko arrazoi nagusiak:

- Nafarroako Arartekoak kexak izapidetzeko eskumenik ez zuela iriztea (260 kasu). Horien artean daude haurdunaldi subrogatutakoari buruz foru legebiltzarkide batek eginiko adierazpenei buruzko 230 kexak.
- A limine irregulartasunik ez ikustea (49 kasu).
- Zuzenean Nafarroako Arartekoarengana jotzea aurretik dagokion administrazioarengana jo gabe (11 kasu).
- Arartekoak eskatutako datuak eta informazioa ez ematea (10 kasu).
- Planteatutako auzian herritarrak interes legitimoak ez edukitzea (6 kasu).
- Foru Legeak kexa bat aurkezteko ezartzen duen urtebeteko epea gainditzea (5 kasu).
- Kexa anonimotzat hartzea, kexa-jartzailea behar bezala identifikatu ez denean (4 kasu).
- Kexak xede zehatzik ez zuela iriztea (2 gai).
- Kexak planteatutako auzia bide judizialean egotea (2 kasu).
- Izaera juridiko-pribatuko gaiak izatea (1 kasu).

- Kexa aurkeztean fede gaiztoa egon dela iriztea (1 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.

24 kasutan, aurretik aztertu eta itxitako gaiak planteatu ziren.

12 kasutan, kexa-jartzaileek atzera egin zuten izapidetan.

#### **2.4. ESPAINIAKO ARARTEKOARI EDO AUTONOMIA ERKIDEGOETAKO HERRITARREN ESKUBIDEEN DEFENTTSARAKO PARLAMENTUETAKO GOI-KOMISARIOEI IGORRI-TAKO KEXAK.**

2020an aurkeztu diren kexa guztien artetik, 165 igorri zitzaizkien beste autonomia-erkidego batzuetako herritarren eskubideen defentsarako parlamentuetako goi-komisarioei, haiek ikuskatzea haien esku-menekoa zela iritzita.

Zehazki, 161 kexa igorri zitzaizkion Espainiako Arartekoari, Estatuko administrazioari zegozkion gaiak zirelakoan.

Gainerako lau kexetatik bi Kataluniako Síndic de Greuges-era igorri ziren, bat Euskadiko Arartekoarengana eta bestea Valentziako Erkidegoko Síndic de Greugesera.

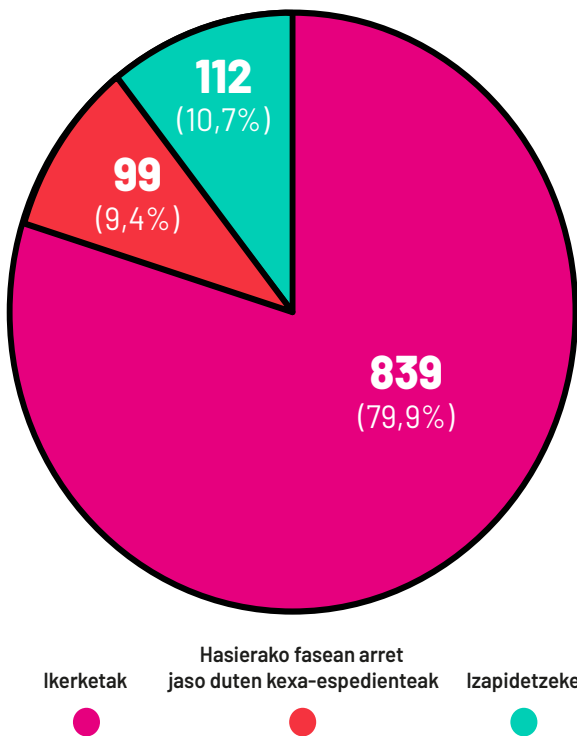
Kasu hauetan, erakundeak harremana dauka bai Espainiako Arartekoarekin, bai pareko autonomia erakundeekin, bai kexa aurkeztu duten pertsonekin, eta azken horiei aholkuak ematen dizkie eta dokumentazioa bidaltzen eta jasotzen laguntzen die.

**2.5. IKERTUTAKO KEXAK. IKERKETEN EMAITZA.**

Onetsitako kexen 1.005 espedienteetatik abiatuta, 839 kexa ikertu ziren; hau da, onetsitako kexa-espedienteen % 79,9 ikertu zituen Nafarroako Arartekoak.

Beste 99 espedientetan, ikerketarik egin gabe ebatzi zen herritarrek planteatutako auzia; hots, hasierako fase batean baino ez ziren aztertu.

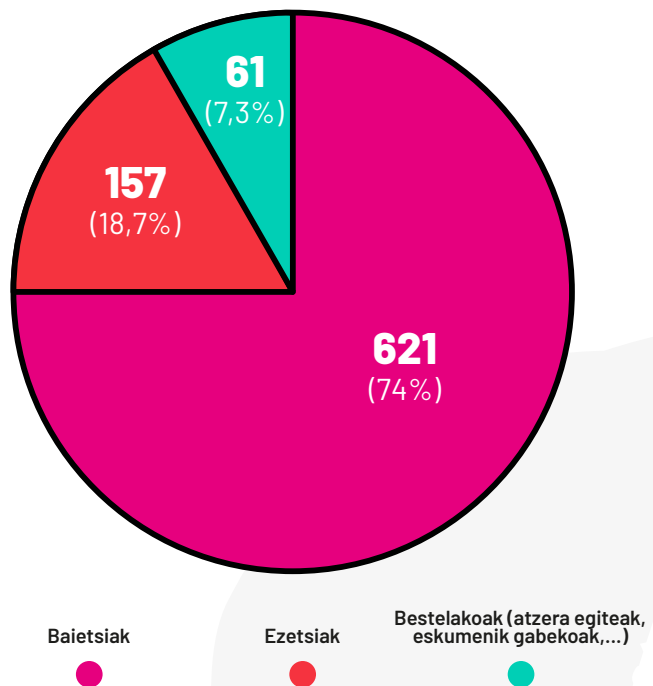
Gainera, 1.005 espediente horien artetik, 112 izapidetze-prozesuan zeuden 2020ko abenduaren 31n.



Ikerketaren ostean:

- Nafarroako Arartekoak ebatzi zuen kexa-jartzai-leak arrazoi zuela, osoki edo partzialki, 316 kexa-espedientetan, eta, ondorioz, zegozkion ebazpenak eman zituen.
- 230 kexa-espedientetan, Nafarroako Arartekoaren esku-hartzearen ondorioz, kexak planteatutako auzia konponbidean jarri zen edo administrazioak kexa-jartzaileen eskaera onetsi zuen, ebazpenik eman beharrik gabe.

- 2019ko abenduaren 31n, 70 espedientetan administrazioak ez zion erantzunik eman emandako ebazpenari. Beste bost espediente 2020an berriz irekitako kexei buruzkoak ziren eta dagoeneko ebazpena emanda zegoen.
- 157 kexa-espedientetan, Arartekoak ez zuen beharrezkotzat hartu administrazioari iradokizun, gomendio edo lege-betebeharren gogorazpenik egitea. Kasu horietan, administrazioari entzun eta gai bakoitzaren funtsa aztertu ondoren, Arartekoak kexa-jartzaileei azaldu zien, bere ustez, zergatik hartu zen erabaki hori.
- 61 kexa-espediente amaitutzat hartu ziren kexa-jartzaileek 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 zeudelako.



Ikus daitekeenez, 621 kexa onetsi ziren, osoki edo partzialki (ikertutako 839 kexa-espeditenteen % 74), bai ikerketaren ondoren Nafarroako Arartekoak kexa-jartzailleen eskaerak kontuan hartzeko arrazoiak bazirela erabaki zuelako (316 kasu 2020an eta 75 aurreko urtekoak), bai administrazioari ikerketaren berri eman ondoren herritarra gogobete zuen konponbide bat lortu zelako (230 kasu).

Arartekoaren webgunean ([www.defensornavarra.com](http://www.defensornavarra.com)), "kexak" epigrafearen "2020an aurkeztutako kexak" puntuan, urte horretan aurkeztu ziren kexa nagusiak ikus daitezke. Datu hauek ematen dira, bestek beste: kexak onetsiak edo ezetsiak izan ziren, ezestearen arrazoa, Espainiako Arartekoari 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" epigrafean, emandako ebazpenaren testua eskura daiteke).

## 2.6. KEXAK DIRELA-ETA EMANDAKO EBAZPENAK.

Ikertu ondoren osoki edo partzialki aintzat hartu ziren 316 kexa-espeditenteetatik abiatuta, Arartekoak beste horrenbeste ebazpen eman zituen eta, horien barruan, 316 gomendio, iradokizun eta lege-betebeharren gogorarazpen.

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

Ebazpen gehienek laburpena bi lekutan eskura daiteke (bakoitzari zer espeditente dagokion adierazten da):

### ■ Txosten honen VII. kapituluan.

- Nafarroako Arartekoaren webgunean (ebazpenen funtsezko edukia): <http://www.defensornavarra.com>. Ikusi 2020. urteari dagokion epigrafea.

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

Arloa	Ebazpenen kopurua	Gomen-dioa	Lege-betebeharren gogorarazpena	Irado-kizuna	Arau-gomendioak	GUZTIRA
Covid-19	42	31	7	14	0	52
Funtzio publikoa	38	25	15	6	3	49
Etxebizitza	33	34	0	10	5	49
Enplegu publikoa lortzea	28	23	9	3	7	42
Gizarte-ongizatea	28	19	6	3	5	33
Ingurumena	23	12	11	3	0	26

Arloa	Ebazpenen kopurua	Gomen-dioa	Lege-betebeharren gogorazpena	Irado-kizuna	Arau-gomendioak	GUZTIRA
Hezkuntza	20	11	1	12	0	24
Ogasuna	15	11	3	3	1	18
Trafikoa	13	8	2	5	1	16
Osasungintza	13	6	5	3	0	14
Herritarren segurtasuna	11	7	5	1	0	13
Hirigintza	11	5	5	2	0	12
Euskara	10	9	0	0	1	10
Administrazio publikoen ondare-erantzukizuna	8	7	1	4	0	12
Gardentasuna	5	4	4	0	0	8
Zerbitzu publikoak	5	3	0	2	0	5
Toki-entitateen funtzionamendua	3	2	1	0	0	3
Herri-lanak	3	2	0	1	0	3
Nekazaritza	2	2	1	0	0	3
Kirola	1	2	0	0	0	2
Administrazio publikoen ondasunak	1	1	0	0	0	1
Justizia	1	0	0	0	1	1
Datu pertsonalen babesa	1	0	1	0	0	1
Gizarte Segurantza	1	1	0	0	0	1
<b>GUZTIRA</b>	<b>316</b>	<b>225</b>	<b>77</b>	<b>72</b>	<b>24</b>	<b>398</b>

Taulan ikus daitekeenez, administrazio publikoei batez ere gomendioak egin zitzaizkien, jokabide zehatz bat har zezaten: 225 gomendio guztira (gomendio, iradokizun eta gogorazpen guztien % 56,6).

Jarraian, iradokizunak egin zitzaizkien: 96 (% 24,1), eta horietako 24 arau-iradokizunak ziren.

Azkenik, lege-betebeharren 77 gogorazpen egin ziren (% 19,3).

Horrela, bere iradokizun eta gomendioen bidez, izaera proaktibo bati eutsi zion erakundeak administrazioari zuzendu zitzaion hamar alditatik zortzitan. Kasuen % 19,3tan, lege-betebeharrak gogorarazi zizkien administrazioei.

Gaika, funtzio publikoa izan zen gomendio, gogorarazpen eta iradokizun gehien eragin zituena (covid-19). Honako hauek daude jarraian, hurrenkera honetan: etxebizitza, enplegu publikoa lortzea, gizarte-ongizatea, ingurumen eta hezkuntza. Ogasuna da nabarmentzeko beste gai bat, trafikoaren eta osasungintzaren aurretik.

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

- Hezkuntza Departamentua: 47 ebazpen.
- Iruñeko Udala: 36 ebazpen.
- Osasun Departamentua: 29 ebazpen.
- Lurralde Antolamenduko, Etxebizitzako, Paisaiako eta Proiektu Estrategikoetako Departamentua: 29 ebazpen.
- Lehendakaritzako, Funtzio Publikoko, Barneko eta Justiziako Departamentua: 27 ebazpen.
- Eskubide Sozialetako Departamentua: 23 ebazpen.
- Ekonomia eta Ogasun Departamentua: 12 ebazpen.
- Eguesibarko Udala: 10 ebazpen.
- Landa Garapeneko eta Ingurumeneko Departamentua: 9 ebazpen.
- Iruñerriko Mankomunitatea: 5 ebazpen.
- Uharteko Udala: 5 ebazpen.

## **2.7. ADMINISTRAZIO PUBLIKOEN ZER MAILATARAINO ONESTEN DITUZTEN EBAZPENAK.**

Kapitulu hau amaitzeko unean, ebazpenak izan zituzten 316 kexa-espeditateetatik, 308ri (% 97,5) erantzun zieten gainbegiratutako administrazio publikoek:

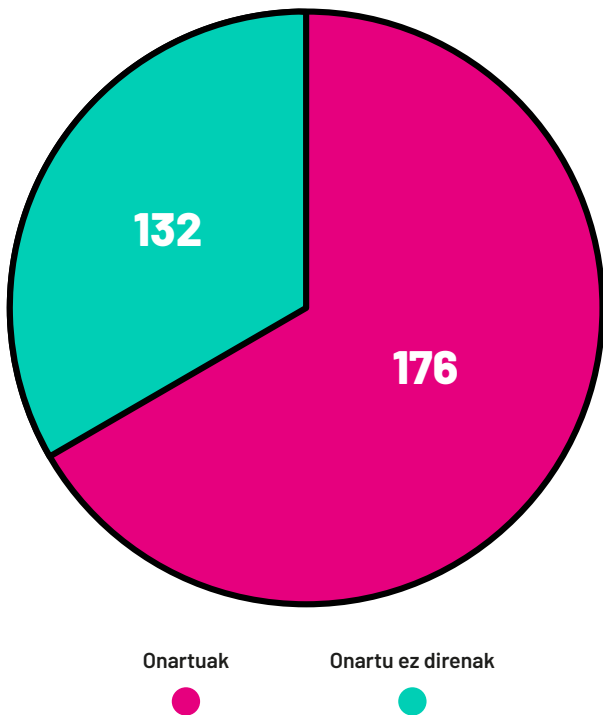
- 176 kasutan, administrazioak onetsi egin zuen Arartekoaren proposamena.
- 132 kasutan, ez.

Beraz, kapitulu hau amaitzeko unean, 8 ebazpen zeuden administrazio publikoen erantzunaren zain (guztizkoaren % 2,5).

Albo batera utzirik erantzunaren zain gelditu ziren ebazpenak (oraindik ez baitakigu zer-nolako erantzuna izango duten), % 57,1ekoa izan zen ebazpenen onesten-portzentajea. Hau da, erantzuna jaso zuten espeditateak zenbatuta (onestekoak nahiz ezestekoak), batez beste, hamar espeditateetatik seitan onetsi zituzten administrazioek Arartekoak hartutako erabakiak.

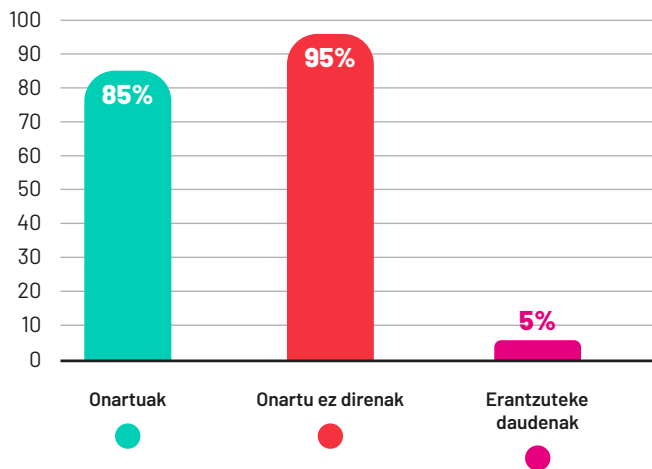
Aurretik adierazi den bezala, ohikoa da kexa-espeditente bakar batetik gomendio, iradokizun edo gogorazpen bat baino gehiago igortzea administrazio publiko jakin bati. Dena dela, Nafarroako Arartekoak kexa horietako bakoitzean eginiko proposamena onetsitzat edo ezetsitzat hartzeko eta, ondorioz, ikerketaren emaitza txosten honetan jasotzeko, aintzat hartzen da proposatutako neurri nagusiak (gomendioa, iradokizuna edo lege-betebeharren gogorazpena) izan duen erantzuna, konponbide eraginkor bat emango diola-koan horrek herritarrek planteatutako auziari.

Ondoren azalduko dugu zer mailataraino bete ziren go-



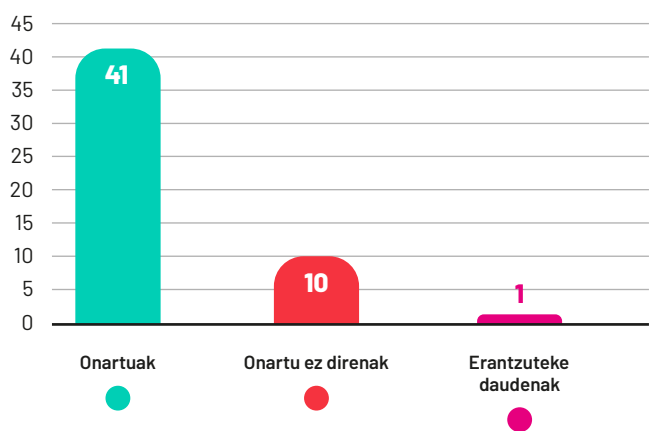
mendioak, iradokizunak (normatiboak barne) eta lege-betebeharren gogorazpenak, kexa-espeditenteen kopuruaren arabera.

**Gomendioak:**



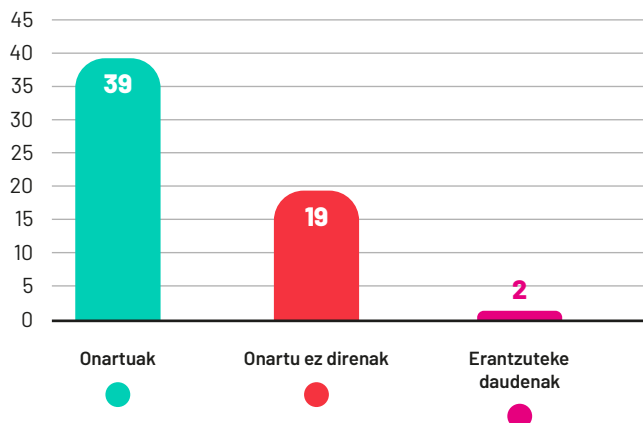
Kontuan izanik administrazioen erantzun guztiak, 2020an egin ziren gomendioen % 47,2 onetsi ziren.

**Lege-betebeharren gogorazpenak:**



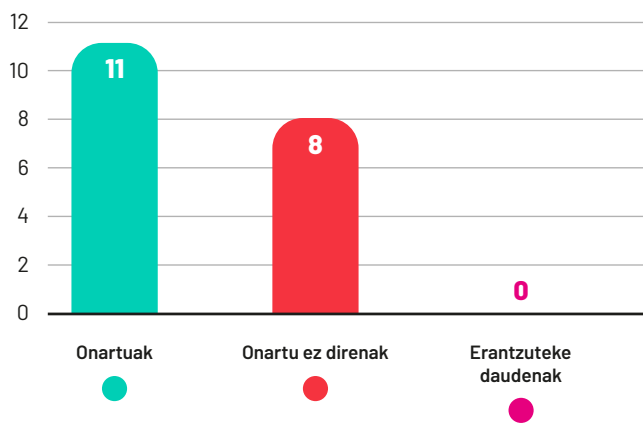
Aldiz, lege-betebeharren gogorazpenen onesp-en-maila % 80,4koa izan zen.

**Iradokizunak:**



Iradokizunen onesp-en-maila % 67,2koa izan zen, aintzat harturik administrazioen erantzun guztiak.

**Arau-iradokizunak:**



Arau-iradokizunen onsp-enen portzentajea % 57,9koa izan zen, aintzat harturik administrazioen erantzun guztiak.

Ondoko taulak biltzen ditu 2020an emandako ebazpenen onsp-enen portzentajea, administrazioak bereizita (Nafarroako Foru Komunitateko Administrazioa, Nafarroako toki-entitateak, eta unibertsitateak, profesionalen elkargoak eta beste erakunde publiko batzuk).

	<b>Ebazpenen kopurua</b>	<b>Onetsiak</b>	<b>Ezetsiak</b>	<b>Erantzunaren zain</b>	<b>Erantzundakoen artetik onetsiak %</b>	<b>Erantzunaren zain %</b>
Nafarroako Gobernua	187	96	86	5	52,7%	% 2,7
Toki-entitateak	127	78	46	3	62,9%	% 2,4
Unibertsitateak, profesionalen elkargoak eta beste batzuk	2	2	0	0	100,0%	% 0,0
<b>Guztira</b>	<b>316</b>	<b>176</b>	<b>132</b>	<b>8</b>	<b>57,1%</b>	<b>% 2,5</b>

2019ko abenduaren 31n erantzuteke geratu ziren ebazpenen emaitza ere kontuan hartzen bada (alegia, 2020a baino lehen egindako eta urte honetan zehar erantzundako ebazpenen onespina edo ezespina), onespunen portzentajeak aldatu egiten dira, % 57,1etik % 57,6ra.

	<b>Ebazpenen kopurua</b>	<b>Onetsiak</b>	<b>Ezetsiak</b>	<b>Erantzunaren zain</b>	<b>Erantzundakoen artetik onetsiak %</b>	<b>Erantzunaren zain %</b>
Nafarroako Gobernua	225	114	106	5	51,8%	% 2,2
Toki-entitateak	161	101	56	4	64,3%	% 2,5
Unibertsitateak, profesionalen elkargoak eta beste batzuk	5	5	0	0	100,0%	% 0,0
<b>Guztira</b>	<b>391</b>	<b>220</b>	<b>162</b>	<b>9</b>	<b>57,6%</b>	<b>% 2,3</b>

Ondoko taulak erakusten digu administrazio publiko bakoitzaren onespren-maila. Analisi honetan, kontuan hartu dugu soilik hiru kexa-espeditente edo gehiago izan zituzten administrazio publikoen onspren portzentajea (espeditente horietan sartzen dira 2020an zehar eta txosten honen idazketa amaitu arte erantzun ziren ebazpenak, 2020an edo aurretik emandakoak). Horregatik, datu hauek ez datoz bat 2.6 puntuaren amaieran ematen direnekin, puntu horretakoak 2020an administrazioei "zuzendu" zitzaizkien ebazpenak direlako; aldiz, epigrafe honetakoak administrazioek "erantzun" zituzten ebazpenak lirateke, ebazpen-urtea gorabehera.



Administrazioak ordenatuta daude onespenez portzentaje handienetik txikienera.

	Ebazpenen kopurua	Onetsiak	Ezetsiak	Erantzundakoen artetik onetsiak %
<b>NAFARROAKO GOBERNUA (Departamentuak)</b>				
Garapen Ekonomiko eta Enpresarialeko Departamentua	3	3	0	% 100,0
Landa Garapeneko eta Ingurumeneko Departamentua	11	9	2	% 81,8
Eskubide Sozialetako Departamentua	30	20	10	% 66,7
Kultura eta Kirol Departamentua	3	2	1	% 66,7
Hezkuntza Departamentua	57	28	29	% 49,1
Osasun Departamentua	33	16	17	% 48,5
Lurralde Antolamenduko, Etxebizitzako, Paisaiako eta Proiektu Estrategikoetako Departamentua	31	15	16	% 48,4
Lehendakaritzako, Berdintasuneko, Funtzio Publikoko eta Barneko Departamentua	27	12	15	% 44,4
Ekonomia eta Ogasun Departamentua	16	5	11	% 31,3
Lurralde Kohesiorako Departamentua	5	1	4	% 20,0
<b>TOKIKO ADMINISTRAZIOA</b>				
Arangurengo Udala	4	4	0	% 100,0
Lizarrako Udala	4	4	0	% 100,0
Barañaingo Udala	3	3	0	% 100,0
Castejongo Udala	3	3	0	% 100,0
Cintruénigoko Udala	3	3	0	% 100,0
Zizur Nagusiko Udala	3	3	0	% 100,0
Iruñerriko Mankomunitatea	5	4	1	% 80,0

	Ebazpenen kopurua	Onetsiak	Ezetsiak	Erantzundakoen artetik onetsiak %
Ablitasko Udala	3	2	1	% 66,7
Antsoaingo Udala	3	2	1	% 66,7
Corellako Udala	3	2	1	% 66,7
Atarrabiako Udala	3	2	1	% 66,7
Iruñeko Udala	46	27	19	% 58,7
Eguesibarko Udala	15	8	7	% 53,3
Uharteko Udala	5	2	3	% 40,0
Tuterako Udala	5	2	3	% 40,0
Esako Udala	3	0	3	% 0,0
<b>BESTE ADMINISTRAZIO ETA ERAKUNDE PUBLIKO BATZUK</b>				
Nafarroako Unibertsitate Publikoa	3	3	0	% 100,0
<b>2020an onetsitako ebazpenen batez besteko portzentajea erantzundakoei dagokienez</b>				<b>% 57,6</b>

Nafarroako Foru Komunitateko Administrazioan, hauek dira Nafarroako Arartekoaren ebazpen gehien onetsi dituzten departamentuak, ordena honetan: Garapen Ekonomiko eta Enpresariala; Landa Garapen eta Ingurumena; Eskubide Sozialak; eta Kultura eta Kirola. Gutxienak onesti dituzten artean honako hauek daude: Lurralde Kohesioa, Ekonomia eta Ogasun Departamentua; Lehendakartzako, Berdintasuneko, Funtzio Publikoko eta Barneko Departamentua; Lurralde Antolamenduko, Etxebizitzako, Paisaiako eta Proiektu Estrategikoe-tako Departamentua; Osasun Departamentua; eta Hezkuntza Departamentua.

Beste alde batetik, Arangurengo, Lizarrako eta Barañaingo Udalak izan dira Arartekoaren ebazpenak onesteko jarrera hobea izan duten toki-entitateak. Jarrera kaskarragoa izan dute Esa, Tutereta eta Uharteko Udalek.

Txosten honen VII. kapituluari jasotzen da administrazioek Arartekoak 2020an eginiko gomendio, iradokizun edo lege-betebeharren gogorazpenak onetsi edo ezetsi zituzten kexa-espedituei buruzko informazioa.

## 2.8. KEXEN XEDEEN GUZTIZKO ONESPEN-MAILA. EFIZIENTZIA-INDIZEA.

Aurreko atalean jada aipatu den ebazpenen onespren-mailaz gainera, kontuan izan behar dugu kexen xedeen erabateko onespren-maila. Lehenengo kasuan, administrazioaren onespren-maila % 57,6koa izan zen; aldiz, bigarrean, administrazioak onetsitako Arartekoaren ebazpenei gehitu egin behar zaizkie erakundearen esku-hartzeak herritarra gogobete duten kasuak. Horrela, **xedeen onespren-maila hori % 73,53koa izan zen.**

onespren-maila hori % 73,53koa izan zen.

Portzentaje horren barnean dago 2020an emandako 316 ebazpenen onspena (176 onetsiak, 132 eze-

tsiak eta 18 erantzunaren zain) eta 2019ko abenduaren 31n erantzun gabe gelditu ziren 75 ebazpenena (44 onetsi ziren eta 30 ezetsi eta 1 erantzunaren zain). Gainera, portzentaje horren barnean sartzen dira ebazpena eman aurretik administrazioak bere jarduna zuzendu zuen kasuak (230 kasu); horietan, nahikoa izan zen Arartekoak informazioa eskatzea herritarraren arazoa konpontzeko.

Portzentaje hori kalkulatzeko, A kopurua B kopuruaz zatitzen da:

A: onetsitako ebazpen-kopurua (176+44), gehi Arartekoaren esku-hartzeak kexa-jartzailea gogobete zuten kasuak (230). Hots, 450.

B: Erantzundako ebazpenen kopurua, onetsiak ala ezetsiak izan, (176+132+44+30) gehi kexa-jartzailea gogobete duten kasuak (230). Hotsa, 612.



### III. KAPITULUA

# KEXAK GAIEN ARABERA

## 3.1. AURKEZTUTAKO KEXEN ZERRENDA ETA BANAKETA, GAIEN ARABERA.

2020an aurkeztutako kexak gaika banatu ditugu honako zerrenda honetan, aurreko urteko kexekin alderatuta:

Gaia	Kexak					
	2020		2019		Aldea	
Gizarte-ongizatea	327	% 23,1	98	% 8,6	229	% 233,7
Covid-19	294	% 20,8	0	% 0,0	294	% 100,0
Funtzio publikoa	71	% 5,0	216	% 19,0	-145	-% 67,1
Etxebizitza	68	% 4,8	58	% 5,1	10	% 17,2
Enplegu publikora sartzea	63	% 4,4	70	% 6,2	-7	-% 10,0
Trafikoa	56	% 4,0	61	% 5,4	-5	-% 8,2
Hezkuntza	49	% 3,5	157	% 13,8	-108	-% 68,8
Ogasuna	49	% 3,5	69	% 6,1	-20	-% 29,0
Ingurumena	49	% 3,5	59	% 5,2	-10	-% 16,9
Osasuna	49	% 3,5	50	% 4,4	-1	-% 2,0
Herritarren segurtasuna	37	% 2,6	29	% 2,5	8	% 27,6
Justizia	36	% 2,5	29	% 2,5	7	% 24,1
Euskara	34	% 2,4	29	% 2,5	5	% 17,2
Gizarte-segurantza	30	% 2,1	23	% 2,0	7	% 30,4
Hirigintza	28	% 2,0	22	% 1,9	6	% 27,3

Gaia	Kexak					
	2020		2019		Aldea	
Kontsumoa	26	% 1,8	23	% 2,0	3	% 13,0
Atzeritartasuna	21	% 1,5	17	% 1,5	4	% 23,5
Administrazio publikoen ondare-erantzukizuna	21	% 1,5	16	% 1,4	5	% 31,3
Zerbitzu publikoak	19	% 1,3	22	% 1,9	-3	-% 13,6
Lana	15	% 1,1	15	% 1,3	0	% 0,0
Gardentasuna eta herritarren parte-hartzea	14	% 1,0	17	% 1,5	-3	-% 17,6
Toki-entitateen funtzionamendua	12	% 0,8	6	% 0,5	6	% 100,0
Administrazio publikoen ondasunak	9	% 0,6	3	% 0,3	6	% 200,0
Herri-lanak	9	% 0,6	5	% 0,4	4	% 80,0
Datu pertsonalen babesa	6	% 0,4	7	% 0,6	-1	-% 14,3
Nekazaritza	5	% 0,4	8	% 0,7	-3	-% 37,5
Kultura	4	% 0,3	3	% 0,3	1	% 33,3
Kirola	4	% 0,3	10	% 0,9	-6	-% 60,0
Turismoa	4	% 0,3	3	% 0,3	1	% 33,3
Industria	3	% 0,2	4	% 0,4	-1	-% 25,0
Kontratu publikoak	2	% 0,1	0	% 0,0	2	% 100,00
Memoria historikoa	2	% 0,1	3	% 0,3	-1	-% 33,3
Hauteskundeak. Hauteskunde-administrazioa	0	% 0,0	3	% 0,3	-3	-% 100,0
Energia	0	% 0,0	2	% 0,2	-2	-% 100,0
Zuzenbide zibila	0	% 0,0	1	% 0,1	-1	-% 100,0
<b>GUZTIRA</b>	1.416	% 100,0	1.138	% 100,0	278	<b>% 24,4</b>

### 3.2. KEXEN ZERRENDA.

Jarraian, herritarrek 2020an aurkeztutako kexa nagusiak jaso dira, gaika multzokatuta.

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

Erakunde honek 2020. urtean kexa horien ondorioz egindako lege-betebeharren gogorazpenen, iradokizunen eta gomendioen eduki osoa txosten honen VII. kapituluan jaso da.

#### 3.2.1 Enplegu publikora sartzea.

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

###### a) Nukleo Administrazioa:

■ Herritar batek kexa bat aurkeztu du, abenduaren 31ko 814/2010 Foru Aginduak, Lehendakaritza, Justizia eta Barneko kontseilariak emanak, Nafarroako Foru Komunitateko aldi baterako kontratazioa kudeatzeko arauak onesten dituenak, ez diolako uzten bera sartuta dagoen psikologoak eta gaztediaren alorreko goi-mailako teknikariak aldi baterako kontratatze zerrandetan deitzeko moduan egoten, A mailan kokatuta daudelako, administrazio-araubidean betetzen ari den goi-mailako teknikariaren lanpostua bezala. Hori horrela, Foru Agindua aldatzea proposatzen du, kontratu bat onartu duten izangaiei maila edo kategoria bereko beste lanpostu baterako kontratazioa eskaini ahal izateko. Q20/27.

- Ikertutako kexa - [Emandako ebazpena](#) - Onartua.

■ Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Nafarroako Foru Komunitateko Administrazioa berandutu egiten delako enplegu publikora sartzeko prozeduretako behin betiko zerrendak argitaratzen. Kexaren egileak dio denbora gehiegi igaro dela zeladore-postuak oposizio-lehiaketa bidez betetzeko deialditik sortutako emaitzen behin-behineko zerrendak argitaratu zirenetik behin betikoak atera arte. Q20/263.

- Ikertutako kexa - [Emandako ebazpena](#) - Ez onartua.

■ Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Migrazio Politiken eta Justizia Departamentuak zaildu egiten duelako izapide prozesaleko eta administratiboko postuetarako deialdietan eskatzen diren mekanografia-ezagutzak egiaztatzea, Nafarroan ez baitago ezagutza horiek egiaztatzeke ziurtagiriak ematen ahal dituen ofizialki aitortutako prestakuntza-zentrorik. Q20/343.

- Kontuan hartutako kexa, konponbidean.

■ Herritar batek kexa bat aurkeztu du, INTIA sozietateak, Landa Garapeneko eta Ingurumeneko Departamentuaren mendekoa denak, emakidareztapenaren kudeaketarako teknikari bat kontratatzeke eskaintza bat argitaratu duelako, eta eskaintza horretan gutxienez urtebeteko lan-esperientzia izatea eskatzen delako. Iruditzen zaio eskakizun hori diskriminatzailea eta arrazoitzen zaila dela, eta deialdia aldatzea eskatzen du. Q20/374.

- Ikertutako kexa - [Emandako ebazpena](#) - Onartua.

■ Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Hezkuntza Departamentuak eta Lehendakaritzako, Berdintasuneko, Funtzio Publikoko eta Barneko Departamentuak, zaintzaile-postuaren lekualdatze-lehiaketa bat ebatzi ostean, ikastetxe

batean zuen zaintzaile-kontratua bukatutzat jo zutelako, eta ez diotelako lehentasunik eman aldi baterako kontratazioan. Azaldu duenaren arabera, berriz kontratatu zuten ikasturte hasieratik lanean egondako postu bererako, lekualdatze-lehiaketan esleipendun suertatu zen pertsona ez zelako postuan laneratu. Alabaina, ikasturteko eskola-aldi osoan zehar lanean egon bada ere, ez diote udako aldiari dagokion soldata ordaindu, bi kontratu sinatu dituelako. Azkenik, kexa aurkeztu du, departamentuak berandutzen ari direlako gaiari buruz aurkeztutako gora jotzeko errekurtsioa ebaztean. Q20/419.

- Ikertutako kexa - [Emandako ebazpena](#) - Ez onartua.
- Sindikatu batek eta herritar batek hiru kexa aurkeztu dituzte, Lehendakaritzako, Berdintasuneko, Funtzio Publikoko eta Barneko Departamentuak ez duelako ikertzen ea irregulartasunik gauzatu den SOS Nafarroako koordinazioko operadore laguntzaileen kontratazioan. Azaldu dutenaren arabera, hutsik zegoen postu bat eskaini zitzaion une horretan aldi baterako ezintasunagatik baja bat estaltzen ari zen pertsona bati. Esan dute bajaran zegoen pertsona horrek goiz horretan bertan aurkeztu zuela alta-agiria Funtzio Publikoko Zuzendaritza Nagusian, baina SOS Nafarroa zerbitzuan entregatu behar zirela agiriak. Zalantzezko jokabidetzat jotzen dute hori; izan ere, 48 ordu besterik igaro ez zirenean, laneko baja aurkeztu zuen berriz pertsona horrek. Iruditzen zaie kontrolatu egin beharko liratekeela postu hutsak bideratzeko eta esleitzeko azpijoko horiek. Q20/515, Q20/516 eta Q20/843.
- Ikertutako kexa - Erakunde honek administrazioarengandik jasotako informazioa helarazi zien kexa-egileei, egoki irizten zituzten alegazioak aurkez zitzaizten. Ez zenez alegaziorik jaso, amaiera eman zitzaion jarduketari, eta hala jakinarazi zitzaizten interesdunei.

■ Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Lehendakaritzako, Berdintasuneko, Funtzio Publikoko eta Barneko Departamentuak ez dituelako gainbegiraten errenta-kanpainarako erdi-mailako teknikarien postuak estaltzeko egiten diren deialdiak. Azaldu du ondorengo postuetan dauden pertsonen kontratazioari eman zaiola lehentasuna, eta epe luzeko zortzi hilabeteko edo hiru hilabeteko kontratuak eskaini zaizkiela. Adierazi du, deialdi irregular horiek arrazoitzeko, ez deialdian ez funtzio publikoko araudian jasota ez dauden lehentasunak argudiatzen dituela departamentuak. Q20/517.

- Ikertutako kexa - Ez da gomendio, iradokizun edo betebeharren gogorazpenik egin.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Lehendakaritzako, Berdintasuneko, Funtzio Publikoko eta Barneko Departamentuak ez dielako erantzun aurkeztutako eskabideari. Eskabide horretan, eskatu zuen gradu-titulua ez zedila parekatu lizentzia, goi-mailako ingeniari- eta arkitektura tituluekin, A mailako lanpostuak estaltzeko prozesuetan. Izan ere, azken titulu horiek bost urtekoak dira, eta gradu-titulazioa, berriz, hiru urtean lor daiteke gaur egun Espainian eta Europar Batasuneko gainerako herrialdeetan. Titulazioak parekatzekotan, eskatzen du eskakizun gisa ezar dadila unibertsitate-ikasketa ofizialetan, orotara, 300 ECTS kreditu gainditzea gutxienez, eta, horietatik, gutxienez 60 master batekoak izatea, edo, bestela, parekatze hori ingeniari-tekniko, diplomadun edo arkitektura teknikoko tituluetara ere zabaldu dadila, egoera diskriminatzailezik ez eragiteko. Q20/794.
- Ikertutako kexa - Espainiako Arartekoari bidali zaio.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, abenduaren 31ko 814/2010 Foru Aginduak, Lehendakaritza,



Justizia eta Barneko kontseilariak emanak, Nafarroako Foru Komunitateko aldi baterako kontratazioa kudeatzeko arauak onesten dituenak, ez diolako uzten A mailako lanpostuak aldi batez estaltzeko kontratazio-zerrendetan deitze-ko moduan egoten, dagoeneko maila horretako lanpostu bat betetzen ari delako araubide administratiboan. Hori horrela, araudia aldatzea proposatzen du, kontratu bat onartu duten izangaiei maila edo kategoria bereko beste lanpostu baterako kontratazioa eskaini ahal izateko. Q20/854.

- Gaia aurrez jorratu da (Q20/27), eta ebazpena emanda dago; Administrazioak onartu egin zuen.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, ez delako ez onartu gisa ez kanporatu gisa ageri Nafarroako Administrazio Auzitegiko kide izateko postua aldi baterako estaltzeko kontratazio-deialdiaren behin-behineko zerrendan. Q20/945.
  - Kexa Administrazioarekiko izapidetzean konpondu da.
- Bi herritarrek bi kexa aurkeztu dituzte, Lehendakartzako, Berdintasuneko, Funtzio Publikoko eta Barneko Departamentua berandutzen ari delako haiek aurkeztutako gora jotzeko errekurtsoen ebazpenean. Honako prozedura honetan aurkeztu zituzten errekurtsioak: Nafarroako Foru Komunitateko Administrazioaren eta haren erakunde autonomoen zerbitzura Prestakuntza eta Enpleguko Erdi-mailako Graduoko Tituludunen lanpostuko hogeita zazpi plaza oposizio bidez betetzeko deialdia. Hain zuzen ere, eskaintako plazen artean Servicio Navarro de Empleo/Nafar Lansare zerbitzuan mugagabe ez-finko gisa betetzen ari diren plazak ere eskaini direlako aurkeztu dute kexa. Q20/946 eta 20/957.
  - Ikertutako kexa - Erakunde honek administrazioarengandik jasotako informazioa

helarazi zien kexa-egileei, egoki irizten zituzten alegazioak aurkez zitzaten. Ez zenez alegaziorik jaso, amaiera eman zitzaion jarduketari, eta hala jakinarazi zitzaizen interesdunei.

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, sozietate publiko batek, deitutako enpleguko eskaintza publikoetan, ez delako inoiz plazarik gorde desgaitasuna duten pertsonentzat, naiz eta aplikagarri zaion araudiak horretara behartzen duen; hori kolektibo horrentzako diskriminazio garbia dela dio kexa-egileak. Q20/954.
  - Kexa ez du pertsona interesdunak aurkeztu.
- Zenbait herritarrek bost kexa aurkeztu dituzte, behin 10/2020 Foru Lege-Dekretua, irailaren 16koa, neurri batzuk onesten dituen Nafarroako Foru Komunitateko Administrazioaren eta haren erakunde autonomoen zerbitzuko langileen arloan, indarrean jarri zenetik, Lehendakartzako, Berdintasuneko, Funtzio Publikoko eta Barneko Departamentuak batxilergo-titulua edo horren parekoa aurkeztea eskatzen dielako administrari-laguntzaile postuak betetzeko deialdiko aldi baterako kontratazioetarako zerrendetan daudenei, nahiz eta deialdi horretan parte hartzeko eskola-graduatu edo parekoa eskatu zitzaizaien. Iruditzen zaie Foru Lege-Dekretu horren xedapenak etorkizuneko deialdietan aplikatu beharko lirakekeela, azken oposizioan eskola-graduatuarekin parte hartu zutenek aldi baterako kontratazioan parte hartzeko aukera izan dezaten. Q20/986, Q20/996, Q20/1016, Q20/1023 eta Q20/1209.
  - Ikertutako kexa - [Emandako ebazpena](#) - Ez onartua.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Landa Garapeneko eta Ingurumeneko Departamentuaren mendeko erakunde publiko batek eta Garapen Ekonomiko eta Enpresarialeko Departamentua-

ren mendeko beste batek ez dituztelako bete berdintasun-, merezimendu- eta gaitasun-printzipioak langileak aukeratzeko beren prozeduretan. Azaldu du bere curriculum profila guztiz bat datorrela ezarritako eskakizunekin, baina bere hautagaitzak baztertu egin dituztela erabaki horien zergatia azaldu gabe. Q20/1002.

- Ikertutako kexa - [Emandako ebazpena](#) - Onartua.
- Bi herritarrek bi kexa aurkeztu dituzte, Lehendakartzako, Berdintasuneko, Funtzio Publikoko eta Barneko Departamentua berandutzen ari delako Erdi-mailako Graduko Unibertsitate Tituludunen postuak oposizio bidez estaltzeko bigarren probako behin betiko emaitzen aurrean jarritako gora jotzeko errekurtsoen ebazpenean. Q20/1149 eta Q20/1210.
  - Ikertutako kexa - [Emandako ebazpena](#) - Onartua.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Lehendakartzako, Berdintasuneko, Funtzio Publikoko eta Barneko Departamentuak Zerbitzu Orokorretako lanpostuaren lekualdatze-lehiaketan sartu duelako berak betetzen duen lanpostu sortu berria. Kexa-egileak dio ez zekiela plaza hori lekualdatze-lehiaketa batean sartuko zenik, eta, are gehiago, laneratu zenean esan ziotela plaza horiek ez zirela horrelako lehiaketetan sartu ordura arte. Ez dago ados bat-batean irizpidea aldatu izanarekin, eta eskatzen du behar bezala azaldu diezaiotela zergatik hartu duten erabaki hori. Q20/1230.
  - Ikertutako kexa - Erakundeak kexa egin zuen pertsonari administratibotik jasotako informazioa helarazi zion, alegazioak egin zitzaizkion. Alegaziorik jaso ez zenez, jarduketari amaiera eman zitzaion, eta interesdunari jakinarazi zitzaionari.

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, nagusien egoitza batean zaintzaile gerontologiko baten plaza bat aldi baterako betetzeko beharra sortuta, eta aurreko hamabost egunetan kontratu-harremana azkendu zitzaielako lehentasuna zuten bi hautagai egonda, Eskubide Sozialetako Departamentuak eta Lehendakartzako, Berdintasuneko, Funtzio Publikoko eta Barneko Departamentuak beste pertsona aukeratu dutelako, hark posizio hobea zuelako zegoion zerrendan. Kexaren egileak dio aldi baterako kontratazioaren araudia urratu dela, lehentasunez ezarri behar delako 55 urtetik gora dituzten eta Nafarroako Foru Komunitateko Administrazioaren zerbitzura 15 urtetik gora lanean egondako pertsonak lehentasunez kontratatzeko irizpidea; hain zuzen ere, berak irizpide hori betetzen du. Q20/1232.

- Ikertutako kexa - [Emandako ebazpena](#) - Ez onartua.

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Herri Lan eta Azpiegituren Zuzendaritza Nagusiak eta Funtzio Publikoko Zuzendaritza Nagusiak ez diotelako erantzun Nafarroako funtzionario publikoen sindikatu batek egindako kontsultari. Kontsulta hori Foru Komunitateko kontserbazio eta bide zentroetako buruzagitzari buruzkoa zen, zenbait irregulartasun hauteman baitzituzten lanpostu horiek betetzeko prozeduretan. Q20/1235.

- Kexa ez du pertsona interesdunak aurkeztu.

- Elkarte batek kexa bat aurkeztu du, Lehendakartzako, Berdintasuneko, Funtzio Publikoko eta Barneko Departamentuak ez duelako sartu Ingurumen Zientzietan Lizentziaduna profil profesionala enplegu-eskaintza publikoan eta Nafarroako Administrazio Publikoaren plantilla organikoan. Azaldu du oso profil zehatzeko plazarak deitzen direla (biologoa, geografoa...), haie-

kin antza dutenak, baina ez dela plazarik deitzen haientzat. Eskatzen du egon dadila egokitasun handiagoa plazen eta sortzen diren beharren artean, teknikarien gaitasunen bidez erronka berriari aurre egin ahal izateko. Q20/1264.

- Ikertutako kexa - 2021ean emandako ebazpena - Erantzunaren zain.

## **b) Hezkuntza Departamentua:**

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Hezkuntza Departamentua berandutzen ari delako berak aurkeztutako gora jotzeko errekurtsoren ebazpenean. Hain zuzen ere, irakasle-taldean sartzeko hautespen-prozedurako lehiaketa-faseko merezimenduen behin betiko balorazioari aurkeztu zion errekurtsoa. Q20/33.

- Ikertutako kexa - [Emandako ebazpena](#) - Onartua.

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Hezkuntza Departamentuak ez duelako sartu atzerriko hizkuntza ingelesa espezialitateko irakasle-postuetarako (euskara) aldi baterako kontratazio-ko hautagaien zerrenda orokorrean, 2018/2019 ikasturtean kontratazio berezian egon ostean. Azaldu duenez, departamentuak jakinarazi zion ez zutela zerrendan sartuko, ez zituelako titulazio-eskakizunak betetzen kontratazio-unean. Alabaina, kontratazio bereziz kontratatutako kide baten kasuan, beste irizpide bat aplikatu da, eta hura bere espezialitateko eta hizkuntzako zerrendan sartu dute, kontratu-amaierako datan eskakizunak egiaztatuta. Q20/95.

- Ikertutako kexa - [Emandako ebazpena](#) - Onartua.

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Hezkuntza Departamentuak programazio didaktikoa pertsonalki aurkezteko betebeharra ezarri duelako

bigarren hezkuntzako eta lanbide heziketako irakasleentzako oposizio-lehiaketan. Azaldu du eskakizun horrek kalte egiten diela Iruñetik kanpo bizi diren hautagaiei, joan-etorriak egitera behartzen baititu, nahiz eta dokumentazio ofizial guztia erregistro-bulegoen bidez aurkeztu daitekeen. Gainera, joan-etorriak egitea oso zaila da beste herrialde batzuetan bizi direnentzat; horixe da, hain zuzen ere, bere kasua, irakasle gisa lanean diharduelako Frantziako ikastetxe batean. Erantsi du deialdian ez dela zehazten noiz entregatu behar den, eta ezin dela aurkeztu ordezkaritza bidez egin, eta horrek are gehiago zailtzen duela izapidea. Q20/341.

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

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Hezkuntza Departamentuak ez dituelako berritu edo eguneratu zur- eta harri-zizelkatze irakasleak kontratatze zerrendetako hautagaien merezimenduak duela hamabost urte baino gehiagotik. Salatu du ez dela plazarik deitu hautespen-prozeduren bidez estaltzeko, eta ez dela aukerarik eman esperientziaren eta prestakuntzaren bidez merezimenduak bitzen joan diren hautagaien (horixe da bere kasua) horiek argudiatu eta baliatu ahal izateko kontratazioan. Kexa-egilearen ustez, horrek kalte handia egiten dio ikasleek hezkuntza kalitate-berme osoz jasotzeko duten eskubideari. Q20/382.

- Ikertutako kexa - [Emandako ebazpena](#) - Ez onartua.

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Hezkuntza Departamentuak ez dituelako behar bezala baloratu bere merezimenduak 2020ko bigarren hezkuntzako oposizioetan, frantseseko espezialitatean. Ez du ulertzen nolatan ez den iristen zazpi puntura lan-esperientziaren alorrean, kontratatuta egon baita

2009-2010 ikasturteaz geroztik. Gainera, azaldu du Frantzian egindako lizentzia duela frantses-filologian, eta horrek ez diola punturik ematen. Adierazi du beste hautagai batzuekiko desabantaila are handiagoa dela 2010eko oposizioekin alderatuta esperientziaren eta prestakuntzaren balorazioa murriztu egin delako, eta, horren ondorioz, urte horretaz geroztik lanean diharduten baina plazarik gabe dauden eta probak gainditu dituzten hogeitau hautagaiek, plazarik eskuratzeko aukerarik ez dutenek oposiziorik deitu ez delako, eta prestakuntzagarik puntuak biltzen joan direnek, hurrengo belaunaldiko hautagaiekin batera egin behar dutela oposizioa proposatutako lau plazetarako, hautagai berrien puntuazio bera edo baxuagoa izanda. Q20/589.

- Ikertutako kexa - Erakundeak kexa egin zuen pertsonari administratibotik jasotako informazioa helarazi zion, alegazioak egin zitzaizkion. Alegaziorik jaso ez zenez, jarduketari amaiera eman zitzaion, eta interesdunari jakinarazi zitzaion.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Hezkuntza Departamentuak ez diolako erantzuten berak aurkeztutako eskabide bati; eskabidean, zenbait gai mahaigaineratzen zituen bigarren hezkuntzako erlijio-irakasleen plaza hutsen esleipenari buruz. Adibidez, eskatzen zuen jakitea zer irizpide aplikatzen diren izangaiak ordezkapenen zerrendan edo postu hutsenean sartzeko, eta arrazoitu ziezaiotela zergatik egin dioten deialdia kontratazio-zerrendan bera baino beheagoko postuetan dauden bi pertsonari. Q20/639.
  - Ikertutako kexa - [Emandako ebazpena](#) - Onartua.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, ez dagoelako ados 2020/2021eko goi-mailako plazen esleipen-prozesuarekin. Q20/796.
  - Interesdunak atzera egin du.

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Hezkuntza Departamentuak bigarren hezkuntzako irakasleak kontratatzeke zerrendetan berriz sartzeko aukera ukatu diolako; zerrenda haietatik kanporatu zuten prestakuntza pedagogiko eta didaktiko egokirik ez izateagatik, baina dagoeneko lortu ditu. Azaldu duenez, zerrendetan sartzeari ukatu diote espezialitate horretan oposizio-deialdi berriak onetsi direlako, baina oraindik zerrenda zaharra erabiltzen ari dira, probak ez baitira egin oraindik. Q20/807.

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

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Hezkuntza Departamentuak bat-batean erabaki duelako ez diola kontratua berrituko, nahiz eta ibilbide profesional zabala duen, hamaika urtez lanean aritu baita British Council-MEC programaren esparruan, eta haren koordinatzaile ere izan baita. Eta, orobat, ez dutelako sartu dagokion espezialitateko kontratazioarako izangaien zerrenda orokorrean, hainbeste denboraz lanean egonda metatutako merezimenduei dagokien posizioan. Q20/809.

- Ikertutako kexa - [Emandako ebazpena](#) - Onartua.

- Nafarroako funtzionario publikoen sindikatu batek kexa bat aurkeztu du, Hezkuntza Departamentuak ezetsi egin duelako hark aurkeztutako eskabidea. Hor, eskatzen zuten 2020ko abuztuan egingo den Plazen Esleipen Telematikokoan (PET) parte hartzeko aukera izan zezatela ekaineko PETen parte hartu zuten eta postu hutsen esleipendun suertatu ziren irakasleek. Kexan azaldu dute departamentuak plaza ugariaren eskaintza iragarri zuela abuztuan, eta ekainekoaren oso bestelako egoera sortu zela; gerta daiteke zerrendetan posizio okerragoa zuten pertso-

nek plaza hobeak lortzea ekainean plaza hautatu zutenek baino. Modu subsidiarioan, eskatzen zuten aitortu zedila dagokion kalte-ordaina jasotzeko eskubidea, ondare- eta moral-kalteen-gatik. Q20/886.

- Ikertutako kexa - Erakunde honek administrazioarengandik jasotako informazioa helarazi zion sindikatu kexa-egileari, egoki irizten zituen alegazioak aurkez zitzan. Ez zenez alegaziorik jaso, amaiera eman zitzaion jarduketari, eta hala jakinarazi zitzaion interesdunari.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Hezkuntza Departamentua berandutzen ari delako berak aurkeztutako gora jotzeko errekurtsoren ebazpenean; 2019ko irakasleen oposizioko behin betiko kalifikazioei aurkeztu zien errekurtsoa, Gorpuz Hezkuntzako espezialitatean. Q20/887.
- Ikertutako kexa - [Emandako ebazpena](#) - Ez onartua.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Hezkuntza Departamentuak ez diolako utzi parte hartzen irakasleentzako 2020ko abuztuko Plazen Esleipen Telematikoan (PET), ekaineko PETen parte hartu zuelako, eta postu huts bat esleitu ziotelako. Azaldu du departamentuak plaza ugariren eskaintza iragarri zuela abuztuan, eta ekainekoaren oso bestelako egoera sortu zela, eta ikusi du zerrendetan posizio okerragoa zuten pertsona batzuek berak lortutako plazak baino ezaugarri hobeak dituzten plazak lortu dituztela. Q20/911.
- Ikertutako kexa - Ez da gomendio, iradokizun edo betebeharren gogorazpenik egin.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Hezkuntza Departamentuak ez diolako aitortzen Online Prestakuntzarako profila, nahiz eta berak egingutako prestakuntzak gainditzen duen eskatuta-

ko ordu kopurua, arauan bildutako profil bakoitzaren egiaztatze prozeduretan parte hartzeko izangaien bete beharreko eskakizunak arautzen dituen Foru Aginduari jarraikiz. Adierazi du ez diotela aitortpena eman prestakuntza horiek Foru Agindua argitaratu eta indarrean sartu baino lehenago egin zituelako. Gehitu du beretzat ezinbestekoa dela profila aitortuta izatea, erabakigarria baita kontratatu ala ez erabakitzerakoan, eta are gehiago gaur egun bizi dugun testuinguru honetan, osasun-egoeraren ondorioz prestakuntza-ziklo ugari telematikoki ematen baitira. Q20/975.

- Ikertutako kexa - [Emandako ebazpena](#) - Onartua.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Hezkuntza Departamentuak ez dituelako eguneratu aldi baterako irakasle gisa kontratatua izateko aurreikusitako titulazioak. Azaltzen du Gastronomía eta Sukaldaritza Arteak graduko ikasketak bukatu dituela, eta ikusi duela, apirilaren 8ko 37/2020 Foru Aginduan, Hezkuntzako kontseilariak emandakoan, aurreikusitako titulazioen arabera, berak ezin duela sartu edukiagatik bere titulazioari dagokion espezialitateetara (sukaldaritza eta gozogintza, jatetxe-arloa, turismoa eta ostalaritza, elikagai-industriako prozesuak eta kalitatea eta elikagaien lanketa). Kexa-egileak dioenez, aitzitik, beste autonomia-erkidego batzuetan (Aragoi aipatzen du, adibidez), Gastronomía Graduaren titulua onartuta dago. Q20/981.
- Ikertutako kexa - [Emandako ebazpena](#) - Onartua.
- Sindikatu batek kexa bat aurkeztu du, gaztelaniazko irakasle posturako izangaien ezin izango dutelako espezialitate batera baino gehiagotara aurkeztu datorren deialdian eta hautespen-prozesuan, diziplina bat edo beste aukeratu behar-

ko dutelako. Azaldu dute hori kontraesanean dagoela euskarazko irakasle izateko izangaien kasuarekin, eta eskatzen dute ez dadila diskriminazio-egoerarik sorrarazi. Q20/1098.

- Sindikatuari jakinarazi zaio oraindik ez dagoela gainbegiratzeko moduko egoera zehatzik.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Hezkuntza Departamentuak ez duelako Moda Diseinuko Gradua sartu espezialitate jakin batzuetan irakasleak aldi baterako kontratatzeke izangaien zerrendetan parte hartu ahal izateko titulazio akademikoen artean. Azaldu duenez, departamentuak jakinarazi zion Foru Agindu arautzailean jasotako titulazioak eguneratzeko asmoa zuela, gaur egun unibertsitateek ematen dituzten tituluetara egokitzeko, baina ez du horrelakorik egin oraindik. Eskatzen du eguneraketa aldizka egin dadila, titulazio berriren bat (hasiera batean parte hartzeko aukera ematen duten titulazioak baino espezifikagoak izaten dira askotan) duen inor ez dadin gelditu enplegu publikoa lortzeko aukerarik gabe. Q20/1257.
- Kontuan hartutako kexa, konponbidean.

**c) Osasun Departamentua. Nafarroako Osasun Zerbitzua-Osasunbidea.**

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Osasun Departamentuak ez dituelako baloratzen sektore pribatuan emandako zerbitzuak Nafarroako Osasun Zerbitzua-Osasunbideako administrari laguntzaileak aldi baterako kontratatzeke zerrendak osatzen. Ez dago ados administrazio publikoetan emandako zerbitzuak bakarrik baloratzearekin, lortu nahi den postuari dagokion estamentuan eta espezialitatean, eta eskatzen du aldatu dadila egun indarrean dagoen araudia. Q20/383.
- Ikertutako kexa - [Emandako ebazpena](#) - Ez onartua.

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Nafarroako Ospitaleguneko Genetika Zerbitzuak lau aldiz blokeatu duelako bere kontratazioa, zenbait postu eskaintzeko deitu ostean. Adierazi du kontratatua izateko eskakizun guztiak betetzen dituela, eta irizten du bere lan-eskubideak urratuak izaten ari direla, zerbitzu horretako kontratazioak ez direlako egiten ari indarreko araudia- ren arabera. Q20/729.

- Kontuan hartutako kexa, konponbidean.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Nafarroako Osasun Zerbitzua-Osasunbideak aldi baterako kontratazioarako eskaintza bat egin ziolako lehen-mailako arretako zentro batean administrari laguntzaile gisa jarduteko, baina, gero, proposamena egin eta partzialki onartu ostean, organo administratiboak eraginik gabe utzi zuelako, euskararen ezagutzan eskatzen den maila ez betetzeagatik. Adierazi du ez zitzaiola eskakizun hori eskatu inoiz, ez zerrendetan izena ematean, ez kontratua eskaini ziotenean ere. Q20/882.
- Ikertutako kexa - [Emandako ebazpena](#) - Erantzunaren zain.
- Sindikatu batek kexa bat aurkeztu du, Osasun Departamentuak eta Lehendakarietzako, Berdintasuneko, Funtzio Publikoko eta Barneko Departamentuak ez dutelako Gizarte Lana kategorian osasun-alorreko lanbide gisa aitortu. Foru-araudi bat eskatzen du, kategorian hori ere barnean hartuko duena, osasunaren ikuspegi osoari koherentzia emateko, lanbideak esparru horretan dituen berezitasunak eta espezifikotasunak agerian uzteko eta kolektibo horrek osasun-alorreko kategoriatzat jotako beste langile batzuekiko bizi duen desberdintasun-egoera amaiazteko. Q20/1204.
- Ikertutako kexa - [Emandako ebazpena](#) - Ez onartua.

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Osasun Departamentuak legez ezarritako lehentasun-ordena urratu duelako Administrari Laguntzaille lanposturako oposizio bidezko aldi baterako kontrataziorako izangaien zerrendak osatzean (Nafarroako Foru Komunitateko Administrazioaren eta haren erakunde autonomoen zerbitzura). Azaldu du bigarren probara iritsi ez ziren edo, iritsi bai, baina zatietako bakar bat ere gainditu ez zuten zenbait pertsona bera baino posizio hobean daudela; berak bigarren proba egin zuen eta lehenengo zatia gainditu zuen. Eskatzen du zuzendu dadila kontratazio-zerrendak sortzeko prozedura, merezimendu- eta gaitasun-printzipioak urratu direlako. Q20/1296.
  - Ikertutako kexa - 2021ean emandako ebazpena - Ez onartua.

## B) Nafarroako Toki Entitateak.

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Huarte/Uharteko Udalak ez diolako jakinarazi eta ez duelako sartu udal horretan administrari-ofizial gisa diharduten pertsonen zuzendutako funtzionariotzako eta kalte-ordainak aitortzeko prozesuan; bera laneko baja-egoeran zegoen bitartean egin da prozesu hori, hain zuzen ere. Gainera, beste pertsona batzuk ari dira egiten behin-behinean berari esleitutako lanak, eta hori ere ez zioten jakinarazi; horrek guztiak eragina izan du bere osasun-egoeran. Q20/398.
  - Ikertutako kexa - Ez da gomendio, iradokizun edo betebeharren gogorazpenik egin.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Huarte/Uharteko Udalak emakume izateko eskakizuna ezarri duelako administrari-ofizialaren lanpostu bat aldi baterako kontratazio bidez eta lan-arau-bidean betetzeko izangaien zerrenda osatzeko deialdian; kexa-egilearen ustez, horrek diskriminazio-egoera eragiten du gizonentzat. Halaber, irizten du diskriminatzailea dela Huarte/Uharte, Burlada/Burlata, Villava/Atarrabia eta Esteribar udalerrietatik kanpoko Servicio Navarro de Empleo/Nafar Lansare zerbitzuetan izena emanda dauden herritarrak kanpoan uztea. Q20/688.
  - Ikertutako kexa - [Emandako ebazpena](#) - Onartua.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Pamplona/Iruñeko Udalak ez duelako gauzatzen Nafarroako Justizia Auzitegi Nagusiak emandako epai bat; epai horretan, kexa-egilearen eskaeren alde agertu zen -bere merezimendu batzuk baloratzea, eta aldi baterako kontrataziorako zerrendan bere posizioa igotzea, bosgarren postutik bigarrenera-. Halaber, kexu da ez diotelako erantzuten Giza Baliabideetako teknikarien aldi baterako kontrataziorako hautespen-prozesuko kalifikazio-epaimahaiak egindako merezimendu-balorazioko izapidea baliogabetzat jotzeko egindako eskaerari. Q20/888.
  - Ikertutako kexa - [Emandako ebazpena](#) - Onartua.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Sangüesa/Zangozako Udalak, jarduera kulturalari eta turistikoari laguntzeko teknikari laguntzaille bat kontratatzeke eskaintzako eskakizunetan, emakume izateko eskakizuna ezarri duelako, eta hori gizonentzat diskriminatzailea dela iruditzen zaiolako. Halaber, diskriminatzailea iruditzen zaio Sangüesa/Zangozako eskualdean bizi ez diren herritarrak prozesutik kanpo uztea. Q20/719.
  - Ikertutako kexa - [Emandako ebazpena](#) - Ez onartua.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Etxauriko Udalak zerbitzu anitzetako langile gisa zuen kontratua azkendu duelako, proba-aldia ez gainditzeagatik. Azaldu duenez, kontratua zergatik az-

kendu den arrazoitzeko, adierazi diote ez dituela ezagutzen postuaren zenbait egiteko; kexa-egilearen ustez, egoera hori oso erraz konpondu zitekeen informazio pixka bat emanda. Q20/740.

- Ikertutako kexa - [Emandako ebazpena](#) - Onartua.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Burlada/Burlatako Udalak bideak eta/edo barnealdeak garbitzeko langileen lanpostuetan aldi baterako kontratazioak egiteko egindako deialdiei buruzko informazioa igorri diolako, eta informazio hori ez datorrelako bat Nafarroako Administrazio Auzitegiari igorri dionarekin, bere ahizpak kontratazio horietarako deitua ez izateagatik pairatutako kalteen ondare-erantzukizunari buruzko erreklamazioa ezetsi izanaren aurrean aurkeztutako gora jotzeko errekurtsorearen esparruan igorritakoarekin, alegia. Q20/747.
- Denboraz kanpo egindako kexa (urtebete baino gehiago).
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Arantzako Udalak, zerbitzu anitzetako langilearen postua hutsik geldituta, hautespen-prozesu berri bat deitzea erabaki duelako, 52 urtetik gorako pertsonak kontratatzea sustatzeko, bera kontratatu ordez, bera baitzegoen bigarren postuan deialditik ateratako zerrendan. Q20/1074.
- Ikertutako kexa - Ez da gomendio, iradokizun edo betebeharren gogorarazpenik egin.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Villava/Atarrabiako Udalak, enplegu publikora sartzeko eskabideetan, "(Udalerrria, probintzia, herrialdea)-koa" atala betetzea eskatzen duelako. Irizten du konstituzioaren aurkakoa dela hori, eta nahikoa izango litzatekeela "Nazionalitatea" atala bete-raztea. Q20/1151.

- Ikertutako kexa - [Emandako ebazpena](#) - Onartua.

### C) **Nafarroako Unibertsitate Publikoa.**

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Nafarroako Unibertsitate Publikoak uste duelako, izangai batek, indarreko lan-kontratua izateagatik, bi kontratazio-eskaintzari uko egin izana hura dagoen zerrendatik kanporatzeko nahikoa arrazoi dela. Ez dago ados jarraitutako irizpide horrekin, uste duelako lan-kontratu bera arrazoitzen denean bakarrik dagokiola penalizazioa jartzeari, baina lan-kontratu desberdinak aurkeztea gertaera desberdinak direla dio. Gainera, kexa aurkeztu du, unibertsitateak ezetsi egin duela irizpide horrekiko desadostasuna agertzeko aurkeztutako errekurtsoa, informazio hutsaren aurrean aurkeztu zela argudiatuta, egintza baten aurrean aurkeztu ordez. Aitzitik, kexa-egileak uste du egintza bat dela, kontratazio-zerrenden prozeduran eragina duen heinean. Q20/1176.
- Ikertutako kexa - Ez da gomendio, iradokizun edo betebeharren gogorarazpenik egin.

### 3.2.2 **Nekazaritza eta abeltzaintza.**

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Landa Garapenerako eta Ingurumeneko Departamentuak ez duelako Nekazaritza Politika Bateratutik (NPB) sortutako eskubideen titulartzat aitortzen, naiz eta bere jabetzako zenbait lursail izan. Azaltzen du lursail horiek alokatzeko kontratu bat sinatu zuela, eta, errentariaren ez-betetze bategatik hasitako prozedura judizial baten ostean, horien jabetza entregatu zela. Alabaina, departamentuari hori jakinarazi badio ere, ez du titular gisa jaso NPBen ondorioetarako. Q20/418.
- Kontuan hartutako kexa, konponbidean.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Landa Garapenerako eta Ingurumeneko Departamentua be-



randutzen ari delako duela urtebete baino gehiago aurkeztu zuen errekurtsio baten ebazpenean. Hain zuzen ere, Nafarroako Ubidearen jarduketaren eremuko ureztatzeaz bestelako nekazari-tza-ustiategietan inbertsioak egiteko neurria egindako laguntza baten ebazpenari buruzkoa da errekurtsioa. Q20/480.

- Ikertutako kexa - [Emandako ebazpena](#) - Onartua.

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Consejo de la Producción Agraria Ecológica de Navarra /Nafarroako Nekazal Produkzio Ekologikoaren Kontseiluak (CPAEN/NNPEK) bere aita zenduaren lursailen operadore ekologiko gisa izana ematea ukatzen diolako bere amari, eta, beraz, Landa Garapeneko eta Ingurumeneko Departamentuak ez diolako ematen lantzen ari den labore ekologikoengatik dagokion diru-kopurua. Q20/724.

- Ikertutako kexa - [Emandako ebazpena](#) - Onartua.

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Torres del Ríoko Udalak ez diolako ematen 2020ko herri-lurren sailen deialdiari eta esleipenari buruzko administrazio-espeditentea, prozedura horretan irregulartasunik gertatu den ala ez aztertze eskatu duena. Izan ere, azaltzen du ukatu egin zaiola herri-lursailak esleitzeko aurkeztutako eskaera, epe egokian ez aurkeztu izanagatik, baina susmatzen du horiek zuzenean esleitu direla, osoko bilkuran onartu gabe eta argitaratu gabe. Aldarrikatzen du herri-lursailen esleipendun izateko eskakizun guztiak betetzen dituela, eta adierazten du horrelako emakidarik ez izateak kalte ekonomiko larriak eragiten dizkiola. Q20/1101.

- Ikertutako kexa - 2021ean emandako ebazpena - Erantzunaren zain.

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Landa Garapeneko eta Ingurumeneko Departamentuak bere kontsumorako etxeko oilategi bat edukitzea debekatu diolako, 1.000 biztanletik gorako herri bateko hiri-lurzoruan dagoelako. Iruditzen zaio populazio-muga hori jartzea diskriminatzailea dela, Nafarroako Erdialdeko eta Erriberako udalerrien ehuneko 95ean gainditu egiten baita, eta, gainera, oilategiek ez dutela kalterik eragiten, eta ohituraz hiri-lurzoruko etxebizitzetan egon izan direla. Q20/908.

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

### 3.2.3 Gizarte-ongizatea.

#### A) Errenta bermatua:

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Eskubide Sozialetako Departamentua berandutzen ari delako errenta bermatuaren alorrean pairatutako irregulartasun jakin batzuen aurrean aurkeztutako gora jotzeko errekurtsioaren ebazpenean. Errekurtsio horretan, adierazi zuen ez zegoela ados jasotako zenbatekoekin, bere senar ohiari aitortutakoekin alderatuta, zenbatekoak berdin-berdinak direlako, eta egoera pertsonalak, aldiz, erabat desberdinak. Horri dagokionez, salatzen du bere senar ohiak, dagozkion legezko betebeharrak bete gabe utzi dituela, ez duela jakinarazi haren gurasoen etxebizitzara joan dela bizitzera, eta han gauzatzen duela adingabeen zaintza. Orain familia-unitate handiago bat osatu du, eta ez du ez alokairurik ez hornidurarik ordaindu behar; hortaz, biek errenta bermatua zenbateko berean jasotzean, diskriminazio-egoera garbia sortzen da. Aipatzen du alokairuen kostuak gora egin duela, eta zailtasun handiei aurre egin behar izaten diela guraso bakarreko familia gisa; "pobreziaren feminizazio" terminoa aipatuz azaltzen du bere egoera. Q20/23.

- Kexa Administrazioarekiko izapidetzean konpondu da.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Eskubide Sozialetako Departamentuak 2017ko azarotik 2018ko ekainera bitarte jaso zuen errenta bermatua itzultzea eskatzen diolako, prestazioaren eskaera berri bat aztertzean ikusi dutelako berak eta bere emazteak lan-jardueragatik diru-sarrerak izan zituztela, eta ez zituztela jakinarazi garai eta modu egokian. Azaltzen du lan-harremana hastean ezin izan zuela lan-kontratua aurkeztu, jarduera hasi eta geroago izenpetu zutelako hura; edonola ere, kontratuan ageritako data bat dator jardueraren hasiera-datarekin. Argudiatzen du bere betebeharra bete zuela, bere lan-egoera berria jakinarazi baitzion gizarte-langileari. Q20/351.
  - Ikertutako kexa - [Emandako ebazpena](#) - Ez onartua.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Eskubide Sozialetako Departamentua berandutzen ari delako onartutako errenta bermatua ordaintzean. Azaltzen du premiaz behar duela laguntza, beste gastu batzuen artean, Gizarte Segurantzako autonomoen kuota ordaindu beharra duelako, autoenplegua sustatzeko dirulagutza bat jaso ahal izateko. Q20/358.
  - Kexa Administrazioarekiko izapidetzean konpondu da.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Arguedas, Valtierra, Villafranca, Milagro eta Cadreita udalerrietako Gizarte Zerbitzuen Mankomunitateak oker kudeatu duelako onartuta duen errenta bermatua berritzeko eskabidea. Azaltzen du gizarte-langileak adierazi ziola dena prest zuela eskabidea aurkezteko. Alabaina, hilabete bat beranduago ohartu zen ez ziotela ordaindu, eta mankomunitatera jo zuen azalpen eske. Erantsi du ezin izan zuela hitzordurik hartu gizarte-langilearekin hilabete bat beranduago arte, eta, une horretan, jakinarazi ziola berritzeko eskabidea ez zela aurkeztu, eta orduan aurkeztu zuela. Hortaz, argudiatzen du errenta bermatuaren bi hiletako zenbatekoak jaso gabe gelditu dela gizarte-langileari egozteko moduko arrazoiengatik. Q20/362.
  - Ikertutako kexa - [Emandako ebazpena](#) - Ez onartua.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Eskubide Sozialetako Departamentuak errenta bermatua kendu diolako, prestazioa jasotzeko eskatzen diren baldintzei eta eskakizunei buruzko datuak ezkutatzegatik; zehazki, bere alabaren aitarekin harreman egonkorra duela ezkutatzegatik. Argudiatu du ez diotela alegazioak aurkezteko eperik eman, egiaztatzeke bera, ikuskapenaren unean, besterik gabe bisitan zegoela haurren aitaren etxean, biek harreman ona dutelako, eta badituela bere eta beste gurasoaren errolda-agiriak, etxebizitza desberdinetan bizi direla egiaztatzen dutenak. Q20/380.
  - Ikertutako kexa - [Emandako ebazpena](#) - Ez onartua.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Eskubide Sozialetako Departamentuak errenta bermatua jasotzeko eskubidea ukatu diolako, ez duelako egiaztatu azken bi urteetan gurasoengandik independizatuta bizi izan denik, ez eta gutxienez urtebetez Gizarte Segurantzako Sistemaren lanetan altan egon denik ere. Alabaina, argudiatu du Burlada/Burlata udalerrian erroldatuta dagoela 2018ko abenduaz geroztik, eta gela bat izan duela alokatuta ordutik, eta inon ez dagoela jasota familiaren laguntzarik jaso duenik edo bere gurasoak Nafarroako Foru Komunitatean egon direnik. Azaltzen du ezin duela Gizarte Segurantzako Sistemaren altan egotea egiaztatu,

ezin duelako lanik egin, beste arrazoi batzuen artean, behin izandako istripu baten ondorioz; hortaz, eskatzen du onar diezazkiotela alderdi hori egiaztatzeko beste bitarteko batzuk. Q20/387.

- Ikertutako kexa - [Emandako ebazpena](#) - Onartua.

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Pamplona/Iruñeko Udalak ez diolako errenta bermatua izapidetzen, bere errolda-lekua ez datorrelako bat bere bizitokiarekin, nahiz eta biak Iruñean dauden. Adierazi du egoera ekonomiko kaskarrean bizi dela, eta Iruñean bizi dela duela hogeitertirik. Azken bi urteetan, hiriko zenbait auzotan bizi izan da, logelak alokatuz, eta ezin izan du alokairu-kontratuen dokumentaziorik lortu, errentatzaileak ez diolako horrelakorik eman. Q20/399.

- Ikertutako kexa - [Emandako ebazpena](#) - Onartua.

- Bi herritarrek kexa bat aurkeztu dute, Eskubide Sozialetako Departamentuak jakinarazi dielako bidegabeki kobratutako errenta bermatua erreklamatzeko espediente bat hasi dela, haietako batek 2015. urteaz geroztik Perun aitortuta duen pentsio bati dagozkion diru-sarrerak ez aitortu izanagatik. Ukatu egin dute departamentuari daturik ezkutatu diotenik, duten dokumentazio guztia aurkeztu baitiote. Q20/704.

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

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Eskubide Sozialetako Departamentuak amaitutzat jo duelako errenta bermatuaren eskabide-espedienteari buruzko prozedura administratiboa, ez duelako aurkeztu eskatutako dokumentazioa, eskabidea ebazteko beharrezkoa dena, dagozkion epean. Alabaina, argudiatu du baietz, epe egokian aurkeztu zuela dokumentazio hori, bai eta gizarte-langileak eskatu ziona ere. Azaldu du

gaur egun ez duela inolako diru-sarrerarik, eta, beraz, prestazioa behar duela. Q20/786.

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

- Herritar batek kexa bat jarri du, Eskubide Sozialen Departamentuak bermatutako errenta eten diolako, hura onartu aurreko urtean ez delako Nafarroako Foru Erkidegoan bizi izan. Azaldu du Ekuadorrera joan zela, hangoa baita, bere aita zendu zelako, eta han bi hilabetez egoteko asmoz joan zela. Alabaina, zenbait egoera zirela medio, eta covid-19gatik ezin izan zuenez itzuli, hasieran pentsatuta zuena baino denbora gehiagoz gelditu behar izan zuen. Gainera, kexa aurkezten du auzo-unitateko gizarte-langilearengandik jasotako tratua ez delako egokia izan. Adierazi du ez diola izapidetzen errenta bermatua jasotzeko beste eskabide bat, ez diola beste prestazio batzuei buruzko informaziorik ematen eta zakar jokatu duela berekiko. Q20/793.

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

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Eskubide Sozialetako Departamentuak jasotzen ari zen errenta bermatua azkentzea eta zehapen-espediente bat hastea erabaki duelako, informazio ezkutatu izanagatik edo prestazioa aitortzeko datu okerrak eman izanagatik; zehazki, departamentuak uste duelako bere bikotekidearekin bizi dela. Alabaina, ukatu egiten du departamentuaren ustea, eta baieztatzen du ez duela bikotekiderik. Hori egiaztatzen saiatzen da, pertsona hori beste etxebizitza batean bizi dela egiaztatzen duten errolda- eta bizikidetzagiriak aurkeztuz. Q20/924.

- Ikertutako kexa - [Emandako ebazpena](#) - Ez onartua.

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Zerga Administrazioiko Estatu Agentziak (ZAEA) enbargoak egin dizkiolako errenta bermatu gisa jasotako zenbatekoetan, zirkulazio-isun baten ondorioz duen zor bat dela eta. Azaldu du horiek itzultzea eskatu duela, legez ezarritako enbargaezintasun-mugak gainditzen dituelako, eta agentziak onartu duelako akatsa izan dela; baina beldur da ez ote dioten enbargatutako zenbatekoa itzuli-ko. Q20/926.
  - Kexa Espainiako Arartekoari bidali zaio.
- Herritar batek kexa bat jarri du, Cortesko Udalak zenbait enbargo jarraitu egin dizkiolako kontu korrontean, zor bat kitatze aldera. Azaldu du bermatutako gizarte-laguntza bat jasotzen duela, eta ez duela beste diru-sarrerarik. Adierazi du ez dagoela ados, enbargoen ondorio garestiak ez jasateko, behar-egoera hori hileroko frogatu beharrak eragiten dion zamarekin. Q20/1076.
  - Ikertutako kexa - [Emandako ebazpena](#) - Ez onartua.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Ekonomia eta Ogasun Departamentuak zenbateko jakin bat eskatzen diolako interes eta gainordain gisa, bigabeki jasotako errenta bermatuagatik duen zor bat dela eta, baina berak ezin du ordainketa hori bere gain hartu, diru-sarrerarik ez duelako. Gainera, ordainketa zatikatuaren baldintzak aldatu dizkiote, eta ezin die aurre egin ezarri dizkioten hileroko kuotei. Azaldu duenez, familiaren diru-sarrerei buruzko dokumentua ezin izan zuen epe egokian aurkeztu (eta arrazoi horregatik eskatzen diote prestazio horren kontzeptupean jasotako zenbateko guztiak itzultzea), gizarte-langilea oporretan zegoelako. Q20/1132.
  - Kexa Administrazioarekiko izapidetzean zehar konpondu da.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Eskubide Sozialetako Departamentuak orain arte jasotzen ari zen errenta bermatua kautelaz etetea erabaki duelako. Azaldu duenez, Itzarbeibarko Oinarrizko Gizarte Zerbitzuen eta Kirolen Mankomunitatea berekin harremanetan jarri ezin izan delako erabaki dute prestazioa etetea. Argudiatu du bere telefonoa hondatuta zegoela, eta hezitzaileak bazuela aukera berarekin harremanetan jartzeko beste bide batzuetatik (posta, posta elektronikoa, telefono finkoa eta bere emaztearen telefono mugikorra). Iruditzen zaio langileak enpatia eta ulermen falta izugarria duela. Q20/1150.
  - Ikertutako kexa - Erakunde honek administrazioarengandik jasotako informazioa helarazi zion kexa-egileari, egoki irizten zituen alegazioak aurkez zitzaiz. Ez zenez alegaziorik jaso, amaiera eman zitzaion jarduketari, eta hala jakinarazi zitzaion interesdunari.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Eskubide Sozialetako Departamentua berandutzen ari delako errenta bermatua jasotzeko aurkeztu zuen eskabidea ebaztean; izan ere, errenta hori behar du alokairuari, hamazazpi urteko alabaren heziketari eta gainerako gastuei aurre egin ahal izateko. Q20/1270.
  - Ikertutako kexa - Ez da gomendio, iradokizun edo betebeharren gogorarazpenik egin.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Zerga Agentziak enbargoak egiten dizkiolako errenta bermatu gisa jasotako zenbatekoetan, duela hiru urte egindako arau-hauste administratibo bategatik jarritako zehazpen baten ondorioz. Azaldu du, etorkizunean beste enbargarik ez izateko, zorraren ordainketa zatikatua gauzatzeko akordio bat adostu dutela, baina ezin diola ordainketa horri aurre egin. Eskatzen du eraginik gabe utzi dadila adostutako akordioa, eta ez diezaitela enbargarik egin errenta bermatuan, ez baita enbargarria. Q20/1273.
  - Kexa Espainiako Arartekoari bidali zaio.

**B) Gizarteratzea eta beste zenbait laguntza:**

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Eskubide Sozialetako Departamentuak aparteko laguntza bat onartu diolako argi-faktura bat ordaintzeko, baina ez delako nahikoa, ez baitu estaltzen fakturaren zenbateko osoa, eta behar-beharrezko altzariak erosteko laguntza bat ukatu diolako, ez direlako hamar urte igaro aurreko eskaera egin zuenetik, nahiz eta araudian xedatuta dagoen bi urte igaro beharko direla. Q20/309.
  - Ikertutako kexa - Ez da gomendio, iradokizun edo betebeharren gogorazpenik egin.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Eskubide Sozialetako Departamentuak ez duelako aurreikusitako inolako laguntzarik bere egoera pertsonaletarako. Azaldu du langabezian dagoela, bere gurasoekin bizi dela (pentsiodunak dira biak), eta bere aitaren arretaz arduratzen dela, mendekotasun-egoeran baitago. Departamentuak adierazi dio errenta bermatuaren onuradun izan daitekeela, baina, horretarako, familia-unitate independente behar du, eta berak ezin du horrelakorik egin. Ez du ulertzen egoera horretarako inolako prestazio egokirik ez egotea gizarte-zerbitzuen sisteman. Q20/328.
  - Ikertutako kexa - Ez da gomendio, iradokizun edo betebeharren gogorazpenik egin.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Tudela/Tuterako Udalak ez diolako dirulaguntzarik ematen bizi den logelaren alokairua ordaintzen laguntzeko. Azaldu du ez duela inolako diru-sarrerarik, eta lana bilatzen badabil ere, ez duela lortu. Beldur da ez ordaintzearen ondorioz logela utzi beharko duela. Q20/493.
  - Ikertutako kexa - Ez da gomendio, iradokizun edo betebeharren gogorazpenik egin.

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Gizarteratze, Gizarte Segurantzaren eta Migrazioetako Ministerioa berandutzen ari delako Bizitzeko Gutxieneko Diru-sarrera jasotzeko egindako eskabidea ebaztean. Azaldu du bere familia-unitatea familia ugaria dela, eta dirulaguntza dela jasotzen duen diru-sarrera bakarra. Q20/1125.

- Kexa Espainiako Arartekoari bidali zaio.

**C) Haurren eta nerabeen babesa:**

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Eskubide Sozialetako Departamentuak, Gipuzkoako Foru Aldundiak lankidetzaren eskatuta, bere bi seme-alabak aurkitu eta Aldundiaren esku jarri dituelako babes-neurriak ezartzeko; zehazki, administrazio publikoa haien tutoretzaz eta zaintzaz arduratzeko. Herritarra ez dago ados bere seme-alabak babesgabekotasun egoeran daudela dioen aitorenarekin, Gipuzkoako Foru Aldundiaren prozedura irregular batetik sortu baita. Ez du ulertzen nolatan gauzatu dituen agindu horiek Eskubide Sozialetako Departamentuak, babes-espeditentean parte hartu izan gabe eta lankidetzaren eskaera bestelako dokumentaziorik izan gabe. Q20/4.
  - Ikertutako kexa - Ez da gomendio, iradokizun edo betebeharren gogorazpenik egin.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Eskubide Sozialetako Departamentuak ez duelako behar bezala gauzatzen bere alabaren zaintza. Uste du eskuragarri dauden baliabideak eta mekanismoak jarri izan balira bere esku hasieratik, eta familiarekin konplizitatez eta enpatiaz jokatu izan balitz, arazoa ez litzatekeela areagotu izango. Azaldu duenez, Nafarroako Gobernuaren programek adingabearen errealitatea itxuraldatu dute, eta ama gisa duen aginpidea deuseztatu dute. Gainera, salatu du ez diotela informaziorik ematen bere alaba dagoen Behaketa eta Harrera

- Zentroan (BHZ) erabiltzen dituzten protokoloak buruz, ez eta haren zaintzan hartzen dituzten erabakiei buruz ere. Q20/303.
- Ikertutako kexa - Erakundeak kexa egin zuen pertsonari administratiboki jasotako informazioa helarazi zion, alegazioak egin zitzaizkion. Alegaziorik jaso ezenez, jarduketari amaiera eman zitzaion, eta interesdunari jakinarazi zitzaion.
  - Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Eskubide Sozialetako Departamentuak ez dituelako neurri egokiak hartu babesgabetasun-egoeran dauden adingabeek gizarte-zerbitzuen eta erakundeen aldetik duten arreta gabeziaren aurrean. Argudiatzen du profesionaltasuna falta dela, erabakiak arbitrariotasunez hartzen direla eta ez dela inolako kontrolik egiten kontratuak esleitu zaizkien erakundeen gainean, besteak beste. Q20/400.
    - Kexa anonimoa da.
  - Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Eskubide Sozialetako Departamentuak ez dituelako behar bezala gauzatzen bere hiru seme-alaben zaintza. Azaldu duenez, hasieran ados zegoen adingabeak familiarengana itzultzeko egiten ari ziren lanarekin, baina, gero, langileak etengabe aldatzen direnez, zaildu egin da lan hori. Gainera, ez dago ados adingabeak hiru egoitza-pisu desberdinetan egotearekin, familia are gehiago haustea dakarrelako, eta bisitak zailtzen dituelako. Uste du babesik gabe daudela, eta gertakari ugari egiaztatzen dituela hori, batzuetan medikuaren arreta ere behar izan baita. Pisu horietan gertatutako sexu-gertakariak aipatzen ditu. Halaber, kritikatu egin du ez zaiolako informaziorik eman bere semeetako bat terapia-zentro batera eramanez izanari eta han eman diezaioketen medikaziorik buruz. Q20/407.
    - Kontuan hartutako kexa, konponbidean.
  - Pamplona/Iruñeko Udalaren Gizarte-zailtasunak dituzten Hurrendako eta Nerabeendako Arreta Lantaldeko (HNAL) zenbait langilek kexa bat aurkeztu dute, Udalak eta Eskubide Sozialetako Departamentuak ez dituelako koordinatuta jarduten, baliabide horrek (gainezka dago) familiei eta adingabeei arreta emateko epeak bete ditzan. Adierazi dute berandutze horrek adingabeen egoerak larritzen dituela, eta ez zaiela haien beharrei erantzuten, intentsitate eta espezializazio-maila handiagoko esku-hartzeak behar baitituzte. Q20/451.
    - Ikertutako kexa - [Emandako ebazpena](#) - Onartua.
  - Herritar batek kexa bat aurkeztu du, bere seme-ari prebentziozko kimioterapia-tratamendua ematen ari direlako, haren borondatearen kontra, nahiz eta adierazi duten tratamendu alternatiboetara jo nahi dutela. Ez dago ados polizia-agenteei etxera semearen bila joatearekin, ez eta aita gisa duen urruntze-aginduekin ere. Ez daki zer neurri hartuko dituen Eskubide Sozialetako Departamentuak harekin, zentro batean sartuko duten edo beste senide batzuekin biziko den. Q20/549.
    - Ikertutako kexa - Itxi egin da kontua auzibidean planteatu delako.
  - Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Eskubide Sozialetako Departamentuak, Indiako adingabe baten nazioarteko adopzioa ezin gauzatu ostean, ez dituelako hurrengo jarduketak egin behar bezain laster. Azaldu duenez, berak bultzatu behar izan du adopzio-autoaren baliogabetze-prozedura, esku hartu duten erakundeek ez dituelako ezer egin edo gehiegi berandutzen direlako. Gainera, salatu du departamentuak ez diola behar beste informazio eman prozedura horri buruz, ez eta tarifa aplikagarriari buruz ere, eta ez diola azaldu zergatik utzi duten beste adopzio bat egi-

teko aukerarik gabe. Gainera, uste du ez diotela tratu egokia eman ez igorritako erantzunetan, ez eta bileretan ere, eta adopzio-proiektua uzteko presioa egin diotela. Q20/557.

- Ikertutako kexa - [Emandako ebazpena](#) - Onartua.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Eskubide Sozialetako Departamentua eta Zizur Mayor / Zizur Nagusiko Udala ez direlako bere hiru seme-alabak haien aitarengandik behar bezala babeste ari. Azaldu du 2017an Zizur Nagusiko Oinarrizko Gizarte Zerbitzuetara jo zuela adierazteko ezin zuela jasan bere bikotekide ohiarekiko bizikidetzako egoera, baina, horren harira gizarte-zerbitzuek egindako jarduketak ez direla nahikoa izan, eta familien elkarguneko esku-hartzea ez dela egokia izan, ez baitute neurrik hartu kexa-egileak seme-alabei eragindako kalteengatik aurkeztutako salaketan aurrean. Q20/574.
- Ikertutako kexa - Ez da gomendio, iradokizun edo betebeharren gogorazpenik egin.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Eskubide Sozialetako Departamentuak ez duelako betetzen dagokion epai judiziala, 2011z geroztik bere semearen zaintza eta tutoretza dagozkiola dioena. Uste du Nafarroako Gobernuak harengandik urrundu duela, hasieran, eguneko zentro batera bidaliz berarekin egotea zegokion egunetan, eta, gero, haurra aitarekin egotea hobea dela esanez. Q20/616.
- Ikertutako kexa - Ez da gomendio, iradokizun edo betebeharren gogorazpenik egin.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, bere biloba Behaketa eta Harrera Zentro batean hil izanarekin lotutako zenbait alderdi ezagutu nahi baititu. Jakin nahi du zergatik erabaki zuten adingabea Tuterara lekualdatzea, zer tratamendu eman zizkieten zaintzan zehar, zer egunetan, ordutan eta zer kausagatik hil zen, eta zergatik eman ziren haren organoak familiaren baimenik gabe. Q20/697.
- Ikertutako kexa - Itxi egin da kontua auzibidean planteatu delako.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Eskubide Sozialetako Departamentuak ez duelako bermatzen judizialki ezarritako alabarekiko bisita-araubidea betetzea. Azaldu du ezin izan dituela egin adingabearekin adostutako bi bisita; lehenengo, covid-19ren ondorioz ezarritako alarma-egoeran zehar izandako itxialdiagatik eta mugikortasun-mugengatik, eta bigarrena, adingabearen amak ez zuelako familia-elkargunera eraman nahi izan, kutsatzeko beldurragatik. Erantsi du amak etengabe eragozten duela bere alabarekin dagokion harremana. Q20/789.
- Ikertutako kexa - Ez da gomendio, iradokizun edo betebeharren gogorazpenik egin.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, iruditzen zaiolako familia-elkargunearen jarduketa ez dela zuzena izan, eta adierazten du ez duela konfiantzarik zerbitzu horretan. Adibide gisa, azaldu du, adingabeekin aurrerapenen bat egin behar denean edo bisita-modalitatean zerbait aldatu behar denean, zaintza ez duen alderdiari jakinarazten zaiola lehenbizi, semeari ez zaiola arreta psikologikorik eman, aitzak bisita-araubidean ez-betetzeak gauzatzen dituenean ez zaiola epaitegiari jakinarazten, eta ez dela egiten adingabeen balorazio sakonik. Azaltzen du asko sufritu duela ezkontza-harremanak iraun zuen zortzi urteetan, eta gaur egun ere bere bikotekide ohiak tratu txarrak ematen jarraitzen duela haurren bidez, inolako zigorrik jaso gabe, eta horrek kalte psikologiko nabaria eragiten diela berari eta adingabeei. Q20/876.
- Ikertutako kexa - [Emandako ebazpena](#) - Onartua.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, familia-elkarguneetan ematen diren txostenak (peritu-

-izaera dutenak eta prozedura judizialean kontuan hartzen direnak), erakunde kudeatzaileak orokorrean sinatuta egoten direlako, eta kexa-egileak uste du, haien garrantzia kontuan hartuta, txosten bakoitzak hura egin duten pertsonak sinatuta egon beharko lukeela. Q20/967.

- Ikertutako kexa - [Emandako ebazpena](#) - Onartua.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, familia-elkarguneak ez dielako erantzuten berak egindako eskariei; hain zuzen ere, eskatu du epaitegiari al-dizka igortzen zaizkion txostenetan jasota gelditu dadila seme-alabak oso baldintza txarretan egoten direla aitarekin egotetik itzultzen direnean. Hain zuzen ere, jokabide hori ez dator bat Genero Indarkeriaren Epaitegiaren Autoarekin, xedatzen baitu arreta berezia jarri behar dela adingabeen umorean, janzkeran eta higiean. Q20/993.
  - Kexa Administrazioarekiko izapidetzean konpondu da.
- Bi herritarrek kexa bat aurkeztu dute, ez zaielako egokia iruditzen beren semeak eta beraiek hezitzaileen eta legezko tutoreen aldetik jasotzen duten tratua, orokorrean. Azken hilabeteetan gertatu diren eta ondoeza eragin dieten zenbati gertakari deskribatu dituzte, honako hauekin lotutakoak, besteak beste: semeari erosten diten arropa, oparitu zioten bizikleta bat, tabako-kontsumoa, sinadura-faltsutzea, bisita-araubidea eta covid-19 kasu positibo baten kudeaketa. Erantsi dute zenbait eskabide aurkeztu dizkiotela Eskubide Sozialetako Departamentuari, baina ez dutela erantzunik jaso. Q20/1036.
  - Ikertutako kexa - [Emandako ebazpena](#) - Onartua.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Nafarroako Foruzaingoak bere seme adingabearen argazki bat argitaratu duelako sare sozial batean, mu-

sukorik gabe egoteagatik isuna jasotzen ari zen unean ateratakoa. Azaldu du argazkiaren alboko testuan adierazi zela gazte taldea drogak erretzen ari zela. Alabaina, bere semeak ez zuela isunik jaso ez erretzeagatik, ez substantziarik izateagatik ere, eta taldetik kanporatu dutela erreferentzia faltsu horregatik. Q20/1112.

- Kexa Administrazioarekiko izapidetzean konpondu da.
- Zenbait elkartek kexa bat aurkeztu dute ez daudelako ados gazte migratuen babeserako sistemaren zenbait alderdirekin. Salatzen dute babes-sistematik kanporatu dituztela adinez nagusi ziren hogeita bost gazte migratu, une horretan hiru hilabeteke emantzipazio-laguntza zutenak, eta, Familiaren eta Adingabeen Zuzendariordetzak esan zien bezala, zegokien oinarrizko gizarte-zerbitzuarekin lotuta gelditu zirenak. Alabaina, adierazi dute, beraiek dakiteenez, ez dagoela inolako jarraibiderik edo jardueraplan espezifikorik kolektibo horrentzat, eta, beraz, auzo-unitate eta oinarrizko gizarte-zerbitzu bakoitzak bere irizpidearen arabera jarduten duela. Q20/1128.
  - Ikertutako kexa - Erakunde honek administrazioarengandik jasotako informazioa helarazi zien elkarte kexa-egileei, egoki irizten zituzten alegazioak aurkez zituzten. Ez zenez alegaziorik jaso, amaiera eman zitzaion jarduketari, eta hala jakinarazi zitzaizen interesdunei.
- Bi herritarrek kexa bat aurkeztu dute Eskubide Sozialetako Departamentuak Gazolatzko adingabeentzako egoitza-arretarako zentroa ixtea erabaki duelako. Eztabaidagarria iruditzen zaie itxiera hori komunitatean migratzaileen kopurua murriztu izanarekin lotzea; izan ere, covid-19k eragindako krisialdi sanitarioaren ostean mugak irekitzen direnean, ziur daude baliabideak kolap-



satuta egongo direla berriz. Adierazten dute bidaiderik gabeko adingabe atzerritarrei berehalako arreta ematea legez jasotako betebeharrak dela. Salatzen dutenez, itxiera horren ondorioz, adingabe horiek gizarteratzeko lan gogorra egin duten langile asko lanik gabe geldituko dira, eta ez dituzte birkokatuko. Q20/1175.

- Ikertutako kexa - Ez da gomendio, iradokizun edo betebeharren gogorazpenik egin.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Eskubide Sozialetako Departamentuak ez diolako aitortzen 2018ko ekainaren eta 2019ko martxoaren artean egin zuen adingabe baten harrera-egoera, adingabeen babesaren alorrean diharduen irabazi-asmorik gabeko elkarte batek eskatuta. Azaldu duenez, nahiz eta departamentuak informazio guztia izan zuen harrerari eta hari egindako jarraipenari buruz, ez dio egiaztagiririk ematen, legez ez delako jasota gelditu adingabea harreran hartu zuenik, ez eta elkarteak bere etxera bisitak egin zituenik ere, hori egiaztatzen. Q20/1182.
  - Ikertutako kexa - Ez da gomendio, iradokizun edo betebeharren gogorazpenik egin.
- 230 herritarrek kexak aurkeztu dituzte ez daudelako ados Nafarroako Parlamentuko foru-parlamentari batek parlamentuko batzorde baten lan-saio batean egindako adierazpenekin; haurdunaldi subrogatuaren aurkako jarrera adierazi zuen, hura sexu-esplotazioarekin alderatuta. Iruditzen zaie hitz horiek iraingarriak direla familia-eredu horientzat, gorrotozko diskurtsoa direla, eta jarduera horren bidez jaiotako adingabeekiko erasoak direla. Q20/43tik Q20/165ra; Q20/170tik Q20/187ra; Q20/190tik Q20/259ra; Q20/270tik Q20/289ra; Q20/292 eta Q20/653.
  - Kexa horietan ez da ikusten erakundearen eskumenik.

## D) Adin nagusikoen babesa:

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Eskubide Sozialetako Departamentuak oker baloratu duelako bere amaren ahalmen ekonomikoa, eguneko arreta-zerbitzuarekin lotutako prestazioa aitortzean, higiezin-kapitala 180.000 euroko gehienezko mugaren gainetik finkatu baitu, eta prestazioa gutxieneko zenbatekoan aitortzea eragin du horrek. Azaltzen du ez dakiela nondik atera den bere amari egozten zaion kapitala, eta ez dakiela zergatik baloratu diren kontuan hartu beharreko aldia baino lehenagoko zenbatekoak. Gehitzen du departamentuak ezetsi egin duela aurkeztutako gora jotzeko errekurtoa, egotzitako zenbatekoen jatorria egiaztatuta ez uzteagatik. Q20/437.
  - Ikertutako kexa - [Emandako ebazpena](#) - Ez onartua.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Eskubide Sozialetako Departamentuak ez duelako neurririk hartzen bere bikotekideak gerontologia-zentro batean bizi dituen baldintza desegokien aurrean (garbiketa, higiezia, medikazioa, irteerak...), eta ez dutelako Iruñetik gertu dagoen zentro batera eramaten, haren familia-inguruena hor egonda. Gainera, salatu duenez, behin, bere bikotekideari igorritako pakete bat kontrolatu zuen zentroak. Q20/870.
  - Ikertutako kexa - [Emandako ebazpena](#) - Ez onartua.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Iruñeko Alde Zaharreko auzo-unitateak ez diolako tratu egokia eta bere beharretara egokitua ematen bere bikotekideari. Adierazi duenez, esleituta duen gizarte-langileak ez du izapidetzen etxebizitzan behar duen ekipamendua ordaintzeko laguntzarik (gurpildun aulkia, garabia eta ohe-egokigailua), eta ez diote ematen etxez etxeko dutxa-zerbitzua. Q20/585.

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

### **E) Desgaitasuna duten pertsonen babesa:**

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, plataforma digital bateko filmak eta serieak ez direlako go- rren zeinu-hizkuntzara egokitzen. Q20/1293.

- Kexa Espainiako Arartekoari bidali zaio.

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Eskubide Sozialetako Departamentuak, bere semearen desgaitasunaren balorazio berri batean, errea- litatearekin bat ez datorren maila altuago bat aitortu diolako hari. Adierazi du bere semeak ho- bekuntza nabarmena izan duela osasun-egoe- ran, medikazioa utzi izanari esker, eta kritika- tzen du ez dela egin bere gaitasunen eta trebe- tasunen analisi oso bat. Beste alde batetik, kexa jarri du, desgaitasunaren balorazio okerraren ondorioz, bere semeak ezin duelako joan orain dagoen hezkuntza bereziko zentro batetik lan- bide-heziketako graduak ematen dituen beste batera. Q20/13.

- Herritarrari jakinarazi zaio Administrazioari jakinarazi behar diola auzia aurrez.

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Eskubide Sozialetako Departamentuak bere semearen desgaitasun-maila berraztertu duelako bere baimenik gabe, eta egoera hori egiaztatzen duen txartela izateko aukera kendu diolako. Ez du ulertzen zergatik ukatu dioten adingabearen desgaitasun-txartela, eta zergatik ez dioten uzten balorazioetan parte hartzen, bere ama izanda eta duela ia zazpi urtez geroztik zaintza partekatua izanda. Emakume izateagatik iku- sezintasun-egoeran eta diskriminatuta dagoela sentitzen du, eta iruditzen zaio ez dela beretzen ari bi gurasoen tratu-berdintasunerako eskubi- dea. Q20/669.

- Ikertutako kexa - Erakundeak kexa egin zuen pertsonari administrazioetik jasotako informazioa helarazi zion, alegazioak egin zitzaion. Alegaziorik jaso ez zenez, jarduketari amaiera eman zitzaion, eta interesdunari jakinarazi zitzaion.

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Eskubide Sozialetako Departamentua berandutzen ari delako bere senarraren desgaitasun-mailaren aitortzea ehuneko 65era igotzeko prozesuan; izan ere, aitortzen hori behar-beharrezkoa zaio ondorengotza-zergarekin lotutako zerga-on- dorioetarako. Azaldu du Nafarroako Foru Ko- munitatean ezintasun iraunkor absolutuarekin parekatzen dela ehuneko 65eko edo gehiagoko desgaitasun-maila, baina, aldiz, Aragoi (han hil baita bere senarraren arreba), ez dela horre- la, eta zergaren zenbatekoa asko aldatzen dela desgaitasun-maila bat edo beste izatearen ara- bera. Q20/808.

- Kexa Administrazioarekiko izapidetzean konpondu da.

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Eskubide Sozialetako Departamentua berandutzen ari de- lako bere desgaitasun-maila aitortzeko eskabi- dearen izapideetan, eta horrek kalte ekonomiko eta psikologiko ugari eragiten dizkiolako; izan ere, ezin du parte hartu esparru publikoan eta pribatuan desgaitasuna duten pertsonentzat gordetako eskaintzetan, ez ikastaroetan kolekti- bo horrentzat gordetako plazak eskuratu, ez eta baldintza horri dagozkion zerga-abantailak ba- liatu ere. Eskatzen du, ebazpena ebazten ez den bitartean, eman diezaiotela gutxienez ehuneko 33ko desgaitasuna aitortzen duen behin-behi- neko egiaztagiria bat. Q20/916.

- Kexa Administrazioarekiko izapidetzean konpondu da.

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, ez dagoelako ados Eskubide Sozialetako Departamentuak bere semeari aitortutako puntuazioarekin, garraio kolektiboak erabiltzeko zailtasunak aztertzen dituen baremoan. Azaldu du bere semea zailtasun handiak bizitzen ari dela duen birika-gaixotasunaren ondorioz, eta oxigenoterapia behar duela joan-etorrietan; hortaz, lehendik zituen zailtasunak areagotu egi dira, oxigenoterapia-ekipamendu eramangarria oso astuna delako. Q20/985.
  - Ikertutako kexa - [Emandako ebazpena](#) - Onartua.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Eskubide Sozialetako Departamentuak ez duelako izapidetzen bere desgaitasun-maila berrikusteko egin duen eskabidea. Azaldu du zenbait gaixotasun mental dituela, eta ezin duela lanik egin, bere familia-medikuak esan dion eran, eta, azken hilabeteotan, okerrera egin dutela gainera. Alabaina, zailtasunak ditu bere auzo-unitatean artatu dezaten, handik aurkeztu ahal izateko eskabidea. Q20/992.
  - Ikertutako kexa - Erakunde honek administrazioarengandik jasotako informazioa helarazi zion kexa-egileari, egoki irizten zituen alegazioak aurkez zitzaizkion. Ez zenez alegaziorik jaso, amaiera eman zitzaion jarduketari, eta hala jakinarazi zitzaion interesdunari.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, ez dagoelako ados Eskubide Sozialetako Departamentuak aitortu dion puntuazioarekin, garraio publiko kolektiboak erabiltzea eragozten duten mugikortasun-zailtasunak aztertzeko egindako balorazioan. Deigarria iruditzen zaio balorazioa egin duen lantaldeak aitortzea lesioak okerrera egin duela, baina hori ez gelditzea jasota balorazioan. Azaldu duenez, emandako puntuazioaren ondorioz, Aoz/Agoitzeko Udalak kendu egin dio mugikortasun murriztua duten pertsonentzako aparkatzeko txartela. Q20/1028.
  - Ikertutako kexa - Ez da gomendio, iradokizun edo betebeharren gogorazpenik egin.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, ez dagoelako ados desgaitasuna baloratzeko hitzorduan jasotako tratuarekin; Pertsonen Autonomiako Nafarroako Agentziaren desgaitasuna duten pertsonen arretarako zentroan izan zen hitzordua, hain zuzen ere. Azaldu duenez, medikuak desgaitasun mota oro ukatu nahi zion, bere egoerak aurretik juzgatuta eta lan egiteko dituen zailtasunak kontuan hartu gabe. Gainera, balorazioan zehar, psikologo baten esku-hartzea eskatu zuen medikuak, eta biek adierazi zuten interesdunak arreta psikologikoa ukatzen zuela. Q20/1057.
  - Kexa Administrazioarekiko izapidetzean konpondu da.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, aniztasun funtzionaleko pertsonentzat egokiak diren ibilgailuak egiteari eta eskaintzeari utzi diotelako. Azaldu du duela lauzpabost urtetik hona autoak egiten dituzten enpresek gurgildun aulkia erabiltzen duten pertsonentzat egokitutako hiru ateko ibilgailu automatikoak egiteari utzi diotela. Salatzten du egoera horrek autonomia galduarazten duela, kolektibo sozial oso baten mugikortasuna murriztea dakarrelako. Q20/1281.
  - Kexa Espainiako Arartekoari bidali zaio.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, diskriminazio-egoera bat pairatu duelako elkarte baten aldetik, duen gaixotasun mentala dela eta. Iru-ditzen zaio, diskriminazio eza legez jasotako eskubidea denez, zerbait egin beharko litzatekeela horri buruz. Azaldu du auzia Nafarroako Lan Auzitegiari aurkezten saiatu zela joan den abenduan, baina itxita zegoela. Q20/1305.
  - Interesdunak atzera egin du.

**F) Ezgaitasuna duten pertsonen tutoretza:**

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Nafarroako Pertsona Helduak Tutelatzeko Fundazioa, bere tutoretzaz arduratzen dena, ez delako ari bere baliabide ekonomikoen kudeaketa egokia egin, eta ez diolako tratu egokia ematen. Azaldu du zenbait alditan aldatu diotela erreferentziazko pertsona, eta horren ondorioz, ez dela egiten bere kasuaren jarraipen erregularrik, eta finkatutako zenbait bilera bertan behera utzi dituztela. Q20/640.
  - Ikertutako kexa - Erakundeak kexa egin zuen pertsonari administrazioetik jasotako informazioa helarazi zion, alegazioak egin zitzaizkion. Alegaziorik jaso ez zenez, jarduketari amaiera eman zitzaion, eta interesdunari jakinarazi zitzaion.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Nafarroako Pertsona Helduak Tutelatzeko Fundazioa ez delako betetzen ari bere tutoretza aitortzen duen epaiaren edukia. Bere ustez, fundazioak dagokion jarraipena eta kontrola egin behar ditu bere kontuetan, epaiak dioen eran, baina ez luke sarbiderik izan behar emaztearekin batera duen kontuan, horrek emaztearen izaera pertsonaleko datuen babeserako eskubidea urratzen baitu. Halaber, uste du epaian xedatutakoaren aurkako dela hilero baimenduta duen dirua eskuratu ahal izateko zordunketa-txartel bat edukitzeko aukera ukatu izana, bai eta hileta-aseguru bat kontratatzea eragozteko ere. Adierazten du ez dagoela ados fundazioan ekonomiaz arduratzen den pertsonaren jokabidearekin. Q20/1306.
  - Ikertutako kexa - Itxi egin da kontua auzibidean planteatu delako.

**G) Mendekotasuna duten pertsonen babesa**

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Eskubide Sozialetako Departamentua berandutzen ari de-

lako, bidegabeki, bere amarentzat eskatu duen mendekotasun-egoerako pertsonentzako laguntzen izapideetan (Pertsonen Autonomiarako eta Garapenerako Nafarroako Agentziak kudeatzen ditu laguntza horiek). Azaldu duenez, oztopo ugari izan ditu eskatutako dokumentazioa aurkezteko; zehazki, adierazi du hiru alditan ere aurkeztu behar izan duela transferentzia bidezko ordainketaren eskabidea. Q20/1040.

- Ikertutako kexa - Erakunde honek administrazioarengandik jasotako informazioa helarazi zion kexa-egileari, egoki irizten zituen alegazioak aurkez zitzaizkion. Ez zenez alegaziorik jaso, amaiera eman zitzaion jarduketari, eta hala jakinarazi zitzaion interesdunari.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Eskubide Sozialetako Departamentuak bere amari aitortutako mendeko pertsonentzako laguntzaren zenbatekoa murriztu duelako, eta egungo zenbatekoa ez delako egokitzen bere egoera ekonomikora. Azaldu du bere ondareak kalte handia jasan duela, bere ondasunen zati bat saldu behar izan baitu haren zainketei aurre egiteko, eta amak bere ingurunean jarraitu ahal izateko, erakundeetan sartu gabe. Q20/1220.
  - Ikertutako kexa - Erakunde honek administrazioarengandik jasotako informazioa helarazi zion kexa-egileari, egoki irizten zituen alegazioak aurkez zitzaizkion. Ez zenez alegaziorik jaso, amaiera eman zitzaion jarduketari, eta hala jakinarazi zitzaion interesdunari.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Eskubide Sozialetako Departamentuak, mendeko pertsonak etxean jarraitzeko laguntza ekonomiko gisa, zenbateko txikiagoa aitortu diolako bere semeari, ahalmen ekonomikoaren arabera jaso



ren xedea da toki-erakundeei aukera ematea dagozkien hobariak aplikatzeko familia ugarietarako lurralde-kontribuzioan, Nafarroako familia ugarietarako buruzko martxoaren 25eko 20/2003 Foru Legeari eta hura garatzen duen 38/2010 Foru Dekretuari jarraikiz. Q20/1010, Q20/1159, Q20/1162, Q20/1163, Q20/1164, Q20/1166, Q20/1169, Q20/1171, Q20/1172, Q20/1178, Q20/1193, Q20/1199 eta Q20/1255.

- Ikertutako kexa - [Emandako ebazpena](#) - Onartua.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Eskubide Sozialetako Departamentuak, familia ugariaren titulua emateko, titulua eskatu duten eta kideen bat unibertsitatean ikasten duten familiei eskatzen dielako egiaztatu dezatela alderdi hori. Aurrez Administrazioaren esku dauden agiriak aurkeztu beharrik ez izateko eskubidea dutenez pertsona interesdunek, indarreko legediari jarraikiz, kexa-egileak uste du departamentuak berak bideratu beharko lituzkeela bitartekoak egiaztapen hori ofizioz egiteko. Q20/1054.
  - Kontuan hartutako kexa, konponbidean.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Eskubide Sozialetako Departamentua berandutzen ari delako familia ugariaren titulua berritzeko izapideetan, eta horrek gizarte-bonua galtzea eragin diolako. Azaldu du behar baino aurrerapen handiagoz eskatu zuela tituluaren berriztapena, gizarte-bonua garaiz izapidetu ahal izateko, baina ez zuen erantzunik jaso askoz ere beranduago-ra arte. Kritikatzeko du bi dokumentuak antzeko iraungitze-datak edukitzea, bi eskaerak gainjarri egiten baitira. Q20/1148.
  - Kexa Administrazioarekiko izapidetzean konpondu da.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Eskubide Sozialetako Departamentuak ez diolako familia

ugariaren txartel berri bat ematen, bere senar ohiak berarekin partekatu nahi ez badu ere, bien artean akordioaren bat lortu behar dutela argudiatuta. Salatzen du txartel hori automatikoki berritu dela, nahiz eta bere senarrak ez dituen betetzen Nafarroako Gobernuaren webgunean eskatutako baldintzak; zehazki, seme-alabak ez daude berarekin erroldatuta, amarekin erroldatuta baitaude bere etxebizitzan, ez aitarekin. Q20/1258.

- Kexa Administrazioarekiko izapidetzean konpondu da.

#### I) Laguntzako pentsioak:

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Eskubide Sozialetako Departamentuak ez diolako aurrez ordaintzen erretiroagatikotako kotizazio gabeko pentsioagatikotako kenkari gehigarria, aitortua izan zaiona. Azaldu duenez, egoera horren aurrean, departamentuarekin telefonoz harremanetan jartzen saiatu da, baina ez du lortu, ez eta bertatik beratara ere, segurtasun-zaindariak zein handa dauden foru-poliziek ez baitiote eraikinera sartzen utzi. Q20/1136.
  - Ikertutako kexa - [Emandako ebazpena](#) - Ez onartua.

#### J) Gizarte-zerbitzuek emandako arreta:

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, auzo-unitateak ez dizkiolako izapidetzen errenta bermatuaren eta larrialdi-laguntzaren eskabideak, eta ez diolako laguntzen bizitzeko gutxieneko diru-sarreraren eskabidea betetzen, nahiz eta behar-egoeran dagoen, ardurapeko bi seme-alabarekin, eta inolako sarrerarik gabe, bizi-rauteko eta pisuaren alokairua ordaindu ahal izateko. Gainera, azaldu du gizarte-langileak ematen dion informazioa ez dela beti zuzena izaten; behin, adibidez, esan zion beharrezkoa zela

erroldatuta egotea laguntzak eskuratu ahal izateko, eta izapide hori lortu ostean, prestazioak izapidetzea ukatu zion. Q20/756.

- Kexa Administrazioarekiko izapidetzean konpondu da.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du Noaingo Oinarrizko Gizarte Zerbitzuen Mankomunitateak ez dituelako izapidetzen egokitzen zaizkion laguntzak. Azaldu duenez, gizarte-langilearekin hitzordu bat duen bakoitzean, beste dokumentazioen bat eskatzen dio hark, ez dio jarraibide garbirik ematen, eta esaten dio ezin duela izan laguntzen onuradun, dokumentazioa aztertu ere egin gabe. Q20/798.
  - Ikertutako kexa - Erakunde honek administrazioarengandik jasotako informazioa helarazi zion kexa-egileari, egoki irizten zituen alegazioak aurkez zitzen. Ez zenez alegaziorik jaso, amaiera eman zitzaion jarduketari, eta hala jakinarazi zitzaion interesdunari.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Arrotxapeako auzo-unitateak erreferentziazko gizarte-langilea aldatu diolako, eta ez dagoelako ados, orain arte artatzen zuen harekin jarraitu nahi baitu. Gainera, azaldu du langile berri hau aurrez ere egokitu zitzaiola, eta haren arreta desegokiagatik eskatu zuela aldaketa. Q20/308.
  - Ikertutako kexa - Erakundeak kexa egin zuen pertsonari administrazioetik jasotako informazioa helarazi zion, alegazioak egin zitzen. Alegaziorik jaso ez zenez, jarduketari amaiera eman zitzaion, eta interesdunari jakinarazi zitzaion.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Eskubide Sozialetako Departamentuaren egoitzan ez zutelako behar bezala tratatu, covid-19ren ondorioz nagusien egoitzetan izango zen bisita-araubideari buruz informazioa eskatzera joan ze-

nean. Jasotako tratua salatzen du, eta iruditzen zaio berari zuzendutako adierazpen batzuk iraingarriak izan zirela. Eskatzen du aztertu daitezela gertakari horiek, segurtasun-kamerek jasotako irudien bidez, eta har daitezela neurri egokiak, ez dadin berriz horrelakorik gertatu. Q20/784.

- Ikertutako kexa - [Emandako ebazpena](#) - Onartua.

### 3.2.4 Administrazio publikoen ondasunak.

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du Bertizaranako Udalak ez duelako jarduten herritar batek Oieregiko plaza publikoan egiten duen okupazio bidegabearen aurrean. Argitzen du berari ez zaiola gaizki iruditzen esleitu berria den zur-epaitza, denbora labur batez, hor pilotzea, ebakitzeko eta lehertzeko, baina espazio publikoaren okupazio etengabea desegokia iruditzen zaio, ohitura horretaz harago baitoa. Q20/347.
  - Ikertutako kexa - [Emandako ebazpena](#) - Onartua.
- Aritzaleta Kontzejuak kexa bat aurkeztu du Valle de Yerri / Deierriko Udalak ez diolako arrazoitzen zergatik okupatu duen kontzejuaren jabetzakoa den bide bat alboko lursailen jabe den bizilagun batek; hain zuzen ere, bere izenean jaso du katastroan. Azaldu du bizilagunak hasieran ez zuela nahi, baina azkenean onartu duela ur-sarean obrak egitea, baina bidea zementatzea ukatu duela. Gainera, erantsi du kartel bat jarri berri duela bidearen sarreran, baimendu gabeko ibilgailuen sarrera debekatuta dagoela adierazten duena. Q20/805.
  - Ikertutako kexa - Ez da gomendio, iradokizun edo betebeharren gogorarazpenik egin.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du Baztango Udalak ez dielako erantzuten berak aurkeztutako zenbait eskabideri. Eskabide horietan, eskatzen

du aitortu dadila bide-zorra bere etxebizitzara arte iristen den kale publikoan, hura erabiltzen jarraitu ahal izateko azken berrogei urteetan egin duten eran, nahiz eta eraikin bat eraikiko den han. Q20/877.

- Kontuan hartutako kexa, konponbidean.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du Caparrosoko Udala gehiegi berandutzen ari delako udal-lursail bat erosteko prozeduraren ebazpenean. Azaldu du lursailaren azalera, udalbatzan onetsia eta Nafarroako Aldizkari Ofizialean argitaratua, ez datorrela bat katastroan jasota dagoenarekin, udal arkitektoak neurketak gaizki egin zituelako, lursaila egoera txarrean dagoelako. Ondorioz, prozedura osoa, lehendik ere nahikoa atzeratuta zegoena, berriz hasi behar da. Q20/1170.
  - Ikertutako kexa - 2021ean emandako ebazpena - Erantzunaren zain.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Vianako Udalak ez duelako neurri egokirik hartzen bermatzeko udalaren jabetzako bideen ondoan lursailak dituzten nekazariak ez ditzatela horiek erein eta okupatu; horrek dagoeneko gertatu diren gertakariak ekartzen ditu, eta komunitatearen jabetza galtzen da, batzuetan atzeraezinezko moduan, gutxi batzuen mesedetan. Q20/1233.
  - Kontuan hartutako kexa, konponbidean.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Murchanteko Udalak bere etxebizitzaren mugakidea den lursail soberakin bat erostea ukatu diolako. Azaldu du erosteko zenbait eskaera aurkeztu zituela, baina, ez zuenez erantzunik jaso Udalaren aldetik, pentsatu zuela xaflaz itxi ahal izango zuela, bere etxabera gehitzeko. Gehitu du inori kalterik eragiteko asmorik gabe egin zuela itxitura hori, eta aitortzen duela ardura berea dela, toki-erakundeak gaiari buruz zer jarrera zuen jakin arte ez itxaron izangatik. Alabaina, uste du, alde batetik, itxiera

hori egitean egindako arau-haustea dagoela, baina, bestetik, adierazten du sistematikoki ukatzen zaiola beste hainbat bizilagunek baliatu izan duten aprobetxamendu bat, katalogatze bereko lursailak multzokatuz horiek Udalari erosita, zuzenean okupatuz edo eraikitzeke baimenak jasota. Q20/1271.

- Ikertutako kexa - Ez da gomendio, iradokizun edo betebeharren gogorazpenik egin.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Iruñeko Udalak ez dituelako beharrezko neurriak hartzen Julian Gaiarre tenorraren brontzezko bustoa berreskuratzeko, hiriarri eman baitzioten, eta gaur egun Nafarroako Foru Diputazioaren bulego batean baitago. Q20/1297.
  - Ikertutako kexa - 2021ean emandako ebazpena - Erantzunaren zain.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Acedoko Udalak udal-ostatuan txakurrak egotea debekatu duelako. C20/1264.
  - Interesdunak atzera egin du.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Aizpurgi Kontzejuak ez duelako jendea biltzeko leku egokirik, elkarrekin ez zenez geroztik. Azaldu duenez, Aizpurgiko elkarte gastronomikoa erre da berriki, eta hori zen kontzejuko biztanle urriek biltzeko zuten leku bakarra, eta hara jotzen zuten asteburuetan. Ikusten denez elkarte gastronomikoa konpontzeko eta berregokitzeko obrak bi urtez edo luzatuko direla, beharrezkoa iruditzen zaio biltzeko beste lekuren bat sortzea, negurako batez ere. Horretarako, galdetzen du ea badagoen laguntza edo dirulaguntzaren bat Pirinioak birpopulatzeko programaren baitan, edo ea posible izango zen udalaren jabetzako lursailetan etxola edo nabe bat jartzea, Nafarroako Gobernuaren kargura. C20/1779.
  - Herritarrari jakinarazi zaio Administrazioari jakinarazi behar diola auzia aurrez..



### 3.2.5 Merkataritzea eta kontsumoa.

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, aseguru-etxe batek informazio okerra eman ziolako kontratatutako mediku-aseguruaren estaldurari buruz. Azaldu duenez, bere emaztea erditzeko lau hilabete falta diren honetan, jakin du kontratatutako aseguruak ez dituela estaltzen ez erditzeko arreta ez haurdunaldiarekin lotutako larrialdiak Nafarroako zentro itundu bakar batean ere, eta, aldiz, enpresak kontrakoa esan ziela, eta kontrakoa jartzen duela haien webgunean ere. Adierazi du aseguru-etxeak aitortzen duela egindako okerra, baina, azkenean, garraioa eta ostatura ordaintzera behartuta daudela, beste udalerrri batera joan behar baitute, aseguruak erditzea estaltzen duen batera. Q20/496.
  - Partikularren arteko kontua da. Bere eskubideak hobeto defendatzeko informazioa eman zitzaion herritarrari.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, salgaien garraiorako enpresa bat berandutzen ari delako erosi zuen mikrouhin labea entregatzean, eta ez duelako lortzen enpresarekin harremanetan jartzea. Q20/548.
  - Partikularren arteko kontua da. Bere eskubideak hobeto defendatzeko informazioa eman zitzaion herritarrari.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Trantsizio Ekologikorako eta Erronka Demografikorako Ministerioak, gizarte-bonu elektrikoaren aplikazioan, ez diolako aitortzen kontsumitzaile zaurgarri larriaren izaera; bere ustez, aldiz, badu aitorten hori jasotzeko eskubidea, arrazoi ekonomikoak direla medio. Kontsumitzaile zaurgarri gisa aitortua izateak kalte handia eragiten dio. Q20/550.
  - Kexa Espainiako Arartekoari bidali zaio.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, telefonia mugikorreko enpresa batek zor bat erreklamatzeko diolako kontratatu ez duen tarifa batengatik. Azaldu du ezin duela erreklamaturako zenbatekoa bere gain hartu, eta ezin duela, ezta ere, linearik gabe gelditu, deiren bat jaso dezakeelako, lan-eskatzaile gisa izena emanda baitago. Q20/693.
  - Partikularren arteko kontua da. Bere eskubideak hobeto defendatzeko informazioa eman zitzaion herritarrari.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, higiezin agentzia bat hileko kuotak kobratzen ari delako alokairu gisa, errentari izan zen etxebizitza ezarritakoa baino lehenago utzi izanagatik. Q20/825.
  - Partikularren arteko kontua da. Bere eskubideak hobeto defendatzeko informazioa eman zitzaion herritarrari.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, ez dagoelako ados Salouko (Tarragona) hotel batean eman dioten tratuarekin, eta hotelak ez duelako Kontsumo Zerbitzura behar bezala igorri gertakari horientatik kexa-egileak han jarritako erreklamazioa. Q20/833.
  - Valentziako Síndic de Greuges-i igorri zaio kexa.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, bere aseguruarekin lotutako zenbait jarduketa egin dituelako bere banketxeak, eta horiek salatu nahi dituelako. Azaltzen du eskatu zuela kontratatutako aseguru batean kendu zedila aurreko aseguru batean erabili gabeko zenbatekoa, baina ez diotela irtenbide onik eman. Q20/772.
  - Partikularren arteko kontua da. Bere eskubideak hobeto defendatzeko informazioa eman zitzaion herritarrari.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, bere banketxeak banku-kontua blokeatu diolako, eta horrek

zailtasun handiak eragiten dizkiolako hipoteka-  
maileguaren ordaindu gabeko kuotei aurre egi-  
teko. Q20/810.

- Partikularren arteko kontua da. Bere eskubideak hobeto defendatzeko informazioa eman zitzaion herritarrari.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Pamplona/Iruñeko Udalak zehapena ezarri diolako edarrien salmenta ibiltaria gauzatzeagatik baimenik gabe. Azaldu duenez, San Ferminetan, kalean zebilen beste zenbait pertsonarekin batera, eta barruan sei litrona zituen hozkailu bat zuten. Agenteek pentsatu zuten botila horiek ez zirela haiek kontsumitzeko, gero saltzeko baizik. Q20/1025.
  - Kexa Administrazioarekiko izapidetzean konpondu da.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, hortz-klinika pribatu batek berak kontratatutako tratamendua eten duelako, hartzekodunen konkurtso bat aitortu ostean. Gehitu du erreklamazioa egin duela posta elektronikoko bidez, baina ez duela erantzunik jaso, eta ezin duela bulegoetara joan, itxita daudelako. Kontratua ez betetzeagatik erreklamazio bat aurkezteko laguntza eskatzen du, ordaindutako zenbatekoa itzul diezaioten. Q20/1111.
  - Partikularren arteko kontua da. Bere eskubideak hobeto defendatzeko informazioa eman zitzaion herritarrari.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du ez dagoelako ados banketxe batek antolatutako argazkilaritza-lehiaketa baten oinarriekin, eta, zehazki, lanen jabetza intelektuala arautzen duen oinarriekin, ezartzen baitu lehiaketaren antolatzaileak haien gaineko eskubideak bereganatuko dituela eskusiboki eta betiko, lehiaketaren emaitza edozein izanda ere. Iruditzen zaio oinarri horiek neurrigabekoak direla, eta benetako xedea ez kutatzen dutela; hau da, beraiek nahieran erabil-

tzeko moduko argazki-funts zabal bat sortzea, nahiz eta ez diren kultura-elkarte bat, banketxe bat baizik. Q20/1147.

- Partikularren arteko kontua da. Bere eskubideak hobeto defendatzeko informazioa eman zitzaion herritarrari.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, auto-enpresa batek ez duelako ordaintzen erosi berri duen ibilgailuaren eguzki-sabaiaren konponketa, nahiz eta ez zaion baldintza onetan eman; hortaz, berak ordaindu behar du gastu hori. Adierazten du ez dagoela ados horrekin, eguzki-sabaia ibilgailuaren elementu erakargarrienetako bat baita, eta ibilgailuaren publizitatearen ardatz; hain zuzen ere, horregatik erabaki zuen auto hori erostea, eta ez beste bat. Q20/1217.
  - Partikularren arteko kontua da. Bere eskubideak hobeto defendatzeko informazioa eman zitzaion herritarrari.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, ez dagoelako ados bere banketxeak aseguru-poliza bat kobratu izanarekin. Azaldu duenez, ibilgailu bat erosteko mailegu bat onartu zuenean, berak ez zekien poliza bat ere kontratatzen ari zenik. Salatu du iruzurra egin ziotela, ez zutela behar bezala informatu, eta indarraldia automatikoki berritu izana kritikatzeko. Q20/1218.
  - Partikularren arteko kontua da. Bere eskubideak hobeto defendatzeko informazioa eman zitzaion herritarrari.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, telefonia-etxeak penalizazio bat kobratu diolako. Azaldu du, etxebizitzaz aldatzera zihoanez, kontratatutako zerbitzuak aldatzeko eskaera egin ziola enpresari aurrez. Argitu du, teknikaria ez zenez agertu zenbait alditan, dendetako batera jo zuela auzia argitzera, eta, han, azkenean, kontratu berri bat izenpetu zuela, baina penalizazio bate-

kin, titularra semea ez beste bat izateagatik. Salatzen du ez ziotela horren berri eman, eta hamar egunez zerbitzurik gabe egon dela, aurreabisurako epea bete bazuen ere. Q20/1280.

- Partikularren arteko kontua da. Bere eskubideak hobeto defendatzeko informazioa eman zitzaion herritarrari.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, bere banke-  
txeak, Europar Batasuneko Justizia Auzitegiak  
berriki eman duen epaiaren ostean, ez dizkiola-  
ko itzultzen sinatutako hipoteka-maileguan neu-  
rriz gain ordaindutako zenbatekoak, bere maile-  
gua Hipoteka Maileguen Erreferentzia Indizean  
(HMEI) erreferentziatuta dagoelako. C20/477.
  - Partikularren arteko kontua da. Bere eskubideak hobeto defendatzeko informazioa eman zitzaion herritarrari.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, ezin duela-  
ko hipoteka-mailegurik lortu, berankorren AS-  
NEF fitxategian dagoelako. Azaldu du urte zail  
batzuk bizi izan zituela; zenbait mikrokreditu es-  
katu behar izan zituen, eta itzultzeko ditu orain-  
dik, eta horien harira agertzen dela berankorren  
fitxategian. Azaldu banketxeak ez diola onartzen  
hipoteka-mailegurik (ordaintzeko dituen zorrak  
kitatzeko aukera emango lioke) fitxategi horre-  
tan agertzen den bitartean. C20/486.
  - Partikularren arteko kontua da. Bere eskubideak hobeto defendatzeko informazioa eman zitzaion herritarrari.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, bere tele-  
fonia-etxeak telefono-linea moztu ziolako, ezin  
zuelako izenpetutako plana ordaindu, langabe-  
zian baitzegoen. Azaldu duenez, planez aldatze-  
ko, beste hileko kuota bat ordaintzea eskatzen  
dio konpainiak. Galdetzen du ea legezkoa den  
erabili ez duen zerbait ordaintzeko eskatzea.  
C20/576.
  - Partikularren arteko auzia. Bere eskubideak hobeto defendatzeko informazioa eman zitzaion herritarrari.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, tailer bat  
berandutzen ari delako bere furgonetaren bero-  
gailu estatikoaren konponketan, ez diotelako in-  
formaziorik eman, berogailua Madrilera eraman  
dutelako eta tailerreko langileek tratu txarra  
eman diotelako. C20/596.
  - Partikularren arteko kontua da. Bere eskubideak hobeto defendatzeko informazioa eman zitzaion herritarrari.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, bere ama  
egoera ekonomiko zaila pasatzen ari delako, eta  
ezin dielako zor batzuei aurre egin, zenbait mi-  
krokreditu eskatu baitzituen jarraian. C20/677.
  - Partikularren arteko kontua da. Bere eskubideak hobeto defendatzeko informazioa eman zitzaion herritarrari.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du hortz-klinika  
baten eta maketazio-enpresa baten jardueraga-  
tik. Azaldu duenez, ortodontzia ikusezineko tra-  
tamendu bat hasi zuen, aurrez zenbateko osoa  
ordainduta, baina bukatu gabe gelditu zen. Bes-  
te alde batetik, adierazi du kontratu bat sinatu  
zuela argitaletxe batekin, bere liburua maketa-  
tzeko, eta aurrez ordaindu zuela zerbitzua; ala-  
baina, lana ez dute egin oraindik, eta zenbatekoa  
itzultzea ukatzen diote. C20/767.
  - Partikularren arteko kontua da. Bere eskubideak hobeto defendatzeko informazioa eman zitzaion herritarrari.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du etxe-aldake-  
tarako enpresa baten jardueragatik, eta aloka-  
tzaileak ez diolako fidantza itzultzen. C20/837.
  - Partikularren arteko kontua da. Bere eskubideak hobeto defendatzeko informazioa eman zitzaion herritarrari.

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du banketxe batek ez diolako uzten pentsio-plana berreskuratzen bere ahizpari. Adierazi du hura berreskuratzea eskatu duela, bere ezintasunagatik, baina, nahiz eta eskatutako dokumentazioa aurkeztu duen, berreskuratzea ukatu diotela, ezintasunaren arrazoia aurrez ere erabili zuelako beste plan bat berreskuratzeko. C20/918.
  - Partikularren arteko kontua da. Bere eskubideak hobeto defendatzeko informazioa eman zitzaion herritarrari.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, banketxe batek neurritz kanpo igo duelako jabekideen elkargo baten banku-kontuaren hileroko mantentze-kuota. Azaldu duenez, kontratatutako baldintzak bat-batean aldatu dira, eta, gainera, laster beste aldaketa bat egingo dutela jakinarazi diete, eta libreta desagertu egingo dela. Adierazi du ez dagoela ados zerbitzuaren baldintzak etengabe aldatze horrekin, beti erabiltzaileen kalterako izaten baita. C20/1658.
  - Partikularren arteko kontua da. Bere eskubideak hobeto defendatzeko informazioa eman zitzaion herritarrari.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, bere aseguru-etxeak kalte-ordainak ukatu dizkiolako bere ibilgailuak pairatutako suntsiketagatik. Azaldu duenez, indarra erabiliz egindako lapurreta bat egin zioten ibilgailuan, eta, nahiz eta arrazoi horrek eragindako kalteen estaldura kontratatuta izan, kalte-ordainen eskaera ukatu egin zioten, eta ez zioten arretarik edo erantzunik eman sikiera. Erantsi du Kontsumitzaileari Informazioa emateko Bulegoarekin harremanetan jarri zela, baina hor ere ez omen zioten lagundu, eta epaitegietara jo behar zuela esan omen zioten. C20/1668.
  - Partikularren arteko kontua da. Bere eskubideak hobeto defendatzeko informazioa eman zitzaion herritarrari.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, bidaia-agentzia bat berandutzen ari delako berak aurkeztutako erreklamazio baten ebazpenean. Azaldu du Nikaraguarako bidaia bat kontratatu zuela, eta, bidaia Iruñetik aterako zela aurreikusita bazegoen ere, baldintza meteorologiko kaskarren ondorioz, Bilboko aireportura eraman zituztela, eta Madrilera atzeratuta iristea eragin zuela horrek. Adierazi du hurrengo hegaldiak geldialdia egin zuela Mexikon, eta hor berriz ordaindu behar izan zuela bagajeagatik. Azaldu du aspaldi aurkeztu zuela erreklamazioa agentzian, baina ez omen diote ezer esaten. C20/1936.
  - Partikularren arteko kontua da. Bere eskubideak hobeto defendatzeko informazioa eman zitzaion herritarrari.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, bere aitari hortzetako tratamendu desegokia eman ziotelako. Azaldu du bere aita, 78 urtekoa, hortzetan arazoak izaten hasi zela, eta dentista baten kontsultara joan zela. Hark, zorroak jartzean zetzan tratamendu bat eskaini zion, eta aitak 3.600 euro ordaindu zituen tratamendu horregatik. Salatu du, gaur egun, zenbait zauri dituela ahoan, eta tratamendua kaltegarria izan dela. Hala baieztatu diote beste hortz-klinika batean. Orain, inplante-prozesu bat gauzatu behar du, eta 5.000 euro ordaindu beharko ditu horretarako. C20/2069.
  - Partikularren arteko kontua da. Bere eskubideak hobeto defendatzeko informazioa eman zitzaion herritarrari.

### 3.2.6 Kontratu publikoak.

- Merkataritza-sozietate batek kexa bat aurkeztu du, Iruñerriko Mankomunitateak ez dielako erantzuten bere idazkiei, Iruñerriko ingurumen-zentroaren aurreproiektuaren esleipena zalantzan jartzeko idatzitakoei. Izan ere, kexa-egilearen

ustez, enpresa esleipendunak ez zituen betetzen lizitazio-orrian finkatutako kaudimen teknikoari buruzko baldintzak, eta, beraz, mankomunitateari eskatu zion aurkez zezala dokumentazio argigarri egokia, egiaztatzeko esleipena ez zela izan irregularra edo interesatua. Alabaina, ez du erantzunik jaso, nahiz eta eskaera berriz aurkeztu duen. Q20/392.

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

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, lorezaintza-ko enpresa jakin batzuk kalteak pairatzen ari direlako kontratu publikoei buruzko apirilaren 13ko 2/2018 Foru Legearen ondorioz, xedatzen baitu agintari esleiztaileek esleitutako kontratuen zenbatekoaren ehuneko sei, gutxienez, gizarteratze-enpresen parte-hartzerako gorde behar dutelako. Iruditzen zaio horrek kalte larriak eragiten dizkiela lorezaintza-sektoreko zenbait enpresari, irabazi asmorik gabeko enplegu-zentro bereziak, ekimen sozialeko enpleguko zentro bereziak edo gizarteratze-enpresak ez direnei zehazki. Bestalde, kalte ekonomiko handiagoei aurre egiteko beharraz gainera, uste du lorezain-lanbidea balioa galtzen ari dela, dagoeneko ez zaiolako garrantzirik ematen bakoitzak duen prestakuntza espezializatuari. Q20/1253.

- Herritarrari jakinarazi zaio Administrazioari jakinarazi behar diola auzia aurrez.

### 3.2.7 Kultura.

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Kultura, Kirol eta Gazteria Departamentuak ez duelako neurri egokirik hartzen Yarteko monasterioaren kontserbazio-egoera kaskarraren aurrean, Nafarroako Kultura Ondasun aitortuta badago ere. Q18/832.

- Ikertutako kexa - 2019an emandako ebazpena - Berriz ireki zen 2020an - Ez onartua.

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, zailtasunak izaten ari delako Erroibarren duen eta Vianako Printzea Erakundeak katalogatuta dagoen etxebizitza batean obrak egiteko. Azaldu du, katalogazio horren ondorioz, araudi berezi bat bete behar duela, Lurralde Antolamenduko, Etxebizitza, Paisaiako eta Proiektu Estrategikoetako Departamentuak eta ibarrak berak xedatutakoez gain. Kritikatzen du, Pirinioetako eremu horretan despopulazioa saihestea helburu politiko garrantzitsua bada ere, oztopoak besterik ez dituela topatzen. Adibidez, departamentu horrek esan dio esekitokiak ezin duela izan babes-elementu desmuntagarriak. Alabaina, argudiatu du horrelako bat jarri zutela, Vianako Printzea Erakundeak hala eskatu ziolako. Ondorioz, obren hasiera gero eta gehiago ari da berandutzen. Q20/641.

- Ikertutako kexa - Erakunde honek administrazioarengandik jasotako informazioa helarazi zion kexa-egileari, egoki irizten zituen alegazioak aurkez zitzaion. Ez zenez alegaziorik jaso, amaiera eman zitzaion jarduketari, eta hala jakinarazi zitzaion interesdunari.

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, elkarte batek ez dielako bertara sartzen uzten udalerrian erroldatutako pertsoneri, bertako bazkide ez badira; ezta bazkideekin batera joanda ere, eta zehazpen-ohartarazpena egiten diete aurreko hori betetzen ez duten bazkideei. Adierazten du neurri hori ez zaiola koherentea iruditzen, are gehiago kontuan hartuta udalerrian erroldatu gabeko pertsoneri elkartean sartzen uzten zaiela, bazkide batez lagunduta badoaz. Eskatzen du libreki instalazioetako bazkide ez izatea erabaki duten herritarrei sartzen uzteko. Q20/745.

- Partikularren arteko kontua da. Bere eskubideak hobeto defendatzeko informazioa eman zitzaion herritarrari.

■ Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Kultura eta Kirol Departamentuak ez duelako aurreikusten pertsona fisikoek luzemetraien ekoizpenerako laguntzak eskatu ahal izango dituztenik, Generazinema Producción 2020 deialdiaren baitan; pertsona juridiko pribatu independenteek eta interes ekonomikoko taldeek bakarrik eskatu ahal izango dituzte. Gainera, azaldu du, eska-bidea aurkeztean, akats informatikoak gertatu zirela, eta ezin izan zuela dokumentazioa behar bezala aurkeztu, eta departamentuak ez diola eskabidearen ukatzea helarazi, hori zuzendu ahal izateko. Q20/894.

- Interesdunak atzera egin du.

### 3.2.8 Kirola.

■ Bi herritarrek kexa bat aurkeztu dute, klub batek ez diolako federazio-baja eman nahi taldez aldatzea eskatu duen hamazazpi urteko gazte-mailako beren semeari. Nafarroako Futbol Federazioak uste du jokalaria sinatutako hiru urteko lizentzia atxikipenduna, klub horretan jarraitzea behar-tzen duena, bat datorrela federazio-araudi aplikagarriarekin. Alabaina, gurasoek argudiatzen dute ez zirela informazio egokirik eman lizentziari buruz, eta ez zekitelako zer ondorio izango zituen; eta, gainera, beste federazio-baja batzuk egin direla, eta bere semeari tratatu desberdina ematen diotela inolako arrazoirik gabe. Q19/754.

- Ikertutako kexa - [2019an emandako ebazpena](#) - Azkenean onartua.

■ Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Kultura eta Kirol Departamentuak Nafarroako Futbol Federazioaren hauteskunde-erregelamendua onetsi duelako, eta horrek xedatzen duelako "zerrenda itxien sistema" baten bidez aurkeztu beharko direla hautagaitzak, federazioko lau estamentuetako hirutarako (kirolariak, teknikariak eta arbitroak). Federazioko presidente izateko hautagai izan nahi du, eta

iruditzen zaio eskakizun hori ez datorrela bat indarreko araudiarekin, eta, hautagaitzak banaka aurkezteko ahalmena mugatzen duenez bidegabeki, dagoeneko federazio-egituretan sartuta daudenei mesede egiten diela. Q20/386.

- Ikertutako kexa - [Emandako ebazpena](#) - Ez onartua.

■ Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Aranguren Udalaren udal-igerilekuko bainu-eremutik kanporatu dutelako, jantzita zegoela irizita: soineko-estiloko tankini bat eta belaunetara arteko bainurako elastikoak zeramatzan jarrita. Azaldu du haurdun dagoela, eta alergia diola eguzkiari, eta dagozkion neurriak hartu behar dituela haren eraginpean ez jartzeko. Gaineratu du igerilekura joaten dela zazpi urteko seme bat duelako, eta hark uda-garaian gozatzeko eskubidea duelako. Azaldu du diskriminatuta sentitu zela, ez zelako arauak hausten ari, eta ez du ulertzen zergatik justifikatu behar duen eguzkiarekiko alergia duela janzki horiekin jantzita egon ahal izateko. Uste du onartu egin beharko lirakeela, bainu-arropen beste diseinu batzuk onartzen diren eran. Q20/806.

- Kexa Administrazioarekiko izapidetzean konpondu da.

■ Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Valle de Egüés / Eguesibarko Udalak ez diolako eman nahi udal-kiroldegira sartzeko baimen bat, desgaitasuna duen alabarekin batera sartu ahal izateko, sarbide-araudia udalbatzan aldatzen den bitartean. Azaldu du ez dituela instalazioak erabili nahi, zaintzaile gisa sartu nahi duela, besterik ez. Alabaina, ez diote baimenik emango udal-garai osoan, eta bere alabak amaren zainketak behar ditu. Q20/867.

- Kexa Administrazioarekiko izapidetzean konpondu da.

### 3.2.9 Hezkuntza.

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

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, bere semea matrikulatuta dagoen udal-haurreskolak langileen greba-eguna deituta zegoen egunaren bezperan jakinarazi zuelako zein izango ziren gutxieneko zerbitzuak. Adierazi du jakinarazpenean ez zela ziurtatzen bere semeak eskolan sartzetik izango zuen, hori greba-egunaren hasieran jakingo zela. Iruditzen zaio familiek greba babesteko egindako eskolaren ahalegin bat dela hori. Q20/304.
  - Ikertutako kexa - Ez da gomendio, iradokizun edo betebeharren gogorazpenik egin.
- Herritar batek bi kexa aurkeztu ditu, Orkoiengo Udalak ez dizkiolako itzultzen 2016-2017 ikasturtean zehar udal-haurreskolan ordaindutako gehiegizko zenbatekoak. Azaldu duenez, 2016ko PFEZ aitortpena berrikusi ostean, egiaztatuta gelditu da hileroko kuota handiegiak ordaindu zituela, baina udalak ez dizkio itzultzen. Q20/691.
  - Kexa Administrazioarekiko izapidetzean konpondu da.

#### B) Ikasleak (hiru urtetik gorakoak) ikastetxeetan onartzea:

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du Hezkuntza Departamentuak eta Ekonomia eta Ogasun Departamentuak ez dituztelako aztertzen familiek ikastetxe itundu baterako onarpen-prozesuan aurkeztutako PFEZ aitortpenak. Izan ere, eskainitako plazak baino eskaera gehiago egon direnez ikastetxera sartzeko, eragin handia izan du errentaren irizpideak. Adierazi du askok argudiatu dutela "errenta baxua" dutela, eta plazak esleitu dizkietela zozketan parte hartu beharrik izan gabe. Iruditzen zaio egiaztatu egin beharko

litzatekeela aitortutako diru-sarrerak errealitatearekin bat ote datozen. Horretarako, Eskolatzeko Batzordearengana eta Nafarroako Foru Ogasunarengana jo du, baina ez diote inolako irtenbiderik eman, eta aipatutako organo bakoitzak bestearengana jotzeko esan dio. Q20/385.

- Ikertutako kexa - [Emandako ebazpena](#) - Ez onartua.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Hezkuntza Departamentuak ez diolako erantzuten bere seme bikiak ikasgela berean eskolatzeko egindako eskaerari. Uste du erabaki hori ez luketela ikastetxeek hartu behar, familiek baizik; izan ere, eskolatzeko unean, haurrek hiru urte dituztenean, familiek dakite zein diren haien ezauzgarri bereziak. Azaldu du, bere kasuan, gainera, goizegi jaiotako haurrak direla, eta are behar handiagoa dutela elkarrekin egoteko, ez baitira inoiz haurreskola batera joan, medikuak hala gomendatuta, eta, beraz, ez direlako inoiz elkarrengandik banandu. Bere eskaera babesten duten mediku-txostenak ditu, eta, Nafarroako Foru Komunitatean ez bezala, beste autonomia-erkidego batzuetan, erditze anizkoitzetik jaiotako anai-arrebak talde berean eskolatuko direla dago araututa. Q20/432.
  - Kexa Administrazioarekiko izapidetzean konpondu da.
- Bi herritarrek kexa bat aurkeztu dute, Hezkuntza Departamentuak ez duelako beren alaba txikia onartu bere anaia matrikulatuta dagoen eskola berean, 2019an argitaratutako Nafarroako Foru Komunitateko ikastetxe publikoen sarearen berantolaketaren ondorioz. Azaldu dute, etxebizitzaz aldatzeko erabakia hartu zutenean, arrazoi nagusietako bat izan zela udalerrri berria beren seme nagusia joaten den eskolara lotuta gelditu zela. Alabaina, alaba txikia matrikulatzeko orduan, jakin dute atxikitako ikastetxea aldatu

egin dela, eta horrek guztiak zaildu egiten die lana eta familia uztartzea. Q20/522.

- Kexa Administrazioarekiko izapidetzean konpondu da.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Ekonomia eta Ogasun Departamentuak ez diolako eman nahi, NAN edo AIZ ez izateagatik, zerga-aitorpenak aurkezteko betebeharretik salbuetsita dagoela adierazten duen ziurtagiririk. Horren bidez, bere diru-sarrerren maila egiaztatu ahal izango luke, eta dagokion puntuazioa lortuko luke bere alaba bigarren hezkuntzan matrikulatzeko prozeduran. Gainera, kexa aurkeztu du Hezkuntza Departamentuak, ziurtagiri hori lortzeko aukerarik ez izanda, ez diolako baliozkotasunik ematen bere diru-sarrerak egiaztatzeko gainerako dokumentazioari (zinpeko aitortpena, Nafarroako Gobernuaren diru-sarrerren egiaztagiria eta gizarte-langilearen txostena). Bere alabak eskubidea du hezkuntza jasotzeko, berdintasun-baldintzetan eskuratzeko eta gurasoek ikastetxea aukeratu ahal izateko, eta kexa-egileak uste du eskubide hori urratua izaten ari dela. Q20/601.
  - Interesdunak atzera egin du.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Hezkuntza Departamentuak, bere alaba bigarren hezkuntzako lehenengo mailan matrikulatzeko eskubidea baloratzeko orduan, ez diolako inolako puntuaziorik eman ikastetxearen eta lantokiaren arteko hurbiltasun linealari. Azaldu du suhiltzailea dela, baina bere lanpostua eta bere ahaleginen zati handi bat egiten duen lekua kontuan hartu beharreko mugen barruan dagoela. Q20/661.
  - Kexa Administrazioarekiko izapidetzean konpondu da.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Hezkuntza Departamentuak ez duelako onartu bere seme

nagusia bere seme txikiak onartuak izan diren ikastetxe berean eskolatzeko egindako eskabidea. Azaldu du ikastetxe hori aukeratu duela hizkuntza-ereduagatik eta dituen heziketa-baliogatik, ikastetxe katolikoa eta itundua delako, eta bertako instalazioak egokiak direlako seme nagusiak bizi duen ahultasun fisikoko eta gihar-ahultasuneko egoerarako (igogailua, jolastokiak behe-solairuan, horietako bat gomazko zoruduna eta beste bat barnekoa, ertz kamutseko gela zabalak, psikomotrizitate-gela, suspertzeko aginduta duen hidroterapia egin ahal izateko moduko igerilekua...). Erantsi du, bere semearen osasun-arazo autoinmunearen eta neurologikoaren ondorioz, ez litzatekeela komenigarria izango hiru anai-arrebak ikastetxe desberdinetara joatea, eta zenbait giro epidemiologikori aurre egin behar izatea. Gainera, hirurak elkarrekin eskolatzeko familia eta lana uztartzen lagunduko lioke. Q20/664.

- Ikertutako kexa - [Emandako ebazpena](#) - Ez onartua.
- Bi herritarrek kexa bat aurkeztu dute, Hezkuntza Departamentuak ez duelako onartu beren alaba lehen aukera gisa eskatutako ikastetxean, bigarren hezkuntzako lehenengo mailarako, eskaera gehiago egon direlako dauden plazak baino. Azaldu dute beren alaba behin-behinean onartuta zegoela esan zieten, eta horrela zegoela jasota Educa plataforman; baina, behin-behineko onarpenaren aurrean alegazioak aurkezteko epea igarota, ikastetxetik deitu zieten telefonoz, eta esan zieten beren alaba ziurrenik ez zela onartua izango, aurreikusitako ikasle-ratioaren ondorioz. Kritikatzen dute onarpen-prozesuan zehar alegazioak egiteko eskubidea kendu ditzela. Adierazi dute aukeratutako ikastetxea, D eredukoa, beren etxetik gertuen dagoen ikastetxe publikoa dela, eta, beraz, beren alaba beste ikastetxe batean matrikulatzeak zaildu egingo



diela lana eta familia uztartzea. Gainera, badakite ikastetxeak ez duela arazorik beste ikasleren bat onartzeko. Q20/705.

- Ikertutako kexa - [Emandako ebazpena](#) - Ez onartua.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Hezkuntza Departamentuak ez dituelako onartu bere alabak ikastetxe publiko bateko A ereduan, aurretiko izen-ematea epez kanpo egin zuelako, eta hizkuntza-ereduz aldatzea dakarrelako. Azaldu du lan gehiegi izateagatik egin zuela akats hori aurretiko izen-ematean; ez zela utzikeriagatik izan, informazio faltagatik baizik. Adierazi du ez dela komeni bere alabek orain arteko ikastetxe berean jarraitzea, alaba zaharrenak gatazkak izan dituelako zenbait irakaslerekin, eta txikiak ikasteko zailtasunak dituelako. Q20/716.
  - Kexa Administrazioarekiko izapidetzean konpondu da.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Hezkuntza Departamentuak ez duelako onartu bere semeetako bat bere anaiak eskolatuak izan diren ikastetxe berean. Azaldu du bere semeak ADHN duela diagnostikatuta, eta aurreko bizilekuan zeudenean matrikulatuta zegoen ikastetxeak zuen proiektuaren antzeko proiektu bat duela ikastetxe honek. Gainera, adierazi du matrikulatu behar izan duten ikastetxea elebiduna dela, eta beldur da semeak ezin izango diola eutsi eskatutako mailari, eta jasan ezin izango dituen egoerak pairatu beharko dituela neurritz kanpo. Adierazi du bere semeak ikastetxe publiko batean eskolatu nahi dituela, kalitatezko ikastetxe laiko eta integratzaile batean; baina, aitazitik, ikastetxe itundu batean matrikulatu behar izan dute semea, eta, gainera, zailtasunak dituzte hileroko kuotei aurre egiteko. Q20/721.
  - Ikertutako kexa - Emandako ebazpena - Ez onartua.

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Hezkuntza Departamentuak ez duelako onartu bere semea, lehen aukera gisa eskatutako ikastetxean, bigarren hezkuntzako lehenengo mailarako. Azaldu du, horretarako ezarritako epean, matrikulazio-eskabidea bete zuela webguneko inprimakiaren bidez, eta baieztapena jaso zuela. Alabaina, ez zuenez eskabideari buruzko berririk jasotzen, ikastetxearekin harremanetan jarri zen, eta esan zioten ez zutela jaso, eta ezin zuela besterik egin, epea bukatuta zegoelako. Q20/726.
  - Kexa Administrazioarekiko izapidetzean konpondu da.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Hezkuntza Departamentuak ikasturtea hasi ondorengo dattetarako finkatu dituelakoaldi arruntaren ondoren etxebizitzaz aldatu duten ikasleak onartzeko ohiz kanpoko aldiaren datak; horren ondorioz, bere semeak gainerakoek baino bost egun beranduago hasi du ikasturtea. Adierazi du ez dagoelako ados bere semeak astebetetz eskolak galdu izanarekin, ikastetxeak plaza hutsak baitzituen, eta ordurako eskola-materiala erosita baitzuten. Q20/933
  - Ikertutako kexa - [Emandako ebazpena](#) - Onartua.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, bere semeak ikastetxez aldatzeko aukera ukatu diolako Hezkuntza Departamentuak. Matrikularako ohiz kanpoko epean eskatu zuen lekualdaketa, ez zelako bizileku-aldaketarik egin aurretiko izen-ematea egiteko epe arrunta itxi ondoren. Ez zaio nahikoa iruditzen etxebizitza-aldaketa egin den kasuetarako bakarrik baimentzea ikastetxe-aldaketa; izan ere, hainbat arrazoi sor daitezke matrikula-epe arruntan, aldaketa beharrezko egiten dutenak. Bere kasuan, adierazi du ikastetxe berria eremu seguruagoa izango litzatekeela covid-19ri dagokionez (medikuaren gomendioa),

bere etxetik gertu dagoenez, lana eta familia uztartzen lagunduko liokeela, eta publikoa dela, eta hori laguntza handia dela, diru-sarrerak nabarmen murriztu baitzaizkio. Q20/951.

- Kexa Administrazioarekiko izapidetxean konpondu da.
- Zenbait familiak kexa bat aurkeztu dute, Hezkuntza Departamentuak ez dituelako onartu haien seme-alabak, bigarren hezkuntzako lehenengo mailarako, British ikasketa-programa bat eskaintzen duen ikastetxe batean. Atxikipenaren arabera dagokien ikastetxean ez dago horrelako sistemarik. Azaldu dutenez, departamentuak, beste batzuetan ez bezala, eskari handia zutelako ikastetxeak eskatutako linea berria irekitzea ukatu du. Q20/665.
  - Kexa Administrazioarekiko izapidetxean konpondu da.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Hezkuntza Departamentuak, bere semea ikastetxe publiko batean onartu ostean, baliogabetu egin duelako onarpena, iritzita ez zegokiola horrelakorik egitea, ez delako bizileku-aldaketarik egin. Azaldu du xede-ikastetxean esaten ziotena hartu zuela aintzat denbora guztian: esan zioten plaza hutsak zeudela, eta semea hara joatera iritsi da eskolak jasotzera. Iruditzen zaio aurreko ikastetxera itzultzea kaltegarria izan daitekeela adingabearentzat. Q20/375.
  - Ikertutako kexa - [Emandako ebazpena](#) - Onartua.

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

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du Hezkuntza Departamentuak ez duelako jarri, bere semearen ikastetxean, zeinu hizkuntza dakien pedagogia terapeutikoko (PT) irakaslerik, ez duelako

hizkuntza-profil hori duen langilerik. Horren ordez, prestakuntza hori ez duen PT irakasle bat esleitu du departamentuak, eta egoera zailean utzi du bere semea, komunikatzeko aukerak nabarmen murriztu baitzaizkio. Q20/352.

- Interesdunak atzera egin du.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Hezkuntza Departamentuak ez duelako behar bezala integratzen bere semea institutu publiko bateko D ereduan, Curriculum Bereziko Unitatea (CBU) behar duelako. Azaldu duenez, ikastetxe horrek ez duenez CBUrik D ereduan, A ereduan matrikulatu behar izan zuen, baina D ereduan integratuta, ordura arte egondako hizkuntza-eredua ez galtzeko eta bere ingurune sozialari eusteko. Adierazi du hasieran ideia ona iruditu zitzaiola, baina, pixkanaka, murriztuz joan direla integrazio-orduak, eta horrek kalteak eragiten dizkiola semeari. Q20/421.
  - Ikertutako kexa - Erakunde honek administrazioarengandik jasotako informazioa helarazi zion kexa-egileari, egoki irizten zituen alegazioak aurkez zitzan. Ez zenez alegaziorik jaso, amaiera eman zitzaion jarduketari, eta hala jakinarazi zitzaion interesdunari.
- Bi herritarrek kexa bat aurkeztu dute, Hezkuntza Departamentuak jokabide pasiboa duelako beren semea doan ikastetxearen zenbait jarduketaren aurrean; izan ere, semearen errendimenduan, ebaluazioan eta garapen akademikoan eragiten ari dira jarduketa horiek. Besteak beste, azaldu dute beren semea Norbanako Curriculum Egokitzapen (NCE) batean sartu zutela, aurrez haiei jakinarazi gabe, baina bere taldeko kideen lan berak egiten zituela; beraz, garbi dago ez zuela baliabide hori behar. Gainera, azaldu dute ez dietela jakinarazi zer proba egingo dizkioten txosten psikopedagogiko bat egiteko, eta ez

dietela azalpenik ematen Sarbideko Curriculum Egokitzapen(SCE) baterako kalifikazioen erreferentziei buruz. Q20/592.

- Ikertutako kexa - [Emandako ebazpena](#) - Onartua.

#### D) Lehen Hezkuntza:

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, bere semea matrikulatuta dagoen ikastetxe itunduak, bigarren urte jarraituz, ez diolako jakinarazi zer egunetan egingo zen semeak parte hartzen duen Gabonetako jaialdia. Q20/6.
- Bere eskubideak hobeto defendatzeko informazioa eman zaio herritarrari.
- Bi herritarrek kexa bat aurkeztu dute, Hezkuntza Departamentuak ez diolako erantzuten haiek egindako kontsultari; kontsultan, familiek eskola-materialerako diru-zenbateko jakin bat ordaintzeko beharrari buruz galdetu zuten. Izan ere, iruditzen zaie hori kontraesankorra dela doako hezkuntza publikoa jasotzeko eskubidearekin, eta, horregatik, jasotako diru-sarreraren justifikazio zehatza ikustea eskatu zuten; are gehiago, kontuan hartuta ordurako eskatu zieten hezkuntza-materiala, arazorik gabe eman zutena (mantala, karpeta bat...). Q20/396.
- Ikertutako kexa - [Emandako ebazpena](#) - Onartua.

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

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du Hezkuntza Departamentuak ez duelako eskaintzen Administrazioaren eta Kudeaketaren Oinarriak ikasgaia Batxilergoko Humanitate eta Gizarte Zientziak modalitateko Gizarte Zientzien programan, helduentzako hezkuntzako ikastetxe batean. Azaldu duenez, gaur egun, ikastetxe horrek apli-

kagarri den araudiaren arabera derrigorrean eskaini beharreko ikasgai guztiak jartzen ditu ikasleen eskura, Administrazioaren eta Kudeaketaren Oinarriak ikasgaia izan ezik, eta ez dago inolako irizpide objektiborik egoera hori justifikatzen duenik. Uste du ikasgai hori ere eman beharko litzatekeela, ikasleen % 40,48k Gizarte Zientzien ibilbidea aukeratzen duelako, nagusiki praktikoak diren edukiak dituelako, 2008ko finantza-krisialdiaren ostean herritarrentzat oso beharrezkotzat jo den prestakuntza bat ematen duelako, eta geroko ikasketak egin nahi dituzten ikasleei jakintza-oinarri on bat ematen dielako, sarrera gisa. Q20/652.

- Ikertutako kexa - [Emandako ebazpena](#) - Onartua.
- Arte plastikoetako eta diseinuko erdi-mailako zikloko ikasle talde batek kexa bat aurkeztu du, Hezkuntza Departamentuak tratu diskriminatzailea ematen dielako goi-mailara sartzeari dagokionez, erdi-mailako beste prestakuntza-ziklo batzuetako ikasleekin alderatuta; izan ere, ikasle hauek sarbide-proba bat egin behar dute, eta, proba horretarako prestatzeko, akademia pribatuetara jo behar dute, eta horrek aukerarik gabe uzten ditu baliabide ekonomiko urriko ikasleak. Adierazi dute desabantaila-egoeran daudela Batxilergoko ikasleekiko, goi-mailan plaza gutxiago gordetzen baitira erdi-mailako zikloetako ikasleentzat. Iruditzen zaie, horren ondorioz, prestakuntza-ibilbidea denboran luzatzen dela, horretarako beharrik izan gabe, edo bat-batean bukatzen dela erdi-mailako ikasketen ostean. Q20/260.
- Kexa Administrazioarekiko izapidetzean konpondu da.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Hezkuntza Departamentuak ez duelako onartu bere alaba Lanbide Heziketako goi-mailako ziklo batean.

Adierazi du ez dagoela ados Batxilergoko ikasketak gainditu dituzten ikasleei lehenetasuna ematearekin, erdi-mailako ziklo bat gainditu dutenen aurretik; izan ere, azken horientzat, goi-mailako zikloa da ikasketekin jarraitzeko bide bakarra. Adierazi du bere alabak eskola-jazarpena pairatu zuela hezkuntza-etapa batean, baina erdi-mailako zikloak suspertzen lagundu diola; beldur da, goi-mailako zikloan plazarik lortu ez duenez, atzerapausoa emango duela lortutako aurrerapen guztietan. Q20/906.

- Kexa Administrazioarekiko izapidetzean konpondu da.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Hezkuntza Departamentuak ez diolako prestakuntza jasotzen jarraitzeko aukerarik ematen bere semeari, ez duelako behar bezala bukatu Lanbide Heziketako aurreko ikasturtea. Azaldu du, hamazazpi urte dituenek, ezin duela ikasketa guztietara sartu, eta prestakuntza okerra aukeratu izanak kalte nabarmenak eragiten dizkiola gaur egun. Q20/930.
- Kexa Administrazioarekiko izapidetzean konpondu da.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Hezkuntza Departamentuak ez diolako uzten Administrazio eta Finantzetako Goi-mailako Titulua lortzeko falta zaion ikasgai bakarra egiten, ikasketak utzi behar izan baitzituen arrazoi pertsonalengatik eta lanekoengatik, duela hogeitun urte. Azaldu du, orain egoerak uzten dionek, ikasketei berrekin nahi diela, unibertsitatera joateko. Gainera, egungo HLO ikasketa-planean, modu berean ematen da oraindik ikasgai hori. Kritikatzeko departamentuak, dagozkion baliozkotzeak egin ostean, adierazi ziola zenbait ikasgaitan egin behar zuela matrikula, eta Hezkuntza Ministerioarengana jotzeko esan ziotela; ministerioak,

bere aldetik, adierazi zion ez zuela eskumenik auzi honetan. Q20/1241.

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

#### **F) Eskola-bizikidetza eta eskola-jazarpena:**

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Hezkuntza Departamentuak ez duelako neurrik hartzen bere alabak ikastetxean pairatzen duen eskola-jazarpenari dagokionez. Adierazi du duela bi urtez geroztik ari dela gertatzen egoera hori, eta salatzen du ez departamentuak ez ikastetxeak ez dutela ezer egiten gertatu ez dadin; sentitzen du ez diotela arretarik ematen, eta larritasun handiz bizi du egoera. Q20/295.
- Ikertutako kexa - [Emandako ebazpena](#) - Onartua.

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

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Urrutiko Hezkuntzarako Unibertsitate Nazionalak (UHUN) ez duelako neurri egokirik hartu Iruñeko zentro elkartuan azterketak egiten zituen bitartean pairatu behar izan dituen zaraten auzia konpontzeko. Azaldu du ezin izan zituela jarduerak behar bezala egin, Unibertsitatera Sartzeko Ebaluaziorako (USE) ikasleak eta eskolazainak egiten ari ziren obrek eragindako zaraten ondorioz. Q20/735.
- Kexa Espainiako Arartekoari bidali zaio.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Urrutiko Hezkuntzarako Unibertsitate Nazionala (UHUN) berandutzen ari delako Iruñeko zentro elkartu batean egin zituen azterketen kalifikazioak ematean, eta horrek zailtasunak eragiten dizkiolako ikasturte berrirako matrikula egiteko; halaber, kexu da UHUNek ez zuelako ziurtatu azterketetan zehar bere desgaitasunagatik onartutako egokitzapenak betetzen zirenik. Q20/1082.

- Kexa Espainiako Arartekoari bidali zaio.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Hezkuntza Ministerioak ez diolako erantzuten berak egindako eskaerari; zehazki, eskatzen zuen desgaitasuna duten pertsonen kolektiboa salbuetsi dadila zerbitzu akademikoei eta administratiboiei dagozkien tasak ordaintzetik, Urrutiko Hezkuntzarako Unibertsitate Nazionalean (UHUN). Iruditzen zaio diskriminatzailea dela kategoria bereziko familia ugariak tasak ordaintzetik salbuetsita egotea (idazkaritza-gastuak eta tituluak ematearekin lotutakoak barne), eta, aldiz, desgaitasuna duten pertsonen kolektiboa ez egotea salbuetsita, horiek zailtasun handiagoak baitituzte tituluak lortzeko. Q20/1138.
- Kexa Espainiako Arartekoari bidali zaio.

#### H) Bekak, dirulaguntzak eta aparteko sariak:

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Hezkuntza Departamentuak bere semeari ukatu egin diolako 2019/2020 ikasturtean derrigorrezko hezkuntzaren osteko ikasketak egiteko eskatutako beka, bere negozioaren urteko bolumenak baimendutako gehienezko zenbatekoa gainditzen duelako. Iruditzen zaio beka ukatzeko arrazoi hori diskriminatzailea dela langile autonomoentzat, besteren konturako langileekin alderatuta, ez duelako familia-unitatearen gaitasun ekonomikoa adierazten, ez baita benetan lortutako mozkin kontuan hartzen, urteko diru-sarrereri dagozkion gastuak kenduta. Q20/413.
- Ikertutako kexa - [Emandako ebazpena](#) - Ez onartua.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, bere alabari Batxilergoa egiteko emandako beka bat itzultzea eskatzen diolako Hezkuntza Departamentuak, deialdian jasotako gutxieneko asistentziaren eskakizuna (eskolen ehuneko laurogei) ez zuelako bete ikasleak. Adierazi du asistentzia falta osasun-arrazoiengatik izan zela (herstura eta depresio-nahasmendua du ikasleak). Gainera, adierazi du ez zutela azaltzen jakin zer egin behar zuen deialdian aipatzen den eskolatze-dispensatza lortzeko, eta irakasle bat kontratatu zuela ikasketekin jarraitu ahal izateko. Q20/500.
- Ikertutako kexa - [Emandako ebazpena](#) - Ez onartua.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Unibertsitate, Berrikuntza eta Eraldaketa Digitaleko Departamentuak 2019/2020 ikasturterako ikasketak beka ukatu diolako, ez diolako beka behar bezala eskatu Ministerioari edo Eusko Jaurlaritzari, horretarako baldintzak betetzen bazituen ere. Azaldu du Nafarroako Gobernuari eskatu ziola beka, 2018-2019 ikasturtean matrikulatutako kreditu guztien ehuneko txikiago bat gainditzea eskatzen delako. Q20/764.
- Kexa Administrazioarekiko izapidetzean konpondu da.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Unibertsitate, Berrikuntza eta Eraldaketa Digitaleko Departamentuak ukatu egin diolako, behin-behinean, 2019/2020 ikasturterako ikasketak beka, maila oso batean edo eskatutako gutxieneko kreditu kopuruan matrikulatuta ez egoteagatik. Argudiatu du behar beste kreditutan egin duela matrikula, eta unibertsitateko beste ikasle batzuek baino eskola-karga handiagoa duela, eta, beraz, eskatzen du berrius dezatela bere eskabidea. Gainera, Hezkuntza Ministerioaren bekari dagokionez, azaldu du bera egiten ari den bi graduetako bat bakarrik hartu duela kontuan ministerioak, eta, horren ondorioz, aitortutako zenbatekoa benetan dagokiona baino askoz ere txikiagoa dela. Q20/778.
- Kexa Administrazioarekiko izapidetzean konpondu da.

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, 2017/2018 ikasturtean unibertsitate-ikasketak egiteko eman zioten beka bat itzultzeko eskatzen diolako Unibertsitate, Berrikuntza eta Eraldaketa Digitaleko Departamentuak, beka hori aurreikusita zegoen xederako ez erabili izangatik. Azaldu duenez, naiz eta UHUNek ikasturte horretako matrikula bertan behera utzi zuen, ezin zuelako zegokion zenbatekoa ordaindu, hurrengo ikasturteko matrikula eta materiala ordaintzeko erabili zuen emandako beka. Azaldu du zailtasun ekonomiko larriak ari dela pasatzen, eta itzuli beharreko zenbatekoa oso handia dela; beraz, oso zaila izango zaio hori itzultzea, eta are gehiago ezarritako epe laburrean. Q17/947.
  - Ikertutako kexa - Ez da gomendio, iradokizun edo betebeharren gogorazpenik egin..

#### I) Hizkuntza-eskola ofizialak:

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Hezkuntza Departamentua berandutzen ari delako C2 mailako ingeleseko titulua ematen, Hizkuntza Eskola Ofizialean dagokion ingeles-ikastaro aurreratua gainditu ostean. Adierazi du titulu hori lortzeko premia larria duela, merezimendu gisa aurkeztu nahi duelako Guardia Zibilaren Kabo eta Guardiaren Eskalan sartzeko prestakuntza-zentroetan sartzeko hautaprotetan. Q20/910.
  - Kexa Administrazioarekiko izapidetzean konpondu da.

#### J) Eskola-garraioa eta eskola-jangela:

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Hezkuntza Departamentuak, eskola-garraioko zerbitzua emateko, ez dituelako kontratatzen haurrei eusteko hiru euste-puntuak uhalen bidezko mekanismoak dituzten ibilgailuak, horrelakoek segurtasun-baldintza hobekak eskaintzen baitituzte adingabeentzat. Herritarrak hiru urtetik

beherakoen garraioan jarri du azpimarra; horien segurtasun-baldintzak ez daude araututa oraindik. Eskatzen du ez dadila baimenik eman adin horretatik beherako adingabeekin autobusez txangorik egiteko, dagokion araudia egiten ez den bitartean. Q20/29.

- Ikertutako kexa - Espainiako Arartekoari bidali zaio.

- Lizarrako ikastetxe publiko bateko zenbait familiak bi kexa aurkeztu dituzte, Hezkuntza Departamentuak ez duelako neurri egokirik hartzen haien seme-alabek erabiltzen duten eskola-autobusaren zerbitzuaren lineak dituen arazoak konpontzeko. Zehazki, bide-segurtasunaren falta salatu dute; kritikatu dute autobusak maniobra arriskuetsuak egin behar izaten dituela, ikastetxera berandu iristen dela, eta ibilbidea hasten den udalerrian bizi diren haurrek denbora gehiegi ematen dutela autobusean. Q20/36 eta Q20/37.

- Lehenengo kexa Administrazioarekiko izapidetan zehar konpondu da. Interesdunak atzera egin du Q20/37 kexan.

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Hezkuntza Departamentuak, langileen greba deitzen denean, eskola publiko batean, eskola-garraioa erabiltzen duten ikasleentzat bakarrik bermatzen duelako jangela-zerbitzua, eta ikastetxea dagoen udalerrian bizi diren ikasleentzat, berriz, ez. Egoera hori diskriminatzailea iruditzen zaio, eta azaldu du bere seme-alabek ogitarteko bat eramateko aukera proposatu duela, baino ukatu egin diotela. Q20/302.

- Ikertutako kexa - [Emandako ebazpena](#) - Ez onartua.

- Derrigorrezko Bigarren Hezkuntzako eta Baxilergoko eskolatzeari dagokionez Leitzako Amazabal BHIra atxikita dauden udalerrietako

alkateek kexa bat aurkeztu dute, orain arte Derrigorrezko Bigarren Hezkuntzako ikasleei eman izan zaien eskola-jangelako zerbitzua, diruz lagundua, kentzea aurreikusi duelako Hezkuntza Departamentuak 2020/2021 ikasturterako, eta ordutegia Batxilergokoarekin bateratzea erabaki duelako, orain arte bestelako eskola-jardunaldi bat izan badute ere. Iruditzen zaie badaudela nahikoa elementu garrantzitsu jangela-zerbitzuari eusteko beharra justifikatzeko, bereziki kontuan hartuta ikasleak bizi diren udalerririk oso barreiatuta daudela geografikoki, eta ikastetxearen eta ikasleen etxebizitzaren arteko ibilbideek ezaugarri bereziak dituztela. Ordutegiari dagokionez, adierazi dute, egindako proposamena gauzatuz gero, laurogei minutuz luzatuko litzatekeela Derrigorrezko Bigarren Hezkuntzako ikasleen asteko jardunaldia, eta Batxilergokoena, berriz ehun eta hogeituz minutuz laburtuko litzatekeela. Kritikatzeko dute ordutegi-aldaketa hori ez duela ikastetxeak proposatu, eta iruditzen zaie jardunaldi-aldaketak eragingo dituela ikastetxean; batzuen eskola-karga areagotu egingo da, eta besteena, berriz, murriztu, eta iruditzen zaie oso zaila dela hori irizpide pedagogikoen eta akademikoen eta ikasleen ongizatearen arabera justifikatzea. Q20/518.

- Ikertutako kexa - [Emandako ebazpena](#) - Onartua.

- Zenbait Guraso Elkartek kexa bat aurkeztu dute, Hezkuntza Departamentuak erabaki duelako kendu egingo diela jangelarako dirulaguntza Leitzako Amazabal Institutuko ikasle garraiatuei (kontuan hartu behar da hori dela eskualdeko erreferentziako institutua). Eskualdearen orografia kontuan hartuta (Leitza, Goizueta-Arano, Ezkurra, Areso, Lekunberri-Larraun eta Araitz-Betelu hartzen ditu barnean), oso garrantzitsua iruditzen zaie jangela-zerbitzuari eustea. Q20/681.

- Ikertutako kexa - Emandako ebazpena - Onartua.

- Bi herritarrek kexa bat aurkeztu dute, Hezkuntza Departamentuak kendu egin duelako beren semea bera bizi den udalerritik Tafallara, ikastetxea dagoen udalerrira, eramaten zuen eskola-taxiaren zerbitzua. Azaldu dute erabaki horren arrazoia dela 2020/2021 ikasturterako ez dagoela Hezkuntza Departamentuak garraio kolektiboa antolatzen eskatzen duen gutxieneko ikasle kopurua. Beren semea eramateak eragingo dizkien zailtasunak aipatzen dituzte (eskola-ordutegia lanaldiarekin bateratzeko ezintasuna, gidatzea eragozten dieten patologia, beren zaintzak behar dituzten beste senide batzuk...). Beldur dira egoera horrek beren semearen absentismoa eragingo duela ikasturte honetan, eta bere eskola-errendimendua murriztu egingo dela. Q20/944.

- Ikertutako kexa - [Emandako ebazpena](#) - Ez onartua.

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Hezkuntza Departamentuak ez diolako ematen, bere semeari, bera bizi den udalerritik Tafallara arteko eskola-garraioko zerbitzua, erdi-mailako prestakuntza-ziklo bat ari baita egiten azken udalerririk horretan. Izan ere, semea matrikulatutako ikasketak arratsaldean ematen dira, eta, beraz, ezin du erabili Haur, Lehen eta Bigarren Hezkuntzarako antolatutako eskola-garraioko zerbitzua. Azaldu du bere semeak ez duela gidatzeko baimena eskuratzeko izan beharreko gutxienezko adina, eta ezin duela beste inola joan. Iruditzen zaio adingabe guztiek aukera berak izan beharko litzatekeela, edozein ordutegi eta ikasketa aukeraturata ere. Q20/959.

- Ikertutako kexa - [Emandako ebazpena](#) - Ez onartua.

■ Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Hezkuntza Departamentuak ez duelako betetzen eskola-garraioko segurtasun-baldintzei buruzko araudia; izan ere, batzuetan, Bearin eta Lizarrako ikastetxearen arteko ibilbidea egiten duen autobusak ez du laguntzailerik izaten. Adierazi du, gainera, askotan arduragabekeriaz jokatzeko ikusi dituela gidariak, eta salatu dituela jokabide horiek enpresaren aurrean. Q20/1050.

- Kexa Administrazioarekiko izapidetzean konpondu da.

### 3.2.10 Euskara.

#### A) Errotuluetan eta herritarrentzako jakinarazpenetan euskara erabiltzea.

■ Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Iruñeko Paulino Caballero kaleko 15. zenbakian dagoen higiezinan "Euskarabidea" dioen errotulu bat jarri delako, eta ez delako erakunde autonomo horren gaztelaniazko izenik jarri. Azaldu du herritar guztien ekarpenari esker ireki ahal izan den zentro bat dela, eta, beraz, itzulpena ere jarri behar izatekeela, gaztelaniadunek ere ulertu ahal izateko. Q20/686.

- Ikertutako kexa - [Emandako ebazpena](#) - Onartua.

■ Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Garraldako Udalak erantzun desegokia eman diolako berak igorritako idazkiari. Idazkian, adierazi zuen ez zitzaizola ongi iruditzen udal-adierazpen batean euskara eta generoaren ikuspegitik inklusiboa den hizkera ez erabiltzea. Q20/698.

- Kexa Administrazioarekiko izapidetzean konpondu da.

■ Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Euskarabidea/Instituto Navarro del Euskera erakundeak euskaraz bakarrik argitaratzen duelako bere

izena maiz, bai Nafarroako Gobernuaren webgunean, bai beste komunikabide batzuetan. Adierazi du hainbat albistetan aipatzen dela erakunde hori "Euskarabidea" izena bakarrik aipatuz, eta, bere ustez, hori diskriminatzailea da gaztelaniadunentzat. Adierazi du, gainera, askotan, euskarazko hitzak erabiltzen direla erakundearen webgunearen gaztelaniazko bertsioan (adibidez, aipatzen du "euskaltegi" hitza erabiltzen dela, "centro de enseñanza" erabili beharrean), eta bi hizkuntzak nahasi egiten direla, inolako beharrik gabe. Adierazi du "Euskarabidea" hitzaren itzulpena "Camino del Euskera" izango litzatekeela, eta ez "Instituto Navarro del Euskera". Q20/928.

- Ez da hauteman eskubideen urraketarik.

#### B) Udalerrien izenak:

■ Herritar batek kexa bat aurkeztu du, ez dagoelako ados Osacáin Kontzejuaren izen ofizialarekin, gaztelaniaz bakarrik ageri baita izena, eta ez elebitan, euskaraz eta gaztelaniaz (Osacáin/Otsakain). Zenbait iturri bibliografiko aipatzen ditu, kontzejuaren izena euskaraz aitortua izan dela erakusten dutenak, eta adierazten du gauza bera gertatzen dela Olaibarko Udalaren baitako gainerako kontzejuetan: Olave/Olabe, Oláiz/Olaitz, Osavide/Osabide, Zandio, Osacáin/Otsakain, Endériz/Enderitz eta Beráiz/Beraitz. Q20/1011.

- Kontuan hartutako kexa, konponbidean.

■ Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Ochagavía/Otsagabiako Udalak, udal-aplikazioan, ez duelako jarri udalerraren izena elebitan, gaztelaniaz eta euskaraz, hizkuntza-berdintasuna bermatze aldera. Azaldu du euskaraz bakarrik ageri dela, eta dagoeneko konpondu zela antzeko beste gertakari bat, aplikaziora sartzeko ezinbestekoa baitzen euskarazko izenaren bidez sartzea. Q20/1202.

- Kexa Administrazioarekiko izapidetzean konpondu da.



### C) Euskarazko irakaskuntza:

■ Zenbait familiak kexa bat aurkeztu dute, Hezkuntza Departamentuak ez duelako D ereduko linea bat jartzen Mendigorriako ikastetxe publikoan. Azaldu dute haien seme-alabak udal-haurreskolan matrikulatuta daudela, eta euskaraz ari direla ikasten; hortaz, eskatzen dute eredu berean jarraitu ahal izatea hurrengo hezkuntza-etapatan, udalerrian bertan. Uste dute eskari handia dagoela, eta, beraz, linea irekitzea justifikatuta dagoela; horrek, gainera, ikastetxearen bizirau-penari lagunduko lioke. Erantsi dute, gai hau departamentuarekin aztertzean, departamentuak ziurgabetasuna eragin diela, eta ez diela azalpen arrazoiturik eman. Q20/354.

- Ikertutako kexa - [Emandako ebazpena](#) - Ez onartua.

■ Zenbait herritarrek kexa bat aurkeztu dute, Hezkuntza Departamentuak ez duelako ezartzen Ikaskuntza eta Errendimendua Hobetzeko Programa (IEHP) haien seme-alabak doazen ikastetxeko D ereduan, programa horretara batu behar baitute seme-alabek Bigarren Hezkuntzako bigarren mailan; hortaz, hizkuntza-ereduz aldatzera behartuta egongo dira. Azaldu dute ikasketak D ereduan egin dituztela Haur Hezkuntzaz geroztik, eta aldaketak talde-nortasunetik desberrotzea eragingo diela, eta kontuan hartu behar dela talde-nortasun horrek berebiziko garrantzia duela adin horretan. Q20/650.

- Kexa Administrazioarekiko izapidetzean konpondu da.

### D) Eskola-azpiegiturak:

■ Hiru herritarrek hiru kexa aurkeztu dituzte, Pamplona/Iruñeko Udalak euskarazko oso plaza gutxi eskaintzen dituelako Iruñeko haurreskoletan (0-3 urteko zikloa). Aipatzen dute plaza horiek

lurralde-banaketa desorekatua dutela Iruña udalerrian. Horren ondorioz, mugakideak diren udalerrietan, hala nola Barañáin-Barañainen eta Mutilva-Mutiloan, nabarmen areagotuko dira izen-emateak, eta areagotu egingo dira, orobat, haurreskola pribatueto matrikulak. Erantsi dute Iruña hegoaldeko haurreskola batean, hizkuntza-eredua aldatzeaz gainera, murriztu egingo direla bularreko haurrentzako eta haur ibiltarientzako euskarazko plazak, eta horrek itzarote-zerrenda areagotzea ekarriko duela. Uste dute azterlan bat egin beharko litzatekeela, modu errealean erantzuteko familien eskariari, eta ez politikoki. Kritikatzen dute, horren orde, inkestak egiten zaizkiela telefonoz, eta gehienak erretiro-adinean dauden pertsoneri gainera. Q20/314, Q20/353 eta Q20/365.

- Ikertutako kexa - [Emandako ebazpena](#) - Onartua.

■ Euskararen alde lan egiten duen elkarte batek, Ansoáin/Antsoaingo zenbait familiaren izenean, kexa bat aurkeztu du, Ansoáin/Antsoaingo Udalak ez duelako euskarazko linearik eskaintzen udal-haurreskolan, duela bi urte hezkuntza-linea hori ezartzeko izapideak bizkortzeko konpromisoa hartu bazuen ere. Kexan azaldu dute egoera ez dela ia batere aldatu orduz geroztik, eta gainera, Antsoainen inguruko eremuetan euskarazko plazen eskaintza aldatu egin dela, Pamplona/Iruñeko Udalak hizkuntza horretako plazen eskaintza aldatzeko hartutako erabakiaren ondorioz. Q20/319.

- Ikertutako kexa - [Emandako ebazpena](#) - Onartua.

■ Euskararen defentsarako plataforma batek kexa bat aurkeztu du, Pamplona/Iruñeko Udalak udal-haurreskoletako euskarazko plazen eskaintza aldatu nahi duelako, eta gogorki murriztuko di-

tuelako. Azaldu du laurogei familiarik gora izango direla kaltetuak, eta beste hizkuntza-eredu batzuetan edo haurreskola pribatuetan matrikulatu beharko dituztela seme-alabak. Ziurgabetasun handia eragiten die datorren ikasturtean haiekin zer gertatuko den ez jakiteak. Aldarrikatzen dute gurasoek eskubidea dutela haurrak zer hizkuntzatan eskolatu erabakitzeke. Q20/567.

- Gaia aurrez jorratu da (Q20/314, Q20/353 eta Q20/365), eta ebazpena emanda dago; Administrazioak onartu egin zuen.

#### **E) Funtzio publikora sartzeko euskara baldintza gisa eskatzea:**

■ Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Berriozarko Udalak euskara jakitea eskatzen duelako, Giza Baliabideetako gerente-plaza baterako langile bat administrazio-araubidean kontratatzeke deialdian. Aldarrikatzen du postu horretan ez dela euskara erabiltzen, eta Berriozar udalerrira ez dagoela eremu euskaldunean, mistoan baizik; hortaz, ez da egokia aginduz hizkuntza horren C1 maila eskatzea. Gainera, kexa-egileak dioenez, ez da arrazoitzen zergatik ez diren baloratzen erkidegoko gainerako hizkuntzak, eta zergatik urratzen diren gainerako hautagaien eskubideak. Q20/10.

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

#### **F) Enplegu publikoko deialdietan euskara baloratzea:**

■ Euskararen defentsarako elkarte batek kexa bat aurkeztu du, Hezkuntza Departamentuak ez duelako euskara behar bezala baloratzen Bigarren Hezkuntzako Irakasleen Kidegoan sartzeko eta espezialitate berriak lortzeko, Lanbide Heziketako Irakasle Teknikoen Kidegoan sartzeko eta espezialitate berriak lortzeko eta Nafarroako

Foru Komunitateko Administrazioaren kudeaketa-esparruko plazak lortzeko hautespen-prozedurak onesten dituen ebazpenean. Azaldu du hautagaiak ezin dutela lortu, euskara jakiteagatik, eta merezimendu hori egiaztatuta, azaroaren 15eko 103/2017 Foru Dekretuak, euskararen erabilera arautzen duenak Nafarroako administrazio publikoetan, ezarritako puntuazioa, beste merezimendu batzuegatik dagokien balorazioaz gain. Departamentuak puntuazio muga global bat finkatu du, eta aukera hori eragozten du horrela. Q20/299.

- Legedi aplikagarriari buruzko informazioa eman zaio herritarrari.

■ Euskararen defentsarako elkarte batek kexa bat aurkeztu du Hezkuntza Departamentuak, departamentuaren beraren mendeko unibertsitatez kanpoko ikastetxe publikoetako zuzendariak aukeratzeko eta izendatzeko merezimendu-lehiaketen deialdian, ez duelako zehaztu euskara baloratzen den hizkuntzetako bat den, D ereduko ikasketak bakarrik ematen ez dituen ikastetxe bateko zuzendari izateko hautagaitza bat aurkezten denean. Eskatzen du zehaztu dadila euskara baloratzen den ala ez; izan ere, bestela, euskaldunen hizkuntza-eskubideak jarduketa arbitrario baten mende gelditu daitezke. Q20/338.

- Legedi aplikagarriari buruzko informazioa eman zaio herritarrari.

■ Euskararen defentsarako elkarte batek kexa bat aurkeztu du, Ochagavía/Otsagabiako Udalak, Zaraitzuko lbaxa zahar-etxerako bi gerokultore-plaza oposizio-lehiaketa bidez betatzeko deialdian, euskararen erabilera eta sustapena arautzen dituen ordenantzako zenbait artikulurratzen dituelako; alde batetik, euskara jakitea ez dute sartu ezinbesteko eskakizun gisa, nahiz eta herritarrei arreta zuzena emateko eginkizu-

na dagokien postu horiei, eta, beste alde bate-tik, ez dute behar bezala puntuatu merezimendu gisa, gertatu baitaiteke, antzeko postuetako esperientziaren balorazioarekin, lehiaketa-faseari esleitutako gehieneko puntuazioa lortzea, eus-kara baloratu gabe utzita. Q20/443.

- Herritarrari jakinarazi zaio Administrazioari jakinarazi behar diola auzia aurrez.
- Euskararen defentsarako elkarte batek kexa bat aurkeztu du, Ribaforadako Udalak, zerbitzu anitzetako lanpostuak oposizio-lehiaketa mugatuaren bidez betetzeko deialdian, ez duelako euskara jakitea baloratuko, eta, aldiz, atzerriko hizkuntzak jakitea baloratuko duelako. Q20/444.
  - Gaia aurrez jorratu da, eta ebazpenak emanda daude; Administrazioak onartu egin zituen.
- Euskararen defentsarako elkarte batek kexa bat aurkeztu du, Sangüesa/Zangozako Udalak "Juan Frances Iribarren" udalaren musika-eskolarako atezainaren plaza bat betetzeko deitutako oposizio-lehiaketan ezarritako puntuazio-sistemagatik; izan ere, nahiz eta euskara jakitea merezimendu gisa baloratzen den, posible da lehiaketa-faserako finkatutako puntu guztiak lortzea euskararen ezagutza egiaztatu beharrik gabe. Q20/453.
  - Ikertutako kexa - Udalak jakinarazi zuen deialdia atzera bota zela, kexan aipatzen diren arrazoiekin zerikusirik ez duten beste arrazoi batzuegatik.
- Euskararen defentsarako elkarte batek kexa bat aurkeztu du, Lehendakartzako, Berdintasuneko, Funtzio Publikoko eta Barneko Departamentuak, zenbait lanpostutarako lekualdatze-lehiaketen deialdietan (liburutegiko arduraduna, osasun-kudeaketako teknikaria, enpresa-zientzietan diplomaduna, Ogasuneko kudeatzaile eta ikerlari

laguntzailea eta Ogasuneko teknikaria), gutxiago baloratzen duelako euskara jakitea atzerriko hizkuntzak jakitea baino, eremu ez-euskaldunera eta eremu mistora atxikitako plazetan. Q20/458.

- Ikertutako kexa - [Emandako ebazpena](#) - Ez onartua.
- Euskararen defentsarako elkarte batek kexa bat aurkeztu du, Lehendakartzako, Berdintasuneko, Funtzio Publikoko eta Barneko Departamentuak, Bera eta Lesaka udalerrietako liburutegiko arduradun lanpostuko bi plaza oposizio-lehiaketa bidez estaltzeko deialdian, merezimendu kualifikatu gisa bakarrik baloratzen duelako euskara jakitea, eskakizun gisa ezarri beharrean. Azaldu duenez, argitaratutako azken plantilla organikoan, derrigorrezkoa da euskara jakitea eremu euskalduneko liburuzain-postu guztietan, Beran eta Lesakan izan ezik. Q20/460.
  - Ikertutako kexa - [Emandako ebazpena](#) - Ez onartua.
- Euskararen defentsarako elkarte batek kexa bat aurkeztu du, Hezkuntza Departamentuak, ikastetxeetan proiektuak edo programa espezifikokoak aztertzeko eta ezartzeko lanpostuak zerbitzu-eginkizunen araubidean betetzeko merezimendu-lehiaketaren deialdian, ez duelako euskara jakitea merezimendu kualifikatu gisa baloratzen, eremu euskalduneko ikastetxetara atxikitako plazetan. Q20/464.
  - Ikertutako kexa - Ez da gomendio, iradokizun edo betebeharren gogorazpenik egin.
- Euskararen defentsarako elkarte batek kexa bat aurkeztu du, Osasun Departamentuak, Nafarroako Osasun Zerbitzua-Osasunbidearako psikologo kliniko eta alorreko mediku espezialisten lanpostuetarako lekualdatze-lehiaketen bi deialditan, gutxiago baloratzen duelako euskara

- jakitea atzerriko hizkuntzak jakitea baino, eremu ez-euskaldunera eta eremu mistora atxikitako plazetan. Q20/481.
- Gaia aurrez jorratu da, eta ebazpena emanda dago (Q20/458); Administrazioak ez zuen onartu.
- Euskararen defentsarako elkarte batek kexa bat aurkeztu du, Valle de Egüés/Eguesibarko Udalak hautespen-proben bidez ludoteka-liburutegiko laguntzaile postua hartzeko hautagaien bi zerrenda osatzeko prozesuan ezarritako puntuazio-sistemagatik; izan ere, nahiz eta euskara jakitea merezimendu gisa baloratzen den, posible da lehiaketa-faserako finkatutako puntu guztiak lortzea euskararen ezagutza egiaztatu beharrik gabe. Q20/482.
    - Gaia aurrez jorratu da (Q19/986), eta ebazpena emanda dago; Administrazioak ez zuen onartu.
  - Euskararen defentsarako elkarte batek kexa bat aurkeztu du, Tudela/Tuterako Udalak, Tuterako Udaltzaingoko Lehen Mailako Agenteen bi plaza kategoria-igoerako lehiaketa bidez estaltzeko deialdian, atzerriko hizkuntzak jakitea bakarrik baloratzen duelako, eta ez euskara jakitea. Q20/822.
    - Gaia aurrez jorratu da (Q18/535, Q18/641), eta ebazpena emanda dago; Administrazioak ez zuen onartu.
  - Euskararen defentsarako elkarte batek kexa bat aurkeztu du, Tudela/Tuterako Udalak, Tuterako Udaltzaingoko Inspektore Ordearen plaza bat oposizio-lehiaketa bidez estaltzeko deialdian, atzerriko hizkuntzak jakitea bakarrik baloratzen duelako, eta ez euskara jakitea. Q20/915.
    - Gaia aurrez jorratu da (Q18/535, Q18/641), eta ebazpena emanda dago; Administrazioak ez zuen onartu.
  - Euskararen defentsarako elkarte batek kexa bat aurkeztu du, Hezkuntza Departamentuak merezimendu gisa baloratzen duelako euskara, irakasleen aldi baterako kontrataziorako -apirilaren 8ko 37/2020 Foru Aginduan jaso-, eta hori ez datorrelako bat Euskararen Foru Legearen muinarekin. Azaldu du euskara jakitea merezimendu espezifikoko gisa baloratu beharko litzatekeela; izan ere, bestela, prestakuntza akademikoko ataleko gainerako merezimenduekin batera baloratuz gero, gerta daiteke norbaitek finkatutako gehieneko puntuazioa lortzea, euskara jakitea baloratu gabe utzita. Gainera, eskatzen du euskara merezimendu kualifikatu gisa baloratzea eremu euskaldunean. Q20/1013.
    - Ikertutako kexa - Ez da gomendio, iradokizun edo betebeharren gogorazpenik egin.
  - Euskararen defentsarako elkarte batek kexa bat aurkeztu du, Osasun Departamentuak, Nafarroako Osasun Zerbitzua-Osasunbidearako Osasun Mentalean Espezializatutako Erizainen berderatzi postu oposizio-lehiaketa bidez estaltzeko eta hautaprobeen bidez hautagaien zerrendak osatzeko deialdian, aldi baterako kontratazioaren bidez zein aldi baterako barne-sustapenaren bidez gauzatzekoetan, ez duelako zehazten zer puntuazio emango den euskara jakiteagatik. Horren orde, azaroaren 15eko 103/2017 Foru Dekretuari egiten dio erreferentzia, euskararen erabilera arautzen duenari Nafarroako administrazio publikoetan. Halaber, kritikatzin du eremu mistoko eta ez-euskalduneko plazetan, gehiago baloratzen direla atzerriko hizkuntzak, euskara baino. Q20/1034.
    - Gaia aurrez jorratu da (Q18/862, Q20/458), eta ebazpena emanda dago; Administrazioak ez zuen onartu.
  - Euskararen defentsarako elkarte batek kexa bat

aurkeztu du, Osasun Departamentuak, Nafarroako Osasun Zerbitzua-Osasunbidearako Obstetrizia eta Ginekologia Espezialitateko Erizainen (Emagina) 26 postu huts merezimendu-lehiaketa bidezko lekualdaketa bidez estaltzeko deialdian, ez duelako zehaztu zer balorazio emango zaion euskarari eremu mistoan; adierazten du ez lukeela izan behar atzerriko hizkuntzentzat finkatutako balorazioa baino baxuagoa. Q20/1100.

- Gaia aurrez jorratu da (Q18/862, Q20/458), eta ebazpena emanda dago; Administrazioak ez zuen onartu.

- Euskararen defentsarako elkarte batek kexa bat aurkeztu du, Kontuen Ganberaren zerbitzura Auditore postu bat estaltzeko deialdian, euskara jakitea ez delako baloratzen merezimendu espezifikoa gisa; hortaz, gerta daiteke finkatutako gehieneko puntuazioa lortzea, euskara jakitea baloratu gabe utzita. Q20/1143.

- Legedi aplikagarriari buruzko informazioa eman zaio herritarrari.

- Euskararen defentsarako elkarte batek kexa bat aurkeztu du, Osasun Departamentuak, Nafarroako Osasun Zerbitzua-Osasunbidearen zerbitzura 24 Fisioterapeuta-lanpostu oposizio-lehiaketa bidez estaltzeko deialdian, ez duelako zehaztu zer puntuazio emango den euskara jakiteagatik; horren ordez, Nafarroako Administrazio Publikoetan, erakunde publikoetan eta mendeko zuzenbide publikoko erakundeetan euskararen erabilera arautzen duen araudiari egiten dio erreferentzia, eta gutxiago baloratzen du euskara jakitea, atzerriko hizkuntzak jakitea baino, eremu ez-euskaldunari eta eremu mistoari atxikitako plazetan. Q20/1160.

- Gaia aurrez jorratu da (Q18/862, Q20/458), eta ebazpena emanda dago; Administrazioak ez zuen onartu.

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Lehendakartzako, Berdintasuneko, Funtzio Publikoko eta Barneko Departamentua ez delako ari errespetatzen berak langile kontratatu gisa betetzen zuen plazaren gainean bereganatutako eskubideak, gerora, euskara-profila gehitu baitzitzaien. Azaldu duenez, orain, plaza lehiaketan eskaini eta berak gainditu egin duenean, ezin duela hura lortu, euskara-profila eskatzen delako orain. Kexa-egilea ez dago ados, bera lehenetik ere zerbitzu ematen zegoelako plaza horretan, eta eskakizun hori ez litzatekeelako aplikagarria izango beste pertsona bat laneratu arte; izan ere, bestela, atzeraeraginez ari dira eskakizuna aplikatzen, eta hori irmoki debekatzen du Espainiako legediak. Q20/1294.

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

### 3.2.11 Atzeritartasuna.

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du Estatuko Abokatzak eta Erregistroen eta Notariotzaren Zuzendaritza Nagusiak ez dutelako Auzitegi Nazionalaren epai bat betearazten, eta Polizia Nazionalak Nortasun Agiri Nazionala eta pasaporte ematea atzera bota duelako. Epai horrek, hain zuzen, Espainiako nazionalitatea galdu izana baliogabetzen du, ez zitzaiolako defentsarako eskubidea ziurtatu Iruñeko espetxean zegoenean. Q20/17.

- Kexa Espainiako Arartekoari bidali zaio.

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du Justizia Ministerioa gehiegi atzeratu delako 2012an aurkeztu zuen espainiar nazionalitatearen eskaera ebazten. Geroago izapidetutako beste espediente batzuk jada ebatzita daudela aipatu du, eta, gaur egun, bere eskaera ez dela existitzen agertzen dela. Halaber, Iruñeko Erregistro Zibilak berandutze horrengatik aurkeztutako erre-

- klamazio bati ez ziolako erantzun ere aurkeztu du kexa. Q20/184.
- Kexa Espainiako Arartekoari bidali zaio.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du Justizia Ministerioa gehiegi atzeratu delako 2016an espainiar nazionalitatea lortzeko egin zuen eskaera ezestearen aurka jarritako berraztertze-errekurtso bat ebazten. Q20/349.
    - Kexa Espainiako Arartekoari bidali zaio.
  - Herritar batek kexa bat aurkeztu du Justizia Ministerioa bizilekuagatik espainiar nazionalitatea lortzeko 2018an egin zuen eskaera ebazten atzeratu delako, eta, oraindik orain ez duelako esleituta espediente-zenbakirik ere. Q20/390.
    - Kexa Espainiako Arartekoari bidali zaio.
  - Herritar batek kexa bat aurkeztu du Justizia Ministerioa bizilekuagatik espainiar nazionalitatea lortzeko duela hiru urte egin zuen eskaera ebazten atzeratu delako, eta, oraindik orain ez duelako esleituta espediente-zenbakirik ere. Q20/402.
    - Kexa Espainiako Arartekoari bidali zaio.
  - Herritar batek kexa bat aurkeztu du Justizia Ministerioa gehiegi atzeratu delako 2016an aurkeztu zuen espainiar nazionalitatearen eskaera izapidetzen. Q20/577.
    - Kexa Espainiako Arartekoari bidali zaio.
  - Herritar batek kexa bat aurkeztu du Justizia Ministerioa gehiegi atzeratu delako bizilekuagatik 2016an aurkeztu zuen espainiar nazionalitatearen eskaera ebazten. Adierazi du espedienteari erreferentzia-zenbakirik ere ez zaiola esleitu. Q20/623.
    - Kexa Espainiako Arartekoari bidali zaio.
  - Herritar batek kexa bat aurkeztu du Justizia Ministerioak Espainian aspalditik bizi delako AIZ berritzeko eskaera ukatu diolako, alokairu-kontraturik aurkeztu ez izanagatik. Adierazi du ezin izan zuela bera bizi den bizileku-larrialdietarako udal-etxebizitzaren kontratua aurkeztu, haren epea amaitu delako. Hala ere, gaineratu du Iruñeko Udalak aukera eman diola etxebizitza horretan bizitzen jarraitzeko beste toki bat aurkitu arte. Q20/659.
    - Kexa Espainiako Arartekoari bidali zaio.
  - Kolektibo batek kexa bat aurkeztu du, uste duelako beste kolektibo bat sare sozialen bidez gorrotoa bultzatzen duten eraso larriak eragiten ari dela saharar errefuxiatuen eskubideen aurka, 2016. urtetik. Q20/741.
    - Kexa Espainiako Arartekoari bidali zaio.
  - Herritar batek kexa bat aurkeztu du Espainiako Gobernuak Nafarroan duen Ordezkaritzak Aljeriako aurrekari penalen ziurtagiria aurkezteko eskatzen diolako, errotze-egoera bereziengatik bizileku-baimena izapidetzeko. Azaldu du ezinezkoa zaiola ziurtagiri hori lortzea, ez duelako seniderik herrialdean eta ezin duelako Aljeriara bidaiatu itzuli ahal izateko agiri bat izan gabe, pasaportearen indarrean ez duelako. Baimen osoa ematen du beharrezkoa den informazio guztia biltzeko edo Aljeriako kontsulatuarekin harremanetan jartzeko, egiaztatu ahal izango baitute ez duela aurrekari penalik. Q20/765.
    - Kexa Espainiako Arartekoari bidali zaio.
  - Herritar batek kexa bat jarri du Justizia Ministerioa gehiegi atzeratu delako 2016an aurkeztu zuen espainiar nazionalitatearen eskaera izapidetzen. Q20/896.
    - Kexa Espainiako Arartekoari bidali zaio.

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, bere ezkontidearen agiriekin lotutako egoera erregularizatzeko zailtasunak dituelako. Azaldu du emaztearen Egoitza Iraunkorreko Txartela berritzeko Dominikar Errepublikan egindako ezkontza-inskripzioaren ziurtagiria behar duela, baina hori gehiegi atzeratzen ari dela, eta arriskua dagoela berritzea epe barruan ez eskatzeko. Q20/899.
  - Kexa Espainiako Arartekoari bidali zaio.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du Justizia Ministerioa gehiegi atzeratu delako bizilekuagatik 2016an aurkeztu zuen espainiar nazionalitatearen eskaera ebazten. Adierazi du atzerapen hori espediente gaizto izanaren ondorio dela, eta horrexegatik, duela gutxi Erregistro Zibilerako behar izan duela nazionalitate-espediente berreraiki dezaten eskatzeko, baina ezin izan duela izapidea egin, arduraduna ez zegoelako. Q20/932.
  - Kexa Espainiako Arartekoari bidali zaio.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du Gobernuak Nafarroan duen Ordezkaritza familia berrelkartzeagatik bizileku-baimena eskatzeko ebazpenean atzeratu delako. Q20/1072.
  - Kexa Espainiako Arartekoari bidali zaio.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du Justizia Ministerioak bizilekuagatik espainiar nazionalitatea eskatzeko espediente gaiztoari duela, dispensa bat ematea ebazten den arte. Eta azaldu du ez zaiola informaziorik eman dispensa hori emateko prozedurari buruz, ez eta eskatutako dokumentazioari buruz ere. Q20/1095.
  - Kexa Espainiako Arartekoari bidali zaio.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du Europar Batasuneko herritar-txartela berritzeko eskaeraren tramitazioa geldituta dagoelako, 2017ko kanporatze-agindu baten ondorioz. Adierazi du agindu hori judizialki baliogabetu zela, eta, beraz, ez duela ulertzen txartela bertan behera utzi izana, gaur egun ez berritzea eta Atzerritarren Bulegoak bere egoera irregularra dela adierazi izana. Q20/1104.
  - Kexa Espainiako Arartekoari bidali zaio.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du Justizia Ministerioa bizilekuagatik espainiar nazionalitatearen eskaera ebazten atzeratzen ari delako, ez baitu baliozkotzat jotzen aurrekari penalen ziurtagiria, eskaerarekin batera 2016an aurkeztu zuena, eta ziurtagiri hori indarrean da, eta nazioarteko hitzarmenen arabera itzulita eta legeztatuta dago. Adierazi du Aljeriako egungo gerra-egoerak herrialdera bidaiatzea eragozten diola, beste ziurtagiri bat eskatzeko. Q20/1168.
  - Kexa Espainiako Arartekoari bidali zaio.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du EBko herritarren senidearen bizileku iraunkorreko txartela berritzeko eskabidearen ebazpenean gehiegizko atzerapena gertatzen ari delako. Q20/1225.
  - Kexa Espainiako Arartekoari bidali zaio.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du Justizia Ministerioa gehiegi atzeratu delako bizilekuagatik 2017an aurkeztu zuen espainiar nazionalitatearen eskaera ebazten. Q20/1226.
  - Kexa Espainiako Arartekoari bidali zaio.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du; izan ere, salbuespenezko sustraitze-egoeragatik bizileku-baimenari buruzko errekurtsua onartu zuen ebazpen judizialaren ondoren, hiru aldiz jo du Iruñeko Atzerritarren Bulegora atzerritarren nortasun-txartela egitera, baina han ukatu egin zioten entregatu nahi zuen dokumentazioa erregistratzea. Azaldu du epaia jada irmoa zela, baina, hala ere, ez ziotela arretarik eman. Q20/1290.
  - Kexa Espainiako Arartekoari bidali zaio.

### 3.2.12 Funtzio publikoa.

#### A) Funtzionarioen eskubideak eta betebeharrak:

- Nafarroako funtzionario publikoen sindikatu batek kexa bat aurkeztu du Osasun Departamentuak eta Lehendakartzako, Berdintasuneko, Funtzio Publikoko eta Barneko Departamentuak ez dituztelako, batetik, behar diren xedapenak bultzatzen erizaintzako teknikariei (erizaintzako zaintza osagarrietako teknikariak, osasun-teknikariak edo antzeko izendapenak) karrera profesionala emateko, osasun-langileen beste kolektibo batzuentzat ezarritakoarekin erabat desberdin jokatu; eta, bestetik, ez dutelako sustatzen aipatutako kolektibo horren hobekuntza profesionalerako neurriak, Nafarroako Foru Komunitateko administrazioeko beste talde profesional batzuekin egin duen ildotik. Q20/300.
  - Gaia aurrez jorratu da (Q19/941), eta ebazpena igorrita dago, baina Administrazioak ez zuen onartu.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du Lodosako Udalak diskriminaziozko tratamendua ematen dielako bere lankideari eta berari, udal horretako lanpostu berean dagoen beste langile batekiko. Azaldu du, soldata-desberdintasunengatik jarritako kexen aurrean, udalak B mailako lanposturako deialdi murriztu bat onartu duela hirugarren langilearentzat, nahiz eta betetzen dituen funtzioak C mailari dagozkion. Adierazi du tratu bereziak lan-egoera jasanezina sortzen diola. Q20/409.
  - Ikertutako kexa - [Emandako ebazpena](#) - Onartua.
- Herritar batek kexa aurkeztu du Lodosako Udalak lan-tratamendu eta tratamendu pertsonal diskriminatzailea ematen dielako, udal horretako lanpostu berean dagoen beste langile batekiko.

Azaldu du, Alkatezari irtenbide bat proposatu zion arren, Alkatezak ez duela erantzun eta ez duela interesik erakutsi. Gainera, adierazi du ordezkari sindikal gisa eskatu zuela 2019ko ekainean egindako lanpostuen balorazioaren emaitza emateko, bai eta plantillako funtzionarioek egindako aparteko orduen hileko laburpena ere, baina oraindik ez duela informazio hori eskuratu. Q20/410.

- Ikertutako kexa - [Emandako ebazpena](#) - Onartua.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, ez dagoelako ados Nafarroako administrazio publikoen zerbitzura dauden langileentzat ezarritako bateraezintasun-araubideari buruzko zenbait gaiarekin. Salatu du ezinezkoa dela Administrazioako lanaldi osoa ez den lanaldi batean lan egiten duten pertsonak, hots, lanaldi murriztuetan lan egiten dutenek, beren jarduera beste administrazio-eremu batzuetan zerbitzua emanez osatzea. Administrazio publikoei zerbitzuak ematen dizkieten enpresetan besteren konturako lanak bateraezintzat jotzea kritikatzeko du. Bere ustez, eskusibotasunaren figura bateraezintasunarena baino egokiagoa da; izan ere, bateraezintasunaren bidez, Administrazioari zerbitzurik ematen ez dioten autonomoei eta enpresetako besteren konturako langileei egiten zaie mesede, zerbitzu-enpresetako besteren konturako langileen kaltetan. Bere ustez, bateraezintasuna kontrolatzeko mekanismoak ez dira nahikoak. Q20/1061.
  - Ikertutako kexa - [Emandako ebazpena](#) - Onartua.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du bere emaztea, Guardia Zibilaren Kidegoko kidea, generoagatik diskriminatzen ari delako erakunde militar hori. Q20/1066.
  - Kexa Espainiako Arartekoari bidali zaio.



- Herritar batek kexa bat aurkeztu du Hezkuntza Departamentuak ez diolako lanpostuz aldatzeko egin zuen eskaerari erantzuten. Azaldu du, ikastetxe bateko mantentze-lanetako ofizial gisa egiten duen lanean, atezain postuari edo teknologia berrietako teknikari informatikoaren lanpostuari dagozkion lanak egin behar izaten dituela, eta ikastetxeko zuzendaritzak lanpostu horrekin zerikusirik ez duten jardueretan parte hartzera behartu zuela, hala nola emakume langilearen egunean parte hartzera eta ogitartekotako aluminio-bilgarriaren aurkako kanpainetan, besteak beste. Kritikatu du, hori horrela izanda ere, berari dagozkion funtzioak eta zereginak ez dituela beste inork egiten. Abusu-egoera deritzon horren aurrean, lanpostua aldatzeko eskatu zuen, eta oraindik ez zaio eman. Q20/1300.
  - Kexa Administrazioarekiko izapidetzean konpondu da.
- B) Enplegatu publikoen ordainsariak:**
- Nafarroako funtzionario publikoen sindikatu batek kexa bat aurkeztu du Hezkuntza Departamentuak ez diolako erantzun sindikatu horretako afiliatu batek 2016/2017 eta 2017/2018 ikasturteetako udaldiari dagokion soldata ordaintzeko egin zuen eskaerari. Q20/31.
  - Ikertutako kexa - [Emandako ebazpena](#) - Onartua.
- Nafarroako funtzionario publikoen sindikatu batek kexa bat aurkeztu du Osasun Departamentuak ez dituelako aitortzen ez ordaintzen administrazio-araubidean kontratatutako langileen gradu-osagarriak eta antzinatasun-osagarriak haiek aldi baterako ezintasun-egoeran daudenean. Q20/297.
  - Kexa Administrazioarekiko izapidetzean konpondu da.
- Nafarroako funtzionario publikoen sindikatu batek kexa bat aurkeztu du Hezkuntza Departamentuak ez diolako erantzun erantzun sindikatu horretako afiliatu batek 2016/2017 eta 2017/2018 ikasturteetako udaldiari dagokion soldata aitortu eta ordaintzeko egin zuen eskaerari. Q20/339.
  - Kexa Administrazioarekiko izapidetzean konpondu da.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du Hezkuntza Departamentuak ez diolako erantzun 2016/2017 eta 2017/2018 ikasturteetako udaldiari dagokion soldata aitortu eta ordaintzeko egin zuen eskaerari. Q20/340.
  - Kexa Administrazioarekiko izapidetzean konpondu da.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du Iزابako Udalak ez dituelako Nafarroako Administrazio Auzitegiaren bi ebazpen betearazi, zeinak agintzen baitute Idazkari lanpostuari ordaintzen ari ziztaion lanpostu-osagarria berriro ordaintzea. Udalak osagarri hori murriztea erabaki zuen, eta ordainsari-murrizketa hori 2018. eta 2019. urteetako plantilla organikoa onartzeko egintzetan islatu zuen. Q20/342.
  - Ikertutako kexa - [Emandako ebazpena](#) - Ez onartua.
- Hainbat herritarrek kexa bat aurkeztu dute Hezkuntza Departamentuak ez dielako gradu-osagarria ordaintzen administrazio-araubidean kontratatutako langileei, atzeraeraginez eta interesak ordainduta, nahiz eta Europar Batasuneko Justizia Auzitegiak aitortu eta ordaindu egin behar direla erabaki zuen, Europako zuzentarau bat betez. Horrez gain, dagokien kalte-ordaina ez zaielako ordaintzen ere aurkeztu dute kexa. Izan ere, erabaki horren aurretik epai irmoa lortu zuten gradua ordaindu ez izanaren aurkako errekurtsioa ez onartzeagatik. Q20/346.

- Ikertutako kexa - [Emandako ebazpena](#) - Ez onartua.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du Osasun Departamentuak, ardurapeko seme-alabagatiko familia-laguntzaren ordainsaria aitortzeko eskaera ebazteko, semearen aitak lan egiten duen enpresak emandako ziurtagiri bat aurkezteko eskatu ziolako, familia-laguntza gisa inolako ordainsaririk ez duela jasotzen adierazten duen ziurtagiria, hain zuzen. Azaldu du semearen aitak uko egiten diola eskatutako dokumentazioa emateari, eta adierazi du badakiela ez duela horrelako laguntzarik jasotzen. Q20/429.
- Ikertutako kexa - [Emandako ebazpena](#) - Ez onartua.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du Ablitasko Udalak ez diolako erantzun instantzia bati. Instantzia horretan eskatzen zuen udal horretako zerbitzu anitzetako langileek aurreko urteetako aparteko orduen atzerapen gisa jasotako zenbatekoak banakatuta adierazteko eta Ogasunari behar bezala jakinarazteko, PFEZren ondorioetarako. Q20/565.
- Interesdunak atzera egitea.
- Sindikatu batek kexa bat aurkeztu du Hezkuntza Departamentuak itunpeko irakaskuntzako langileentzako soldata-igoera 2020rako Nafarroako Aurrekontu Orokorrei buruzko Foru Legean ezarritakoa baino txikiagoa izatea adostu zuelako, eta ez zuelako funtsezko azalpenik eman, hau besterik ez: sektoreko patronalekin negoziatuko zuela departamentuak, patronalaren diruarekin, langileei ordaindu zien 2012ko aparteko ordainsariaren kostuaren zati bat itzultzea. Q20/655.
- Ikertutako kexa - Ez da gomendio, iradokizun edo betebeharren gogorazpenik egin.
- Zenbait herritarrek kexa bat aurkeztu dute Osasun Departamentuak eta Lehendakartzako, Berdintasuneko, Funtzio Publikoko eta Barneko Departamentuak Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuko telefonisten kolektiboa C mailara sustatzeko baldintza moduan 2020. urtean aurrekontu-egonkortasunaren helburua betetzea jarri zuelako. Uste dute, covid-19ren ondorioz izandako gastu publikoaren ondorioz, oso litekeena dela defizitaren helburua ez betetzea, eta, horrenbestez, langile horien sustapena ez gauzatzea. Azaldu dute horrek diskriminatu egiten dituela administrari laguntzaileen kolektiboarekiko; izan ere, antzeko egoera batetik abiatzen ziren, eta haien ordainsariak C mailarekikoekin parekatu dira. Q20/782.
- Ikertutako kexa - Ez da gomendio, iradokizun edo betebeharren gogorazpenik egin.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du Nafarroako Unibertsitate Publikoak gradu-osagarria ordaintzea aitortu dielako administrazio-araubidean kontratatutako langileei, baina ez lau urteko atzeraeragina, horretarako aurrekontu-partidarik ez duela argudiatuta. Q20/994 eta Q20/1216.
- Kontuan hartutako kexak, konponbidean.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du Lehendakartzako, Berdintasuneko, Funtzio Publikoko eta Barneko Departamentuak ez ziolako erantzun lanpostu-osagarriari lanaldien eta ordainsarien araubide berria aplikatzearen ondoriozko ordainsari-aldeak ordaintzeko eskaerari. Q20/1039.
- Interesdunak atzera egitea.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du Atarrabiako Udalak ez diolako erantzun jaiegunetan lan egiteagatiko konpentsazio ekonomikoaren eskaerari, eta uste du hori badagokiola, Nafarroako

Administrazio Publikoen Zerbitzuko Langileen Ordainsarien Behin-behineko Erregelamenduan xedatutakoaren arabera. Q20/1041.

- Kexa Administrazioarekiko izapidetzean konpondu da.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du Lehendakartzako, Berdintasuneko, Funtzio Publikoko eta Barneko Departamentuak nominen zenbaterako osoa atxikitzen diolako, berarekin duen zor baten erregularizazioaren ondorioz, 2018an zenbaterako okerreko hainbat nomina jaso zituen eta. Adierazi du ez dakizkiela erreklamaturako zenbaterako xehetasunak, eta eskatzen du, gutxienez, Prozedura Zibilaren Legearen 607. artikuluan xedatutakoa errespetatzeko; izan ere, artikuluko horrek debekatu egiten du lanbide arteko gutxienerako soldatarako adierazitako zenbaterakoa errespetatzen ez duten kopuruko bahiturak egitea. Q20/1240.
- Ikertutako kexa - [Emandako ebazpena](#) - Ez onartua.
- Nafarroako funtzionario publikoen sindikatu batek kexa bat aurkeztu du Lehendakartzako, Berdintasuneko, Funtzio Publikoko eta Barneko Departamentuak ez dituelako ordaintzen atzeraginezko ondorio ekonomikoekin administrazio-araubidean kontratatutako langileei dagokien graduari dagozkion interesak. Q20/1242.
- Ikertutako kexa - Ez da gomendio, iradokizun edo betebeharren gogorarazpenik egin.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du Atarrabiako Udalak ez diolako ordaintzen jaiegun baten kontentsazio ekonomikoa, hitzarmen kolektiboaren arabera zegokiona. Q20/1268.
- Ikertutako kexa izapidetzen.

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du Gizarte Segurantzako Institutu Nazionala (GSIN) luzatzen ari delako amatasun-bajan egon zen aldiko gradu-osagarriaren ordainketan. Azaldu du Nafarroako Gobernuak jada erregularizatu diela osagarri hori administrazio-araubidean kontratatutako langileei, baina amatasun-aldiko hilabeteak ordaintzea Gizarte Segurantzari dagokiola. Q20/1278.

- Kexa Espainiako Arartekoari bidali zaio.

### C) Lanpostuen hornidura:

- Elkarre batek kexa bat aurkeztu du Hezkuntza Departamentuak hogei urte baino gehiago darmatzalako bigarren hezkuntzako katedradunen kidegoan sartzeko merezimendu-lehiaketa bat deitu gabe. Azaldu du asko direla katedradunen kidegoan sartzeko aukerarik izan gabe erretiroa hartzen duten irakasleak, eta kendu egin zaiela karrera profesionalean eta barne-sustapenean aurrera egiteko eskubidea. Q20/368.
- Kexa Administrazioarekiko izapidetzean konpondu da.
- Emakume batek kexa bat aurkeztu du Osasun Departamentuak ez duelako Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuko erizain lanpostura sustatuko, horretarako deitutako hautaprobak gainditu ez zituelako. Azaldu du, deialdiarekin batera informazio argirik ez zegoenez, pentsatzen zuela nahikoa zela azterketara aurkeztea eta ez zela beharrezkoa azterketa hori gainditzea, eta horrek eragina izan duela bere presaketan. Gainera, adierazi du diskriminazioa gertatzen dela kontratatutako langileekiko, ez baitzitzaieen eskatzen hautaketa-probak gainditzea aldi baterako kontratazio-zerrendetan sartu hartu ahal izateko. Azkenik, aipatu du informazio okerra eman ziotela, eta, horren ondorioz, oposizio-lehiaketan ezin izan zuela bi bideetatik

aurkeztu, bai barne-sustapenaren bidez, bai aldi baterako kontratazioaren bidez, eta bide bakarra aukeratu behar izan zuela. Q20/379.

- Ikertutako kexa - Ez da gomendio, iradokizun edo betebeharren gogorazpenik egin.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du Lehendakartzako, Berdintasuneko, Funtzio Publikoko eta Barneko Departamentuak Nafarroako Foru Komunitateko Administrazioaren eta haren erakunde autonomoen zerbitzurako Administrazio Publikoko Teknikariaren (adar juridikoa) lanpostu huts bat lekualdatzeko lehiaketan lanpostua hartu zuen funtzionarioak ez duelako utzita lan egiten zuen zerbitzuko zuzendaritza, lekualdatze-lehiaketaren prozedurari amaiera ematen zion ebazpena argitaratu zen unean. Q20/558.
  - Ikertutako kexa - Ez da gomendio, iradokizun edo betebeharren gogorazpenik egin.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du Osasun Departamentuak enpresa-zientzietako diplomadun lanpostuen aldi baterako barne-sustapeneko zerrendetatik kanpo utzi duelako, Zerbitzu Zentraletara borondatez lekualdatzea onartu zuelako. Azaldu duenez, jakinarazi zitzaionaren aurka, lekualdaketa egin ondoren, sustapen-zerrendatik kanpo utzi dute, eta zerrenda orokorrean bakarrik geratu da, eta ez beste eremuetakoetan. Horren inguruko argibiderik eta justifikaziorik ez zuela jaso kritikatu du. Q20/845.
  - Ikertutako kexa - Emandako ebazpena - Ez onartua.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du Lehendakartzako, Berdintasuneko, Funtzio Publikoko eta Barneko Departamentuak ez diolako erantzun bi ebazpen ofizioz berrikusteko eskaerari, zuzenbidean erabat deusez izateagatik. Ebazpen horien bidez, bi funtzionario agintarien gidari-postu

bana esleitzen zitzaien. Bere ustez, izendapen horietatik kanpo geratzean, Konstituzioak babesten dituen eskubideak eta askatasunak urratu zaizkio. Q20/1106.

- Ikertutako kexa - [Emandako ebazpena](#) - Erantzunaren zain.
- Bi herritarrek kexa bat aurkeztu dute Lehendakartzako, Berdintasuneko, Funtzio Publikoko eta Barneko Departamentuak Foruzaingoko inspektore-plazetan txanda irekian sartzeko deialdiaren oinarriak prestatzean Foruzaingoko agenteen deialdi batean ezarritakoak kopiatu zituelako, bi lanpostuen arteko aldeak kontuan izan gabe, proba fisikoei dagokienez, eta proba psikoteknikoak puntuatu ez zirelako. Eta, izan ere, azken horietan ikusten da posturako eskatutako egokitasun-maila. Uste dute ez zetoze la bat hautaketa-prozesuaren edukia eta bete beharreko funtzioak. Q20/1123.
  - Ikertutako kexa - [Emandako ebazpena](#) - Ez onartua.
- Bi herritarrek kexa bat aurkeztu dute Osasun Departamentuak lehiaketa-oposizio bat gainditzea eskatzen duelako erizaintzako laguntzailearen lanpostutik erizaintzako laguntzailearen lanpostura barne-sustapena egiteko, eta jada ez delako nahikoa goi-mailako titulazio bat lortzea. Adierazi dute kaltetuak izan direla ezin izan zirelako deialdiko probetara aurkeztu, erizaintzako ikasketak amaitzen ari zirelako, eta arazoa are larriagoa bihurtzen da horrelako deialdiak oso gutxitan egiten direlako. Adierazi dute, horren ondorioz, erizaintzako zerrenda irekietan soilik sar daitezkeela, iraupen laburreko kontratazio- ra bideratutako zerrendetan, eta, horregatik, nahiago dutela erizaintzako laguntzailearen lanpostuan jarraitu. Q20/1195.

- Ikertutako kexa. Erakundeak kexa egin zuten bi pertsonen administratibotik jasotako informazioa helarazi zien, alegazioak egin zituzten. Alegaziorik jaso ez zenez, jarduketari amaiera eman zitzaion, eta interesduneri jakinarazi zitzaion.
  - Herritar batek kexa bat aurkeztu du Hezkuntza Departamentuak ez diolako erantzun departamentu horrek departamentuko buruztutara sartzeko prozedurari buruz jarraitutako irizpide-aldaketari buruzko informazio-eskaerari. Q20/1214.
    - Ikertutako kexa - Ez da gomendio, iradokizun edo betebeharren gogorazpenik egin.
  - Herritar batek kexa bat aurkeztu du Iruñeko Udalak ez duelako betetzen toki-erakundearen eta bere langile publikoen arteko akordioa, udal-instalazioetako funtzionamenduko laguntzailearen lanpostuaren maila sustatzeari buruzkoa. Azaldu du akordio hori egoteak proba bat egiteko itxaropena sortzen duela, eta, ondorioz, antisietatea sustapenean parte hartu nahi duten langileentzat. Q20/1260.
    - Ikertutako kexa - 2021ean emandako ebazpena - Onartua.
  - Herritar batek kexa bat aurkeztu du Hezkuntza Departamentuak ez diolako ematen mantentze-lanetako ofizial gisa bete dituen eginkizunak jasotzen dituen ziurtagiria, Andaluziako Osasun Zerbitzuko Eraikinen eta Instalazio Industrialen Mantentze Lanetako teknikari espezialista posturako merezimenduak egiaztatzeko aurkeztu nahi duena. Q20/1213.
    - Kexa Administrazioarekiko izapidetzean konpondu da.
- D) Administrazio-egoerei dagokienez:**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du Ablitasko Udalak ez diolako erantzun aurkeztu zituen eskaerei. Eskaera horietan, galdetzen zuen zer egoeratan eman zitzaion Hezkuntza Departamentuari bere lan-egoeraren berri. Jakinarazpen horren ondorioz, sail horretan eta udalean betetzen zituen lanpostuen bateraezintasun-adierazpena egin zen. Horrez gain alabak, baja eman ondoren, musika-eskolako matrikula osoa ordaindu behar zuelako ere aurkeztu du kexa. Q20/312.
    - Ikertutako kexa - [Emandako ebazpena](#) - Onartua.
  - Herritar batek kexa bat aurkeztu du Hezkuntza Departamentuak ez duelako sortu Ekonomiako didaktika-departamentua Bigarren Hezkuntzako eta Batxilergoko ikastetxeetan. Azaldu du espezialitate horri lotutako irakastorduek nabarmen handitu direla azken urteotan, eta, hala ere, espezialitate horretako irakasleei ez zaiela aitortzen berezko departamentu didaktikorik. Adierazi du departamentu didaktikorik ez duen Nafarroako Foru Komunitateko irakaskuntza-espezialitate bakarra dela. Uste du horrek bigabekeria eta justifikaziorik gabeko diskriminazio arbitrarioa dakarrela; izan ere, askotan, irakasleek departamentuburu baten erantzukizunak hartu behar dituzte beren gain, hori izan gabe, titularrak Ekonomiako espezialitaterik ez duen departamentuetara atxikita daudelako. Q20/644.
    - Ikertutako kexa - [Emandako ebazpena](#) - Onartua.
  - Nafarroako funtzionario publikoen sindikatu batek kexa bat aurkeztu du Osasun Departamentuak ez duelako neurririk hartzen Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuko Landa Eremuko

Larrialdietako Zerbitzuetako taldeek duten lan-egoera prekariora dela eta. Salatu du profesionalek beren ibilgailuekin egiten dituztela joan-etorriak, eta distantzia luzeak egiten dituztela, batzuetan iristeko zailak diren lekuetara, eta kasu askotan lagin biologikoak daramatzatela. Q20/674.

- Kontuan hartutako kexa, konponbidean.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du Hezkuntza Departamentuak ez duelako bere lanpostuan egokitzeko neurririk ezartzen Lan Arriskuen Prebentzioko Atalaren zenbait txostenetan jasotako jarraibideak betez. Esaterako, Iruñerriko ikastetxeetara atxikitzea. Q20/694.
- Kontuan hartutako kexa, konponbidean. Herritarrari aplikagarria den legediari buruzko informazioa eman zaio.

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

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du Lehendakari-zako, Berdintasuneko, Funtzio Publikoko eta Barneko Departamentuak 2020ko lan-egutegia eman ziolako, eta egutegi horrek urratu egiten duelako agintarien gidari-lanak egiten dituzten gidarien lanaldia arautzen duen araudian ezarritakoa. Adierazi du egutegian ondoz ondoko zazpi lanegun baino gehiagoko aldiak sartzen direla, urteko lanaldia ez dela bloketan multzokatutako eguneko lanaldietan banatzen (aste laburra eta aste luzea), eta ezarritako epea bete gabe entregatu zitzaioela. Horrez gain, herritarrak esaten du bere lan-asteetako zenbait jaiegun kendu dizkioleta eta aste libreetan jarri dizkioleta, eta horren ondorioz sortu direla irregulartasun horiek. Era berean, kexa aurkeztu du departamentuak zenbatu gabe jarraitzen duelako zerbitzurako prest dauden orduak eta benetako zerbitzuko orduak soilik zenbatzen zituelako. Q20/2.

- Ikertutako kexa - [Emandako ebazpena](#) - Ez onartua.

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du Eskubide Sozialetako Departamentuak informazio kontraesankorra eman ziolako urte naturala amaitu ondoren aldi baterako ezintasunagatik hartu gabeko oporrak atzeratzeari buruz jarraitzen den irizpideari buruz. Eta horren ondorioz, ez daki aldi baterako ezintasun-egoeran egoteagatik hartu ez zituen 2019ko oporretarako eskubidea noiz iraungitzen den, Nafarroako Administrazio Publikoetako funtzionarioen opor, lizentzia eta baimenen Erregelamenduan jasotako arau orokorra aplikatuz: 2020ko urtarrilaren 31n edo 2021eko ekainaren 30ean. Izan ere, aukera dago oporrak lanera itzultzen den unetik aurrera hartzeko, oporrak sortu ziren urtearen amaieratik hurrengo hemezortzi hilabeteen barruan. Q20/8.

- Kexa Administrazioarekiko izapidetzean konpondu da.

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du Lehendakari-zako, Berdintasuneko, Funtzio Publikoko eta Barneko Departamentua atzeratu egin delako zerbitzuaren beharrak zirela-eta hartu ez zituen oporreatatik konpentsazio ekonomikoa eskatzeko egindako eskaera ebatzen. Azaldu du, departamentuaren jarraibideei jarraituz, hierarkian gorago dagoenaren ziurtagiri bat aurkeztu zuela, oporrak hartzea eragotzi zioten zerbitzuaren beharrak egiaztatzeko, baina oraindik ez duela erantzunik jaso. Q20/326.

- Ikertutako kexa - [Emandako ebazpena](#) - Onartua.

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du Lehendakari-zako, Berdintasuneko, Funtzio Publikoko eta Barneko Departamentuak ukatu egin diolako foruzain moduan egiten duen lana eta familia-bizitza bateragarri egiteko eskatutako lan-or-

dutegia, zerbitzuaren beharrekin bateraezina zelako. Azaldu du bi urteko alaba bat duela ardurapean (guraso bakarreko familia da), eta, beraz, goizeko txanda finko bat esleitzea eskatu zuela, astelehenetik ostiralera ("lanaldi orokorra"), behin baino gehiagotan kidego horretako hainbat agenterik esleitu zaiena. Gaineratu du, ordu-tegi horrekin, urteko ordu-kopuru handiagoa lan egingo lukeela eta ordainsari txikiagoa jasoko lukeela (txandakako lanaren, gaueko lanaren edo asteburuaren ondoriozko ordu-konpentsaziorik edo ordainsaririk ez dagoelako), baina alaba zaindu ahal izango lukeela. Hala ere, esan diote disfuntzioak sortuko lirakeela zerbitzuan, arratsaldeko eta asteburuetakoko txandetan agente bat gutxiago izango luketelako. Q20/20.

- Ikertutako kexa - [Emandako ebazpena](#) - Onartua.

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du Hezkuntza Departamentuak ez diolako erantzun 2001/2002, 2002/2003 eta 2003/2004 ikasturteetan Ameriketako Estatu Batuetan irakasle bisitari moduan emandako zerbitzuak aitortzeko egin zuen eskaerari. Q20/32

- Ikertutako kexa - [Emandako ebazpena](#) - Onartua.

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du Hezkuntza Departamentua atzeratzen ari delako gora jotzeko errekurtsio bat ebazteko. Hain zuzen ere, errekerimendu bat egin zioten Nafarroako Unibertsitate Publikoko irakasle elkartu gisa zuen lanpostuari uko egiteko eta Hizkuntza Eskola Ofizialeko eta Urrutiko Hizkuntzen Unibertsitate Zentrokoko irakasle gisa zituen lanpostuen bateragarritasun-adierazpena eskatzeko, eta horren aurkako gora jotzeko errekurtsioa aurkeztu zuen. Q20/41.

- Ikertutako kexa - [Emandako ebazpena](#) - Ez onartua.

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du Osasun Departamentuak Goizuetan osasun-langileek egiten dituzten guardia lokalizatuak ez dituelako presentzia fisikoko guardiekin parekatzen. Azaldu duenez, Leitza du destinoa, baina Goizueta herria Leitza-tik hemeretzi kilometrora dago, eta ez inguruetan ez harako ibilbidean ez dago telefonia mugikorren estaldurarik. Hori dela eta, etengabeko arreta bermatzeko eta larrialdiei behar bezala erantzuteko, Goizuetan bertan egin behar dira guardiak. Izan ere, adierazi du herriko udalak apartamentu bat uzten diela, mediku-kontsultategian bertan dagoena, gaua igarotzeko eta guardia lokalizatuak esleituta dauden aldietan egoteko. Horrez gain, adierazi du guardiako txanda aldatzean gailu mugikorra osasun-kontsultategian bertan entregatzeko betebeharra dagoela, eta horrek baieztatu egiten duela guardiak presentzialak direla. Q20/267.

- Ikertutako kexa - [Emandako ebazpena](#) - Ez onartua.

- Sindikatu batek kexa bat aurkeztu du Hezkuntza Departamentuak, 2020ko urtarrilaren 30eko greba orokorraren deialdian, zainzaileentzako gehiegizko gutxieneko zerbitzuak ezarri zituelako. Sindikatuak azaldu duenez, zentro ugari zainzaile bakarra dute, eta, beraz, gutxieneko zerbitzuak egin behar izaten ditu beti, eta, horrenbestez, ezin du gauzatu Konstituzioaren 28.2 artikuluan ezarritako grebarako eskubidea. Horrez gain, gaineratu du, langile gehienek lanaldi partziala dutenez, lanaldi osoa duten langileek soilik berma ditzaketela jagoleta eta zaintza-lanak greba-egunetan, ordutegi-tarte guztietan. Kasu horietan, beraz, azken horiek ere ezin dute askatasunez baliatu grebarako eskubidea; izan ere, langile gehiago egon arren, praktikan haiek egiten dituzte gutxieneko zerbitzuak. Q20/293.

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

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du Hezkuntza Departamentuak bere lanpostura lanaldi murriztuan itzul dadila erabaki duelako, semea edo alaba zaintzeko eszedentzia berezitik. Azaldu du departamentu horrek lanaldi osoa ukatu diola, eszedentzia hartu aurretik zituen baldintzetan itzuli behar zuela iritzita. Q20/324.
  - Ikertutako kexa - [Emandako ebazpena](#) - Ez onartua.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du Lehendakari-zako, Berdintasuneko, Funtzio Publikoko eta Barneko Departamentuak 2020ko lan-egutegia eman ziolako, eta egutegi horrek urratu egiten duelako agintarien gidari-lanak egiten dituzten gidarien lanaldia arautzen duen araudian ezarritakoa. Adierazi du egutegian ondoz ondoko zazpi lanegun baino gehiagoko aldiak sartzen direla, urteko lanaldia ez dela bloketan multzokatutako eguneko lanaldietan banatzen (aste laburra eta aste luzea), eta ezarritako epea bete gabe entregatu zitzaiola. Horrez gain, herritarrak esaten du bere lan-asteetako zenbait jaiegun kendu dizkiotela eta aste libreetan jarri dizkiotela, eta horren ondorioz sortu direla irregulartasun horiek. Q20/344.
  - Ikertutako kexa - [Emandako ebazpena](#) - Onartua.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du Lehendakari-zako, Berdintasuneko, Funtzio Publikoko eta Barneko Departamentuak, Nafarroako suhiltzaileen zerbitzuko bigarren jarduerako egoera arautzen duen Foru Dekretua indarrean sartu ondoren, egunero zazpi orduko txandak egitera behartzen duelako. Horren ondorioz, bere etxetik egin beharreko desplazamendu-kopurua handitu egin da, eta hori helmugako parketik 80 kilometrora dago. Azaldu du joan-etorri horiek arriskutsuak direla bere osasun fisiko eta mentalerako, N-121-A errepidetik egiten baititu, trafikodentsitate handiko eta ezbehar-tasa handiko bidetik. Adierazi du bigarren jarduerako lanpostu gehienak Iruñean daudela, hainbat onura dituztela (hamabi orduko ordutegiak, prestasunagatiko konpentsazioak) eta garraio publikoa dutela parkera joateko. Horregatik, eskatzen du bere ordutegia berriro doitzeko, egin beharreko joan-etorriak gutxiago izan daitezen. Q20/348.
  - Ikertutako kexa - Ez da gomendio, iradokizun edo betebeharren gogorazpenik egin.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du Lehendakari-zako, Berdintasuneko, Funtzio Publikoko eta Barneko Departamentuak uste baitu, aitasun-baimena hartzeko moduari dagokionez, bere bikotekideak ez zuenez lanik egiten erditzearen unean, ezin duela baimena etenak eginez hartu, eta, beraz, jaiotzaren ondorengo hamazazpi asteak hartu behar dituela. Azaldu du baimena bereizita hartu nahi zutela, baina, jarraitutako irizpidearen ondorioz, biak aldi berean lanik egin gabe egongo direla eta aldi berean hasiko direla lanean. Q 20/367.
  - Ikertutako kexa - [Emandako ebazpena](#) - Ez onartua.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du Nafarroako Unibertsitate Publikoak A eta B mailetan dauden langileei enplegua banatzeko ezarritako neurriak ukatzen dizkielako, ordezeko langilerik ez dagoelako. Proposatzen du, langile horiek edukitzeko, Nafar Lansare-Nafarroako Enplegu Zerbitzuak zuzeneko kontratazioa egin dezala hautaketa-proben bidez eratutako beste kontratazio-zerrenda batzuetako hautagairik ez dagoenean, eta kontrataziorako zerrenda irekiak sortu ditzala, betetzeko zailak diren beste eremu batzuetan egiten den bezala, hala nola osasunean edo hezkuntzan, edo zerrenda berrien deialdiak



onartzea, baldin eta zerrenda batek hiru hilabete badaramatza kontratatzeko prest dagoen langilerik gabe. Q20/450.

- Ikertutako kexa - [Emandako ebazpena](#) - Onartua.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du Ekonomia eta Ogasun Departamentuak ukatu egin diolako alaba adingabeari odontologia-konsulta batera laguntzeko baimen ordaindua, mediku pribatua delako eta ez dagoelako haren alaba onuradun den gizarte-aurreikuspeneko sistemaren barruan. Ez dago ados ukatze horrekin, konsulta osasun-kontuekin lotuta dagoelako, eta ez estetikarekin, eta odontologia-zerbitzu gehienak ez direlako osasun publikoaren bidez ematen. Q20/917.
  - Ikertutako kexa - Ez da gomendio, iradokizun edo betebeharren gogorazpenik egin.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du Lehendakartzako, Berdintasuneko, Funtzio Publikoko eta Barneko Departamentuak ukatu egin diolako ama biologikoaz bestelako gurasoaren baimen ordaindua, jaiotzagatik, adopzio aurreko zaintzagatik, harreragatik edo seme-alabaren adopzioagatik (aitatasun-baimena), bai eta aitasunagatik baimen gehigarriaren eskaera ere, semea jaio zenean ez zuelako kontratu bidezko harremanik departamentuarekin. Q20/955.
  - Ikertutako kexa - Espainiako Arartekoari bidali zaio.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du Hezkuntza Departamentuak ez diolako erantzun aitatasun-baimen ordaindua baliatzeko datei buruzko informazio-eskaerari, eta horrek ondorio kaltegarriak eragin dizkiolako, ezin izan baitzuen edoskitze-baimena hartu, eta, ondoren, aitatasun-baimena, nahi zituen aldietan. Q20/990.
  - Kexa Administrazioarekiko izapidetzean konpondu da.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du Hezkuntza Departamentuak eskatutako lanaldi-murrizketa ukatu diolako, ordezkapen-kontratu bat duela-ko sinatuta. Azaldu du aurreko ikasturtean ere lanaldi osoko ordezkapenak egin zituela bi ikastetxetan eta, bi kasuetan, inolako arazorik gabe murriztu zitzaiola irakasjarduna. Eta badaki berearen antzekoak diren kasuetan lanaldi-murrizketak egiten ari direla. Q20/1184.
  - Ikertutako kexa - [Emandako ebazpena](#) - Ez onartua.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du ez dagoelako ados Eskubide Sozialetako Departamentuak eta Lehendakartzako, Berdintasuneko, Funtzio Publikoko eta Barneko Departamentuak bere opor-egunei buruz egin duten kalkuluarekin. Azaldu du metatu gabeko lanaldi-murrizketan zegozkion benetako lanorduen kopurua egiten aritu zela. Horrenbestez, uste du lanaldi arruntaren kontingentzian aitortzen diren opor-kopuru berari eutsi beharko litzaiokeela, ez baititu orduak metatzen lan egindako lanaldian. Q20/1265.
  - Ikertutako kexa - Erakundeak kexa egin zuen pertsonari administratibotik jasotako informazioa helarazi zion, alegazioak egin zitzaion. Alegaziorik jaso ez zenez, jarduketari amaiera eman zitzaion, eta interesdunari jakinarazi zitzaion.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du Lehendakartzako, Berdintasuneko, Funtzio Publikoko eta Barneko Departamentuak ukatu egin dizkiolako aitatasun- eta edoskitze-baimenak hartzeko eskatu zituen aldiak. Azaldu du, Nafarroako administrazio publikoetako funtzionarioen oporrak, lizentziak eta baimenak arautzen dituen araudiaren arabera, erditu eta urtebetetera arte hauta

daitezkeela egunak. Hala ere, adierazi du eskatutako aukerak ezetsi egin zitzaizkiola, argudiatuta departamentuak oraindik ezin dituela aurreikusitako zerbitzuaren zer behar izan zitzakeen aukeratu-tako egunetan. Bere ustez, bi baimenak baliatze-ko eskubide legitimoak ez luke zerbitzuaren beharren arabera izan behar, baizik eta bere beharren arabera, familia-bizitza bateragarri egitea bermatu ahal izateko. Q20/1298.

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

#### **F) Laneko jazarpena:**

- Lan-ingurune-ko jazarpenetik babesteko elkarte batek kexa bat aurkeztu du Nafarroako Osasun Publikoaren eta Lan Osasunaren Institutuak bere ordezkatuaren alta medikoa proposatzea erabaki duelako, nahiz eta lanpostuan pairatzen ari zen jazarpen-egoera bere nagusi hurrenetik datozen lan-indarkeriako jokabideen ondorioz-koa izan. Gaineratu du ez zela adiskidetzeko-ekitaldirik egin, eta hitzordu bat bertan behera utzi dela, kaltetuak bere lan-gaitasuna berreskuratzeko itxaropenak zituen hitzordua, hain zuzen ere. Uste du Laneko Arriskuen Prebentzioari buruzko azaroaren 8ko 31/1995 Legearen urratzea izan daitekeela, eta, beraz, eskatu du adiskidetzeko-ekitaldia eragindakoa baja medikoan dagoen bitartean egin dadila, ez dadin haren prozesu klinikoa berriro larritu. Q20/508.

- Interesdunak atzera egin du.

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, bere ustez oso larriak diren gertakari batzuk salatuta ondoren -eta bere lankideak tartean ziren-, eta gaiaren berri nagusi hurrenei eman ondoren, bere ohiko lanbidetik kanpoko lan-posizio batera baztertu dutelako, eta argi eta garbi salatutako lankideekiko diskriminazioa dakarren ordutegi batean. Horrez gain bere lanetik kanporatzeko

mehatxua egin zaio, lankide horiekin tratua izateko gai ez dela jota. Q20/1135.

- Ikertutako kexa - Fiskaltzari igorri zaio, hark salaketa aurkeztu zuen eta izapidetzeko onartu da.

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du jasaten ari den laneko jazarpen-egoeratik. Egunero modu sistematiko eta errepikatuan jasotzen dituen tratu txar psikologikoak eta jazarpena salatu ditu. Hain zuzen, salatzen duenez, lan egiten duen institutuko departamentu bateko koordinatzaileak egiten dizkio. Gaineratu du tratu anker eta iraingarri horrek kalte psikologiko eta moral larriak eragin dizkiola eta, horien ondorioz, lanerako ezintasun-egoeran dagoela gaur egun. Q20/1243.

- Ikertutako kexa izapidetzen.

#### **G) Parte-hartze sindikala:**

- Nafarroako funtzionario publikoen sindikatu batek kexa bat aurkeztu du Hezkuntza Departamentuak ezarri duelako lanaldi jarraitua duten Haur Hezkuntzako eta Lehen Hezkuntzako ikas-tetxeetako irakasleen liberazio sindikala ostegunetan egitea, 45 minutuko bi saiotan. Salatu du ordutegi-banaketa horrek ez duela errespetatzen legez aurreikusitako sindikatu-liberazioarako eskubidea, ezartzen baitu eraginpeko langileei ez zaiela eskola-kargarik jarri behar astearteetan, ez duela ikastetxera joan beharrik lanaldiaren azken bi orduetan, eta ekintza sindikaleko bi ordu horiek irakasordutzat hartzen direla. Q20/1078.

- Ikertutako kexa - 2021ean emandako ebazpena - Erantzunaren zain.

## H) Zehapen-prozedurak:

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du Hezkuntza Departamentuak diziplina-espediente bat ireki diolako irakasle bati, ustez oso falta larria egiteagatik (ikastetxeko ikasle baten kontrako transfobia-akusazio batetik eratorria). Hala ere, kexa-egilearen ustez, Podemos-en LGTBI Mozal legea delakoaren puntuetako bati buruz ikasge-lan iritzi kritiko bat azaltzeagatik ireki diote espedientea irakasleari. Q20/422.
  - Kexa ez du interesdunak aurkeztu.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du Nafarroako Unibertsitate Publikoak ez dielako erantzun berak aurkeztutako hainbat instantziari. Unibertsitateak ezarritako zehapen batekin lotuta daude, eta erantzun ez izanak defentsa-gabezia larria sortu du eta kalteak eragin dizkio osasun fisikoan eta emozionalean. Adierazi zuen, instantziak erregistratu aurretik, beti saiatu dela pertsona eskudunekin harremanetan jartzen, mezu elektronikoen bidez, eta bilerak proposatu izan dituela datuak kontrastatzeko, konponbide bat bideratzeko prozedurarik egokienak gaitzeko. Q20/627.
  - Ikertutako kexa - Itxi egin da kontua auzibidean planteatu delako.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du Hezkuntza Departamentuak eta Lehendakaritzako, Berdintasuneko, Funtzio Publikoko eta Barneko Departamentuak ez dutelako onartzen bere eskaera, diziplina-espediente baten artxibatzea baliogabetzeko eta erantzukizunak argitzeko, posible baita prebarikazio administratiboa gertatu izana. Uste du bidegabekeria bat gertatzen ari dela eta berdintasun-printzipioa hausten ari dela; izan ere, haren botere-sareetatik hurbil dauden pertsonak egindako gertakari oso larriak ezal-tzen ari dira, eta pertsonal-organo bera beste

funtzionario batzuk zigortzen ari da, larritasun txikiagoko hutsegiteengatik. Adierazi du, berari dagokionez, zehapen-bidea inolako justifikaziorik gabe aplikatzen saiatu direla, eta horrek jazarpen-ekintza eta diskriminazio argia dakarrela. Q20/748.

- Denboraz kanpo egindako kexa (urtebete baino gehiago).

## I) Eskubide pasiboak:

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du Lehendakaritzako, Berdintasuneko, Funtzio Publikoko eta Barneko Departamentua atzeratzen ari delako Nafarroako Gobernuko Funtzionarioen Montepioko funtzionario erretiratuei Espainiako Gobernuak ezarritako igoera (% 0,9) ordaintzen, 2020ko urtarrilaren 1etik aurrerako atzeraeraginarekin. Gaineratu du Gizarte Segurantzako Erregimen Orokorreko Nafarroako Gobernuko funtzionario erretiratuek dagoeneko jasotzen dutela, eta hori neurri beraz ez neurtzea dela. Q20/542.
  - Kexa Administrazioarekiko izapidetzean konpondu da.

### 3.2.13 Toki-entitateen funtzionamendua.

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du Ameskoabarreneko Udalak ez diolako osoko bilkurak osorik grabatzen uzten, grabazioak gelditzera behartzen baitu gairen bat eztabaidatu edo horretan sakondu behar denean. Q20/96.
  - Ikertutako kexa - [Emandako ebazpena](#) - Onartua.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, prekaritate-egoeran eta semearekin bizitzeko gela bat bilatzeko premia larrian egonik, eta gizarte-zerbitzuek emandako laguntza baten onuradun izanik (laguntza hori jasotzeko, ezinbestekoa da bizile-

- kuan erroldatuta egotea), ezin duelako erroldatzeko eskakizuna bete, errentatzaile bakar batek ere ez duelako erroldatzea onartzen. Agerraldi psikotikoak dituen semea du, berak lupusa du eta genero-indarkeriaren biktima izan zen. Une honetan laguntza behar du eta galtzeko beldur da. Uste du Iruñeko Udalak aurreikusi egin beharko lituzkeela horrelako egoerak, hots, errentatzaileak maizterrei erroldatzea ukatzen dien egoerak. Q20/541.
- Kexa Administrazioarekiko izapidetzean konpondu da.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du Ollarango Udalak ukatu egin diolako bere furgoneta-etxebizitzan erroldatzea, usufruktua duen lursail batean, lurzoru urbanizaezina delako. Baina katastroko dokumentazioa du, eta han jasota dago lursaila hiri-lurzoru gisa kalifikatuta dagoela. Gainera, defendatzen du Estatistikako Institutu Nazionalak eta Autonomia Erkidegoetako eta Tokiko Lankidetzarako Zuzendaritza Nagusiak udalei udal-eroldaren kudeaketari buruz emandako jarraibide teknikoetan jasotzen dela infraetxea denean badagoela erroldatzeko aukera (karabana batean, adibidez). Gaineratu du lehenbait lehen erroldatu behar duela errenta bermatua jasotzen jarraitzeko. Q20/635.
  - Ikertutako kexa - [Emandako ebazpena](#) - Onartua.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du Ezkabarteko Udalak ukatu egin diolako bere seme-alabekin bizi den kanpinean erroldatzeko eskaera, uste baitu legez ezinezkoa dela kanpin bat ohiko bizilekua izatea. Azaldu du kanpin horretan posta-helbide bat edukitzea premiazkoa zaiola, jada bizileku ez duen etxebizitza batean erroldatuta dagoelako. Q20/656.
  - Ikertutako kexa - Herritarrari jakinarazi zaio kontua administrazioari planteatu behar diola.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, bere etxean erroldatuta dauden eta jada han bizi ez diren zenbait pertsonari udal-eroldan ofizioz baja emateko eskaera egin zuen arren, Iruñeko Udalak ez duelako horrelakorik egin. Q20/852.
  - Ikertutako kexa - [Emandako ebazpena](#) - Onartua.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du Zizur Nagusiko Udalak ezetsi egin duelako bere bikotekide ohia udal-eroldan ofizioz baja emateko eskaera, bere etxean erroldatuta baitago, udalak uste baitu ez dela behar bezala egiaztatu bertan bizi ez denik. Bere ustez, nahikoa elementu eman ditu modu frogagarrian egiaztatzen dutenak bere bikotekide ohia ez dela han bizi, Portugalen baizik, eta hark aurkeztutako alegazio-idazki bat dela horrekin kontraesanean dagoen elementu bakarra. Azaldu du bikotekide ohia etxe horretan erroldatuta agertzeak eragin negatiboa izan dezakeela gutxieneko bizi-diru-sarrera lortzeko egin zuen eskaeraren ebazpenean. Q20/941.
  - Ikertutako kexa - Espainiako Arartekoari bidali zaio.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du Funesko Udalak, erroldatze-eskaera bat jasotzen denean, denboran asko luzatzen den eta arazoak sor ditzakeen prozedura bati jarraitzen diolako. Azaldu du lehen bilera bat egin behar dela alkaterekin, eta, eraikinean bizi diren pertsonen berriazko baimena eman ondoren, egiaztatu eta hilabete batzuetara, azkenean erroldatzea onartzen dela. Q20/968.
  - Ikertutako kexa - Erakundeak kexa egin zuen pertsonari administrazioetik jasotako informazioa helarazi zion, alegazioak egin zitzaizkion. Alegaziorik jaso ez zenez, jarduketari amaiera eman zitzaion, eta interesdunari jakinarazi zitzaion.

- Elkarte batek kexa bat aurkeztu du ez dagoelako konforme gaur egun Bardeetako luperketen araubidean. Zehazki, adierazi du ehiza-egunak mugatzen ari direla, eta ehiza, larreekin, ereitearekin, simaurrekin eta egurrarekin batera, Errege Bardeen bost luperketak direla, eta etxolen erabilera eta eskubidea murrizten ari dela, animalien oreka hautsi dela, zaintzaileek haiei eman gabeko funtzioak betetzen dituztela, baztar nagusiak ez direla behar direnean egiten, eta haietara ez direla "komisionatuak" joaten, ez zaioa gastuen eta sarreren banaketa sistemari jarraitzen, eta egon litekeen soberakina ez dela komunitatearen intereserako berrinbertitzen. Salatu du galtzen ari dela Bardeako benetako esentzia, leku horren kudeaketa politizatu egin dela eta, horren ondorioz, eragina izan duela tartean dauden hainbat sektoretan. Q20/1020.
    - Ikertutako kexa - Ez da gomendio, iradokizun edo betebeharren gogorazpenik egin.
  - Herritar batek kexa bat aurkeztu du Arangurengo Udalak ez diolako udal-eroldan ofizioz baja ematen udalerrri horretako etxebizitza batean iruzurrez erroldatuta dagoen pertsona bati. Adierazi du pertsona hori Kantabrian eta Frantzian bizi dela, eta Nafarroako Foru Erkidegoan erroldatuta jarraitzen duela, haren osasun-sistemaz eta prestazio sozialez baliatzeko. Q20/1192.
    - Herritarrari jakinarazi zaio aurretik kontua administrazioari planteatu behar diola.
  - Herritar batek kexa bat aurkeztu du Etxabarriko Kontzejuak ez duelako osoko bilkuretako aktetan zehatz-mehatz jasotzen haietan eztabaidatutakoa edo erabakitakoa. Salatu du sistematikoki aldatzen direla hartutako erabakien funtsa eta kontzejuak osatzen duten kideen iritziak. Q20/1263.
    - Ikertutako kexa - Ez da gomendio, iradokizun edo betebeharren gogorazpenik egin.
  - Elkarte batek kexa bat aurkeztu du Barañaingo Udalak ez zuelako, Adinekoen Kontseilu Sektorialaren antolaketa eta funtzionamenduari buruzko Erregelamendua betetz, kontseilu horren ohiko eta ezohiko bilkuretarako deialdirik egiten. Azaldu du udala zuzenean adineko pertsonei eragiten dien gaiak lantzen ari dela, eta dituztela kontuan hartu horiek jorrazteko. Q20/1303.
    - Ikertutako kexa - 2021ean emandako ebazpena - Erantzunaren zain.
- 3.2.14 Ogasun publikoa eta katastroa.**
- A) Nafarroako Foru Ogasunaren zergak:**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du abenduaren 23ko 30/2019 Foru Legeak, PFEZri buruzko Foru Legearen Testu Bategina partzialki aldatzen duenak, ez duelako aurreikusten amatasun- eta aitasun-prestazioengatik kenkaririk 2015 eta 2018 artean egoitza fiskala Nafarroan izan baina 2020an Foru Erkidegotik kanpo duten familientzat, urte horretan ezarriko baita aipatutako onura fiskala. Herritarrak uste du diskriminatua izaten ari dela, izan ere, 2018an ez zuen inolako abantaila fiskalik jaso, Nafarroako familia guztiek bezala, baina ezta 2020an ere, Valentzian bizi delako lan-arrazoiengatik. Q20/30.
    - Ikertutako kexa - Ez da gomendio, iradokizun edo betebeharren gogorazpenik egin.
  - Herritar batek kexa bat aurkeztu du Ekonomia eta Ogasun Departamentuak jada ez zuelako nahikotzat jotzen izatezko bikoteek PFEZren baterako aitortpena egiteko udal-erregistro batean horrela izen emanda egotea; aitzitik, beharrezkoa da dokumentu publiko batean egotea (notarioaren aurrean). Informazio falta eta bikoteek beren egoera erregularizatzeko eman den epe eskasa aipatu ditu. Ezkonduetik tratatu diskriminatzailea jasotzen dutela uste du, eta, be-

- raz, PFEZren aitorten bateratua egiteko eskatzen du, orain arte egiten zuten bezala. Q20/262.
- Herritarrari aplikagarria den legediari buruzko informazioa eman zaio.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du Nafarroako Foru Ogasunak, 2018ko ekitaldiko PFEZren ondorioetarako, ondare-gehitze moduan hartu zuelako Erkidegotik kanpoko herrialde batean lanekoak ez diren praktikak egiteagatik lortutako beka. Horrela hartu beharrean, herritarrak uste du beka hori lan-etekin moduan kalifikatu beharko litzatekeela, etekin horiek ez baitira soilik lan-harremanen ondorioz lortutako kopuruetara mugatzen, lan pertsonaletik ateratakoak ere bai baitira. Q20/296.
    - Ikertutako kexa - [Emandako ebazpena](#) - Ez onartua.
  - Herritar batek kexa bat aurkeztu du Nafarroako Foru Ogasuna, pentsioak % 0,9 igo izanaren ondorioz, erretiro-pentsioan atxikipenak aplikatzen hasi zaiolako PFEZren ondorioetarako, eta atxikipen horien ondorioz kopuru likido txikiagoa jasotzen duelako. Azaldu du egindako atxikipenek pentsioaren errebalorizazioak lortu nahi duenaren kontrako ondorioa dutela. Hori dela eta, PFEZren aitortenetik salbuetsitako gutxieneko zenbatekoa handitzeko eskatu du. Q20/431.
    - Ikertutako kexa - Ez da gomendio, iradokizun edo betebeharren gogorazpenik egin.
  - Herritar batek kexa aurkeztu du Nafarroako Foru Ogasunak ez diolako ematen PFEZren eta BEZaren aitortpenak egiteko behar duen laguntza. Azaldu duenez, Ogasuneko langileek artatu zuten, baina ezin izan zituzten izapideak on-line amaitu, adierazi zitzaionez, bikotekidearen zenbait dokumentu ikusi behar zituztelako, ondare-banantzeari buruzkoak. Gaineratu du esan zitzaiola aholkulari batengana joateko aitortpenak egiteko, baina oso egoera ekonomiko larrian dagoela eta horrek dakartzan gastuak ordaintzea eragozten diola. Q20/588.
    - Kexa Administrazioarekiko izapidetzeari konpondu da.
  - Herritar batek kexa bat aurkeztu du Nafarroako Foru Ogasunak ez duelako zuzentzen bere 2017ko PFEZren aitortpena, eta aitortutako ondare higiezinaren eskualdatzean sartu 2019ra arte ordaindu ezin izan zituen gainbalioaren gastuak, Iruñeko Udalari egotz dakizkiokeen arrazoiengatik ezin izan baitzituen ordaindu. Q20/613.
    - Kexa Administrazioarekiko izapidetzeari konpondu da.
  - Herritar batek kexa bat aurkeztu du Nafarroako Foru Ogasunak 2019ko PFEZren aitortpenean diru-sarrerara gisa kalifikatu duelako bere etxebizitza egokitzeko (beheko solairuan komuna eraikitzea) jaso zuen diru-laguntza, eta, ondorioz, ordaindu beharreko oso zenbateko handia egokitu zaiolako. Azaldu du 90 urte dituela eta obra hori egin behar zuela etxebizitzan behar bezala jarraitzeko. Ez du bidezkotzat jotzen, adina, osasun-egoera eta obraren xedea kontuan hartuta, diru-laguntza diru-sarrerara gisa zenbatzea. Q20/680.
    - Ikertutako kexa - Ez da gomendio, iradokizun edo betebeharren gogorazpenik egin.
  - Bi herritarrek kexa bat aurkeztu dute Nafarroako Foru Ogasunak diru-kopuru jakin batzuk bahitu dizkielako hiru banku-kontutatik, zehazpen-prozedura bat hasi ostean. Eta izan ere, ez zuten haren berri izan bahiturak egin zitzaizkien arte. Azaldu dute, ondoren, jakin dutela jakinarazpenak senarrarena bakarrik den helbide ele-

tronikora egin zirela, aurretik helbide hori existitzen zela ere jakin gabe. Q20/733.

- Ikertutako kexa - [Emandako ebazpena](#) - Ez onartua.

- Bi herritarrek kexa bat aurkeztu dute, Nafarroako Foru Ogasunak uste baitu, ikuskapen-jarduera baten ondoren, biak nekazaritzan aritzen direlako, jarduera modu bateratuan egiten dutela. Modu bereizian garatzen dutela frogatzen saiatu dira, eta, horretarako, inolako eragozpenik gabe aurkeztu dituzte mota guztietako agiriak. Gainera, adierazi dute ikuskatzaileak ez zituela baremo ofizialak erabili, eta elkarrekin errendimendu oso handiak lortzen dituztela kalkulatu zuela, baina ez direla benetakoak, alabaren unitateak ordaintzeko zailtasunak ere izaten baitituzte. Ikuskatzailearen jarrera hotza eta gizatasun falta kritikatu dituzte. Q20/734.

- Ikertutako kexa. Erakundeak kexa egin zuten bi pertsonen administratibotik jasotako informazioa helarazi zien, alegazioak egin zituzten. Alegaziorik jaso ez zenez, jarduketari amaiera eman zitzaion, eta interesdunen jakinarazi zitzaion.

- Emakume batek kexa bat aurkeztu du Nafarroako Foru Ogasunak ondarearen gehikuntzat jo zituelako, PFEZren ondorioetarako, langabezian dauden pertsonen zuzendutako Nafar Lansare/Nafarroako Enplegu Zerbitzuaren ikastaroetara joateko bi garraio-beka. Bere ustez, beka horiek, ikastaroen ehuneko ehun subentzionatuak izateagatik, SEPEk homologatuta egoteagatik eta zer kolektiborentzat diren kontuan hartuta, salbuetsitatu jo beharko liriteke; izan ere, bestela, parte-hartzaileek beren gain hartu beharko lukete beken helburua eta ikastaroen doakotasuna hausteak dakarren kostu fiskala. Q20/755.

- Ikertutako kexa - [Emandako ebazpena](#) - Onartua.

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du Nafarroako Foru Ogasunak ez diolako jakinarazi bazkide den enpresak zuen zerga-zor bat -2020ko lehen hiruhilekoko errentamendu-interesengatik zor duen zenbateko txiki bat da-, eta zerga-betebeharrak egunean dituela egiaztatzen duen ziurtagiria ukatu zaionean izan duela horren berri. Azaldu du, horren ondorioz, enpresak bezero izan zezakeena galdu duela. Q20/813.

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

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du Nafarroako Foru Ogasunak bahitura bat egin diolako 2015eko eta 2016ko ekitaldietako PFEZren likidazioetatik eratorrita. Izan ere, enpresa-etekinak kalkulatzeko, "Soldatapekoak ez diren langileak" modulan berak aitortutakoa igo egin zen, eta alegazioen epea alegaziorik egin gabe igaro dela jo du Ogasunak. Azaldu du arazo bera zuela BEZari dagokionez, eta bere alde konpondu zela; eta bi zergen sailen arteko komunikazioa dela-eta bahiturarik gertatuko ez zelakoan, ez zuela inolako idatzirik aurkeztu. Gaineratu du, bahitura gertatu zenean eta alegazioak aurkezten saiatu zenean, epe kanpokoak zirela. Q20/871.

- Ikertutako kexa - [Emandako ebazpena](#) - Onartua.

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du Nafarroako Foru Ogasunak ez diolako aitortuko, PFEZren ondorioetarako, ohiko etxebizitzan berrinbertitzeagatik zerga-salbuespena, baldin eta gaur egun bizileku duen etxebizitza erosten badu bere jabetzako etxebizitza saldu ondoren. Izan ere, etxebizitza hori utzi egin behar izan zuen bigarren semea jaio ondoren. Kritikatzen du Ogasunak ez duela ohikotzat jotzen eskualdatutako etxebizitza, nahiz eta errentan eduki eta aspal-ditik bertan bizi ez, salmentaren zenbateko osoa

egungo ohiko etxebizitzan berrinbertitu nahi duelako. Q20/1043.

- Ikertutako kexa - Ez da gomendio, iradokizun edo betebeharren gogorazpenik egin.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du Nafarroako Foru Ogasunak ez diolako aitortzen 2018ko PFEZren aitortzean 2018ko ekainetik 2019ko martxora bitartean zaintzen egon zen adingabe baten harreragatik kenkaria, bere helburuen artean adingabeak babestea duen irabazi-asmorik gabeko elkarte batek eskatuta. Azaldu du, harre-egoera justifikatzeko hainbat agiri aurkeztu baditu ere, adingabearen beraren adierazpena barne, ez zaizkiola onartu gai horri buruzko erreklamazioak, eta premiamendu-probidentzia bat jaso duela egin zuen kenkariari dagokion zenbatekoa ordaintzeko. Gaineratu duenez, ofizioz sartu dute adingabea 2019ko PFEZren aitortzean, eta, beraz, etorkizunean ere kenkaria itzultzea eskatuko zaion beldur da. Q20/1181.
- Ikertutako kexa - [Emandako ebazpena](#) - Ez onartua.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du Nafarroako Foru Ogasunak, 2018ko PFEZren aitortzearen garaiz kanpo aurkeztearen ondorioz, premiamendu-prozeduraren tramitazioa bikoiztu duelako eta jada ordainduta zuen erreklamo bat ordaintzeko eskatzen ari zaiolako. Q20/1227.
- Kexa Administrazioarekiko izapidetzean konpondu da.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du Ekonomia eta Ogasun Departamentuak atzera bota duelako harekin duen zorra atzeratzeko eskaera, ez duelako banku-abalaren bermerik aurkeztu eta ez duelako ondasun higiezinaren gaineko hipotekarik eratu. Azaldu du ezinezkoa zaiola eskatutako kopuruagatik banku-mailegu bat eskuratzea, bai

eta daukan ondasun higiezinaren hipotekatzea ere, dagoeneko hipotekatuta dagoelako. Zorra kitatzeko prest dagoela adierazi du, baina horretarako bideak eman behar zaizkiola. Q20/401.

- Ikertutako kexa - Ez da gomendio, iradokizun edo betebeharren gogorazpenik egin.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du Nafarroako Foru Ogasunak zor baten zenbateko osoa eta dagokion erreklamo ordaintzeko eskatzen diolako. Zor hori bidegabe jasotako errenta bermatua baten sortu zuen, eta zorra zatikatzea onartu zitzaion, baina atzeratu egin zen lehen epean eta horregatik eskatzen dio Ogasunak hori. Azaldu du ezin izan zuela epea bete, jasotzen duen langabezia-prestazioa geroago sartu ziotelako kontuan. Q20/408.
- Kexa Administrazioarekiko izapidetzean konpondu da.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du Nafarroako Foru Ogasunak berraztertze-errekurtso bati berak eskatutakoarekin zerikusirik ez duen zerbait erantzun diolako. C20/443.
- Bere eskubideak hobeto defendatzeko informazioa eman zitzaion herritarrari.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du 2014. eta 2018. ekitaldien arteko PFEZren aitortzearen zuzentzeko eskaera ukatu diotelako. Izan ere, amatasun- eta aitatasun-prestazioak salbuetsita gera zitezkeen eskatzen du, Auzitegi Gorenaren 2018ko urriaren 3ko epaian oinarrituta. Planteatzen du ea bide administratiboan eta judizialean errekurtsoak jartzen jarraitu behar duen edo zain egon behar den hurrengo errenta aitortzean Nafarroako Gobernuak bere kabuz konpentsazio mekanismoak ezarri arte. C20/500.
- Bere eskubideak hobeto defendatzeko informazioa eman zitzaion herritarrari.



- Herritar batek kexa bat aurkeztu du Nafarroako Foru Ogasunak uko egin diolako 2019ko PFEZn mailegu baten zerga-kenkaria onartzeari (duela urte bat-zuetatik egiten ari zen), eta ez duelako ebatzi gaiari buruz aurkeztu zuen errekurtsio bat. C20/563.
  - Bere eskubideak hobeto defendatzeko informazioa eman zitzaion herritarrari.

## B) Tokiko zergak:

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du Jurramendiko Mankomunitateak okindegiko eta kafea dastatzeko establezimenduko hondakinen bilketa-tasa handitu diolako, kafetegi bati dagokion epigrafea aplikatu diolako barra eta kafe-makina izateagatik. Hala ere, azaldu du Lizarrako Udalaren idazki bat duela, eta han ezartzen dela bere negozioa ez dela kafetegi gisa sailkatzen, baizik eta ogia egiten amaitu eta saltzea eta kafe-dastaketa dela jarduna. Q20/359.
  - Ikertutako kexa - Ez da gomendio, iradokizun edo betebeharren gogorarazpenik egin.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du Martzillako Udalak tasa bat onartu duelako hiru urte edo gehiagoko antzinatasuna duten dokumentuak sartu behar dituzten txostenak egiteagatik. Tasa hori orduen arabera zehazten da, eta zaila izango da kontrolatzea horrek gehiegikeriarik ez dakarrela eta lan-denbora luzeagoa kobratzen ez dela. Tasa-onarpen hori kritikatu du, udalak aurretik ere antzeko tasa bat baliogabetu behar izan zuelako eta Nafarroako Administrazio Auzitegiak baliogabetzea ebatzi duelako, Zuzenbidearekin bat ez datorrelako. Q20/420.
  - Kexa Administrazioarekiko izapidetzean konpondu da.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du Iruñeko Udalak ez diolako erantzun bere etxean egindako

jakinazpen bati buruzko informazio-eskaera bati. Azaldu du jakinarazpena egitera joan zen pertsonak jakinarazpenari uko egin ziola jo zuela, berak ez baitzuen onartu sinatu behar zuen dokumentua betetzea, bere ordeztu pertsona horrek egin behar zuelako. Horregatik, pertsona horren nortasuna eta jakinarazpenaren edukia ezagutzeko eskatu zion udalari. Q20/427.

- Ikertutako kexa - [Emandako ebazpena](#) - Onartua.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du Sakanako Mankomunitateak, bere etxeko ohiko hondakinen tasaz gain, bigarren tasa bat eskatzen diolako Jarduera Ekonomikoen gaineko Zerga (EJZ) leku berean helbideratuta edukitzeagatik. Azaldu duenez, kafea oso gustuko du eta Arbizuko taberna batera Gasteizen egindako kafe baten kantitate txikiak eramaten ditu. Gaineratu du Osasun Erregistroko zenbakia izapidetu behar izan zuela horretarako, eta horrek EJZn erregistratu beharra ekarri zion. Ez du egokitzen jotzen jarduera horregatik hondakinen tasa bi aldiz ordaindu behar izatea. Q20/435.
  - Ikertutako kexa - Erakundeak kexa egin zuen pertsonari administratibotik jasotako informazioa helarazi zion, alegazioak egin zitzaion. Alegaziorik jaso ez zenez, jarduketari amaiera eman zitzaion, eta interesdunari jakinarazi zitzaion.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du Bertizaranako Udalak ez diolako erantzun bere jardueren katastroko azpierenmuak eta unitateak eguneratzeko eta horien deskribapenean datuak zuzentzeko egin zuen eskaera bati, existitzen ez diren negozioak haietatik ezabatzeko eta erreallitatearekin bat etortzeko. Q20/501.
  - Ez da hauteman eskubideen urraketarik (eskaera errepikakorrak).

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du Oieregiko Kontzejuak ez diolako ematen 2015. urtetik al-dizkako kobrantzako zergengatik ordaindutako kontzeptu fiskalen kopiarik; izan ere, adierazi zitzaionez, al-dian behingo zergak direnez, udala ez dago behartuta subjektu pasiboari ordainarazpena banan-banan jakinaraztera. Q20/507.
  - Ez da hauteman eskubideen urraketarik (eskaera errepikakorrak).
- Bi herritarrek kexa aurkeztu dute Erriberriko Udalak 2019ko uztailaren 8an izandako euriteek eta ezohiko uholdeek eragindako pertsonari ez dizkielako itzuli lurraren kontribuzioengatik eta jarduera ekonomikoen gaineko zergengatik kobratu dituen zenbatekoak, Landa Garapeneko, Ingurumeneko eta Toki Administrazioaren kontseilariaren uztailaren 30eko 210/2019 Foru Aginduan ezartzen den bezala. Q20/543.
  - Kexa Administrazioarekiko izapidetzean konpondu da.
- Bi herritarrek kexa aurkeztu dute Eneritzeko Udalak beren etxebizitzako 2013ko eta 2014ko ekitaldietako hiri-kontribuzioa kobratzeko administrazio-ekintza beraiei deribatzeneko prozedura hasi duelako, nahiz eta zergaldi horietan ez ziren etxebizitzaren jabe eta kargarik gabe erosi zuten. Adierazi dute udalak uste duela ondasun higiezinak dela ordaindu gabe dagoen zorra ordaintzera lotuta dagoena eta administrazioak haren egungo jabearen aurka jo behar duela. Q20/646.
  - Ikertutako kexa - Ez da gomendio, iradokizun edo betebeharren gogorazpenik egin.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du Tafallako Udalak ez dizkielako justifikatzen bere jabetzako hainbat ondasunen katastroko balioen (hark egindako komunikazio batean jasoak) eta partzela-zeduletan ezarritakoen artean dauden aldeak, eta 600 euro inguruko aldeak ere badira. Azaldu du 2020ko lehen seihilekoari dago-kion lurraren kontribuzioa igorri zaiola, gai hori konpondu gabe, eta ez dagoela ados horrekin, ez baitaki kalkulua egiteko erabilitako katastro-balioen jatorria. Q20/703.
  - Ikertutako kexa - Erakundeak kexa egin zuten pertsonari administrazioetik jasotako informazioa helarazi zion, alegazioak egin zitzaion. Alegaziorik jaso ez zenez, jarduketari amaiera eman zitzaion, eta interesdunari jakinarazi zitzaion.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du Etxarri-Aranazko Udalak bere gurasoei ez dauzkaten eskriturak aurkezteko eskatu dielako, jakiteko salerosketa batek Hiri Lurren Balio Gehikuntzaren gaineko Zerga (gainbalioa) ordaindu behar duen ala ez. Kritikatzan du aurretik aurkeztu zuten eta udalaren esku egon behar duen dokumentazioa dela. Adierazi du notariotzari ere eska ziezazkiokeela, eta haren datuak eman dizkiela. Q20/709.
  - Kexa Administrazioarekiko izapidetzean konpondu da.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du Izagaondoko Udalak ez diolako jakitera ematen katastroa aldatzeko prozedura baten emaitza, eta plano bat erakutsi argi eta garbi adierazten duela nola geratuko diren finkak hura amaitu ondoren, harekin ados dagoen ala ez baloratu ahal izateko. Q20/710.
  - Kexa Administrazioarekiko izapidetzean konpondu da.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du Atarrabiako Udala lurraren kontribuzioaren likidazioetan jabetzan ehuneko berrogeita hamarreen duen etxebizitza bati dagokiona baino karga-tasa handiagoa aplikatzen ari zaiolako. Q20/873.

- Interesdunak atzera egin du.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du Ezkabarteko Udalak bere jabetzako nekazaritzarako kalifikatutako lursail batzuegatik industria-kalifikazioa duten lursailei dagokien hiri-kontribuzioa igortzen diolako, nahiz eta udalera jo zuen bere desadostasuna adierazteko eta hark akatsa onartu zuen. Q20/893.
  - Ikertutako kexa - Herritarrari jakinarazi zaio kontua administrazioari planteatu behar zaiola.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du Torres del Ríoiko Udalak ordaindu beharreko lurraren kontribuzioaren zenbatekoa gehiegi handitu delako, katastroko balioen igoeraren ondorioz, adierazi zaionez. Ez dator bat katastroko balorazio berriarekin, banaka baloratzen baita etxe bereko solairu bakoitza, hau da, sotoa, beheko solairua eta lehen solairua. Q20/1047.
  - Ikertutako kexa - 2021ean emandako ebazpena - Erantzunaren zain.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du Zangozako Udalak, hiri-kontribuzioa, zirkulazio-zerga eta ur-ordainagiriak ez ordaintzearen ondorioz, lege dagozkionak baino kopuru handiagoko bahiturak egiten dizkiolako. Azaldu du lanbide arteko gutxieneko soldataren gaineratik jasotako diru-sarreraren ehuneko hogeita hamar bahitu ahal izango litzaiokeela, baina askoz kopuru handiagoak bahitzen ari zaizkiola. Q20/1067.
  - Ikertutako kexa - Erakundeak kexa egin zuen pertsonari administratibotik jasotako informazioa helarazi zion, alegazioak egin zitzaizkion. Alegaziorik jaso ez zenez, jarduketari amaiera eman zitzaion, eta interesdunari jakinarazi zitzaion.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du Iruñeko Udalak ez diolako erantzun behar ez bezala bahitutako zenbatekoak itzultzeko eta udalak egindako irregulartasunak ikertzeko eskatzen zuen instantzia bati (jada bere esku dagoen dokumentazioa eskatzea eta errekurtsioen administrazio-isiltasunez erantzutea, aditzera eman ez zuela erantzungo). Bere ustez, erantzunik ezak defentsa-gabezia eragiten dio. Q20/1141.
  - Ikertutako kexa - [Emandako ebazpena](#) - Onartua.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du Antsoaingo Udalak lapurtu egin zioten ibilgailu bati dagokion zirkulazio-zerga kobratzen jarraitzen diolako. Azaldu du, udalaren jarraibideei jarraituz, Trafikoko Zuzendaritza Nagusira jo zuela ibilgailuari baja eman ziezaioten eskatzeko, baina hark berriro udalera jotzeko esan ziola, ez zuelako ibilgailuaren dokumentaziorik. Salatzen du administrazio bakar batek ere ez diola arazoa konpontzen, eta, bien bitartean, zerga horretatik zor dituen kopuruengatik hurrengo bahiketak jakinarazten ari zaizkiola. Q20/1167.
  - Ikertutako kexa - [Emandako ebazpena](#) - Erantzunaren zain.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du Bertizaranako Udalak, 2020ko lurren kontribuzioaren ordainagirian, ez dituelako adierazi banakatuta zein diren ordaindu beharreko zerga-kuotaren elementu erabakigarriak. Zehazki, ez ditu zehazten higiezinaren kokapena, zer unitatek osatzen duten, azalera, balioa eta dagokion tasa. Q20/1174.
  - Herritarrari aplikagarria den legediari buruzko informazioa eman zaio.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du Noaingo Udalak (Elortzibar) 2018an bahitura bat egin zio-

lako -duela gutxi jakin zuen- karguak egiteko erabili ohi zen banku-kontua ez den beste batean. Azaldu du kobrantza bere ohiko kontuan egin izan baliote ez litzatekeela errekar gurik egongo. Q20/1183.

- Ikertutako kexa - Erakunde honek administrazioarengandik jasotako informazioa helarazi zion kexa-egileari, egoki irizten zituen alegazioak aurkez zitzaion. Ez zenez alegaziorik jaso, amaiera eman zitzaion jarduketari, eta hala jakinarazi zitzaion interesdunari.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du Ablitasko Udala atzeratu egin delako bide publikoaren okupazio-tasaren likidazio batzuen aurrean jarritako berraztertze errekurtso bat ebatzen, eta ez diolako erantzun, gerora, erantzunik ez emateagatik aurkeztutako hainbat erreklamazioari. Q20/1186.
  - Ikertutako kexa - 2021ean emandako ebazpena - Onartua.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du Esteribarko Udalak hiri-lurren balio-gehikuntzaren gaineko zergaren likidazioa eta bilketa igorri diolako, 2017an etxebizitza eskualdatzearen ondorioz sortutakoa. Azaldu du etxebizitza 2006an erosi zuenean ordaindutako prezioa baino merkeago saldu zuela, eta, beraz, uste duela lursailak ez duela gainbaliorik izan. Fede txarreko zat jotzen du, balio-gehikuntzarik ez dagoela egiaztatzen zuten frogak aurkeztu ondoren, bi urte eta erdi igaro arte ez jakinaraztea zergari lotuta dagoela. Q20/1239.
  - Ikertutako kexa - [Emandako ebazpena](#) - Ez onartua.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du Lizarrako Udalak ukatu egin diolako hiri-lurren balio-gehikuntzaren gaineko zergaren likidazioaren berri-

kuspenera, oinordetzan jasotako etxebizitza baten jabe kidetasuna iraungi zela eta igorritakoa. Azaldu duenez, bere anaiari -hari ere igorri zioten likidazioa- baliogabetu egin diote Zuzenbidearen aurkakoa delako, Nafarroako Administrazio Auzitegiaren ebazpenaren arabera, eta udalak zergapeko egitaterik ez dagoela onartu delako. Hala ere, gaineratu du, bere kasuan, auzitegi horretan jarritako gora jotzeko errekurtsioa ez zela onartu epe kanpo jarri zelako, eta, antzeko kasua izan arren, udalak uko egiten diola likidazioaren berrikuspenari, administrazio-bideko egintza irmoa delako. Q20/1251.

- Ikertutako kexa - 2021ean emandako ebazpena - Erantzunaren zain.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du Antsoaingo Udalak zenbait bahitura egin dizkiolako bere banku-kontuan, udal-igerilekuen kuotak ez ordaintzeagatik. Azaldu duenez, amak duela hamar urte baino gehiago inskribatu zuen udal-igerilekuetan, bera adingabea zela. Instalazioak hiru aldiz soilik erabili ditu, eta, azkenaldian, ez zioten sartzeko utzi kuota ez ordaintzeagatik. C20/24.
  - Herritarrari jakinarazi zitzaion aurretik kontua administrazioari planteatu behar ziola.

### C) **Katastroa:**

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du Lizain-Arriasoitiko Udalak ez diolako erantzun Zalban jabetzan duen partzela baten katastro-aldaketaren eskaerari, eta ez dituelako hasi eskatutako hirigintza-legez kotasuneko espedienteak. Q20/939.
  - Ikertutako kexa - [Emandako ebazpena](#) - Onartua.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du Andosillako Udalak ez diolako erantzun partzela baten ka-

tastroa aldatzeko egin zuen eskaerari. Azalera erreala eta katastroan adierazitakoa ez datoz bat, eta benetako azalera askoz handiagoa da. Q20/1275.

- Kexa Administrazioarekiko izapidetzean konpondu da.

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du Galar Zendeako Udalak eta Ekonomia eta Ogasun Departamentuak ez dituztelako bere titulartasuneko lursail jakin batzuk katastroan sartu, eta udalak ez diolako erantzun hainbat lursailen titulartasunari buruz egindako informazio-eskaerari. Q20/1292.

- Ikertutako kexa izapidetzen.

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du Ekonomia eta Ogasun Departamentuak ez diolako erantzun aplikazio informatikoan bere ondasunei dagokienez dauden akatsak zuzentzeko eskaerari. Azaldu du lehen solairu baten titular moduan agertzen dela, nahiz eta partzela osoaren titularra izan, ez baitago zatiketa horizontalik. Q20/533.

- Ez da hauteman eskubideen urraketarik (eskaera errepikakorrak).

### 3.2.15 Industria.

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du Garapen Ekonomiko eta Enpresarialeko Departamentuak ez ziolako erantzunik ematen bere instantzia bati. Instantzia horretan, eskatzen du zuzendu daitezela departamentu horretako Industria Segurtasunerako Zerbitzuan bere negozioari dagozkion datu jakin batzuk. Zehazki, adierazi du erregistroan agertzen dela bere ardurapean dauden establezimenduaren higiezinak hiri-unitate bakarra duela, baina katastroan agertzen dela benetan zortzi dituela. Q20/394.

- Kexa Administrazioarekiko izapidetzean konpondu da.

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du Industria Jabetzaren Legeak asmatzaileen oinarrizko eskubideak urratzen dituela uste duelako. Lege hori iruzurtzat jotzen du; izan ere, alde batetik, asmakizunak ustiatzeko lizentzia bat eskatzen die hain zuzen ere haiek asmatu dituztenei, eta, bestetik, ondoren horiek erregistratzea, publikotzat jotzeko, jabetza pribatukoak izan beharko luketenean. Q20/770.

- Kexa Espainiako Arartekoari bidali zaio.

### 3.2.16 Justizia.

#### A) Justizia Administrazioa:

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Nafarroako Probintzia Auzitegiak, bidegabeko aberastea erreklamatzeko prozedura batean Iruñeko Lehen Auzialdiko Epaitegi batek duela hilabete batzuk epaia eman ondoren, oraindik ez duelako ebatzi haren aurka jarritako apelazio-errekurtsoa. Azaldu du berandutze horrek kalte ekonomiko eta pertsonal handiak eragiten dizkiola, beste alderdiak errekurritutako epaiaren behin-behineko betearazpena eskatu baitzuen, eta horrek bahiturak egitea dakar. Q20/22.

- Kexa Nafarroako Justizia Auzitegi Nagusiari igorri zaio.

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du Nafarroako Auzitegi Medikuntzako Institutua atzeratu egiten ari delako alaba familia biologikora itzultzeko jarraibide jakin batzuk jasotzen dituen txosten bat egiten, eta Nafarroako Probintzia Auzitegiaren auto batean hala eskatzen zitzaion. Herritarraren ustez, horrek are gehiago zailtzen du aipatutako Auzitegiaren 2015eko epai batek ezarritakoa betetzea, zeinak alaba pixkanaka ingurune biologikora itzultzea erabakitzen zuen. Q20/189.

- Kontuan hartutako kexa, konponbidean.

- Bi herritarrek kexa bat aurkeztu du Fiskaltzako Adingabeen Atalak semeari zitazio baten berri ez diolako posta ziurtatu bidez eman, ohiko bidetik baizik. Gainera, azaltzen dute zitazioan posta-helbide oker bat agertzen zela, eta haren jakinarazpena adingabearen intimitatearen aurkako eraso izan zela, ez zegoelako haren legezko ordezkariari zuzenduta eta adingabearen izen-abizenak agertzen direlako. Q20/291.
  - Kexa Nafarroako Fiskal Nagusiari igorri zaio.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du Tuterako Lehen Auzialdiko eta Instrukzioko Epaitegi bat pertsona fisikoaren konkurtso-prozedura bat ebazten atzeratzen ari delako. Azaldu duenez, bigarren aukeraren Legeari atxikitzen zaiola ebazten ez den bitartean, pertsona berankorren fitxategietan jasota jarraituko du, eta horrek etxebizitza alokatzea edo horniduren alta ematea eragozten dio. Q20/311.
  - Kexa Nafarroako Justizia Auzitegi Nagusiari igorri zaio.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du Tuterako Lehen Auzialdiko eta Instrukzioko Epaitegi batek zenbateko bat bahitu diolako, eta ez dagoelako horrekin ados kopuruak Prozedura Zibilarren Legeak ezartzen dituen mugak gainditzen dituelako. Horrenbestez, eskatzen du bahitzen jarraitzeari uzteko eta bidegabeki bahitutako zenbatekoak itzultzeko, lanbide arteko gutxieneko soldatarako ezarritako zenbatekoa baino pentsio txikiagoa baitu. Q20/357.
  - Kexa Nafarroako Justizia Auzitegi Nagusiari igorri zaio.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du Bartzelonako Instrukzio Epaitegi batek salaketa bat artxibatatu suelako, osasun langileen kontratazioan egindako irregulartasunengatik. Gainera, haserre agertu da doako justizia ukatu zitzaiolako, eta haserre dago, halaber, sistema judizialaren, lan-ikuskaritzarekin eta sindikatuen eraginkortasunik ezarekin. Q20/393.
  - Kexa horretan, erakundeak eskumenik ez duela ikusten da.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du bere gurasoek (86 eta 84 urte dituzte) eta bere anai-arrebetako batek bizilagun batekin elkarbizitza-arazo larriak dituztelako, eta sarritan bizilagun horrek eraso eta mehatxu egiten dielako. Azaldu du, horren ondorioz bere gurasoak izututa daudela, botikak behar izateraino eta haiekin egoteko txandak egin behar izateraino. Gaineratu du bizilagunak ez dituela errentari-betebeharrak betetzen, eta, beraz, etxebizitza legez kanpo okupatzen ari dela. Jakinaren gainean dago prozedura judizialak hasi direla jabeak eskatuta pertsona hori kanporatzeko, eta, beraz, eskatzen du prozedura judizial horiek arintzeko neurri egokiak hartzeko, deskribatutako bizikidetzarazoak amaitu daitezkeen. Q20/509.
  - Partikularren arteko kontua da. Bere eskubideak hobeto defendatzeko informazioa eman zitzaien herritarrari.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Iruñeko Lehen Auzialdiko Epaitegi baten aginduz, eta banku-erakunde batekin duen zorraren ondorioz, hilero banku-kontuak eta Foru Ogasunaren itzulketak bahitzen zaizkiolako. Bere ustez, kotizaziopeko pentsioa lanbide arteko gutxieneko soldatari dagokion kopurura iristen ez denez, bahitura horiek ez lirateke gertatu behar, prekaritate-egoeran jartzen dutelako. Q20/1052.
  - Kexa Nafarroako Justizia Auzitegi Nagusiari igorri zaio.

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du ez dagoe-lako ados delitu arinen gaineko berehalako epaiketen prozedurarekin. Azaldu du bere kasuan ez zitzaiola behar adina denbora eman ofiziozko abokatuaren laguntza eskatzeko, ezta defentsarako beharrezko frogabideak biltzeko ere. Q20/1197.
  - Kexa horretan, erakundeak eskumenik ez duela ikusten da.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du dibortzioagatik banaketa-epaia emateko bidegabeko atzerapena gertatzen ari delako. Azaldu duenez, 2019ko apirilean ezetsi egin zen eskatutako prejudizialitate zibila, eta autoak epai egokia emateko zain daude ordutik, jada ez baitago inolako oztoporik. Gaineratu du gaia ebazteko beharrezkoa den bultzada prozesala ere eskatu zuela. Q20/1246.
  - Kexa Nafarroako Justizia Auzitegi Nagusiari igorri zaio.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du epaitegiak ez zuelako lehentasunez izapidetzen dibortzio-prozedura batean presako neurriak hartzeko egindako eskaera. Salatu duenez, oraindik bere emaztea den pertsonak jakinarazi zion Gironara joan dela elkarrekin duten alabarekin bizitzera, bere baimenik gabe eta epailearen baimenik gabe. Q20/1254.
  - Kexa Nafarroako Justizia Auzitegi Nagusiari igorri zaio.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du epaitegia atzeratu egin delako 2018an aurkeztutako salaketa bat tramitatzen, ustezko iruzur delitu batengatik. Azaldu du ordutik etengabe egon zela prozeduraren egoeraz interesatuta, baina epaitegiak ez diola erantzunik ematen, eta uste duela ez dela aurrerapenik izan, eta horrek kalteak eragiten dizkiola. Q20/1259.
  - Kexa Nafarroako Justizia Auzitegi Nagusiari igorri zaio.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du bere senar ohia alabaren zaintza partekatuaren erregimena ezartzen duen epaia urratzen ari delako, adingabeari kalte eginez. Eta gaineratu du gizarte-zerbitzuek ez parte hartzeak larriagotu egiten duela arazoa. Q20/540.
  - Partikularren arteko kontua da. Bere eskubideak hobeto defendatzeko informazioa eman zitzaion herritarrari.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, alderdi izan zen prozedura penalean, bere emazte ohiak mehatxuengatik eta genero-indarkeriagatik jarritako salaketa baten ondorioz, irregulartasunak gertatu direlako Polizia Judizialeko Brigadaren, Iruñeko Emakumeen aurkako Indarkeriaren arloko Epaitegi baten eta epaiketan esku hartu zuen Nafarroako Auzitegi Medikuntzako Institutuaren aldetik. Eta eskatu du, berak eta bere familiak bizi duten egoera bidegabea eta dolzkoa dela eta, kausa osorik berrikusteko eta baita eragindako kalte larriak, ekonomikoak zein pertsonalak ere, irudiari eta ohoreari egindako kalteak barne. Q20/607.
  - Kexa horretan, erakundeak eskumenik ez duela ikusten da.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du bere bi seme-alaben aitarekin duen hitzarmen arautzaillean ezarritako neurriak aldatzea nahi duelako, azken horrek duela bost urtetik ez baititu betetzen. Gaineratu du errenta bermatua jasotzen duela, eta, beraz, ekonomikoki ezinezkoa zaiola abokatu bat ordaintzea. Q20/1009.
  - Kexa horretan, erakundeak eskumenik ez duela ikusten da.

- Bi herritarrek kexa bat aurkeztu dute kontzeju bateko presidenteak bere kargua betetzean eta higiezin baten alokairuari dagokionez egingako irregulartasunen aurrean administrazio publikoak ez duela ezer egin salatzeke. Irregulartasun horiek zirela-eta administrazioarekiko auzi-prozedura bat izan zen. Q20/1102.
    - Kexa horretan, erakundeak eskumenik ez duela ikusten da.
  - Herritar batek kexa bat aurkeztu du, duela bi urte baino gehiagotik, Interneteko bilatzaile batean bere izena sartzean, bilaketaren emaitzen artean, webgune batean agertzen direlako bere izen-abizenak eta Iruñeko epaitegiek izapidetutako bi prozedura judizialtako informazio jakin bat. Salutzen du bere datu pertsonalen balizko transmisio edo filtrazioa egon zitekeela, eta ez zitzaiola jakinarazi gai horri buruz emandako behin-behineko largespen-autoa. Q20/1205.
    - Kexa Nafarroako Justizia Auzitegi Nagusiari igorri zaio.
  - Herritar batek kexa bat aurkeztu du konkurtso-prozedura bat izapidetzean gertatzen ari zen atzerapenagatik eta enpresak nomina ez ordaintzeagatik. C20/159.
    - Kexa horretan, erakundeak eskumenik ez duela ikusten da.
  - Herritar batek kexa bat aurkeztu du bere senar ohiak tratu txar psikologikoak egiten dizkiolako. Dibortzioa planteatzea erabaki zuenetik, bere seme-alabak eta familia manipulatzeko ari dela adierazi zuen. Gaineratu du bere seme-alabek harekin bizitzea nahiago izatea lortu zuela, urruntze agindua izan arren. Adierazi du senar ohiak mantenu-pentsioa ez ordaintzeagatik salatu zuela, eta epaiketetan beti gezurrak esaten dituela. Tratu txar psikologikoak bertan behera uzteko eskatzen du. C20/1926.
    - Bere eskubideak hobeto defendatzeko informazioa eman zitzaion herritarrari.
  - Herritar batek kexa bat aurkeztu du Iruñeko Zigor arloko Epaitegi baten epai batekin ados ez dagoelako. Epai horren bidez, bere ahizpari espetxe zigorra ezarri zioten, gertakarietan izandako akats edo nahaste baten ondorioz. Adierazi u epai horren aurkako errekurtsioa jarri nahi duela. C20/2134.
    - Kexa horretan, erakundeak eskumenik ez duela ikusten da (justizia-arloko kontua da).
- B) Abokatu eta profesionalen elkargoaren jardun profesionala:**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du Espainiako Abokatutzaren Kontseilu Nagusiak artxibatu egin zuelako kontratatu zuen abokatuari irekitako diziplina-espeditzea, uste baitzuen ez zuela estatutuaren edo deontologiaren araberrako inolako arau-hausterik egin. Hala ere, herritarrak salutzen du abokatuak konfidentzialtasun-betebeharra urratu zuela; izan ere, abokatuak alabari -harreman estua du harekin- berak eskatutako gaiarekin lotutako informazio jakin bat jakinarazi zion. Q20/188.
    - Kexa Espainiako Arartekoari bidali zaio.
  - Herritar batek kexa bat aurkeztu du Iruñeko Abokatuen Elkargoak berak salatutako bi abokaturen jarduna zuzena eta lanbidearen arau deontologikoekin bat datorrela adierazi duelako, eta ez diolako erantzun erabaki horren aurka aurkeztutako erreklamazio bati. Bere ustez, elkargoaren helburuak herritarren interesak defendatzea izan beharko luke, elkargokideen defentsa eta babes korporatiboa baino gehiago. Q20/914.
    - Ikertutako kexa - Ez da gomendio, iradokizun edo betebeharren gogorazpenik egin.



- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, britainiar nazionalitateko bezero batek, inguruabar pertsonal konplikatuak dituenak (diru-sarrerarik, lanik eta bizilekurik eza), erakundean kexa bat jartzearekin mehatxatu duelako. Izan ere, pertsona horren defentsa bere gain hartu zuen bikotekide ohiarekin zuen alabaren zaintzari buruzko auzi batean, eta gaia Giza Eskubideen Europako Auzitegira eramateari uko egin zionez, hark kexa bat aurkeztuko zuela mehatxu egin zion. C20/702.
  - Partikularren arteko kontua da - Bere eskubideak hobeto defendatzeko informazioa eman zitzaion herritarrari.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du sindikatu bateko bi abokaturen praxi txarragatik; izan ere, abokatu horien jardurekin ez dago ados, susmatzen baitu horietako batek bere nagusia izan zenarekin kaleratze merkea adostu duela, eta besteak, laneko jazarpenaren gaia eraman zionak, ez duela behar bezalako profesionaltasunez jokatu. C20/1970.
  - Partikularren arteko kontua da - Bere eskubideak hobeto defendatzeko informazioa eman zitzaion herritarrari.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du ofizioz egokitu zitzaion abokatuak ez duelako nahi administrazioarekiko auzi-errekurtso bat jarri Espainiako Abokatutzaren Kontseilu Nagusiak ofiziozko beste abokatu baten aurka jarritako errekurtso bat ezetsi izanaren aurka; izan ere, uste du beste alderdiarekin konponketatxoak egin dituela, ustezko arduragabekeria medikoagatiko prozedura batean. C20/240.
  - Bere eskubideak hobeto defendatzeko informazioa eman zitzaion herritarrari.

### C) Doako laguntza juridikoa:

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du Migrazio Politiketako eta Justiziako Departamentuak doako laguntza juridikorako eskubidea ukatu diolako hitzarmen arautzaileko neurriak aldatzeko prozedura batean, familia-unitaterako ezarritako diru-sarrerak gainditzeagatik. Ez dago ados bere ahalmen ekonomikoa baloratzean diru-sarreraren guztizko zenbatekoari erreparatu zaiolako, mantenu-pentsioa kendu ondoren benetan duen zenbatekoari erreparatu beharrean. Azaldu du, paradoxikoki, doako justizia eskatzearen xede den prozedura judizialaren helburua dela pensio hori ordaintzen jarraitzeko betebeharra

errebokatzea eskatzea, jada ez baitaude hori justifikatzen duten inguruabarrak. Q20/829.

- Ikertutako kexa - Itxi egin da kontua auzibidean planteatu delako.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du Iruñeko Abokatuen Elkargoa ofiziozko abokatu aldatzeko eskaera ebazten atzeratu delako, legez aurreikusitako hamabost eguneko epea igaro den arren. Q20/898.
  - Kexa Administrazioarekiko izapidetzean konpondu da.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du ofizioz egokitu zitzaion abokatuak ez duelako nahi administrazioarekiko auzi-errekurtso bat jarri Espainiako Abokatutzaren Kontseilu Nagusiak ofiziozko beste abokatu baten aurka jarritako errekurtso bat ezetsi izanaren aurka; izan ere, uste du beste alderdiarekin konponketatxoak egin dituela, ustezko arduragabekeria medikoagatiko prozedura batean. C20/240.
  - Bere eskubideak hobeto defendatzeko informazioa eman zitzaion herritarrari.

### D) Erregistroak:

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du Tuterako Jabetza Erregistroak oker adierazi diolako, higiezin baten titulartasuna aldatzeko, jabekidetzaz kentzeko eskritura eta ondare-eskualdaketen eta egintza juridiko dokumentatuen gaineko zergaren likidazioa aurkeztu behar zituela. Azaldu du diru-kopuru handia ordaindu behar izan duela geroago erregistroan adierazi ziotenez zertan aurkeztu ez zegoen dokumentazio bat lortzeko. Q20/316.
  - Kexa Espainiako Arartekoari bidali zaio.

- Bi herritarrek kexa bat aurkeztu dute Tuterako Udalak ez dielako ematen izatezko bikoteen udal-erregistroko inskripzio-ziurtagiria, eta ezinbestekoa dute Europar Batasuneko herritarren senideren baten bizileku-eskaera izapidetzen jarraitu ahal izateko. Azaldu dute atzerri-tartasun-bulegoan ez dutela nahikotzat jotzen bikote egonkor gisa eraruta daudela egiaztatzen duen notario-akta, eta, beraz, ziurtagiri hori behar dutela. Q20/446.
  - Ikertutako kexa - Ez da gomendio, iradokizun edo betebeharren gogorazpenik egin.
- Herritar batek kexa aurkeztu du ez dagoelako ados Nafarroako Foru Komunitateko bikote egonkorren erregistro bakarra sortu eta arautzen duen Foru Dekretu Proiektuaren edukiarekin. Azaldu du zalantza handia sortzen diola nola koordinatuko den erregistro berri hori Nafarroako Foru Ogasunaren erregistro fiskalarekin, non bikote egonkor gisa agertzen baita. Uste du bidezkoa datuak sortu nahi den azken erregistro horretatik ekartzea litzatekeela, izapide gehigarri egin beharrik gabe. Halaber, adierazi du segurtasun juridikorik eza eragiten diola proiektuan Nafarroako Gobernuak, erregistro bakarren esparruan, bikote egonkorra dokumentu publiko bidez eratztea herritar guztientzat eskuragarri egotea sustatzea, ez baitira arautzen hura betetzeko xehetasunak. Q20/855.
  - Ikertutako kexa - [Emandako ebazpena](#) - Onartua.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du Funesko Udalak ez dielako ematen ezkontza-ziurtagiri literala marjinan dibortzioaren inskripzioa duena, eta lehenbailehen behar duena, egin beharreko izapide baten epea amaitzear baitago, eta ziurtagiri hori aurkeztu behar baitu, izapide hori betetzeko. Q20/856.
  - Kexa Administrazioarekiko izapidetzean konpondu da.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du bere ezkontza Erregistro Zibilean inskribatzeko zailtasunak dituelako. Azaldu du zailtasun horiek Kongoko Errepublika Demokratikoan dagoen Espainiako enbaxadaren jardunaren ondorio direla, itxuraz ez baititu jarduketak behar bezala izapidetzen, eta horrek atzerapen handiak eragiten ditu espedientearen izapidetzean. Azaldu du premiazkoa duela erregistroan inskribatzea, Europar Batasuneko araubidean familia berrelkartzeko bisa eskatzeko. Q20/1026.
  - Kexa Espainiako Arartekoari bidali zaio.
- Herritar batek kexa aurkeztu du Erregistro Zibila gehiegi atzeratzen ari delako bere bi seme-alaben jaiotza-ziurtagiriak egiteko, eta pasaporteak ateratzeko behar ditu. Azaldu du, NANA lortzeko eman bazizkioten ere, balioa galduko dutela sei hilabeteko epean seme-alabek pasaporteak lortzen ez badituzte eta Espainiara lekualdatzen ez badira NANak izapidetzeko. Q20/1069.
  - Kexa Espainiako Arartekoari bidali zaio.

### 3.2.17 Ingurumena.

#### A) Kutsadura akustikoa edo zaratak:

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du Azagrako Udalak ez dituelako beharrezko neurriak hartzen bere etxetik gertu dagoen pub bateko bezeroek sortzen dituzten zaratak eta zikinkeriak sortutako eragozpenen aurrean. Azaldu du aspalditik sufritzen duela arazo hori, eta hasiera batean udalaren jarduketaren ondorioz eragozpenak murriztu baziren ere, 2019. urtearen amaieran lokala eskualdatu ondoren, berriro hasi zirela eta areagotzen ari direla. Q20/265.
  - Ikertutako kexa - [Emandako ebazpena](#) - Onartua.

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du Irunberriko Udalak ez dituelako beharrezko neurriak hartzen bere etxebizitzaren azpiko lokal bateko okindegi, kafetegi, taberna, sukalde eta terrazako jarduerak sortzen duten zaratak eragindako eragozpenengatik. Adierazi du jarduera-lizentzia lortzeko eta lokal hori irekitzeko prozedurak irregulartasun ugari izan zituela neurketa akustikoei eta keak eta gasak husteari dagokienez, eta aurkeztutako proiektuarekin alderatuta egin ziren aldaketengatik, besteak beste. Salatu du udalak, legea bete egiten dela zaindu beharrea, utzi egin duela proiektu akastun batek aurrera jarraitzea, eta irekitzeko lizentzia eman diola baldintzak bete gabe. Q20/298.
  - Ikertutako kexa - Itxi egin da kontua auzibidean planteatu delako.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du Eguesibar-ko Udalak ez dielako irtenbiderik ematen bere etxearen azpiko elkarte gastronomiko batek sortzen dituen zaratak eta zikinkeriak sortutako eragozpenei. Azaldu du arazoa elkarrizketaren bidez konpontzen saiatu dela, baina ez dela emaitza onik lortu. Q20/337.
  - Kexa Administrazioarekiko izapidetzean konpondu da.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du Iruñerriko Mankomunitateak goizeko 7:00ak aldera jasotzen duelako zaborra bizi den kalean, nahiz eta Iruñeko Udalaren zaraten araudian ezarri lanengatiko zaratak baimenduta daudela goizeko 8:00etatik aurrera. Azaldu duenez, kamioiak lau aldiz ere ibiltzen dira, eta zarata handia ateratzen dute, eta horrek familia esnatzen du. Gaineratu du Udaltzaingoaren esku-hartzea eskatu duela, eta orain arte ez dela arazoari irtenbidea emateko jarduerarik egin. Q20/561.
  - Ikertutako kexa - [Emandako ebazpena](#) - Ez onartua.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du Zizur Nagusiko Udalak ez dituelako neurri egokiak hartzen familia bakarreko etxebizitza bat eraberritzeko obrek sortzen dituzten zarata eta bibrazioen ondorioz; izan ere, eragozpenak eragiten dizkiete inguruko etxebizitzetako bizilagunei. Azaldu du zarata-maila horrek antsietatea eta suminkortasuna eragiten diela, eta horrek normaltasunez bizitzea eragozten diela. Q20/597.
  - Ikertutako kexa - [Emandako ebazpena](#) - Onartua.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du Iruñerriko Mankomunitateak ez duelako neurririk hartzen bere etxebizitzan jasaten dituen zaratengatik. Etxebizitza eskualdeko hiri-garraioko autobus-geltoki baten inguruan dago. Azaldu duenez, autobusen motorraren, plataformen eta ordainketa-txartelen zaratak etxean entzuten dira, eta, linearen buruko geralekua denez, autobusek lau eta zazpi minutu bitartean aparkatzen dute inguruan, eta horrek areagotu egiten ditu eragozpenak motorra ez baitute itzaltzen eta aire girotuak martxan baitute. Adierazi du egoera horrek bere osasunean eta familiarenean eragin negatiboa duela. Q20/626.
  - Ikertutako kexa - [Emandako ebazpena](#) - Onartua.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du Zizur Nagusiko Udalak ez duelako bermatzen bere eskubide konstituzionalekiko errespetua; izan ere, ez du neurririk hartzen bere bizilekuaren ondoko lursail batean egiten ari diren indusketa-lanek sortzen dituzten zaratengatik. Adierazi du zaratak jasanezinak direla eta zarataren arloan aplikatzekoa den araudian ezarritako atalaseak gainditzen dituztela. Q20/660.
  - Ikertutako kexa - [Emandako ebazpena](#) - Onartua.

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du Zizur Nagusiko Udalak ez dituelako behar diren neurriak hartzen bere etxeko etxabeen dagoen ostalaritza-lokalak itxiera- eta zarata-araudia bete dezan, eta, hala, atsedenerako eta etxebizitzan baldintza egokietan egoteko duen eskubidea berma dezan. Q20/700.
  - Kontuan hartutako kexa, konponbidean.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du Iruñeko Udalak ez duelako neurri egokirik hartu bere etxean duen zarata murrizteko. Bere etxe azpiko taberna bateko terrazak sortzen ditu zaratak. Gainera, terrazak hainbeste leku hartzen du ezen pasatzeko bertako mahaien artetik igaro behar baitu ezinbestean. Q20/743.
  - Kontuan hartutako kexa, konponbidean.
- Herritar batek kexa bat du San Adriango Udalak ez dituelako neurri egokiak hartu bere etxean duela urte batzuetatik jasaten dituen eragozpenak konpontzeko; arazoa bere bizilagunak dituen hiru txakurren zaunkak eta usainak dira, eragotzi egiten baitiote atsedean hartzea eta etxean egoera onean egotea. Azaldu du bere osasuna eta familiarena kaltetzen ari direla. Q20/791.
  - Kontuan hartutako kexa, konponbidean.
- Zenbait jabekideen erkidegok kexa bat aurkeztu dute Doneztebeko Udalak herriko taberna bati bigarren terraza bat jartzeko baimena eman diolako, eta horrek eragozpen asko eragiten dizkie, lokalaren alboko kalezulo batean dagoelako, eta hor oihartzuna sortzen delako eta, ondorioz, zarata handitzen. Azaldu dute etxebizitzetako logelak justu gainean daudela eta etxebizitza horietan adineko pertsonak bizi direla. Adierazi dute, salaketak jarri dituztela udalean, zarata-ri buruzko araudia betetzen dela berma dezan, baina ez zaie erantzun. Q20/875.
  - Ikertutako kexa - [Emandako ebazpena](#) - Onartua.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du Ekonomia eta Ogasun Departamentuak ez dituelako hartu Nafarroako Foru Ogasunaren bulegotik datozen zarata batzuen jatorria identifikatzeko hartu beharreko neurriak. Zarata horiek atsedena hartzea eta etxean behar bezala bizitzea zailtzen diote. Azaldu du zarata horiek ez dutela beti intentsitate bera, baina gaueko ordutegian nabarmentzen direla gehien. Adierazi du orain arte inork ezin izan diola ziurtatu nondik datozen, baina, haien ezaugarri-gatik, bulegoaren aireztapen- eta klimatizazio-sistemarena izan daitekeela uste du. Q20/931.
  - Kontuan hartutako kexa, konponbidean.
- Bi herritarrek kexa bat aurkeztu dute Eguesibar-ko Udalak ez duelako neurri egokirik hartu Sarriquirengo haur-eskolako estalkian jarritako klimatizazio-makinariaren ondorioz etxean jasaten dituzten zaraten ondoriozko eragozpenengatik. Azaldu dute makina horiek etengabe ari direla funtzionatzen, eta ez soilik jendearentzako ordutegian, Nafarroako Gobernuari onesteko aurkeztutako proiektuaren memorian ezartzen zen bezala. Q20/1044.
  - Ikertutako kexa - 2021ean emandako ebazpena - Erantzunaren zain.
- Herritar batek kexa aurkeztu du Tuterako Udalak bahitura egin diolako ordaintzeke dituen isunengatik. Isun horiek 2017an txakurraren zaunkek eragindako eragozpenengatik jarri ziren. Kritikatzen du beti udal agente berak izapidetu izana isunak, baita txakurra bere etxean ez zegoenean ere, eta animaliak sortutako eragozpenen ebidentziarik inoiz erakutsi gabe. Azaldu du oso kaltetua izan dela bahituraren berri ez emateagatik. Q20/1108.
  - Ikertutako kexa - 2021ean emandako ebazpena - Onartua.

- Jabekideen erkidego batek kexa bat aurkeztu du Iruñeko Udalak ez dituelako neurri egokiak hartu beren etxebizitzaren aurreko eraikineko tei-latu-zabaleran dauden instalazioen funtzionamendutik jasaten dituen zarata-mailengatik, bai eta instalazio horietan egindako obregatik ere, udalaren hirigintza-araudia urra dezaketela uste baitute. Q20/1200.
    - Ikertutako kexa - 2021ean emandako ebazpena - Erantzunaren zain.
  - Herritar batek kexa bat aurkeztu du Barañaingo Udalak ez zituelako neurri egokiak hartu bere amak etxebizitza baten beheko aldean dagoen ostalaritza-lokal batetik bere etxean jasaten duen zarata-eragozpenaren aurrean. Q20/1229.
    - Kexa ez du interesdunak aurkeztu.
  - Herritar batek kexa bat aurkeztu du Noaingo Udalak (Elortzibar) ez duelako zegokion salaketa izapidetu, Foruzaingoak bere etxean emaitza positiboa izan zuen sonometria baten ondoren, goiko pisuko bizilagunek egiten zituzten zaratengatik. Q20/1302.
    - Ikertutako kexa izapidetzen.
- B) Ingurumen-informazioa:**
- Elkarte ekologista batek kexa bat aurkeztu du Landa Garapeneko eta Ingurumeneko Departamentuak ez diolako eskatutako informazioa ematen Nafarroako parke eolikoetan babes-tutako faunaren hilkortasunari buruz. Zehazki, 2017an eta 2018an parke horietan kaltetutako eta hildako hegazti eta saguzarrei buruzko datuak eskatu ditu, haize-sorgailuen edo ebakua-zio-lineen ondorioz. Q20/39.
    - Kexa Administrazioarekiko izapidetzean konpondu da.
  - Elkarte ekologista batek kexa bat aurkeztu du Landa Garapeneko eta Ingurumeneko Departamentuak ez diolako bost hide komertzialen baimenei eta funtzionamenduari buruz eskatutako informazioa ematen. Ez dago ados eskaerari erantzuteko epea luzatu izanarekin, ez eta eskuratu nahi dituen espedienteak identifikatzeko beharrezkoa ez den datu bat emateko eskatu izanarekin ere, zeina, gainera, ez baitakite. Q20/442.
    - Ikertutako kexa - [Emandako ebazpena](#) - Onartua.
  - Elkarte ekologista batek kexa bat aurkeztu du Landa Garapeneko eta Ingurumeneko Departamentuak ez diolako 2019an Ilundaingo fauna berreskuratzeko zentroan tratatutako animaliei buruz eskatutako informazioa ematen. Zehazki, ale bakoitzaren datu hauek nahi dituzte: izena, bilketaren data, tokia eta arrazoa, dituen afekzioak, animaliarekin zer gertatu den (sakrifika-tua izan den, hil egin den edo askatu egin den) eta, askatu egin bada, non askatu den eta zer eraztun jarri zaizkion. Q20/608.
    - Ikertutako kexa - Erakundeak kexa egin zuen pertsonari administrazioetik jasotako informazioa helarazi zion, alegazioak egin zitzaion. Alegaziorik jaso ez zenez, jarduketari amaiera eman zitzaion, eta interesdunari jakinarazi zitzaion.
  - Elkarte ekologista batek kexa bat aurkeztu du Landa Garapeneko eta Ingurumeneko Departamentuak ez diolako eman 2019an hegaztiak hide finkoetatik behatzeko eta argazkiak ateratzeko baimena emateko sortutako dokumentuen kopiarik. Zehazki, honen kopia eskatu du: aurkeztutako eskaerak, emandako baimenak eta horien ebazpenean eta jarraipenean sortutako beste edozein dokumentu. Q20/815.

- Kexa Administrazioarekiko izapidetzean konpondu da.
  - Elkarte ekologista batek kexa bat aurkeztu du Landa Garapeneko eta Ingurumeneko Departamentuak ez diolako ematen Ziordiako udal-murgarteko pabiloietan legez kanpo egindako arropa-isurketen kudeaketari, jarraipenari eta eza-batzeari buruzko dokumentazioaren kopiarik. Q20/830.
    - Ikertutako kexa - [Emandako ebazpena](#) - Onartua.
  - Elkarte ekologista batek kexa bat aurkeztu du Landa Garapeneko eta Ingurumeneko Departamentuak ez diolako ematen Orbaibarko ehiza-barrutiaren 2009tik 2019ra arteko funtzionamenduari buruzko dokumentaziorik. Bestek beste, emandako baimenen, sailak jarritako errekerimendu eta salaketen eta ehiza-barruti horren funtzionamenduaren eraginpean daudenek aurkeztutako salaketen kopia bat eskatu du. Q20/851.
    - Kexa Administrazioarekiko izapidetzean konpondu da.
- C) Hondakinen bilketa:**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du Mairagako Mankomunitateak, Pitillaseko hondakinak biltzeko zerbitzuaren arduradunak, ukatu egin diolako bere etxearen aurreko edukiontziak kentzeko eskaera, nahiz eta askotan adierazi duen edukiontzien egungo kokapenekin ez dagoela ados, haiek sortzen dizkioten eragozpenengatik. Gaineratu du ez zaizkiola eman edukiontzi horiek jartzeko irizpideak ere. Q20/415.
    - Ikertutako kexa - [Emandako ebazpena](#) - Onartua.
  - Herritar batek kexa bat aurkeztu du Lesakako Udalak ez dituelako beharrezko neurriak hartzen herri osoko zabor-edukiontziek duten higiene faltagatik. Azaldu du egoera txarrean daudela, eta duela gutxi, kristalezko hondakinak botatzearan, eskuan ebaki bat egin zuela. Eta gaineratu du zakarrontzi askok ez dutela oinarririk, eta, ondorioz, zaborrak lurrian amaitzen duela. Q20/467.
    - Kexa Administrazioarekiko izapidetzean konpondu da.
  - Herritar batek kexa bat aurkeztu du Funesko Udalak eta Nafarroako Erriberagoieneko Hiri Hondakin Solidoak kudeatzeko Mankomunitateak ez dituztelako kentzen etxeko atean jarritako bost edukiontziak, zaratak eta zikinkeriak eragiten dituztenak. Proposatzen du hurbileko beste leku batera eramatea, inori enbarazurik sortzen ez dien leku batera. Q20/780.
    - Kexa Administrazioarekiko izapidetzean konpondu da.
  - Herritar batek kexa bat aurkeztu du Aiegiko Udalak eta Jurramendiko Mankomunitateak ez dituztelako udalerriko etorbide batean jarritako zaborrontziak lekuz aldatu, eta dauden lekuan ibilgailuei eta oinezkoiei ikuspena eragozten die, eta istripuak gerta daitezke. Q20/884.
    - Kexa Administrazioarekiko izapidetzean konpondu da.
  - Herritar batek kexa aurkeztu du Iruñerriko Mankomunitateko bilketa-gune finko batek 22 aerosol edo esprai pote pintura jasotzeari uko egin diolako, gorde daitekeen gehienezko kopurua hiru aerosol baita. Azaldu du ez zegoe-la bilketarako inolako mugarik zehazten zuen seinalerik, eta mankomunitatearen webgunean bertan berariaz aipatzen dela aerosolak instala-

zio horietan entregatu beharreko produktu bat direla. Uste du kontraesanak daudela birziklatze aktiboko politika horretan, eta, horren ondorioz, herritarrek birziklatzerik ez egitea erabaki dezaketela. Q20/885.

- Kexa Administrazioarekiko izapidetzean konpondu da.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du Iruñerriko Mankomunitateak eta Iruñeko Udalak zaborrontzi batzuen kokapena aldatu dutelako, eta horrek kalte egin die adineko eta mugitzeko arazoak dituzten herritar askori; izan ere, haien etxebizitzetatik urrunago kokatu dira. Q20/972.
  - Ikertutako kexa - Erakundeak kexa egin zuen pertsonari administrazioetik jasotako informazioa helarazi zion, alegazioak egin zitzaion. Alegaziorik jaso ez zenez, jarduketari amaiera eman zitzaion, eta interesdunari jakinarazi zitzaion.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du Abilitasko Udalak eta Erriberako Mankomunitateak bizi den kalean zegoen zaborrontziaren kokapena aldatu dutelako. Azaldu du pisua hartzea eragozten dion ezintasuna duela eta are zailagoa egiten zaiola pisu hori hurbilen duen edukiontzira eramatea. Hori dela eta, bere ibilgailua erabili behar du zeregin horretarako, horrek dakarren kostu ekonomikoarekin eta higadurarekin. Q20/1092.
  - Kexa Administrazioarekiko izapidetzean konpondu da.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du Iruñerriko Mankomunitateak eta Landa Garapeneko eta Ingurumeneko Departamentuak ez dutelako baimenik ematen Gongorako Hiri Hondakinak Tratatzeke Zentroan bere merkataritza-enpresak jasotzen eta kudeatzen dituen hondakinak isurtzeko eta biltegiratzeko, eta ez dietelako erant-

zunik ematen aurkeztutako eskaerei. Azaldu du mankomunitateak behin eta berriz eta arrazoirik eman gabe uko egiten diola hondakinak onartzeari, eta araudi aplikagarriak eskatzen ez dituen baldintza batzuk betetzeko eskatzen diola. Bere hondakinak emandako ingurumen-baimenaren arabera tratatuta daudela defendatzen du. Q20/1121.

- Ikertutako kexa - Erakundeak kexa egin zuen pertsonari administrazioetik jasotako informazioa helarazi zion, alegazioak egin zitzaion. Alegaziorik jaso ez zenez, jarduketari amaiera eman zitzaion, eta interesdunari jakinarazi zitzaion.

#### **D) Hiri-ingurumena:**

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du Arangurenko Udalak eta Iruñerriko Mankomunitateak ez dutelako neurri egokirik hartu etxebizitzaren parean abandonatutako lursail batean inausketa-edukiontzia bat jartzearen ondorioz jasaten dituen kalteen aurrean. Azaldu duenez, arazoaren konponbide gisa, edukiontzia maizago hustuko zela adierazi zitzaion. Hala ere, erreklamazio ugari egin arren, zaratak izaten jarraitzen du hura goizean goiz husten denean, eta intsektu-izurriteak ere bai, kanpoan erortzen diren hondakinak ez direlako jasotzen. Q20/336.
  - Kexa Administrazioarekiko izapidetzean konpondu da.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du Castejongo Udalak ez dituelako beharrezko neurriak hartzen bere etxetik gertu dagoen katuen kolonia bati dagokionez. Katuak bizilagun batek elikatzen ditu, eta azaldu du katu bat bere etxean sartu zela eta kalteak eragin zituela etxetik ateratzen saiatzen ari zen unean. Adierazi du gertaera horien berri eman diola udalari, baina ez duela ezer egiten bermatzeko kaleko katuak elikatzea

debekezten duen araudia betetzen dela, eta ez duela ezer egiten bere ibilgailuan jasandako kalteengatik ordaina eman behar dion arduraduna identifikatzeko ere. Q20/506.

- Ikertutako kexa - [Emandako ebazpena](#) - Onartua.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du Ablitasko Udalak ez duelako neurririk hartzen herrian katu basatien kolonia bat egon arren. Azaldu du askotan saiatu dela gaia jorratzen, eta beste herri batzuetan funtzionatzen duten irtenbideak proposatu dituela, hala nola HAA estrategia bat ezartzea (harrapatu, antzutu eta askatzea), baina ez duela erantzun egokirik jaso. Adierazi du bere borondatez arduratzen dela kolonian sortzen diren elikadura- eta albaitaritza-premiei erantzuteaz, baina gehiengoa esterilizatzen ez bada, eragozpenak sortzen direla lurraldetasunagatik liskarregatik, eremu-markaketengatik, jeloskortasunagatik edo emeek ume asko izaten dituztelako. Animaliei eta bizilagunei mesede egingo dien irtenbide bat ematea nahi du. Q20/614.
- Kexa Administrazioarekiko izapidetzean konpondu da.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du Iruñeko Udalak ez duelako neurririk hartzen Txantrean bizi den katuen kolonia batek eragiten dituen kalteen aurrean. Azaldu du kalearen osasungarritasun-baldintzak okertzen ari direla eta infekzio-fokuak areagotzen ari direla, batez ere kolonia zaintzeaz arduratzen den dituen elkartek erabiltzen dituen elikadura-sistemen ondorioz; izan ere, arkakusoak, labezomorroak, usoak eta arratoiak agertzea dakar. Salatu du elkarteko boluntarioek janaria elikadura-gune horietatik kanpo uzten dutela, edonorentzat eskuragarri, eta higiezinetakako espazio pribatuak erabiltzen

dituztela, eta bizilagunek estali egin behar izan dituztela. Eta pena ematen dio egoera horrek boluntarioen eta inguruko bizilagunen artean haserre giroa sortu izanak. Q20/781.

- Kexa Administrazioarekiko izapidetzean konpondu da.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du Aiegiko Udalak, Jurramendiko Uren Mankomunitateak eta Landa Garapeneko eta Ingurumeneko Departamentuak ez diotelako erantzun bere jabetzako putzu bateko urak kutsatzeagatik aurkeztutako zenbait idatziri. Azaldu du ur kutsatuak, zikinak, ateratzen ari zirela, ur beltzen hustubidearen usain handia zutenak. Susmatzen du ur beltzen kolektore hautsi batek sortutako kutsadura dela. Bere ustez, hori ingurumen-arazo larria eragiten ari da, eta baliteke osasun publikoko arriskua ere sortzea. Q20/1127.
- Kexa Administrazioarekiko izapidetzean konpondu da.

## E) **Jarduera sailkatuak:**

- Bi herritarrek kexa bat aurkeztu dute Arronizko Udala obrak egiten ari delako bere etxebizitzaren ondoan, herriaren erdigunean, tanatorio bat eraikitzeko, nahiz eta beste lursail batzuk badi-tuen bizitegi-eremutik urrunago. Tanatorioa lekuz aldatzeko eskatu dute, jarduera gogaikarria delako; izan ere, hozteko eta aireztatzeko industria-instalazioak behar ditu, eta ausazko ordutegia du egunean 24 orduz. Gainera, giza gorpuak jasotzen dituzten establezimenduak dira, haiekin tratamendu-jarduerak egiten dituztenak eta hondakinak sortzen dituztenak, eta hilkutxak, hileta-koroak eta hileta-ibilgailuak dituztenak. Q20/426.
- Ikertutako kexa - Ez da gomendio, iradokizun edo betebeharren gogorazpenik egin.



- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Ablitasko Udalak ez duelako neurririk hartzen bere etxetik gertu dauden bi oilasko-etxalderen zirinak isurtzeagatik. Azaldu du isurketa horiek higiene- eta osasun-arazoak sortzen laguntzen dutela (arkakusoen eta kaparren izurriteak), eta ingurumena kutsatzen dutela. Q20/717.
    - Ikertutako kexa - [Emandako ebazpena](#) - Onartua.
  - Herritar batek kexa aurkeztu du Etxauriko Udalak ez dituelako bere etxebizitzaren azpiko ostalaritza-lokalaren funtzionamendu egokia bermatzeko neurri egokiak hartzen. Adierazi du ez duela aireztapen-araudia betetzen, eta, horren ondorioz, usain guztiak sukaldeko leihotik bere etxebizitzaraino iragazten direla, intsonorizazioa ez dela nahikoa, terrazaren espazioko segurtasun-distantziak ez direla betetzen eta pertsonak kaleko gainerako lekua hartzen dutela, eta zikindu. Kritikatzen du udalak, eragozpenen bat salatzen duenean, poliziari jakinarazi behar diola esatea, osasungarritasun- eta intsonorizazio-araudia betearazi beharrean. Q20/865.
    - Ikertutako kexa - [Emandako ebazpena](#) - Ez onartua.
  - Herritar batek kexa bat aurkeztu du Iruñeko Udalak ez dituelako beharrezko neurriak hartzen bere etxearen azpiko lokalean gauez garagardoa egitearen ondorioz jasaten dituen eragozpenen aurrean. Egindako jardueraren ondorioz eraikina eta etxebizitzetako hormak berotzen direla eta ihes-hodietan zehar usainak eta hautsa iragazten direla adierazi du. Eta gainerako bizilagunek beren etxebizitzetan obrak egin behar izan ditzutela eragozpen horiek jasan behar ez izateko, baina berak ez duela gaitasun ekonomiko nahikorik horrelako obra batzuei aurre egiteko. Produktua egiten den ordutegian udal-ikuskapena egiteko eskatu du. Q20/1256.
    - Ikertutako kexa - 2021ean emandako ebazpena - Onartua.
- F) Ingurumenaren babesa:**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du Landa Garapeneko eta Ingurumeneko Departamentuak zehapen-espeditentea ireki diolako bere jabetzako lursail batean gauez, haizearekin eta itzaltzeko tresnarik gabe, su bat egiteagatik. Adierazi du sua txiki-txikia zela, janari pixka bat erreta egiteko beharrezkoa zena adinakoa, eta hark eragindako sute-arriskuak hutsala zela, hedatzea eragozten zioten hainbat oztopo baitzituen inguruan. Horren froga da botila bateko urarekin itzali zuela osorik sua. Q20/715.
    - Ikertutako kexa - [Emandako ebazpena](#) - Onartua.
  - Elkarte ekologista batek kexa bat aurkeztu du, Landa Garapeneko eta Ingurumeneko Departamentuak ez dituelako beharrezko jarduerak egiten Kontserbazio Bereziko Eremuetan (KBE), bereziki Ega eta Urederra ibaietan. Besteak beste, azaldu du ez dela behar bezala aplikatzen Natura Sareko eremuaren Kudeaketa Plana, ez direla eguneratzen erabilera eta kudeaketa zuzentzeko planak, ez dela gidatze-batzordea sortu, ez dela ur-aprobetxamendu guztien azterketarik egin eta ez dagoela komunikaziorik Ebroko Konfederazio Hidrografikoarekin. Adierazi du ekintzarik ez egite horren ondorioak oso kaltegarriak direla ingurumenerako. Kezkatuta daude, adibidez, emaria gutxitu egin delako, batez ere agorraldian, uraren kalitateari eragiten baitio eta ez baitu bermatzen babestutako espezieen biziraupena. Q20/1122.
    - Ikertutako kexa - 2021ean emandako ebazpena - Erantzunaren zain.

**G) Ehiza:**

- Nafarroako ehiztarien eta arrantzaleen zenbait elkartek kexa bat aurkeztu dute Landa Garapeneko eta Ingurumeneko Departamentua atzeratzen ari delako Nafarroako ehiza eta arrantza Foru Legea erregelamendu bidez garatzen, zenbait espezie askatzeko baimena emateari dago-kionez, bereziki. Q20/685.
  - Ikertutako kexa - [Emandako ebazpena](#) - Ez onartua.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du Tuterako Udalak ukatu egin diolako Tuterako barrutiko ehizan aritzeko fidantza gisa jarri zuen diru-kopurua itzultzea, barrutiko kide egin zenetik lau urte baino gutxiago igaro direlako. Lan-arrazoengatik ehizan aritzeko ezintasuna duelako egin zuen itzultzeko eskaera. Q20/739.
  - Ikertutako kexa - [Emandako ebazpena](#) - Ez onartua.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du Zufiako Kontzejuak ez diolako erantzun Murietako eta Corral de Irigaraiko uxaldietan basurdeak ehiatzeko baimen-eskaerari. Q20/1211.
  - Kexa Administrazioarekiko izapidetzean konpondu da.

**3.2.18 Memoria historikoa.**

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du Legardako Udalak ez duelako San Fernandoko gurutze ereinozduna duen Nafarroako armarrria kendu bere etxebizitzako fatxadan dagoen idazkun batean ageri dena. Eskatzen du, 1936ko kolpe militarren ondorioz eraildako eta errepresioaren biktima izan ziren nafar herritarrei errekonozimendua eta erreparazio morala emateko Foru Legea betez, idazkuna kentzeko, etxebizitzaren gainerako fatxadarekin emaitza homogeen eta berdina bermatuz. Q20/372.

- Interesdunak atzera egin du.

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du Buñuelgo Udalak ez dielako erantzun udalerrriaren memoria historikoari buruz egin eta aurkeztu dituen idazki, eskaera eta proposamenei, eta, beraz, uste du ez duela inolako laguntzarik ematen memoria hori sustatzeko. Q20/921.

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

**3.2.19 Herri-lanak.**

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du Cabanillasko Udala atzeratu egin delako herriko kale bateko sareak berritzeko eta berrurbanizatzeko lanak amaitzeko, eta horrek kalte handiak eragiten dizkie eguneroko jardueretan. Q20/313.

- Kontuan hartutako kexa, konponbidean.

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du Cascanteko Udala hornidura- eta saneamendu-sareak aldatzeko egiten ari den obra batzuek bere etxebizitzari eragiten diotelako. Q20/345.

- Kontuan hartutako kexa, konponbidean.

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du Uxueko Udalak ez duelako konponketa-lanik egiten bere etxebizitzara sartzeko bidean, 2019ko uztailaren 8an herrian izandako euriteen ondorioz kaltetua izandakoan. Azaldu du, kalte horiek gertatu ondoren, alkateak jakinarazi ziola, salbuespen gisa, udal-aurrekontuekin konponduko zela, Nafarroako Gobernuaren laguntzen zain egon beharrik gabe. Hala ere, gaineratu du oraindik ez zela konpondu. Adierazi duenez, bidearen egoeraren ondorioz, bere ibilgailuak kalteak izan ditu, eta istripua izateko beldur da. Q20/521.

- Ikertutako kexa - [Emandako ebazpena](#) - Onartua.

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du Berako Udalak ez dituelako egin bere etxebizitzarako sarbidea ematen duen bidea konpontzeko lanak, hala agindu bazion ere. Azaldu duenez, lanen erdiak 2018an egin ziren, eta gainerakoak 2019an egingo zirela adierazi zitzaion. Hala ere, 2020an adierazitakoa bete gabe zegoela eta beste bide batzuk konpontzen ari zirela ikusita, udalarekin harremanetan jarri zen informazioa jasotzeko, eta hark adierazi zion obra horiek ez zirela egingo, ez zeudelako inongo planetan sartuta. Q20/631.
  - Ikertutako kexa - Ez da gomendio, iradokizun edo betebeharren gogorazpenik egin.
- Berako zenbait bizilagunek kexa bat aurkeztu dute 2016ko udazkenean Bidasoa ibaian San Martin presa eraitsi ondoren eraikitako hormigoizko harri-lubeta batek sortzen dituen eragozpen eta kalteen aurrean neurririk hartzen ari ez direlako. Izan ere, horrek oso bat-bateko ur-jauzia eragiten du. Eta erantsi dute uraren jauzia hau eragiten ari dela: ibaiaren ertzak higatzea, hondakin-uren azpiegituretan eta urbanizazioko lurretan kalteak eragitea, eta zarata-maila handiak, atsedenari eta komunikazioari eragiten dietenak. Berako Udalera, Landa Garapeneko eta Ingurumeneko Departamentura eta Lurralde Kohesiorako Departamentura jo dute, arazoa konpontzeko neurriak hartzeko eskatuz, baina ez dute arrakastarik izan. Q20/643.
  - Kontuan hartutako kexa, konponbidean.
- Herritar batek kexa aurkeztu du Eguesibarko Udalak, Iruñeko Udalak, Orkoiengo Udalak eta Lurralde Kohesiorako Departamentuak Erripagaña Berrikuntzaren hiriarekin eta Orkoien Iruñearekin lotuko dituzten bi pasabideak bi metro eta erdiko zabalera soilik dutela proiektatu dituztelako. Pasabideak egitearen helburua mugikortasun jasangarria sustatzea denez,
  - Ikertutako kexa - Ez da gomendio, iradokizun edo betebeharren gogorazpenik egin.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du Erriberriko Udalak bere jabetzako lursailaren zati bat okupatu ahal izan zuelako bi kaleri zoladura jartzeko prozesu batean, eta ez diolako horri buruzko azalpenik eman, ez eta gaiari buruz aurkeztutako eskaerei erantzun ere. Q20/816.
  - Interesdunak atzera egitea.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du Imozko Udalak ez duelako konpontzen jartzen Oskotzen dagoen zuntz optikoaren kanalizazio-zati batek duen buxadura. Adierazi du zuntz optikoaren zerbitzua izateko kontratatu duen telekomunikazio-operadoreak ezin izan duela zerbitzu hori ezarri, kanalizazioan buxadura bat zegoelako, eta oraindik ez duela zuntz optikorik etxean. Q20/1096.
  - Ikertutako kexa - [Emandako ebazpena](#) - Onartua.
- Bi herritarrek kexa bat jarri dute Lurralde Kohesiorako Departamentuak eta Uharteko Udalak ez dutelako gauzatu onartutako proiektu hau: "Iruñeko biribilgunea ixteko proiektua, Olaz/Olloki tartean, eta Iruñerriko iparralderantz irteera bat irekitzea", Itaroa bizitegi-eremuaren eta merkataritza-eremuaren artean pasabide bat eraikitzea aurreikusten duena, baliabide ekonomikorik ez dutelako. Bizitegi-eremuko bizilagunek bidezidor arriskutsu bat aukeratu behar dute kilometro eta erdiko distantzia ez egiteko bide seguruago batera iritsi arte. Gidariak Olazera joan behar dute sarbide hori lortzeko; hau da, bi kilometro eta 200 metro egin behar dituzte, eta

eskatutako pasabidea eraikiz gero, 600 metroko distantzia egin beharko lukete, gutxi gorabehera. Beste auzo batzuetan, Erripagainan, Sarrigurenen, Zizurren, Mutilvan eta Orkoieneren, besteak beste, berriki eraikitako pasabideak aipatu dituzte. Q20/1247.

- Ikertutako kexa - 2021ean emandako ebazpena - Onartua.

### 3.2.20 Datu pertsonalen babesa.

■ Herritar batek kexa bat aurkeztu du Erriberriko Udalak 2004an sortu zuen webgune turistiko eta kulturalaren garapena oztopatzen duelako. Azaldu duenez, Udalak bertan behera utzi du, alde zurretik abisatu gabe, 2005ean instalatu zuen eta herriko plaza nagusira begira jarrita zegoen kameraren bidez hartzen ziren irudien emisioa. Bere ustez, kamerak ez zuen kostu ekonomikorik udalarentzat, ez zuen irudirik grabatzen eta doako zerbitzua zen, interesa zuen edonork herria ikus zezakeen. Gainera, kritikatzin du bere enpresa ez dela Udalaren whatsapparen bidez iragartzen. Q20/492.

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

■ Herritar batek kexa bat aurkeztu du Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuak ez diolako semeari Sarrigurengo osasun-zentroko pediatriako hitzordu bat eman, uko egin ziolako arreta eman zion onarpen-arloko administrariari hitzordua eskatzeko arrazoia zehazteari. Bere ustez, semearen pediatriak baino ez du haren berri izan behar, eta datuak babesteko lege organikoak babesten du haren jarduna. Q20/578.

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

■ Herritar batek kexa bat aurkeztu du Orkoiengo Udalak, udal osoko bilkura batean, datu pertsonalak babesteko duen eskubidea urratu zuelako, bera "bizilagun" gisa aipatu zuelako, eta ez "errekurtsogile" gisa. Uste du horrek eragin dezakeela eragindako funtzionarioak, zeinak funtzionario izaera hori gal dezakeen administrazioarekiko auzi-errekurtsio batek aurrera egiten ez badu, erraz jakitea nor den, eta hori arriskutsua dela bere segurtasunerako. Q20/599.

- Herritarrari aplikagarria den legediari buruzko informazioa eman zaio.

■ Herritar batek kexa bat aurkeztu du Tuterako Udalak ez dizkiolako eman bizilagun baten aurka jarri dituen salaketak direla-eta egindako polizia-txostenak, besteen datu pertsonalak zitu-lako. Bizilagun horrek sortutako eragozpenengatik egin zituen salaketak. Eta azaldu du ezerk ez duela eragozten aztertzea zer datu ezkutatu behar diren, eta egindako gainerako jardueren berri ematea. Q20/1024.

- Ikertutako kexa - Erakundeak kexa egin zuen pertsonari administratibotik jasotako informazioa helarazi zion, alegazioak egin zituan. Alegaziorik jaso ez zenez, jarduketari amaiera eman zitzaion, eta interesdunari jakinarazi zitzaion.

■ Herritar batek kexa bat aurkeztu du Petilla Aragoiko Udalak bere iragarki-taulan Kultura, Kirol eta Gazteria Departamentuan aurkeztutako instantzia baten ebazpenari buruzko dokumentazioa argitaratu zuelako, bai eta Landa Garapeneko, Ingurumeneko eta Toki Administraziooko Departamentuan aurkeztutako beste instantzia baten ebazpena ere. Uste du gertakari horiek datuen babeserako, konfidentzialtasunerako eta ohorerako dituen eskubideak urra ditzaketela, eta bere aurkako agintekeria ere izan zitekeela. Q20/1219.

- Denboraz kanpo egindako kexa (urtebete baino gehiago).
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du Osasun Departamentuak ez duelako ezabatu beste pertsona baten txosten mediko bat, akats batengatik bere osasun-karpeta pertsonalean ageri dena. Txosten horren edukia kontuan hartuta, osasun mentaleko arazoei buruz hitz egiten baitu, adierazi du kezkatuta eta erabat suminduta sentitzen dela; izan ere, hamasei urtez, historia medikoa irakurri dutenentzat, nahasmenduak dituen pertsona izan da, baina horrek ez du errealitatearekin zerikusirik. Q20/1236.
- Kexa Administrazioarekiko izapidetzean konpondu da.

### 3.2.21 Administrazio publikoen ondare-erantzukizuna.

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du Iruñerriko Mankomunitateak eta Lurralde Antolamenduko, Etxebizitzako, Paisaiako eta Proiektu Estrategikoetako Departamentuak ez diotelako ordaindu Iruñerriko Mankomunitateko Eremuko Ikuskatzaileak bere etxebizitzako ur beltzen hartuneak euri-uren sarera isurtzen zuela ikusi ondoren egin behar izan zituen obren kostua. Herritarrek defendatzen du etxebizitza 2013an erosi zuela eta bizigarritasun-zedula urte horretan bertan berritu zutela, inolako eragozpenik gabe. Q20/35.
- Ikertutako kexa - Ez da gomendio, iradokizun edo betebeharren gogorazpenik egin.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du Lurralde Kohesiorako Departamentuak ez diolako ordaintzen bere ibilgailuak A-12 autobian basurde batekin talka egitean jasan zituen kalteen konponketaren kopurua. Azaldu du ibilgailua, duela gutxi erositakoa, txikituta dagoela, eta bi bidaiariek lepoko eta bizkarreko aldeak oso minduta zituztela talkaren ondorioz. Bere ustez, talka horiek gero eta ohikoagoak dira eta ez da horiek eragozteko neurririk hartzen. Gainera, bideak animaliak pasatzen direla ohartarazteko seinalerik ere ez duela adierazi du. Q20/364.
- Ikertutako kexa - [Emandako ebazpena](#) - Onartua.
- Bi herritarrek kexa bat aurkeztu dute, Iruña-Logroño autobia eraikitzeke, Lurralde Kohesiorako Departamentuak egitez eta gaikuntza-titulurik gabe beren jabetzako partzelaren azalera handiagoa okupatu zuelako argitaratutako desjabetutako ondasunen zerrendan adierazitakoa baino. Gainera, azaldu dute egoera horrek hainbat urtez horrela jarraitu duela, beraiei ezer jakinarazi gabe. Adierazi dute, fede onez, partzela osoa beren jabetzako zela uste zutelako, baliozko negozio juridiko bat egin zutela lursailen gainean eta notario aurrean, desjabetzea gertatu zenean zuten proindivisoa azkentzeko, eta herritar horietako batek zenbateko ekonomiko bat ordaindu zuela partzela osoa eskuratzeko. Horrela, egoera honetan daude gaur egun: batek besteari ondasun higiezin bat transmititu ziola, administrazioak beraien baimenik gabe okupatzen duena. Azaldu dutenez, gertatutakoak kalte eta galera batzuk eragin dizkie; izan ere, proindivisoa desegitean, eragin gabeko partzelaren azalera handiagoa zela uste zuten, eta balio handiagoa ere eman zioten, egitez okupatutako azaleraren balioa ere barne baitzegoen. Q20/376.
- Ikertutako kexa - [Emandako ebazpena](#) - Ez onartua.
- Zenbait herritarrek kexa bat aurkeztu dute Hezkuntza Departamentuak, deitutako azken oposizioetan maisu-maistra postua lortuta, eta praktiketako sei hilabeteko aldia ia amaituta,

- jakinarazi dielako praktiketako funtzionario izateari utzi dietela, beste kide batzuek aurkeztutako gora jotzeko errekurtsio batzuk onartu egin direlako. Azaldu dute hartutako erabakia bidegabea dela eta kalte egiten diela, Administrazioari egotz dakioken jarduketa baten ondorio delako; izan ere, Administrazioak puntuazio okerra eman zien izangai batzuei hautaketa-prozesuan, eta, ondoren, akatsa zuzendu du, errekurtsioak onartu ondoren. Horregatik, eskatzen dute beren espezialitateetan beste oposizio batzuk aurreikusita daudenez eta plazak betetzeko langileak beharko direnez, aurrean eskaintako plaza kopurua handitzeko eta karrerako funtzionario izendatzeko. Q20/417.
- Ikertutako kexa - [Emandako ebazpena](#) - Ez onartua.
  - Arrazakeriaren aurka borrokatzen den plataforma batek kexa bat aurkeztu du Iruñerriko Mankomunitateak ez diolako ordaintzen bere ordezkatuari adostutako kalte-ordaina, eskualdeko hiri-garraioko autobus batean istripua izan ondoren. Salatzen dute aseguru-etxeak ukatu egin diola kalte-ordaina, egoera administratibo ez erregularrean dagoelako. Q20/560.
    - Kexa Administrazioarekiko izapidetzean konpondu da.
  - Herritar batek kexa bat aurkeztu du Fontellasko Udalak ez duelako ezer egin bere etxebizitzako sotoan pairatzen dituen osasungarritasun-arazoaren aurrean, bide publikoan kutxatila bat eta espaloian hustubide bat jarri ziren obrak egin zirenetik izaten dituenak hain zuzen. Adierazi du euri asko egiten duenean sotoa euri-urez eta hondakin-urez betetzen dela, eta horrek osasun-arrisku handia dakarrela. Q20/610.
    - Ikertutako kexa - Ez da gomendio, iradokizun edo betebeharren gogorazpenik egin.
  - Herritar batek kexa aurkeztu du Iruñeko Udalak betaurrekoak hausteagatik kalte-ordaina ukatu diolako. 2019ko San Fermin jaietan zaldiko batek emandako kolpe baten ondorioz hautsi zitzaizkion betaurrekoak. Azaldu duenez, 2019ko uztailaren 8an, erraldoi eta buruhandien konpartsa pasatzen ikusten kaleko espaloian ikusle gisa zegoela, zaldiko batek maskuriarekin jo zuen aurpegian (berak desafiorik eta kinurik egin gabe), asmo txarrik gabe, baina zoritxarreko ondorio batekin: betaurrekoak lurrera erori eta hautsi egin ziren. Betaurrekoen konponketaren zenbatekoa ordaintzeko eskatu du, eta udalak behin eta berriro ukatu dio. Q20/628.
    - Ikertutako kexa - Ez da gomendio, iradokizun edo betebeharren gogorazpenik egin.
  - Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Osasun Departamentuak ez diolako informaziorik ematen obulutegiko kartzinomaren diagnostiko berantiarrengatik aurkeztu zuen ondare-erantzukizuneko erreklamazio baten tramitazioari buruz. Jakinarazi zitzaion erreklamazioan eskatutako kalte-ordainaren zenbatekoak Nafarroako Kontseiluaren nahitaezko kontsultarako ezarritako muga gainditzen zuenez, organo aholku-emaile horri irizpena eskatu behar zitzaioela, eta Nafarroako Foru Komunitateko lehendakariari zego kiola eskaera hori egitea. Hala ere, azaldu du ez duela beste jakinarazpenik jaso, eta, beraz, ez dakiela zein den izapidetze-egoera. Q20/629.
    - Ikertutako kexa - Erakundeak kexa egin zuen pertsonari administrazioetik jasotako informazioa helarazi zion, alegazioak egin zitzaion. Alegaziorik jaso ezenez, jarduketari amaiera eman zitzaion, eta interesdunari jakinarazi zitzaion.
  - Herritar batek kexa bat aurkeztu du Miranda Argako Udala ondare-erantzukizuneko bere eskae-

ra ebazten atzeratu delako. Izan ere, bere jabetzako partzela bat okupatu zuten Arga ibaiaren bidezidorra, ibaia udalerrri horretatik pasatzen den lekuan, instalatzeko obrak egiteko, lege ezarritako prozedurari jarraitu gabe, eta kalteak eragin zizkion. Azaldu duenez, udalak zenbait fruta-arbola ere inausi zizkion. Q20/692.

- Ikertutako kexa - Itxi egin da kontua auzibidean planteatu delako.

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du Madrilgo Osasun Zerbitzuak ondare-erantzukizuneko erreklamazio bat ezetsi diolako, Fuenlabradako Ospitalean emandako osasun-laguntzarekin ados ez zegoelako, GIB positibo faltsu bat diagnostikatu ziotelako, eta horrek ondorio larriak eragin zizkiolako maila pertsonalean eta familiarrean. Azaldu du indarrean dagoen araudiak ondare-erantzukizunagatiko erreklamazioa aurkezteko ezartzen duen urtebeteko epea igarotzearen ondorioz ez ziotela onartu erreklamazioa. Hala ere, adierazi du diagnostiko faltsu horren kalteak gaur egun ere badirautea, eta, beraz, epea ez litzatekeela zenbatzen hasi behar. Q20/720.

- Kexa Espainiako Arartekoari bidali zaio.

- Zenbait herritarrek bi kexa aurkeztu dituzte Hezkuntza Departamentuak ez duelako onartu ondare-erantzukizuneko erreklamazio bat administrazio-araubidean kontratatutako langileei gradu-osagarriari dagokion ordainsariaren aitortpena eta ordainketa ezetsi izanaren ondorioz jasandako kalteengatik, lau urteko atzeraginezko ondorioekin, Europar Batasuneko zuzenbidearen kontraktatzat jotako arau bat aplikatzeagatik. Q20/730 eta Q20/746.

- Ikertutako kexak - [Emandako ebazpena](#) - Onartua.

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du Eratsungo Udalak egokitze-lanak egin dituelako udal-bide batean, eta, horren ondorioz, etxebizitzaraino iristen zen ura ez delako iristen eta jada ez direlako lehen izaten ziren uholdeak izaten. Uste du, horrekin, egiaztatuta geratu dela berak beti adierazi izan duena, hots bide horretatik zetorren ura zela bere etxea kaltetzen ari zena eta kalteak eragiten zituena. Eskatzen du lan horiek modu iraunkorrean egin daitezela, euriteek bere etxebizitzan eraginik izan ez dezaten, eta udalak bere erantzukizuna aitortzea, bere etxebizitzan izandako kalteengatik. Q20/863.

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

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du Iruñeko Udalak bere senitartekoen gorpuzkiak udal-hilerritik kendu eta erraustu egin dituelako, eta horiek berreskuraezinak geratu direlako, nitxoaren emakida luzatzeko tasa ordaindu zuen arren. Adierazi du galdetu zuela zergatik atera zituzten gorpuzkiak lurpetik, baina ez zuela erantzunik jaso. Gertakari horrek familian eragin duen kalte morala deskribatu du. Q20/919.

- Ikertutako kexa - [Emandako ebazpena](#) - Onartua.

- Bi herritarrek bi kexa aurkeztu dituzte San Martin Unxeko Udalak ez dituelako konpontzen 2019ko uztailaren 8an izandako euriteek eta ezohiko uholdeek beren etxebizitzetan eragindako kalteak, batez ere, udalarena den ubide batetik igarotzen diren ibai-urek eragindakoak. Azaldu dute ez diela erantzuten aurkeztutako hainbat instantziari. Kritikatzan dute ubidearen eremua ez dela kaltetutako eremu gisa sartu eta, ondorioz, ez dagoela hura konpontzeko aurrekontu-partidarik. Q20/1017 eta Q20/1055.

- Kontuan hartutako kexak, konponbidean.

■ Herritar batek kexa bat aurkeztu du Eguesibarko Udalak atzera bota diolako Gorraizko kale bateko galtzadarriak zeuden egoeraren ondorioz izandako kalteengatik aurkeztu zuen ondare-erantzukizuneko erreklamazio bat. Adierazi duenez, ezetsi egin dute, nahiz eta izandako kalteak egiaztatzen dituen txosten mediko bat, istripuaren lekuko baten adierazpen bat eta galtzada-harriak behar bezala ez daudela erakusten duten hainbat argazki aurkeztu dituen. Q20/1046.

- Ikertutako kexa - [Emandako ebazpena](#) - Ez onartua.

■ Herritar batek kexa bat aurkeztu du Funesko Udalak ez dituelako konpontzen bere etxebizitzak udal-higiezin batean egindako obren ondorioz jasan dituen kalteak; izan ere, gai hori jada aztertu zen egoitza judizialean, eta ezetsi egin zen, ez zegoelako kausazko loturarik eraberritze-obraren eta kalteen artean. Prozedura judizial horren ondoren, higiezinan berrikuntza berriak egin direla defendatzen du, eta horrek bere etxebizitzaren azpiegituraren egoera okertu zuela, pitzadurak areagotu eta fatxada hondatu baita. Q20/1062.

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

■ Herritar batek kexa bat aurkeztu du Osasun Departamentua ondare-erantzukizuneko erreklamazio bat ebazten atzeratu delako. Erreklamazio hori Psikiatria Arloko fakultatibo espezialistaren lanposturako oposizio-lehiaketaren behin betiko emaitzen aurka jarritako gora jotzeko errekurtsioa ezestearen aurka aurkeztutako demanda bat judizialki onartu ondoren jarri zuen. Q20/1142.

- Ikertutako kexa - [Emandako ebazpena](#) - Onartua.

■ Herritar batek kexa bat aurkeztu du Hezkuntza Departamentua goi-mailako ikasgai bat berriro ikastera behartzen ari delako. Azaldu du irakasleak jakinarazi ziola gairitu egin zuela eta halaxe islatu zela Educa plataforman. Gaineratu du hasierako erreklamazioarekin batera aurkeztutako dokumentazioak hori egiaztatzen zuela, baina departamentuak ez zuela baliozkotzat jo, ikastetxeko aktek kontrakoa adierazten zutelako. Administrazio-espeditentea entregatzeko eta jasandako kalteengatik kalte-ordaina jasotzeko eskubidea aitortzeko eskatu du. Q20/1198.

- Ikertutako kexa - Erakundeak kexa egin zuen pertsonari administrazioetik jasotako informazioa helarazi zion, alegazioak egin zitzaion. Alegaziorik jaso ez zenez, jarduketari amaiera eman zitzaion, eta interesdunari jakinarazi zitzaion.

### 3.2.22 Osasuna.

#### A) Lehen mailako arreta:

■ Herritar batek kexa aurkeztu du Tuterako osasun-zentroak ez diolako familia-medikua-ekin hitzordurik ematen, askotan saiatu den arren. Azaldu du goizeko lehen orduan deitzen duela, denbora luzez itxaroten egoten dela, baina, azkenik, beste egun batean deitu behar duela adierazten zaiola, kontsulta-ordutegi osoa bete dagoelako. Q20/12.

- Kexa ez da onartu termino desegokietan aurkeztu delako.

■ Herritar batek kexa bat aurkeztu du Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuak bere alaba Sanduzelaiko osasun-zentrora bideratu duelako hamabost urte betetzean, nahiz eta familia-unitateko gainerako kideek Buztintxuriko osasun-zentroan jasotzen duten osasun-arreta. Q20/325.

- Kexa Administrazioarekiko izapidetzean konpondu da.



- Herritar batek kexa bat aurkeztu du Osasunbi-dea-Nafarroako Osasun Zerbitzuak dermatologia espezialitatera bideratzen ez duelako, hanketan duen hantura eta besoetako erupzioak behar bezala aztertzeko. Azaldu du aldian-aldian osasun-zentroko larrialdietara eta erizaindegira joaten dela sendaketak egitera, baina arreta espezializatua behar duela. Q20/965.
    - Ikertutako kexa - Ez da gomendio, iradokizun edo betebeharren gogorazpenik egin..
- B) Arreta espezializatua:**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du Osasunbi-dea-Nafarroako Osasun Zerbitzua otorrinolarin-gologia-zerbitzuan hitzordua ematen atzeratzen ari delako, eta espezialistak azken azterketan adierazitako hiru hilabeteko epean ez zaiolako zitaziorik egin. Q20/16.
    - Kexa Administrazioarekiko izapidetzean konpondu da.
  - Emakume batek kexa bat aurkeztu du Osasun Departamentua 2018an izandako lan-istripu baten ondoren diagnostikatutako eskalenoen sindromeagatik ebakuntza kirurgikoa egiten atzeratzen ari zaiolako. Azaldu du atzerapenak antsietate-gertaerak eragiten dizkiola, eta lane-ko baja hartu behar izan duela. Q20/166.
    - Kexa Administrazioarekiko izapidetzean konpondu da.
  - Herritar batek kexa bat aurkeztu du Osasunbi-dea-Nafarroako Osasun Zerbitzua luze jotzen ari baita belaun baten errehabilitazioa egiteko txanda emateko. Azaldu du, aplikagarria den araudiak esaten duenez, hogeita hamar egun igaro aurretik artatu behar zutela baina jada igaro dela epe hori. Q20/264.
    - Interesdunak atzera egitea.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du Osasunbi-dea-Nafarroako Osasun Zerbitzua luze jotzen ari delako oftalmologia-zerbitzuan txanda emateko. Azaldu du kataratak dituela eta gidatze-bai-mena atera behar duela, eta horregatik oso beharrezkoa duela txanda. Q20/321.
    - Kexa Administrazioarekiko izapidetzean konpondu da.
  - Herritar batek kexa bat aurkeztu du Osasunbi-dea-Nafarroako Osasun Zerbitzuak minaren unitatean kontsulta guztiak bertan behera utzi eta traumatologia zerbitzura bideratu duelako. Azaldu du gaixotasun kronikoa duela, fibromialgia, artrosia eta lunboziatika kronikoa, eta birritan ebakuntza egin dioten arren, minak jarraitu egiten duela. Ez du ulertzen erabaki horren arrazoia, eta asko sentitzen du horri buruzko azalpenik jaso ez izana. Q20/546.
    - Kexa Administrazioarekiko izapidetzean konpondu da.
  - Herritar batek kexa bat aurkeztu du Osasunbi-dea-Nafarroako Osasun Zerbitzua atzeratzen ari delako neurokirurgiako espezialitatean hitzordua emateko, ahalik eta lasterren artatzea eskatzen duten inguruabarrak izan arren. Q20/682.
    - Kexa Administrazioarekiko izapidetzean konpondu da.
  - Herritar batek kexa bat aurkeztu du Osasunbi-dea-Nafarroako Osasun Zerbitzua atzeratzen ari delako bizkarrezur-espezialitatean hitzordua emateko. Azaldu du presa duela hitzordua izateko izugarrizko bizkarreko mina baitu, mugikortasun-arazoak ekartzen dizkiona, eta horregatik lane-ko baja hartu behar izan zuela eta oraindik egoera horretan jarraitzen duela. Q20/744.
    - Kexa Administrazioarekiko izapidetzean konpondu da.

■ Herritar batek kexa bat aurkeztu du Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzua luze jotzen ari baita belauneko protesari bat jartzeko txanda emateko. Azaldu duenez, lau urte baino gehiago daramatza belaunean arazoak izaten, eta hainbesteko mina izaten du ezen bere gaitasunetan eragiten baitio. Q20/777.

- Kexa Administrazioarekiko izapidetzean konpondu da.

■ Herritar batek kexa bat aurkeztu du Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzua atzeratzen ari delako bizkarrezur-espezialitatean hitzordua emateko. Azaldu du arauz bermatuta dagoen itxaron-aldia gairiditu dela, eta, horrebestez, uste duela osasun-arreta duina eta baldintza onetan jasotzeko eskubidea urratzen ari zaiola. Q20/1119.

- Kexa Administrazioarekiko izapidetzean konpondu da.

■ Herritar batek kexa bat aurkeztu du Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzua luze jotzen ari delako semeari otorrinolaringologia-zerbitzuan txanda emateko. Azaldu du semearen patologia okerrera egiten ari dela eta osasungintza pribatura jo behar izan duela, eta han ebakuntza oso garestia egitea planteatu diotela, ordaindu ezin duten ebakuntza bat. Q20/1187.

- Kexa Administrazioarekiko izapidetzean konpondu da.

■ Herritar batek kexa bat aurkeztu du Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzua atzeratu egin delako hitzordua ematen egin zitzaion blokeo baten emaitzaren berri izateko eta beste tratamendu batekin jarraitzea egokia den ala ez ebaluatzeko. Prozesua gehiegi atzeratzen ari dela uste du; izan ere, analgesikoak etengabe hartu behar ditu atsedean hartzea eta baldintza egokie-

tan bizitzea eragozten dioten min handiak arintzeko. Q20/1262.

- Kexa Administrazioarekiko izapidetzean konpondu da.

### C) Osasun mentala:

■ Herritar batek kexa bat aurkeztu du Osasun Departamentua osasun mentaleko klinika batean sartzeko baimena ematen atzeratzen ari delako, eta beharrezkoa du diagnostikatutako eskizofrenia tratatzeko tratamenduarekin jarraitu ahal izateko. Azaldu duenez, psikiatrak adierazi zion sartzeko eskaerak hilabeteko epean ebatzen baldira ere, lau hilabete arteko atzerapenak gertatzen ari direla. Q20/634.

- Interesdunak atzera egitea.

■ Herritar batek kexa bat aurkeztu du bere alaba ospitaleratuta dagoen klinika psikiatrikoak eman dion medikazioak pentsamendu txarrak eta bere buruaz beste egiteko saiakerak eragiten dizkiolako. Azaldu du, bere ustez, bere alabaren oinarriko eskubideen aurka egiten ari direla, eta, horregatik, gertakariak ikertzea eskatzen du, haien larritasuna dela eta. Q20/687.

- Ikertutako kexa - Erakundeak kexa egin zuen pertsonari administrazioetik jasotako informazioa helarazi zion, alegazioak egin zitzaion. Alegaziorik jaso ez zenez, jarduketari amaiera eman zitzaion, eta interesdunari jakinarazi zitzaion.

■ Herritar batek kexa bat aurkeztu du Osasun Departamentuak ez diolako osasun mentaleko txosten egokirik ematen Gizarte Segurantzako Institutu Nazionalari (GSIN) ezintasun iraunkor absolutuaren aitortpena eskatzeko. Salatu du azken orrialdea falta zuen txosten bat eman ziotela eta arrebaren espediente klinikoan sartu

zirela, interesatzen zitzaiena kopiatzeko, modu partzialean. Benetako diagnostikoa duen txosten bat eskatzen du, pentsio duin bat lortzeko eta, horrela, gutxieneko babes ekonomiko eta soziala lortzeko, eta egonkortasun emozionala ere bai, terapia egoki batekin jarraitzea baztertu gabe. Q20/1107.

- Ikertutako kexa - Emandako ebazpena - Onartua.

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

■ Herritar batek kexa bat aurkeztu du Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuak ez diolako konponbide azkar bat ematen diabetesak oineko behatzetan eragiten dion kalte handiari. Gainera, ez dio orientazio zehatzik ematen tratamendu antibiotikoaren edo anputazioaren bideragarritasunari buruz, infekzioak aurrera egin ez dezan. Q20/25.

- Kexa Administrazioarekiko izapidetzean konpondu da.

■ Herritar batek kexa bat aurkeztu du Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuak bertan behera utzi duelako, egindako azterlan jakin batzuegatik eta kostu handiagatik, plaketan aberatsa zen plasmaren tratamendua, zeinaren bidez belauneko artrosia nabarmen hobetzen ari baitzitzaien. Horren ordez, azido hialuroniakoaren infiltrazioak egingo zaizkio, aurretik ere egin zitzaizkionak espero zen emaitza eman gabe, eta, osagarri moduan, mina arintzeko medikamentuak edo hanturaren aurkako pomadak hartu behar ditu. Q20/335.

- Ikertutako kexa - Emandako ebazpena - Ez onartua.

■ Herritar batek kexa bat aurkeztu du Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuak ez duelako aintzat hartu Iruñeko Alde Zaharreko osasun-zentroan bere bikotekideari erreferentziazko beste mediku bat esleitzeko egin duen eskaera, hark duen mendetasun-egoerara ongi egokitutako tratua bermatzeko. Salatu du gaur egun esleituta duen medikua ez dela etxera joaten hala eskatzen diotenean, eta ez dizkiola behar duen medikazioarekin bat datozen errezeta medikoak ematen. Q20/584.

- Kexa Administrazioarekiko izapidetzean konpondu da.

■ Herritar batek bi kexa aurkeztu ditu ez dagoelako ados Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuak Pazientearen Arreta Zerbitzuan egin zituen erreklamazioei emandako erantzunekin, bera eta bere senarra artatu zituzten osasun-langileen jarduketari dagokionez. Q20/621 eta Q20/622.

- Herritarrari aplikagarria den legediari buruzko informazioa eman zaio.

■ Herritar batek kexa bat aurkeztu du Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuak ez duelako errehabilitaziora bidaltzen eta ez diolako tratamendurik errezetatzen ezkerreko oinean zituen min handiak ezabatzen edo arintzen laguntzeko. Azaldu du traumatologoen uste dutela min horren jatorria 1992an izandako garun-isuria dela. Hala ere, berak ukatu egiten du, isuriak disfungsioren bat eragin baitzion, baina inoiz ez minik. Q20/632.

- Kexa Administrazioarekiko izapidetzean konpondu da.

■ Herritar batek kexa bat aurkeztu du Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuak ez duelako behar besteko aurrerapenarekin jokatu garatu duen artritis erreumatoidearen aurreko zant-

zuen aurrean, zeina gaur egun kronikoa den eta bizi-kalitatea okertzea eragin dion. Q20/699.

- Ikertutako kexa - Erakundeak kexa egin zuen pertsonari administratibotik jasotako informazioa helarazi zion, alegazioak egin zitzaizkion. Alegaziorik jaso ez zenez, jarduketari amaiera eman zitzaion, eta interesdunari jakinarazi zitzaion.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du ez dagoelako konforme aitari bizitzaren azken uneetan ospitalean eman dioten tratuekin. Zehazki, egunero bisita zezaketan senitarteko eta gertuko kopuruari jarritako muga salatzen du; izan ere, hiru aldiz aldatu zen gelan egon zitezkeen eta sar zitezkeen pertsonen kopurua zehazteko araubidea. Eta, halaber, salatzen du senideei ez zitzaizkion informaziorik eman sedazio aringarriko prozedurari buruz. Beraz, ezin izan zen planifikatu aita, katoliko praktikatzailea zen aldetik, bere sinesmenetan kontsolatuko zuen kaperauaren bisita. Q20/895.
  - Ikertutako kexa - Emandako ebazpena - Onartua.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du Osasun Departamentuak ez diolako erantzun bere osasun-egoeraren jarraipenari buruz aurkeztutako erreklamazio bati, eta ez diolako eskaini bigarren iritzi mediko bat eskuratzeko aukerarik ere. Horregatik, susmoa du erreklamazio hori ez dela bideratu. Q20/900.
  - Ikertutako kexa - Emandako ebazpena - Onartua.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuak, espezialistek bideratuta egon arren, uko egin diolako bere min pelbiko kronikoa eta bulbodinia zoru pelbikoa birgaitzeko unitatean tratatzeari, uste

izanda ez diola baliorik emango. Azaldu du ez dagoela ados argudio horrekin, bide pribatutik zoru pelbikoa birgaitzera doalako, eta, oso poliki bada ere, hobera egiten ari delako. Kritikatu du, ospitale-guneko kudeatzaileak adierazi zion bezala, zerbitzu-zorro zehatz eta protokolizaturik ez dagoenez, eta profesionalak deribazioak egin da ere, haien arabera ebidentzia zientifikorik ez duten kasuak baztertzen direla, eta ezarritako irizpiderik gabe eta arreta ukatzea behar bezala justifikatu gabe erabakitzen dela zein artatu. Q20/1307.

- Ikertutako kexa - 2021ean emandako ebazpena - Ez onartua.
- Bi herritarrek kexa bat aurkeztu dute 112 larrialdi-zerbitzuak ez duelako behar bezalako arduraz jokatu laguntza eskatzen dietenean. Larrialdiarekin zerikusirik ez duten galdera inkoherenteak egiten dizkietela adierazi dute. Gainera, salatu dute behin ambulanziazko osasun-langileak polizia-agenteekin joan zirela beren etxera. Q20/586.
  - Ikertutako kexa - Ez da gomendio, iradokizun edo betebeharren gogorazpenik egin.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, uste delako arduragabekeria medikoa gertatu dela, ospitalean laguntza medikoa gehiegi atzeratu zelako. Q20/587.
  - Interesdunak atzera egin du.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du ez dagoelako ados bizi den herriko osasun-zentroko pediatrik emandako tratuekin. Azaldu duenez, pediatria horren profesionaltasunik eza dela eta, bere semeetako bat hiltzeko zorian egon zen duela denbora bat. Gaineratu du erreferentziazko zentroz aldatzeko aukera eskaini ziotela, baina gustatuko litzaiokeela hiru seme-alabak bizi diren tokian ondo artatzea. Q20/707.

- Denboraz kanpo egindako kexa (urtebete baino gehiago).
  - Herritar batek kexa bat aurkeztu du Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuak ez diolako jakinarazten bere gaixotasunaren jarraipen onkologikoari buruz, ezta egindako azterketa batzuen emaitzei buruz ere, eta aurkeztutako erreklamazioei ere ez dielako erantzun. Q20/998.
  - Kexa Administrazioarekiko izapidetzean konpondu da.
  - Bi herritarrek kexa bat aurkeztu dute Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuak ez dielako traumatologia pediatrikoari buruzko txosten bat ematen, eta beharrezkoa dute bigarren iritzi medikoa jaso ahal izateko beren alabak eta ilobak duen gaixotasunari buruz. Azaldu dutenez, espezialistak emandako arreta mediko desegokiaren aurrean, bigarren iritzi bat nahi dute Osasun Zerbitzu Publikoaren barruan, eta, horretarako, espezialista horrek txosten bat egin behar du, berariazko eskaera jasoko duena eta esplorazioa zein osasun-zentrotan egin nahi den zehaztuko duena. Hala ere, adierazi dute baliozkoa ez den txosten bat eman zitzaiela. Q20/1118.
  - Kexa Administrazioarekiko izapidetzean konpondu da.
  - Herritar batek kexa bat aurkeztu du Nafarroako Ospitaleko gerenteak kirurgia ortopedikoko eta traumatologiako zerbitzuko espezialista baten tratu eta jarduketa medikoagatik aurkeztu zuen erreklamazio bati emandako erantzunagatik. Azaldu du erantzunak ez dituela edozein administrazio-egintzaren funtsezko elementuak jasotzen; zehazki, ez ditu jasotzen jar ditzakeen errekurtsioak, ez eta horretarako epeak ere. C20/239.
  - Herritarrari aplikagarria den legediari buruzko informazioa eman zaio.
- E) Osasun-prestazioak eta gastuak itzultzea:**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du Osasun Departamentuak ez duelako inolako laguntzarik aurreikusten zeliakoentzat, zeinak zenbateko handiak ordaindu behar baitituzte glutenik gabeko elikagaiak erosteagatik. Eskatzen du zeliakia gaixotasun gisa aitortzea, elikadura-gastuak finantzatu ahal izateko. Q20/320.
  - Ikertutako kexa - [Emandako ebazpena](#) - Ez onartua.
  - Herritar batek kexa bat aurkeztu du Osasun Departamentuko Prestazio eta Itun Atalak zerbitzuak uko egin diolako Nafarroako Unibertsitate Klinikara bideratzeari, nahiz eta haren medikuak, Nafarroako Ospitaleko traumatologia eta kirurgia ortopedikoko zerbitzuaren burutzak eta zuzendaritzak aldeko txostenak eman dituzten. Q20/866.
  - Kexa Administrazioarekiko izapidetzean konpondu da.
  - Herritar batek kexa bat aurkeztu du Osasun Departamentuak ukatu egin diolako bere alabaren femurra behar bezala berreskuratu eta sendotzeko behar-beharrezkoa zen tratamendu bat finantzatzea, ebakuntza egin ondoren. Bere haserrea adierazi du tratamenduaren kostu handia berriro ordaindu behar izatearekin, laster egingo baitiote ebakuntza alabari. Q20/868.
  - Ikertutako kexa - Erakundeak kexa egin zuen pertsonari administrazioetik jasotako informazioa helarazi zion, alegazioak egin zitzaion. Alegaziorik jaso ez zenez, jarduketari amaiera eman zitzaion, eta interesdunari jakinarazi zitzaion.

**F) Prestazio ortoprotesikoak:**

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuak ez duelako eguneratzen urtarrilaren 26ko 17/1998 Foru Dekretuan jasotako produktuen katalogoa, eta, horren ondorioz, ez delako finantzatzen erabileran erraztasun handiagoa ematen duten eta erabiltzaileen bizi-kalitatea hobetzen duten zenbait produktu. Azaldu zuen, berak bezala, pertsona askok protesi modernoagoak -titaniozkoak edo karbono-zuntzezkoak, adibidez- ordaintzea erabakitzen dutela, ez apetagatik edo motibazio estetikoengatik, baizik eta benetako autonomia eta ongizate-maila handiagoa lortzeko beharrik. Gaineratu duenez, produktu horien prezio altuak direla eta, sarritan kredituak eskatu behar izaten dira produktu horiek erosteko, eta, kontuan hartuta osagaiak berrikusi behar izaten direla, erabiltzaileek eta haien familiek bizi osorako karga ekonomikoak hartzen dituzte beren gain, jasaten zailak direnak. Q20/15.
- Ikertutako kexa - Erakundeak kexa egin zuen pertsonari administratibotik jasotako informazioa helarazi zion, alegazioak egin zitzaizkion. Alegaziorik jaso ez zenez, jarduketari amaiera eman zitzaion, eta interesdunari jakinarazi zitzaion.
- Merkataritza-sozietate batek kexa bat aurkeztu du, Osasun Departamentuak ez dituelako ikerketa-, azterketa- eta ikuskapen-jarduera egokiak egiten, eta, hala badagokio, dagozkion arau-hauste- eta zehapen-espeditenteak hasten, sozietate horrek aurkeztutako salaketak ikusita. Izan ere, erabiltzaileek gorpil-aulkiak eskuratzeari eta konpontzeari buruzko prestazio ortoprotesikoak lortzeko jarduerak irregularrak eta abusuzkoak iruditzen zaizkionak salatzeak aurkeztu zituen salaketak, horrek kalte egiten baitie erabiltzaileei, Administrazioari eta berari. Q20/318.

- Ikertutako kexa - [Emandako ebazpena](#) - Ez onartua - Fiskaltzari igorri zion, eta ez zuen deliturik hauteman.

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du Osasun Departamentuak aldaketa administratiboak egin dituelako produktu ortopedikoak erosteko diru-laguntza emateko baimenari dagokionez. Hala, Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuko medikuei emandako zerrendan, ortopedia-teknikari baimendua duten establezimenduak baino ez dira jasotzen, eta ez "neurrirakoa ez" den ortoprotesi-materiala saltzen duten establezimenduak, bere ortopedia kasu. Bere usatez, "neurrirakoa ez" diren produktuak diruz ez laguntzeko erabakia -horrelakoak saltzen ditu berak-, ortopedia-zentroen arteko lehia askearen eta bezeroek zentroa askatasunez aukeratzeko duten eskubidearen aurkakoa da, eta ez dago aplikagarria den foru-araudian jasota. Q20/495.

- Ikertutako kexa - [Emandako ebazpena](#) - Onartua.

**G) Historia klinikoari eta osasun-informazioari dagokienez:**

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuak ez dizkiolako eman eskuineko belaunean egindako ebakuntza kirurgikoei eta jasotako tratamenduari buruzko txosten medikoak. Behin baino gehiagotan eskatu ditu, eta mediku espezialistak zein familia-medikuak ukatu egin dizkiote. Q20/801.
- Ikertutako kexa - Erakundeak kexa egin zuen pertsonari administratibotik jasotako informazioa helarazi zion, alegazioak egin zitzaizkion. Alegaziorik jaso ez zenez, jarduketari amaiera eman zitzaion, eta interesdunari jakinarazi zitzaion.

**H) Osasun publikoa:**

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du Landa Garapeneko eta Ingurumeneko Departamentuak ardoaren publizitate-kanpainak sustatzen dituelako gune publikoetan, eta jardun hori kontraesankorra delako Nafarroako Gobernuak drogen publizitateari buruz duen jarrerarekin. Ardoa droga ere badenez, uste du publizitatea murriztu egin beharko litzatekeela, kontsumoa ez indartzeko. Q20/38.
  - Herritarrari aplikagarria den legediari buruzko informazioa eman zaio.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du Osasun Departamentuko Elikagaien Segurtasunaren Atalak ez diolako erantzuten Oieregiko Kontzejuari igorritako idazki baten edukia zuzentzeko eskatzen zuen eskabide bati. Idazki hartan adierazten zen berak ikuskapen-akta sinatu zuela, eta bera-riaz adierazi zuen uko egiten ziola akta sinatzeari. Q20/361.
  - Kexa Administrazioarekiko izapidetzean konpondu da.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du Osasun Departamentuak bere etxeko osasun-arriskuei buruz egindako txostena ez delako nahikoa. Etxeak hainbat lekutan arrakalak, hezetasunak eta altxatuak ditu duela urte batzuetatik. Azaldu du, zehazki, eskatu zuela departamentuak mesofilo aerobioei eta lizun eta legamiei buruzko iritzia eman zezala, baina haren erantzunean bigarrenei baino ez zaiela erreferentzia egiten, eta ez duela ezer adierazten mesofilo aerobioei buruz. Q20/675.
  - Kontuan hartutako kexa, konponbidean.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du Uharteko Udalak, Berdintasun Arloaren bitartez, irizpide

teknikorik gabe, elkarre sasi-zientifikoak kontratatu dituelako, tailerrak egiteko. Bere ustez, eskaintzen diren tailer "fisiko-psikiko emozionalak", ebidentzietan oinarritzen ez direnak, kaltegarriak izan daitezke benetan laguntza behar duten eta metodologia-mota horietara jotzen duten pertsonentzat, Administrazioaren babesean, terapeuta profesional batengana joan beharrean. Funts publikoak funtzionatzen duten, frogatuta dauden eta ebidentziak babesten dituzten formuletara bideratu beharko liratekeela uste du. Q20/978.

- Ikertutako kexa - Ez da gomendio, iradokizun edo betebeharren gogorarazpenik egin.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Iruñeko Udalak ez duelako neurririk hartzen usoek bere etxebizitzan sortzen dituzten eragozpenengatik. Azaldu duenez, horiek zikinkeria handia sortzen dute terrazan; balkoiko atea irekita uzten badu, barrura sartzen dira, eta, batzuetan, hilda ere aurkitu du usuren bat. Bere ustez, herritar guztiei eragiten dien osasungarritasun publikoko gaia da. Q20/980.
  - Kexa Administrazioarekiko izapidetzean konpondu da.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du 5G antenak jartzeak osasunean eragin ditzakeen ondorio kaltegarriengatik kezkatuta dagoela adierazteko, uste baitu botere publikoek azterketa xehaturik egin gabe ezartzen ari dela teknologia hori. Q20/1180.
  - Kexa horretan, erakundeak eskumenik ez duela ikusten da.

**I) Garraio sanitarioari:**

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du Nafarroako Gobernua irabazi-asmorik gabeko zenbait

erakunderi mesede egiten ari zaielako anbulantzia-zerbitzua ematean; izan ere, zerbitzu horiek larrialdiko osasun-garraioaren sarearen barruan estaldura emateko kontratatzeaz gain, ekitaldietarako eta pazienteak autonomia-erkidegotik kanpo garraiatzeko ere kontratatzen ditu. Adierazi du GKE horiek beste enpresa bategi egiten ez duenean eman behar dutela zerbitzua, edo modu altruistan egiten denean. Baina, praktikan, erakunde horiek kostu txikia dutelako kontratatzen dira. Gainera, adierazi du langileek titulazio txikiagoa dutela, eta horrek legea urratzen duela eta istripua izan duten pertsonen asistentzia-kalitatean eragiten duela. Eskatzen du GKE horiek, interes publikokoak direnez, hala kontratatu behar direla, eta ez kostuak merkatzeko. Era berean, eskatzen du ekitaldiak estali behar dituztenean, enpresei eskatzen zaizkien baldintza berberak eta hitzarmena betetzea eskatu behar zaiela, diru-laguntza publikorik eta zerga-salbuespenik ez dutela jaso behar, lan-kontratuko langileek indarrean dagoen araudia bete behar dituztela eta boluntarioak ongintzako edo hondamendietarako bakarrik egon daitezela. Q20/373.

- Herritarrari aplikagarria den legediari buruzko informazioa eman zaio.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Osasun Departamentuak ukatu egin ziolako aitari amari anbulantzia laguntzea, zerbitzua erabili behar izan zuzenean. Azaldu duenez, bere aita, zahartzaroko dementsia duen pertsona (% 85eko adimen-urritasunaren parekoa), kalean geratu zen babesik gabe, taxi baten bila goizeko ordu txikitik. Bere ustez, ezarritako protokoloak gorabehera, anbulantzietako langileek kasu bakoitzaren egoera berezietan ere erantzun behar diete. Q20/441.
  - Interesdunak atzera egin du.

### 3.2.23 Herritarren segurtasuna.

#### A) Zehapen-prozedura:

- Bi herritarrek kexa bat jarri dute, Antsoaingo Udalak ebazpen bat jakinarazi dielako euren semea nahasia egon zen gertaeren ondorioz. Nolanahi ere, ez daude ados edukiarekin. Azaldutakoaren arabera, ebazpenean ez da argitzen zehapen-prozedura edo bestelakoa hasten den, eta adierazten dute ez zaiela alegazioak aurkezteko aukerarik eman. Q20/290.
  - Ikertutako kexa - [Emandako ebazpena](#) - Onartua.
- Herritar batek kexa bat formulatu du, Eguesibar-ko Udalak bere aurka zehapen-prozedura hasi duelako arriskutsua izan daitekeen ehiza-txakurra herri-bidean bi metrotik gorako luzera duen katearekin eramateagatik eta animalari buruzko dokumentazioa ez aurkezteagatik. Lehenengo arau-hausteari dagokionez, berak azaldutakoaren arabera, agenteak ez zuen inola ere neurtu uhalaren tamaina, ezta argazkirik atera ere. Bigarrenari eutsiz, bere portaera zuzena izan zen eta lankidetza-jarrera agertu zuen, ez ziolako uko egin informazioa eskuratzeari eta ez zituelako agentearen aginduak desobeditu. Q20/676.
  - Ikertutako kexa - [Emandako ebazpena](#) - Ez onartua.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, autotik telefono mugikorra lapurtzearen delitua egotzen zaiolako, nahiz eta ez egin. Defendatzen du bere errugabetasuna, gertakariaren egunean ez baitzegoen tokian eta ez baitu ohiturarik bertara joateko. Azaldutakoari jarraikiz, agenteek adierazi arren kamerak zeudela eta horiek toki horretan kokatzen zutela, ez zaizkio erakutsi. Ez dago ados salatu gisa jasotako zitzazioarekin ahozko judizio-ikustaldia egiteko. Q20/750.



- Kexa Espainiako Arartekoari bidali zaio.
- Herritar batek kexa bat formulatu du, Tuterako Udalak bere senarrari bi zehapen jarri dizkiolako arriskutsua izan daitekeen txakurra muturrekorik eta lizentziarik gabe izategatik. Azaldutakoarekin bat etorriz, larrialdi-egoeran gelditu zutenean, herri-administrazioa itxita zegoen lizentzia izapidetzeko, eta gaur egun ere ezin daiteke egin jarritako isunaren ondorioz. Bere esanetan, txakurrak trebatze-muturrekoa zeraman. Gainera, lehenengoz du halako animalia; beraz, oraindik ez zekien argi eta garbi animalia mota horientzako araudia. Q20/940.
- Ikertutako kexa - [Emandako ebazpena](#) - Ez onartua.
- Herritar batek kexa bat formulatu du, Antsoaingo Udalak zehapen-espeditentea hasi diolako agintaritzari edo agenteei desobeditu eta aurka egitegatik euren zereginetan zeudenean, ibilgetutako ibilgailua ustez mugitzearen ondorioz. Bere esanetan, ez dago egiaztapen frogagarriarik edari alkoholikoen eraginpean zegoela azaltzeko, ez baitzitaion probarik egin. Halaber, ezin daiteke froga berak mugitu zuela ibilgailua ibilgetu ondoren. Gainera, bere iritziz, gertakariak zehagarriak izanez gero, aplikatu beharko litzaioke trafikoari buruzko legea herritarren segurtasunari buruzko legearen orde. Q20/1038.
- Ikertutako kexa - [Emandako ebazpena](#) - Ez onartua.
- Herritar batek kexa bat jarri du, Eguesibarko Udalak bere txakurra arriskutsu izan daitekeen txakurtzat jo duelako, gertakari bat izategatik emakume batekin establezimendura sartzera zihoanean. Harrituta dago txakurraren erreakzioarengatik, eta uste du ez zela izan animaliak nahita egindako ekintza. Ez dago ados txakurrak pertsonenganako eraso-gertakari

bakarra izategatik txakur arriskutsutzat jotzea betirako, eta, horregatik, beti muturrekoa eraman behar izatea. Bere iritziz, hala katalogatu baino lehen, gertaeraren arrazoiak aztertu behar dira, baita animaliak balioetsi ere, eta, ondoren, erabakia berraztertu. Q20/1051.

- Ikertutako kexa - 2021ean emandako ebazpena - Erantzunaren zain.

## B) Poliziaren jardunak:

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, 2018. urtean Iruñeko Udaltzaingoa ibilgailu batek bere autoren aurka talka egin zuen tokian azaltzen asko atzeratu zelako. Azaldutakoari jarraikiz, bertaratu zirenean, agenteek uko egin zioten beste gidariari substantzia estupefazianteen kontsumoaren proba gauzatzeari, eta ikusi zuen nola erosten zituen diruarekin. Bere esanetan, gero, joan egin ziren hura babesik gabe utzita. Q20/3.
- Denboraz kanpo egindako kexa (urtebete baino gehiago).
- Herritar batek kexa bat jarri du, Lizarrako Udaltzaingoa salaketa izapidetzeari uko egin ziolako. Bere bikotekide ohiaren aurka jarri nahi zuen batera duten hamar urteko alaba jasotzen ez uztegatik, nahiz eta zenbait egun egon behar zuen berarekin. Azaldutakoaren arabera, izapideak ukatu zitzaizkion gai zibila zelako. Horrenbestez, epaitegira bidali zen. Guardia Zibilaren bulegoetan, berriz, ez zuen arazorik izan salaketa aurkezteko. Q20/14.
- Kexa Administrazioarekiko izapidetzean konpondu da.
- Herritar batek bi kexa formulatu zituen, Nafarroako Foruzaingoak eta Antsoaingo Udaltzaingoak jarri nahi zuen salaketa ez zutelako jaso ustez bere etxean lapurtu ondoren. Adierazi-

takoarekin bat etorri, Foruzaingoak aipatu zion une horretan zerbitzariak hondatuta zeudela eta Udaltzaingoaren ustez ez zegoen jartzeko baldintza egokietan. Q20/329 eta Q20/330.

- Interesdunak atzera egin du.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, bere jabetzako garajeko atean azaldutako pintadak ez direlako ikertzen. Azaldutakoaren arabera, Nafarroako Foruzaingoak ez zion jaso ere jarri nahi zuen salaketa, beraz, Guardi Zibilaren bulegoetara joan zen. Guardia Zibilak adierazi dionez, salaketari gero Foruzaingoan jarritako azalpenen akta erantsi zaionez, ikerketa kidego horri bideratu zaiola. Foruzaingoak, ordea, kontrakoa dio, hau da, salaketa Guardia Zibilean jarri zenez, polizia-kidego horren ardura dela gaia ikertzea. Q20/440.
  - Kexa Administrazioarekiko izapidetzean konpondu da.
- Herritar batek kexa bat jarri du, jarduketaren hasieratik Nafarroako Foruzaingoako bi agente behar bezala ez zirelako portatu, Nafarroako Ospitaletegiaren inguruan zigarreta elektronikoa erabiltzen uzteko eskatzean. Azaldutakoaren arabera, pertsona gehiago ari ziren erretzen tokian, eta bertan erretzen dute medikuek ere bai. Ziur da hazpegi arabiarrengatik hurbildu zirela bakarrik berarengana. Bere esanetan, agenteek jarrera mehatxatzailea izan zuten, eta bere nor-tasun-agiri nazionalaren argazkiak atera zituzten euren gailu mugikorrek. Q20/452.
  - Ikertutako kexa - [Emandako ebazpena](#) - Onartua.
- Herritar batek kexa bat jarri du, Barañaingo Udaltzaingoak duela lau urte goiko bizilaguna dela eta jasaten ari den eragozpenengatik neurri egokiak hartzen ez dituelako. Adierazitakoari jarraikiz, batzuetan egoera jasangaitza da, eta Udaltzain-

goak esku hartu behar du, baina bertaratzeko deitzen dienean, ez dute hurbildu nahi. Horrez gain, ez dituzte salaketak jasotzen. Indargabe sentitzen da Udaltzaingoaren utzikeriaren aurrean, ez baitu esku hartzen jazarpenzat jotzen duen arazoa deuseztatu edo arintzeko. Q20/761.

- Kexa Administrazioarekiko izapidetzean konpondu da.
- Herritar batek kexa bat formulatu du, Lizarrako Udaltzaingoak ordubeteko polizia-kontrola egin diolako. Ez dago ados zenbait proba gauzatzeko eta ibilgailua arakatzeko moduarekin. Halaber, zalantzan jartzen du autoa gelditu zuen udaltzain baten jarrera, eta kritikatzeko covid-19aren aurka erabilitako prebentzio-neurri urriak. Herritarren segurtasuna. Q20/826.
  - Ikertutako kexa - [Emandako ebazpena](#) - Onartua.
- Bi herritarrek kexa bat jarri dute, Iruñeko Udaltzaingoak duela lau urte, batez ere gaez, goiko bizilaguna dela eta jasaten ari diren eragozpenengatik neurri egokiak hartzen ez dituelako. Azaldutakoaren arabera, loezina, estresa eta antsietatea dituzte, eta tratamendu medikoarekin daude. Salatzen dute oldarkortasun- eta mehatxu-egoerak bizi izan dituztela, eta ez zaiela lagundu, beraz, babes-gabezia antzematen dute polizia-kidego honen pasibotasunarengatik. Q20/879.
  - Ikertutako kexa - [Emandako ebazpena](#) - Onartua.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Iruñeko Udaltzaingoak laguntza eskatu duenean ez diolako tratatu zuzen eta egokia eman. Nolanahi ere, bizilagunaren tximiniak kea eta usaina botatzen ditu, eta eragozpenak sortzen dizkio. Gauza bera gertatzen zaio patioko fatxadan egiten dituen

lanekin. Azaldutakoari jarraikiz, esku hartzeko eskatu zuen azkenekoan, agenteak ez ziren bizi-lagunarengana joan; berari eskatu zioten duela hiru urte bainugelan egindako obraren lizentzia. Q20/904.

- Ikertutako kexa - Erakundeak helarazi zion kexa-jartzaileari Administrazioetik jasotako informazioa alegazioak egiteko. Ez zirenez jaso, jarduketa amaitutzat jo zen, eta interesdunari jakinarazi zitzaion.
- Herritar batek kexa bat formulatu du, eskualdeko garraio publikoko gidariak eta Iruñeko Udaltzaingoak bere garraio-abonuak txartela ordaintzean errore bat adierazi zuenean tratu desegokia eman ziotelako. Azaldutakoaren arabera, Iruñerriko Mankomunitatea jakitun da txartelek batzuetan arazoak dituztela. Hala eta guztiz ere, gidariak eskatu zion autobusetik jaisteko. Ezetz esan zionez, tokiko agenteak hurbildu ziren, eta behartu zioten indarrez jaistera. Q20/1015.
- Ikertutako kexa - [Emandako ebazpena](#) - Ez onartua.
- Herritar baten kexa bat aurkeztu du Iruñeko Udalak ez diolako erantzuten aurkeztutako eskabideari. Horren bidez, eskatzen zuen, txakur batek hozka egin ondoren, bere alabari galdekatutako bi udaltzain identifikatzeko. Halaber, nahi zuen barkamena eskatzea emandako tratuairengatik. Q20/1056.
- Ikertutako kexa - [Emandako ebazpena](#) - Ez onartua.
- Herritar batek kexa bat jarri du, bere aitak, Andosillako 79 urteko nekazari txikiak, bere finkan dituen lapurretak salatu nahi dituelako. Zehazki, azaltzen du lapurtu diotela intxaurrondoko intxaurren uzta guztia, eta furgonetak bertaratu direla indibiduoekin. Horiek motozerrak zituz-

ten zuhaitzak egurrerako mozteko. Behin lepotik hartu zuten. Segurtasun-gabeziaren egoera horren aurrean, udaletxera bertaratu da, baita Guardia Zibilarengana eta landa-zaintzailearengana ere, baina jakinarazi zaio ezin dutela ezer egin. Q20/1134.

- Konpontzeko bidean.
- Herritar batek kexa bat jarri du, Azuelo udalerriko herritar batek izandako jazarpen-egoera salatu nahi duelako. Baieztatutakoaren arabera, gainerako egoiliarrek badakite, baina inork ez du salatzen mendekuekiko beldurrarengatik. Q20/1188.

- Kexa anonimoa.

### C) Espetxe-administrazioa:

- Herritar batek kexa bat formulatu du, Zuerako (Zaragoza) espetxetik Iruñeko espetxera lekualdatzea beharrezkoa delako familia-harremanekin lotutako arazoak direla medio. Q20/389.
- Kexa Espainiako Arartekoari bidali zaio.
- Herritar batek kexa bat jarri du, Iruñeko espetxeak eskubide soziokultural eta intelektuala, gorputz-adierazpenerako eskubidea eta medikuek arreta emateko eskubidea galarazten dizkiolako. Horregatik, jakinarazi dio espetxeari gose- eta egarri-greba mugagabea hasiko duela. Q20/424.
- Kexa Espainiako Arartekoari bidali zaio.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Iruñeko espetxeak bere semea beste espetxe batera eramanean duelako familiari ohartarazi gabe eta bere gauzak jasotzeko astirik eman gabe. Q20/449.
- Kexa Espainiako Arartekoari bidali zaio.

- Herritar batek kexa bat jarri du, bere amak semea ezin duelako ikusi. Hogei urte baino gehiago daramatza espetxean irten gabe, eta gaur egun Herrera de la Manchako (Ciudad Real) espetxean dago, bizilekutik 650 kilometrora. Eskatzen du baimena emateko, gradua aldatzeko edo senitartekoengana hurbiltzeko. Q20/474.
  - Kexa Espainiako Arartekoari bidali zaio.
- Herritar batek kexa bat formulatu du, bere semea Zuerako (Zaragoza) espetxetik Iruñerakora eramane behar dutelako bere gaixotasun menta-laren tratamendu egokia bermatzeko. Q20/595.
  - Kexa Espainiako Arartekoari bidali zaio.
- Presoak defendatzeko elkarte batek kexa bat jarri du, Murtzia-II espetxean espetxeratu baten osasuna arriskuan dagoelako. Duela hamabi egun baino gehiago daramatza gose- eta egarri-greban espetxeko osasun-baldintzak salatzeke eta bere segurtasun fisikoaren babesa aldarrikatzeko. Horrez gain, Nafarroatik hurbil dagoen espetxera joan nahi du, bere familia- eta gizarte-ingurunea bertan bizi baita. Q20/596.
  - Kexa Espainiako Arartekoari bidali zaio.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, bere semea-ri gutuneria guztia Murtziako espetxean ez zaiolako entregatzen. Salatu du bidali dizkiola bi gutun ziurtatu, eta dagoeneko helmugan daudela, lokalizatzailean agertzen den bezala, baina bat ez zaiola entregatu hartzaileari. Q20/642.
  - Kexa Espainiako Arartekoari bidali zaio.
- Presoak defendatzeko elkarte batek kexa bat formulatu du, Migrazio Politiketako eta Justiziako Departamentua Iruñeko espetxean sexu-erasoen programa inplementatzeko orduan atzeratzen ari delako. Azaldutakoarekin bat, horrek kalte handia eragiten die jarduera bezala hori aplikatzea duten presoek, batetik, ezin baituzte aurrerapausoak eman banakako tratamenduaren programan, eta, ondorioz, ezin baitute graduan aurrera egin, eta, bestetik, beste espetxe batera lekualdatu behar baitute egiteko. Hala, familia- eta gizarte-ingurunetik urrunduko dira. Q20/971.
  - Konpontzeko bidean.
- Herritar batek kexa bat jarri du, Iruñetik urrun dagoen espetxera eramango dutela jakinarazi zaiolako, nahiz eta udalerrri horretan errotuta egon eta familia-loturak izan. Q20/1064.
  - Kexa Espainiako Arartekoari bidali zaio.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, espetxean senitartekoa bisitatzeko Internet bidez hitzordua izapidetzea ezinezkoa zaiolako, ez baitago alta emanda espetxeko web sisteman. Q20/1158.
  - Kexa Espainiako Arartekoari bidali zaio.
- Elkarte batek kexa bat formulatu du, arrazoi politikoa duten delituengatik kondenatutako presoek, Zuerako espetxean daudenek, besteak beste, bi nafarrek, berrintegratze-prozesuan zailtasunak dituztelako. Salatzen du graduan aurrera egiteko aukerarik ez dutela eta ez dutela berariazko programarik. Azaldutakoaren arabera, oraindik espetxe-administrazioan hain errotuta dauden jarrera oztopatzaileak islatzen ditu. Q20/1267.
  - Kexa Espainiako Arartekoari bidali zaio.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, bere semea-ri hark bidalitako gauzak ez zaiokiolako entregatzen Murtziako espetxean. Halaber, salatzen du urratzen dela presoek datu pertsonalak babesteko duten eskubidea, funtzionarioen lanak egiten dituzten preso sozialek eta komunikazioen atalean eta paketeak hartzeko zerbitzuan jardue-

ten dutenek presoei sartzan zaien dirua jasotzen baitute, eta horien datu pertsonalak eskuratzen baitituzte, komunikazioen fitxategian agertzen direlako. Q20/1301.

- Kexa Espainiako Arartekoari bidali zaio.

#### **D) Nortasun Agiri Nazionala:**

■ Herritar batek kexa bat jarri du, bere deituraren ortografia-aldaketa nortasun-agiri nazionalan azaltzeko zailtasunak dituelako. Azaldutakoaren arabera, ez du hitzordurik lortzen horretarako egokitutako bitartekoen bidez, bere NANA 2027ra arte indarrean dagoenez, eskaerak erroreak dituelako. Q20/848.

- Kexa Espainiako Arartekoari bidali zaio.

■ Herritar batek kexa bat aurkeztu du, NANA berritzeko hitzorduan tratu desegokia jaso duelako. Bere esanetan, funtzionarioaren jarrera mespretxuzkoa eta autoritarioa izan da. Neurriak hartu behar direlakoan dago halako portae-rak ez gertatzeko, bereziki adineko pertsonekin. Q20/1266.

- Kexa Espainiako Arartekoari bidali zaio.

#### **E) Terrorismo-biktimak:**

■ Terrorismoko biktimen elkarte batek kexa bat formulatu du, Iruñeko Udalak hainbat pintada eta kartelen aurrean ez duelako jarduten, nahiz eta ekainaren 19ko 4/2008 Legeak, Terrorismoaren Biktimei Aitorpena eta Erreparazioa egiteari buruzkoak, xedatutakoaren aurkakoak izan. Q20/334.

- Kexa Administrazioarekiko izapidetzean konpondu da.

■ Terrorismoko biktimen elkarte batek kexa bat formulatu du, Hezkuntza Departamentuak Iru-

ñeko ikastetxeetako fatxadetan pankartak jartzearen aurrean ez duelako jarduten, nahiz eta ekainaren 19ko 4/2008 Legeak, Terrorismoaren Biktimei Aitorpena eta Erreparazioa egiteari buruzkoak, xedatutakoaren aurkakoak izan. Q20/1018.

- Kexa Administrazioarekiko izapidetzean konpondu da.

#### **3.2.24 Gizarte-segurantza.**

##### **A) Pentsioak eta beste prestazio batzuk:**

■ Herritar batek kexa bat aurkeztu du, haurdunaldi subrogatuaren bidez jaiotako haurrei eta praktika horretara jo gabe jaiotakoei oinarrizko eskubide berak onartzen zaizkielako. Era berean, bere ustez haurdunaldi subrogatura jotzen dutenei amatasun eta aitatasunaren prestazioak ukatu behar zaizkie. Q20/268.

- Kexa honetan ez da erakundearen eskumena antzematen.

■ Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Cortesko Udalak pentsioaren kontzeptuan jasotako zenbatekoak bahitzen dizkiolako. Nolanahi ere, zenbateko horiek, Prozedura Zibilaren Legearen babesean, ezin daitezke bahitu. Horrez gain, uko egin dio zorra zatikatzeari. Q20/356.

- Kexa Administrazioarekiko izapidetzean konpondu da.

■ Herritar batek kexa bat aurkeztu du, aurretiaz erretiratzeagatik Nafarroako Gizarte Segurantzako Institutu Nazionalaren Probintzia Zuzendaritzak onetsi dion pentsioaren zenbatekoarekin ez baitago ados. Ez dizkio utzi osatzen atzeraginez aldi zehatzetako kotizazioak, zeinak denbora partzialean kotizatu baitzuen, lege-aurreikuspenik ez duelako babesten. Gainera, Administrazioaren ustez zuzenak dira pentsioaren

oinarri arautzailea kalkulatzeko kontuan hartu ziren kotizazio-oinarriak. Q20/609.

- Kexa Espainiako Arartekoari bidali zaio.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Ekonomia eta Ogasun Departamentuak ezintasun iraunkor osoarengatik pentsio-paga estra kontzeptuan jasotako zenbatekoak bahitu dizkiolako. Azaldu-takoaren arabera, itzultzea erreklamatu du, aurrekoetan bezala, legez bahitzeko mugak gainditzen baititu, baina oraingoan eskaera ezetsi zaio, mugak aplikatu behar baitzaizkie hileko pertzepzio metatu guztiei, ohiz kanpoko haborokinei barne. Zalantzan jartzen du irizpidea zuzena den eta erreferentziazko lanbide arteko gutxieneko soldatari behar bezala erreparatu zaion. Q20/827.
  - Ikertutako kexa - [Emandako ebazpena](#) - Ez onartua.
- Herritar batek kexa bat jarri du, Gizarte Segurantzako Institutu Nazionalak (GSIN) erretiro-pentsiotik gutxieneko osagarria kendu diolako, alargun-pentsioa kobratzeko eskubidea onetsi ondoren, baita murriztua ere, jasotzen duen konpentsazio-pentsioaren zenbatekoa gainditzearen ondorioz. Q20/997.
  - Kexa Espainiako Arartekoari bidali zaio.
- Herritar batek kexa bat jarri du, Nafarroako Gizarte Segurantzako Institutu Nazionala (GSIN) eta Estatuko Enplegu Zerbitzu Publikoa (EEZP) bere aurretiazko erretiro-eskaera, Sevillan formulatutakoa, izapidetzeko ez direlako koordinatzen. Q20/1027.
  - Kexa Espainiako Arartekoari bidali zaio.
- Bi herritarrek kexa bat jarri dute, Gizarte Segurantzako Institutu Nazionalak (GSIN) abenduan gainerako hilabeteetan baino zenbateko han-

diagoa bahitu diotelako, paga estra jasotzearen ondorioz. Haien esanetan, Gizarte Segurantzak azaldutakoaren arabera, irizpide berri bat aplikatuta, bahitura-muga ohiko eta ohiz kanpoko hileko zenbateko metatuaren gainean aplikatzen du. Ez du egiten bereizita, lehen bezala, beraz, gehiago kentzen dute paga estra duten hilabeteetan. Haien ustez abusuzko irizpidea da, eta norberarena da hasieran aurrez ikusitakoa baino lehenago zorra kitatzearen erabakia. Q20/1272 eta Q20/1274.

- Kexa Espainiako Arartekoari bidali zaio.
  - Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Gizarte Segurantzako Institutu Nazionala (GSIN) adingabea jai eta zaintzeagatiko prestazioa hainbat alditan gozatzeko eskaera ebatzen luzatzen ari delako. Q20/942.
    - Kexa Espainiako Arartekoari bidali zaio.
- B) Prestazioak itzultzea:**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Nafarroako Gizarte Segurantzako Institutu Nazionalak (GSIN) 2017. urtean jasotako gutxieneko osagarria itzultzeko eskatu diolako, bere diru-sarrerak legez ezarritako muga gainditu zutelako. Herritarrek azaldutakoaren arabera, sartu da zenbatutako diru-sarreretan dohaintzan jaso zuen zati gabeko finkaren biziarteko gozamenak, nahiz eta bere seme-erak gozatzeko eman. Ez dago ados errekerimenduekin bere diru-sarreraren iturri bakarra baita kotizazio gabeko alargun-pentsioa. Q20/26.
    - Kexa Espainiako Arartekoari bidali zaio.
  - Bi herritarrek kexa bat formulatu dute, Gizarte Segurantzako Institutu Nazionaleko (GSIN) Probintzia Zuzendaritzak 2017. urtean jaso zuen gutxieneko osagarria ikuskatzeko prozedura

hasi duelako, ekitaldi hartan diru-sarrerek lege zedatutako muga gainditu baitzuten etxebizitza saltzearen ondorioz. Berak adierazitakoari jarraikiz, 2017. urtean PFEZaren aitortzearen agertzen dena baino irabazi gutxiago izan zuen. Izan ere, egon daiteke akatsa erosketa-eskrituran eroste-prezioarekin alderatuz gero. Horrez gain, diru-sarrera bakarrak dira euren pentsioak, hortaz, gutxieneko osagarria kentzeak egoera kalteberan jartzen ditu. Q20/305.

- Ikertutako kexa - Espainiako Arartekoari bidali zaio.

- Herritar batek kexa bat formulatu du, Gizarte Segurantzaren Diruzaintza Orokorrak (GSDO) 2019ko abenduan erretiro-pentsioan bidegabe jasotako zenbatekoak itzultzeko eskatu diolako. Defendatzen du hilero pentsioaren zenbateko berdina sartu diotela, eta ez zela hilabete horretan kopurua handiagoa izan. Gainera, ez da bidezkoa berandutze-interesak, itzultze-errekerimenduaren aurretiazko jakinarazpenean justifikatutakoak, kobratzea, ez baitzuen jakinarazpen hori jaso. Q20/619.

- Kexa Espainiako Arartekoari bidali zaio.

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Gizarte Segurantzako Institutu Nazionalak (GSIN) gutxieneko osagarriaren kontzeptuan bidegabe jasotako zenbatekoak itzultzeko eskatu diolako, pentsioaren balioa handitu ondoren, bai Espainiako legediaren bidez, bai Peruko legeriaren bitartez, onartu zaizkion pentsioen zenbateko errealean baturak gainditzen baitu gutxieneko zenbatekoa. Q20/948.

- Kexa Espainiako Arartekoari bidali zaio.

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Gizarte Segurantzako Institutu Nazionalak (GSIN) gutxieneko osagarriaren kontzeptuan bidegabe

jasotako zenbatekoak itzultzeko eskatu diolako. Nolanahi ere, uste du administrazioaren beraren akatsa dela, onetsi baitzion osagarria kobratzeko eskubidea. Q20/1129.

- Kexa Espainiako Arartekoari bidali zaio.

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Gizarte Segurantzako Institutu Nazionalak (GSIN) familia-prestazioaren urteko bigarren hiruhilekoko kuota semea edo adingabea ardurapean izategatik ez diolako ordaindu. Arrazoia da semearen nortasun-agiri nazionala ez aurkeztu izana. Aurkeztutakoan ere ez zaio ordaindu, prestazioa berraztertu baita. Q20/834.

- Kexa Espainiako Arartekoari bidali zaio.

### C) Ezintasunak:

- Herritar batek kexa bat jarri du, Gizarte Segurantzako Institutu Nazionalak (GSIN) bere alta medikoa igorri duelako, oraindik proba diagnostikoak egiteke dituen eta tratamendu medikoak amaitu ez dituen. Q20/412.

- Kexa Espainiako Arartekoari bidali zaio.

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Gizarte Segurantzako Institutu Nazionalak (GSIN) bere alta medikoa igorri duelako, nahiz eta baldintza egokietan ez egon betetzen duen lanpostuko zereginetan jarduteko. Gainera, kexa bat egin du, GSINk uste duelako aldi baterako ezintasun-prozesua lan-istripuaren ordeztu gaitasun komunitik datorrela, patologia psikiko berdinarengatik aurreko aldi baterako ezintasun-prozesuan oinarrituta, lan-istripuzat jotzen duen lege-kalifikazioaren aurrekariak izan arren. Q20/416.

- Kexa Espainiako Arartekoari bidali zaio.

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, luzatzen ari delako Gizarte Segurantzako Institutu Naziona-

la (GSIN) aldi baterako ezintasuna kontingentzia profesional bezala zehazteko eskaerari erantzuten. Q20/566.

- Kexa Espainiako Arartekoari bidali zaio.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Gizarte Segurantzako Institutu Nazionalak (GSIN) berriz gaixotzetzat jo behar den gaixotasun profesionalaren ondorioz baja mediko berria ukatu diolako. Aukera bakarra ematen dio, hain zuzen, gaixotasun komunaren ondorioz aldi baterako ezintasun egoeran jarraitzea. Q20/612.
  - Kexa Espainiako Arartekoari bidali zaio.
- Herritar batek kexa bat formulatu du, Gizarte Segurantzako Institutu Nazionala (GSIN), mutua eman ondoren, eskuko hatzean izandako lan-istripuaren ondorioz aldi baterako ezintasun-prozesuko altari buruzko erreklamazioa ebazten atzeratzen ari delako. Q20/667.
  - Kexa Espainiako Arartekoari bidali zaio.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du. Gizarte Segurantzako Institutu Nazionalak (GSIN) ezintasun iraunkorraren prestazioa ukatu diolako, lesioek lan-gaitasuna nahikoa ez diotelako gutxitzen. Azaldutakoaren arabera, sortzetiko malformazioa du eskuineko besoan, eta eragiten dizkio mugikortasun-arazoak. Abokatuak jakinarazitakoarekin bat etorritik, jaiotzetiko lesioa denez, ez zaio inoiz ezintasunik emango. Bidegabekeria iruditzen zaio ezin erreklamatu izatea lan-merkatuan sartu aurretiko lesioa edukitzeagatik. Q20/861.
  - Kexa Espainiako Arartekoari bidali zaio.
- Herritar batek kexa bat jarri du, Gizarte Segurantzako Institutu Nazionalak (GSIN) aldi baterako ezintasunarengatik baja ukatu diolako, eskuineko sorbaldako tendinitisaren ondorioz

eskatu ostean. Bere esanetan, tapizatzailea da, eta lanpostuko zereginari atxikia dago pisuak manipulatzeko sorbalda erabiltzea eta jarrera deserosoetara jotzea. Q20/929.

- Kexa Espainiako Arartekoari bidali zaio.
  - Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Gizarte Segurantzako Institutu Nazionalak (GSIN) lan-istripuaren ondoren aldi baterako ezintasun-egoera ez diolako onartzen, eta, gainera, egoera azken du arte dagokion zenbatekoa ez diolako ordaintzen, lan-kontratua amaitu arren. Q20/936.
    - Kexa Espainiako Arartekoari bidali zaio.
  - Herritar batek kexa bat jarri du, Gizarte Segurantzaren Institutu Nazionalak (GSIN) ezintasun iraunkorraren pentsioa ukatu diolako, lesioak ez baitira iristen lan-gaitasuna nahikoa murriztera. Dena den, berak esandakoaren arabera, garrantzi eta kokapenarengatik, murrizketa organiko eta funtzionalek ezintzen dute bere ohiko lanbideko zereginak (obra publikoetan hodiak instalatzea) egiteko. Q20/1249.
    - Kexa Espainiako Arartekoari bidali zaio.
- D) Bestelakoak:**
- Herritar batek kexa bat jarri du, txartel sozial unibertsalean ez dagoelako ondo adierazita helbidea, eta horrek zenbait eragozpen sortzen dizkiolako. Kritikatzen du herri-administrazioek akatsak izatea datu pertsonalak transferitzean. Q20/535.
    - Kexa Espainiako Arartekoari bidali zaio.
  - Herritar batek kexa bat jarri du, Gizarte Segurantzaren Diruzaintza Orokorra (GSDO) dagozkion zenbatekoak ez dizkiolako itzultzen gizarte-segurantzako kuotetan hobaria ez aplikatzeagatik, etxeko langilea alta eman ondoren onartuta izan



arren. Azaldutakoaren arabera, ez zitzaion hobarria aplikatzen, gizarte-segurantzako txartela iraungita zuelako. Ez zitzaion jakinarazi, baina berri ondoren, soilik azkeneko hiru hilabeteetan behar baino gehiago ordaindutakoa itzuliko zaio. Q20/767.

- Kexa Espainiako Arartekoari bidali zaio.

- Herritar batek kexa bat jarri du, Gizarte Segurantzako Institutu Nazionalak (GSIN) koordainketan farmazeutikoaren tasa aldatzeko eskaera ukatu diolako. Erakundeak dio egun aplikatzen zaiona errenta-mailarekiko proportzionala dela. Bere esanetan, ordea, kontuan hartu ditu 2018. urteko diru-sarrerak, eta ez 2019koak, dagokion bezala. Q20/821.

- Kexa Espainiako Arartekoari bidali zaio.

- Herritar batek kexa bat jarri du, Gizarte Segurantzaren Diruzaintza Orokorra (GSDO) bahitura ari zaiolako egiten zor ezezagun bat kitatzeko. Azaldutakoaren arabera, ez du diru-sarrerarik aurre egiteko. Q20/963.

- Kexa Espainiako Arartekoari bidali zaio.

- Herritar batek kexa bat formulatu du. Horren bidez, eskatzen du araubide berezian Nafarroatik kanpo autonomoaren lana eta administrari gisako funtzionarioaren lanpostua txandakatzeko, kotizazio sozialak mantenduta. Q20/1276.

- Kexa Espainiako Arartekoari bidali zaio.

### 3.2.25 Zerbitzu publikoak.

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, San Adrian udalerrian Jurramendiko Mankomunitateak emandako urak kare asko duelako. Horrek bizkortzen du etxetresna elektriko batzuen zahartze-prozesua, eta hondatzen ditu galdarak, beraz, aurre egin behar zaie konponketa garestieiei. Q20/21.

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

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Iruñeko Udalak oraindik ez duelako esku hartu, nahiz eta konpromisoa hartu, Iturrama auzoko aire zabaleko gimnasioan bi aparatu berri jarri eta dau den biak berritzeko. Herritarrak nahi du auzoari hiri-gimnasio egokia ematea, herritar-kopuru garrantzitsuari erantzuteko, eta baloratzea berri bat instalatzeko, beste auzo batzuetan gehiago daudelako. Q20/40.

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

- Herritar batek kexa bat jarri du, Puiuko Udalak eta Mairagako Mankomunitateak bera bizidena kale-tartea sareak eta zoladura berritzeko planean ez dutelako sartu. Bere esanetan, tartean bere etxebizitzako ur beltzen irteera dago, eta sareak gaizki funtzionatzen duenez, maiz desbideratzen dira finka mugakidera. Q20/266.

- Ikertutako kexa - [Emandako ebazpena](#) - Onartua.

- Elkarre batek kexa bat jarri du, Tafallako tren-geltokiak oso baldintza desegokiak dituelako. Hala, geraleku arriskutsua da urtean erabiltzen duten 50.000 pertsona baino gehiagorentzat. Salatzen du itxita daudela aretoa, txartelak erosteko leihatilak eta zerbitzuak, ez dagoela langilerik eta ez dutela funtzionatzen megafoniak nahiz informazio-pantailek. Azaldutakoari jarraikiz, zenbait tren gelditzen dira ia aldi berean geltokian. Horrek arriskuak dakartza, baita bidaiarientzako nahasteak ere, eta ez dago inolako laguntzarik. Q20/378.

- Kexa Espainiako Arartekoari bidali zaio.

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Lurralde Kokesioko Departamentuak, Arangurengo Udalak eta Iruñerriko Mankomunitateak aireporturako bidean eta, bereziki, irteeran dagoen hiri-autobusaren geltokian nahikoa garbiketa-neurriak hartzen ez dituztelako, non ez dagoen zakarrontzirik. Q20/388.
  - Konpontzeko bidean.
- Herritar batek kexa bat formulatu du, Iruñerriko Mankomunitateak ez dituelako hartzen neurri egokiak eskualdeko hiri-garraioaren zerbitzuaren barruan 16. linearen ibilbidean gertatzen diren ordutegi-atzerapenak direla eta. Batzuetan ez da pasatzen autobusa, edo berandu egiten du. Beste batzuetan, ordea, gidaria aldatzea da arrazoia. Horrek eragozpenak sortzen dizkie erabiltzaileei, eta zalantzan jartzen du garraio publikoaren bideragarritasuna banakako garraioarekiko aukera gisa. Q20/423.
  - Ikertutako kexa - [Emandako ebazpena](#) - Onartua.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Zizur Txiki-ko Kontzejua langile autonomo gisa hiriko seinalez tapen eta altzarien zerbitzuak eman ondoren egindako faktura ordaintzen atzeratzen ari delako, nahiz eta epemugara iritsi. Q20/425.
  - Kexa itxi da, Kontzejuak ez baitu lagundu.
- Herritar batek kexa bat jarri du Galarko Udalak eskabide bati ez diolako erantzuten. Horren bidez, eskatzen zituen lurren tarte batean garbiketa-lan berriak, sastrakek eta zikinkeriak bere lursaileko itxiturari eragiten baitzioten. Bere us-tez Udalaren erantzukizuna da tokia garbi mantentzea. Q20/433.
  - Ikertutako kexa - Ez da gomendio, iradokizun edo betebeharren gogorarazpenik egin.
- Herritar batek kexa bat formulatu du, eta eskatzen du Autopistas de Navarra SArI (Audenasa) AP-15 autobidearen ustiapenaren inguruan emandako emakida amaitzeko eta hura doan izateko, zenbait kolektibok aldarrikatutakoari jarraikiz. Aipatzen du emakidak hamabost urtez, 2029ko ekainera arte, indarrean jarraitzeko luzatze-prozedura eztabaidagarria. Q20/456.
  - Kexa anonimoa.
- Bi herritarrek kexa bat aurkeztu dute, Ultzanuetako Mankomunitateak Ultzamako herritarrei uraren kalitate ona bermatzeko neurri egokiak ez dituelako hartzen. Salatzen dute kolore marroia duela eta zaporea oso desatsegina dela, beraz, maiz botilako ura edan behar dute. Horrez gain, oso zaila da osasun-langileentzat desinfektatzea lixiba asko erabili gabe, eta etxebizitzetan kaltzioa kentzeko iragazkiak zikinkeriaz betetzen dira jarri eta hilabete gutxira. Q20/625.
  - Konpontzeko bidean.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Moncayoko Uren Mankomunitateak, aldez aurretik ohartarazi gabe, bizi den etxebizitzan ur-hornidura moztu diolako, okupatzen ari delakoan. Ur-txanbilak bete behar izan ditu iturri publikoetan, baita covid-19aren ondorioz agindutako osasun-larrialdiko egoeran ere, horrek bere osasunerako eta bere familiaren osasunerako duen arriskuarekin. Azaldutakoaren arabera, urtebete baino gehiago darama etxebizitza horretan bizitzen, eta ura lehen beharreko ondasuna delakoan dago. Q20/672.
  - Ikertutako kexa - Erakundeak helarazi zion kexa-jartzaileari Administrazioetik jasotako informazioa alegazioak egiteko. Ez zirenez jaso, jarduketa amaitutzat jo zen, eta interesdunari jakinarazi zitzaion.

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Zangozako Udalak eskabide bati ez diolako erantzuten. Horren bidez, eskatzen du bere etxebizitzako hustubide-hodiak garbitu eta libratzeko. Q20/892.
  - Kexa itxi da, Udalak ez baitu lagundu.
- Herritar batek kexa bat jarri du, Ezkabarteko Udalak herri-argien eta bide-garbiketaren zerbitzuak bere jaurerrian ez dituelako ematen udalerriko gainerako herritarrei ematen dizkien inguruabar berdinetan. Bere esanetan, bere kargura egin zituen zerbait jarduketa ibarreko paisaia hobetzeko, eta udal-tasak ordaintzen ditu, hortaz, eskubidea du zerbitzu horiek izateko. Q20/918.
  - Ikertutako kexa - Ez da gomendio, iradokizun edo betebeharren gogorazpenik egin.
- Herritar batek kexa bat formulatu du, Mélidako Udalak lorezaintza-lanak udalerriko zenbait zonan ez dituelako gauzatzen, kale batean bidea ez duelako seinalezatzen aparkatzea debekatzeko edo oztopo-zurtoinak beste batean ez dituelako ipintzen, ezta biltegiaren inbentarioa egiten ere. Q20/934.
  - Konpontzeko bidean.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Getze Ibargoiti udalerriak zuntz optikoaren zerbitzurik ez duelako. Azaldutakoaren arabera, udalerriak Espainiako Gobernuko dirulaguntza izan du hiriguneraino zuntz optikoa kanalizatze aldera obrak egiteko, baina, bere harridurarako, Lurralde Kohesioko Departamentuak baimena ezetsi zuen. Gainera, herriko telefono-lineak pin izenekoez aseak daudelako, obra hori egin gabe ezingo du izan ez telefono finkorik, ezta Internetik ere. Bere iritziz landa-ingurune hobekuntza-politikekin batera, hartu behar dira erabakiak herrietara joaten diren gazte berriei telelana errazteko, batez ere, covid-19ak sortutako osasun-krisiak ekarri duen egoeraren ondoren. Q20/1120.
  - Ikertutako kexa - [Emandazko ebazpena](#) - Ez onartua.
- Herritar batek kexa bat formulatu du, Sakanako Mankomunitateak 2012az geroztik bere Irurtzungo etxebizitzari ez dagokion ur-kontagailu bat kobratzen diolako. Azaldutakoarekin bat etorritik, nahiz eta Mankomunitateak baieztatu bidezkoa ez zen irakurketa egiten ari zela, ezetsi dio ordaindutako ordainagirien zenbatekoak itzultzea, akatsez irakurritakoa baino gehiago kontsumitu duelako. Ziur da kontsumoa ezin daitekeela handiagoa izan, higiezina hainbatetan hutsik egon baita. Q20/1194.
  - Ikertutako kexa izapidetzen.
- Herritar batek kexa bat jarri du, Iruñerriko Mankomunitateak bere jabetzako etxebizitza batean ur-hornidurarako hargune berria egiteko eskatzen diolako, eta diru asko jarri behar duelako horretarako. Bere ustez gaur egungo hargunea egokia da, eta kritikatzeko du jabe mugakide zaharragoi, zenbait erabilera-urteko harguneak dituztenei, ez eskatzea eguneratzeko. Erabilerririk gabeko harguneei buruzko araudia gehiegizkoa eta neurrigabea delakoan dago. Gainera, bere iritziz, Mankomunitatea arduratu beharko litzateke hornidura-sarea mantendu eta eguneratzeaz. Q20/1238.
  - Ikertutako kexa - 2021ean emandako ebazpena - Ez onartua.
- Herritar batek kexa bat formulatu du, Barañaingo Udalak Eultzako txakurren aisialdiko gunean obrak egikaritzearen inguruko informazio-eskaerari eta gune berria egokitzeko eskeari ez diolako erantzuten. Q20/1299.

- Ikertutako kexa izapidetzen.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Altsasuko bere atarian zuntz optikoaren instalaziorik ez dagoelako. Azaldutakoari jarraikiz, instalatu zen zuntz optikoa bizi den kalean, baina arazo teknikoak zirela eta, hasiera batean ezin izan zen jarri bere atarian. Dena den, arazoa konpondu arren, Interneteko konpainiek aipatzen diote zuntzaren hornidurarik ez dagoela. C20/535.
- Bere eskubideak hobeto defendatzeko informazioa eman zitzaion herritarrari.

### 3.2.26 Lana.

- Herritar batek kexa bat jarri du, Nafar Lansare-Nafarroako Enplegu Zerbitzuak enplegu autonomia sustatze aldera dirulaguntzaren zati bat itzultzeko eskatzen diolako, hemezortzi hila-betez jarraian ez baita egon alta emanda langile autonomoen araubide berezian. Bere esanetan, langabezian dago, eta ez du diru-sarrerarik, beraz, eskatzen du zorra geroratzeko bitarteko ekonomiko nahikorik ez duen bitartean. Q20/5.
- Ikertutako kexa - Ez da gomendio, iradokizun edo betebeharren gogorarazpenik egin.
- Herritar batek kexa bat jarri du, Nafarroako Lan eta Gizarte Segurantzako Probintzia Ikuskaritzak ez duelako hartu neurririk langile batentzat, nahiz eta ikuskapenean aitortu ez zuela alta emanda egon nahi gizarte-segurantzako araubide orokorrean, etxebizitza babestua eskatuta baitzuen. Herritarrak, langilearen enplegu-emaileak, uste du diskriminazio-egoera dela berari bakarrik zehatzea, alta ez ematea langileak eskatu zuenean. Q20/11.
- Kexa Espainiako Arartekoari bidali zaio.
- Herritar batek kexa bat jarri du, Estatutako Enpleguaren Zerbitzu Publikoak (EEZP) langa-

bezia-subsidioaren eskaerari uko egin diolako, banaka kontuan hartuta, lanbide arteko gutxieneko soldataren ehuneko 75etik gorako errenta jasotzen duten familia-erantzukizunak izateagatik. Herritarrak ez du ulertzen ukatzearen arrazoia, lehen jasotzen zuen subsidioa baitzen, eta bere inguruabar pertsonal nahiz ekonomikoak ez baitira aldatu. Q20/261.

- Kexa Espainiako Arartekoari bidali zaio.
- Sindikatu batek kexa bat formulatu du, 2/2012 Lege Organikoak, apirilaren 27koak, Aurrekontu Egonkortasun eta Finantza Iraunkortasunari buruzkoak, eta gainerako Estatuko Aurrekontu Orokorren Legeek xedatutakoarekin ados ez dagoelako, Servicios de la Comarca de Pamplona SA (SCPSA) enpresako kontratazio erregularra oztopatu eta langileen egonkortasuna kaltetzen duten heinean. Halaber, eskatzen dio erakundeari horien aurka konstituzio-kontrakotasuneko errekurtoa jartzeko. Q20/315.
- Kexa honetan ez da erakundearen eskumena antzematen.
- Herritar batek kexa bat jarri du, desgaitasuna duten pertsonentzat gordetako lanpostua ezin duela lortu jakinarazi zaiolako, ezintasun iraunkor osoa onartua izan arren, ez baitu ehuneko 33ko desgaitasuna egiaztatzen duen ziurtagiririk. Bere iritziz diskriminazio-baldintza da hori, oso zaila baita enpresetan bere ezaugarriak dituen langilea kokatzea, beraz, eskatzen du enpleguaren eremuan berdintzeko ehuneko 33ko desgaitasuna eta ezintasun iraunkor osoa. Q20/327.
- Herritarrari helarazi zaio legedi aplikagarriari buruzko informazioa.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, zenbait arrazoirengatik aurrez aurre joan denetan Nafa-

rroako Lan Epaitegiak modu egokian ez duelako jardun. Azaldutakoaren arabera, berriz deitu diote, baina ez du beharrezkotzat jotzen. Q20/455.

- Kexa honetan ez da erakundearen eskumena antzematen.
- Bi herritarrek bi kexa bat formulatu dituzte, Eskubide Sozialetako Departamentuak Tuteran nazioarteko merkataritzaren administrazio- eta finantza-kudeaketari buruzko ikastaroaren bigarren modulua, fundazio batek irakatsitakoa, kendu duelako Nafar Lansare-Nafarroako Enplegu Zerbitzuak langabetuentzako prestakuntza-ekintzak amaitzeko dirulaguntzen deialdiaren esparruan. Azaldutakoaren arabera, hasi baino hilabete lehenago, jakin dute ikastaroa ez dela egingo, pertsona-kopuru nahikoa ez zegoelako izena emanda. Beren esanetan, matrikulatu nahi duten bederatzi pertsona lehenengo modulua egiten ari dira, eta bere prestakuntza jarraitu nahi dute Tuteran, baina ez zaie konponbiderik eman. Q20/404 eta Q20/406.
  - Ikertutako kexa - Erakundeak helarazi zien kexa-jartzaileei Administrazioetik jasotako informazioa alegazioak egiteko. Ez zirenez jaso, jarduketa amaitutzat jo zen, eta interesdunak jakinarazi zitzaion.
- Herritar batek kexa bat jarri du, Nafar Lansare-Nafarroako Enplegu Zerbitzuko sorospen-ikastaroa ematen duen enpresa batek informazio okerra eman ziolako parte hartzeko baldintzei buruz Azaldutakoari jarraikiz, bidaia bat egitearen ondorioei buruz galdetu zuen, eta esan zitzaion ez zuela ondorioz izango, baldin eta absentziak ikastaroko ordu guztien ehuneko 25 gainditzen ez bazuen. Bidaia egin ostean, ordea, jakinarazi zaio ez duela modulua gaindituko, lehenengo astean ez parte hartzeagatik. Eskatu du argitzeko noren erantzukizuna den informazioa oker ematea. Q20/439.
  - Ikertutako kexa - Erakundeak helarazi zion kexa-jartzaileari Administrazioetik jasotako informazioa alegazioak egiteko. Ez zirenez jaso, jarduketa amaitutzat jo zen, eta interesdunari jakinarazi zitzaion.
- Herritar batek kexa bat formulatu du, Estatutako Enplegu Zerbitzu Publikoak (EEZP) langabeziagatiko prestazio-eskaera ez diolako izapidetzen, enpresa-ziurtagiria ez baitu jaso. Berak dio, ordea, aholkularitzak ziurtagiria EEZPri bidali diola hirutan. Atzerapenak bere familiari kalte ekonomiko larriak sortzen dizkio. Q20/486.
  - Interesdunak atzera egitea.
- Herritar batek kexa bat jarri du, behin-behineko langileei deitzen zaienean desgaitasuna duten pertsonen arreta emateko bere lan-zentroan irregulartasunak daudela uste duelako. Horrez gain, susmoa du nominetan akatsak daudela eta ez direla kotizatzen ordu guztiak. Q20/605.
  - Ikertutako kexa - Ez da gomendio, iradokizun edo betebeharren gogorazpenik egin.
- Herritar batek kexa bat jarri du, Nafarroako Lan eta Gizarte Segurantzako Probintzia Ikuskaritzak egiaztapen-jarduketarik ez duelako egiten langile zen enpresa salatu ondoren dokumentuak faltsutzeagatik, nominak ez ordaintzeagatik eta lanpostuan iraintzeagatik. Q20/953.
  - Kexa Espainiako Arartekoari bidali zaio.
- Herritar batek kexa bat formulatu du, Estatuko Enpleguaren Zerbitzu Publikoak (EEZP) langabeziagatiko prestazioa lortzeko eskaera ukatu diolako, eta Gizarte Segurantzako Institutu Nazionalak (GSIN) erditu osteko zabarkeria medikoaren ondorioz aldi baterako ezintasunagatiko prestazioa lortzeari uko egin diolako. Fisikoki desgaituta gelditu da eta ezin du lanik egin. EE-

ZPk uste du ez dela bidezkoa langabeziagatik prestazioa gaixorik dagoelako, eta Gizarte Segurantzak ezesten dio aldi baterako ezintasuna lan-harremanik ez duelako. Nolanahi ere, kalteak direla eta, ez zuen behin-behineko lan-kontraturik sinatu. Q20/835.

- Kexa Espainiako Arartekoari bidali zaio.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, zerbitzuak ematen dituen sozietate publikoan jasaten ari den lan-egoerarengatik, eta diziplina-zehapena jarri zaiolako. Hori jakinarazi zaio lanean hasi denean, lanbide-kontingentziengatik aldi baterako ezintasunean egon ostean. Gainera, salatzen du lanpostuan covid-19az babesteko maskara erabiltzearen beharraz ez salbuestea, eta horren ordez ez uztea erabiltzen pantaila, osasun-arrazoiak direla eta. Q20/1173.
  - Ikertutako kexa - Ez da gomendio, iradokizun edo betebeharren gogorazpenik egin.
- Herritar batek kexa bat jarri du, Estatuko Enplegu Zerbitzu Publikoak (EEZP) langabeziagatik prestazioa ukatzen diolako, azkeneko hamabi hilabeteetan ez baitu kotizatu. Azaldutakoaren arabera, ikastetxe bateko kafetegian dihardu lanean, beraz, bere kontratuak etenaldiak ditu. Ikasturteko hamar hilabeteetan bakarrik dago indarrean, eta ez, ordea, udan. Q20/1042.
  - Kexa Espainiako Arartekoari bidali zaio.

### 3.2.27 Trafikoa eta bide-segurtasuna.

#### A) Arau-haustek eta zehapenak:

- Herritar batek kexa bat jarri du, Iruñeko Udalak ibilgailua gaizki aparkatzeagatik bere anaiari zehapen bat ipini diolako. Azaldutakoari jarraikiz, ez zen ondo sentitu gidatzen ari zen bitartean, eta ibilgailua oker aparkatuta utzi zuen, baina zirkulazioari eragotzi gabe, etxera joateko. Gau

horretan bertan iktus bat izan zuen, eta Nafarroako Ospitaletegian ospitaleratuta gelditu zen, beraz, ezinezkoa suertatu zitzaion jakinaraztea autoa gaizki aparkatuta zegoela zehapena jartzea saihesteko. Q20/28.

- Ikertutako kexa - [Emandako ebazpena](#) - Onartua.
- Herritar batek kexa bat formulatu du, Iruñeko Udalak debekatutako zirkulazio-seinaleari ez erreparatzeagatik eta kontrolpeko gune batera (alde zaharra) baimenik gabe sartzeagatik zehapena jarri ziolako. Bere esanetan, ez zen kontrolpeko zonan barneratu, baizik eta seinaleak markatutako muga gaingitu gabe, denbora justua gelditu zen pertsona ibilgailutik jaisteko. Q20/34.
  - Ikertutako kexa - Ez da gomendio, iradokizun edo betebeharren gogorazpenik egin.
- Herritar batek kexa bat jarri du, Nafarroako Trafikoko Probintzia Burutzak zenbait zehapen-espeditente izapidetu dizkiolako, nahiz eta arau-hausterik ez egin. Bere esanetan, eskatu zitzaion balizko gidari arau-hauslea identifikatzeko, baina ezinezkoa suertatu zitzaion, bai bera, bai bere semea, motozikletaren ohiko gidariak biak, arau-haustearen unean lanean baitzeuden. Eskakizun hori ez betetzeagatik, zehapen-espeditente berri bat ireki zaio. Susmatzen du motozikletaren matrikula iruzurrez bikoiztu diotela. Q20/168.
  - Kexa Espainiako Arartekoari bidali zaio.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Iruñeko Udalak bide publikotik ibilgailua eraman delako, egoiliarren txartelik gabe aparkatuta baitzegoen aparkatzeko gune mugatuan. Herritar batek arau-haustea eta zehapena onartu ditu, baina bere ustez neurrigabea da garabiak

ibilgailua hartu eta udal-gordetegira eramatea. Kalteak sortu ahal izan dira, giltzarik ez zutelako. Gainera, kontzeptu horrengatik 100 euro ordaintzea gehiegizkoa iruditzen zaio, ibilgailuak ez baitzuen zirkulazioa eragozten, eta oinezkoei edo zerbitzu publikoen funtzionamenduari ez baitzien inolako eragozpenik sortzen. Funtsezkoagoak diren inguruabarrak eskatzen ditu ibilgailua eramateko. Q20/169.

- Ikertutako kexa - [Emandako ebazpena](#) - Ez onartua.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Iruñeko Udalak bide publikotik ibilgailua eraman duelako, egoiliarraren txartelik gabe aparkatuta baitzegoen aparkatzeko gune mugatuan. Txartela ordaintzea ahaztu zitzaioela onartu du, baina gero ordaindu zuen Telpark aplikazioaren bidez. Neurrigabea iruditzen zaio eramatea, baita horren ondorioz 130 euro ordaindu behar izatea ere, ibilgailuak zirkulazioa eta oinezkoen pasabidea oztopatzen ez zituenean. Q20/301.
  - Ikertutako kexa - [Emandako ebazpena](#) - Ez onartua.
- Herritar batek kexa bat jarri du, Nafarroako Trafikoko Probintzia Burutzak debekuaren seinaleari edo murrizketen seinaleari ez erreparatzeagatik zehapen-espeditentea izapidetu diolako. Baiezta-tutakoaren arabera, agente salatzailleak deskribatutako gertakariak ez datoz gertatutakoarekin bat. Gainera, salaketak dio alkoholemia-proba egin zitzaioela, nahiz eta inoiz ez egin. Q20/331.
  - Kexa Espainiako Arartekoari bidali zaio.
- Merkataritza-sozietate batek kexa bat aurkeztu du, Iruñeko Udala trafikoko isun batetik eratorritako premiamendu-probidentzia baten aurrean ezarri zuen berraztertze-errekurtsoa ebazten atzeratzen ari delako. Q20/350.
  - Kexa izapidetzen ari zen bitartean konpunduda.
- Herritar batek kexa bat formulatu du, Iruñeko Udalak bide publikotik ibilgailua eraman duelako, egoiliarraren txartelik gabe aparkatuta baitzegoen aparkatzeko gune mugatuan. Horrek eragozpen handiak sortu dizkio, zehapen ekonomikoaz gain, ez baitzen lanpostura iritsi eta ibilgailua kaltetu zelako. Neurria gehiegizkotzat jotzen du, zirkulazioa eta oinezkoen pasabidea ez zituelako eragozten, eta aparkatu zuenetik denbora gutxi igaro baitzen. Q20/377.
  - Gaia aurrez jorratu da(Q19/925), eta ebazpena igorrita dago, Administrazioak ezetsi zuena.
- Herritar batek kexa bat formulatu du, Barañaingo Udalak jarduera hori gauzatu gabe zamalantarako gunean aparkatzeagatik hasitako zehapen-espeditentearen ondorioz premiamenduen probidentzia jakinarazi diolako. Bere esanetan, zehapen-espeditenteko gertakariak ez dira egiazkoak, eta ez du defendatzeko aukerarik izan, zehapena jakinaraztean akatsak egon baitira. Q20/395.
  - Herritarrari helarazi zaio legedi aplikagarriari buruzko informazioa.
- Herritar batek kexa bat jarri du, Salaketa Automatizatuen Tratamendu Zentroak trafikoko arau-haustearengatik zehapen-espeditentea hasi duela jakinarazi diolako. Nolanahi ere, ibilgailu arau-hauslearen argazkiei erreparatuz, matrikularen digituak ez datoz bat bere ibilgailuko datuekin. Q20/742.
  - Kexa Espainiako Arartekoari bidali zaio.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Iruñeko Udalak bide publikotik ibilgailua eraman duelako, egoiliarraren txartelik gabe aparkatuta baitze-

goen aparkatzeko gunen mugatuen. Kritikatu du SMS sistema erabiliz ez ohartaraztea, beraz, ezin izan zuen bere ibilgailua garabiak baino lehenago eraman. Bere ustez gehiegizkoa da halako neurria, baita neurriz gainera ere 100 euroko tasa, aparkatutako ibilgailuak ez baitzuen zirkulazioa eta oinezkoen pasabidea oztopatzen. Q20/763.

- Ikertutako kexa - Gaia aurrez jorratu da (Q19/925), eta ebazpena igorrita dago, Administrazioak ezetsi zuena.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Iruñeko Udalak motozikletarako aseguru ez edukitzeagatik salatu duelako. Bere esanetan, aurreko egunean erosi zuen, eta aparkaleku publiko batean utzi zuen, aseguru kontratatzearen zain. Hurrengo egunean udal-garabiak eraman zuen. Azaldutakoaren arabera, gordetegiko langileak azaldu zion garaje pribatu batean aparkatu behar zuela, baina berak ez du halakorik. Q20/788.
  - Ikertutako kexa - Espainiako Arartekoari bidali zaio.
- Herritar batek kexa bat formulatu du, Salaketa Automatizatuaren Tratamendu Zentroak gehiegizko abiadurarengatik egindako arau-hausteen ondorioz zenbait espediente hasi dizkiolako. Azaldutakoari jarraikiz, aldizka tratamendu batera Madrilera joan behar du, eta ibilbideak nekata eta estututa egin behar ditu, beraz, bolantean bere gaitasunak urrituta daude. Q20/790.
  - Kexa Espainiako Arartekoari bidali zaio.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Iruñeko Udalak bide publikotik ibilgailua eraman duelako, egoilarraren txartelik gabe aparkatuta baitzegoen aparkatzeko gunen mugatuen. Kritikatu du bakarrik hemezortzi minutu igaro izana ibilgailua aparkatu zuenetik, eta bederatzi minutu sa-

laketa jarri eta Telparken bitartez zona urdina ordaintzearen artean. Bere autoa aplikazioaren bidez dagoeneko txartela ordainduta zegoenean eraman zutela susmatzen du. Q20/797.

- Kexa Administrazioarekiko izapidetzean konpondu da.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Iruñeko Udalak bide publikotik ibilgailua eraman duelako, egoilarraren txartelik gabe aparkatuta baitzegoen zamalanetarako aparkatzeko gunen mugatuen. Bere ustez gehiegizkoa da neurria, ordu erdi igaro baitzen aparkatu zuenetik. Gainera, ibilgailuak ez zuen zirkulazioa oztopatzen, ezta oinezkoen pasabidea ere, eta plaza gehienak okupatu gabe zeuden. Q20/818.
  - Ikertutako kexa - Gaia aurrez jorratu da (Q19/925), eta ebazpena igorrita dago, Administrazioak ezetsi zuena.
- Herritar batek kexa bat formulatu du, Eguesibarko Udalak 2018ko hiru trafiko-salaketen inguruan aurkeztutako erreklamazioei erantzuten ez dielako. Horiek ez zitzaizkion legearekin bat jakinarazi. Horrez gain, azaldutakoaren arabera, isunak jartzearen ondorioz, Foru Ogasunak bahitura egin dio. Q20/847.
  - Ikertutako kexa - [Emandako ebazpena](#) - Onartua.
- Herritar batek kexa bat jarri du, Guardia Zibilak aseguru-kontratua indarrean izan gabe ibilgailuarekin zirkulatzeagatik zehapena jarri diolako. Azaldutakoarekin bat, duela gutxi erosi zuen autoa, eta salerosketa-kontratuak urtebeteko aseguru zuen, baina, dirudienez, aseguru-etxeak ez zizkion behar bezala jakinarazi Ibilgailu Aseguratuaren Informazio Fitxategiari (IAIF) ibilgailuaren datuak, beraz, agente salatzaileek fitxategian datuak egiaztatzean, ez zen agertzen ibilgailua



aseguratuta zegoenik. Bere iritziz, ondorerik gabe utzi beharko litzateke zehapena, berari egotzi ezin zaion arrazoitik baitator. Q20/1116.

- Kexa Espainiako Arartekoari bidali zaio.

- Herritar batek kexa bat formulatu du, Iruñeko Udalak bide publikotik ibilgailua eraman duelako, egoiliarraren txartelik gabe aparkatuta baitzegoen aparkatzeko gunera mugatua. Azaldutakoari jarraikiz, egunero zona berean aparkatzen du, eta egun batean txartela ordaintzea ahazteagatik gehiegizko zenbatekoa ordaindu behar izan du udal-garabiaren tasarengatik. Q20/1222.

- Bere eskubideak hobeto defendatzeko informazioa eman zitzaion herritarrari.

- Herritar batek kexa jarri du, oker aparkatzeagatik Iruñeko Udalak isuna jarri diolako, nahiz eta larriki ez oztopatu zirkulazioa eta arriskurik ez sortu. Bere ustez zenbait elementu kontuan hartu behar dira. Lehenik eta behin, tabernen erabilera pribatuko terrazetarako aparkalekuak nabarmenki murriztu dira, bai hiri-zabalgunean, bai alde zaharrean. Bigarrenez, covid-19aren ondorioz atzeratu diren obra ugari eta amaigabeak, aparkaleku gehiago kentzen dituztenak. Azkenik, auzoko herritarrekiko enpatiarik eza, etorkizuneko gentrifikazioari begira. Arrazoi horiengatik, uste du ezarritako isuna zehapena baino gehiago jauntxokeria dela. Garai zailak direlakoan dago, baita berarentzat eta bere familiarentzat ere. Q20/1285.

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

- Herritar batek kexa bat jarri du, trafikoko zehapen bat baliogabetu ondoren, Trafikoko Zuzendaritza Nagusia ordaindutako zenbatekoa itzultzen atzeratzen ari delako. Azaldutakoaren

arabera, isunaren aurka jarri zuen berraztertze-errekurtsoa aintzat hartu ostean, dagoneko sei hilabete baino gehiago igaro dira, eta oraindik ordaindutako zenbatekoa ez zaio itzuli. Q20/1288.

- Kexa Espainiako Arartekoari bidali zaio.

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

- Herritar batek kexa bat jarri du, N-121-A errepi-dean presaz neurriak hartu behar direlako, trafikodentsitate handia baitu eta ez behar asko baitaude. Bere esanetan, dauden istripuetarako eta izandako hildako ugarientzat kamioi astunen trafikoa eta abiadura dira gehien eragiten duten faktoreak. Q20/42.

- Herritarrari jakinarazi zitzaion erakundea gai berari buruz orokorrean ofiziozko jarduketa bat egiten ari zela (A020/5).

- Herritar batek kexa bat jarri du, Ablitasko Udalak eta Lurralde Kohesioko Departamentuak neurri nahikoak hartzen ez dituztelako, Ablitasko zeharbidean bide-segurtasunerako trafikodentsitatea eta ibilgailuen gehiegizko abiadura arriskutsuak izan arren. Azaldutakoaren arabera, kale horretan gehien bat adinekoak eta adingabeak dabilta, eta azkenekoek eskolara joateko gurutzatzen dute. Q20/384.

- Ikertutako kexa - [Emandako ebazpena](#) - Ez onartua.

- Herritar batek kexa bat jarri du, Iruñeko Udalak alde zaharreko bizitegi-kaleetan oinezkoen segurtasuna bermatzeko ez duelako neurririk hartzen. Bere ustez, horietan oinezkoek eta ibilgailuek bizikidetzan daudenez, oinezkoek arriskua dute. Jokabide desegokiak sortzen dira, eta ez dira oinezkoen lehentasuna edo abiadura-muga

- errespetatzen. Mugikortasuna antolatzeko, oinezkoentzako ibilbideak mugatzea proposatzen du. Helburua da ibilgailurik gabeko gutxieneko guneak bermatzea, beste hiri batzuetan, hala nola Madrilan, egindakoaren antzera. Q20/602.
- Ikertutako kexa - Ez da gomendio, iradokizun edo betebeharren gogorazpenik egin.
- Cabredoko alkateak kexa bat aurkeztu du, Cabredoko herritarren segurtasunerako zeharbidetik (NA-743) doazen ibilgailuen gehiegizko abiaduraren aurrean Lurralde Kohesioko Departamentuak ez dituelako neurriak hartzen. Azaldutakoaren arabera, udalerrria zeharbidean radarrarekin abiadura-kontrolak eta bi pasabide garai instalatzearen zain dago. Nolanahi ere, soluzio horiek lagun dezakete ez errepikatzen harripaketak eta istripu larriak. Q20/651.
- Ikertutako kexa - [Emandako ebazpena](#) - Ez onartua.
- Herritar batek kexa bat jarri du, Iruñeko Udalak Iruñeko bizikleta-bideen hainbat tartetan antzemandako gabeziak ez dituelako hobetzen. Salatu du 2008. urtean egin zenetik bizikleta-bideen sarean mantentze-lana urria izan dela. Nolanahi ere, oso arriskutsua da erabiltzaileen segurtasunerako. Q20/938.
- Ikertutako kexa - [Emandako ebazpena](#) - Onartua.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Iruñeko Udalak galtzadatik zirkulatzen dutenean bizikleta-erabiltzaileen segurtasuna bermatze aldera trafikoa antolatu, kontrolatu eta zaintzeko neurririk ez duelako hartzen. Bere esanetan, hain arriskutsua denez, nahiago du segurtasun fisikoa jokoan jarri ordez espaloia erabiltzeagatik zehapenak ordaintzea. Q20/1144.
- Ikertutako kexa - [Emandako ebazpena](#) - Onartua.
- Zenbait herritarrek bi kexa jarri dituzte, Iruñeko Udalak adinekoentzako egoitzatik hurbil egunero ibilgailuak gaizki aparkatuta egon arren, ez duelako neurri egokirik hartzen. Azaldutakoaren arabera, horrek gertu ikastetxe bat du, eta autoak ikasleak ateratzen direnean pilotzen dira. Hala, inguruko kaleetako espaloiak eta galtzadak hartzen dituzte. Salatzen dute egoitzako langileei, erabiltzaileei eta senitartekoei eragozpenak sortzen dizkietela. Izan ere, arriskuak hartu behar dituzte, galtzadatik paseatu behar baitute edo ibilgailuek anbulantziak pasatzea blokeatzen baitute. Q20/1157 eta Q20/1208.
- Ikertutako kexa - [Emandako ebazpena](#) - Onartua.
- Herritar batek kexa bat jarri du, txirrindulari askok erabiltzearen ondorioz, zebra-pasabidetik eta espaloietatik igarotzean oinezkoen segurtasuna bermatzeko neurri egokirik hartzen ez delako. Bere iritziz, Iruñeko Udalaren mugikortasunari buruzko ordenantza urratzen ari dira, eta betetzeko eskatzen du. Q20/1244.
- Konpontzeko bidean.
- Herritar batek kexa bat jarri du, Abartzuzako Udalak, jabari publikoa denez, bere etxebizitzaren alboko kalean ibilgailua aparkatzen ez diolako uzten. Hala, eskatu dio ez okupatzeko eta pasabidea uzteko. Kritikatzen du udalerriko beste gune batzuetan ibilgailuak antzera aparkatzen direla, jabeek inoiz salaketarik jaso gabe. Q20/695.
- Ikertutako kexa - Ez da gomendio, iradokizun edo betebeharren gogorazpenik egin.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Zangozako

Udalak, kanalizazio-obra batzuen ondoren, bizi den kaleko aparkalekuaren konfigurazioa aldatu duelako. Azaldutakoari jarraikiz, egungo ibilgailuen kokapenak etengabeko eragozpenak sortzen dizkio ihes-hodien usainak eta zaratak direla eta, bere logelako leihoa horietatik metro eta erdira gelditzen baita. Gainera, aparkatutako ibilgailuek ez diete uzten zerbitzu publikoei bidea behar bezala garbitzen. Q20/711.

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

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, A-636 errepidean Beasain-Bergara ordainlekuaren instalazioak Gipuzkoaz kanpoko egoiliarrei kalte ekonomiko handia eragingo dielako, han lan egiten baitute. Q20/988.

- Kexa Espainiako Arartekoari bidali zaio.

### C) Ibilgailuen azterketa tekniko (IAT):

- Herritar batek kexa bat jarri du, Garapen Ekonomiko eta Enpresarialeko Departamentuak ibilgailuen azterketa teknikorako (IAT) aurretiko hitzordua eskatze aldera informatikoekiko bitarteko alternatiboak (hala nola telefonoa edo aurrez aurrekoa) ez dituelako egokitzen. Aipatutakoarekin bat, Noaingo zerbitzugunean Internet bidez bakarrik izapidetu daiteke, beraz, bitarteko informatikorik ez duten pertsonak ezin dute aurretiko hitzordua eskatu. Berriozarko zerbitzugunean, ordea, aurretiko hitzordua eskatzeko telefonoa gaituta egon arren, ez diete telefono-deiei erantzuten. Q20/683.

- Ikertutako kexa - [Emandako ebazpena](#) - Onartua.

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, ibilgailuen azterketa teknikoaren (IAT) ziurtagiriari buruz, bere ustez dagokiona baino baliozkotasun-epe

txikiagoa eman diotelako. Bere esanetan, azkeneko ibilgailuaren azterketaren arabera, 2020ko uztaiera arte zegoen indarrean, baina ez zuen zirkulatzen, batetik, ez zuelako asegurutik eta, bestetik, baldintza mekanikoak onak ez zirelako. 2020ko abenduan azterketa gainditu du, baina 2021eko uztaiera arte bakarrik eman zaio, ez, ordea, urtebeteko indarraldia. Q20/1295.

- Ikertutako kexa - Erakundeak kexa egin zuen pertsonari administratibotik jasotako informazioa helarazi zion, alegazioak egin zitzaion. Alegaziorik jaso ez zenez, jarduketari amaiera eman zitzaion, eta interesdunari jakinarazi zitzaion.

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Tuterako ibilgailuen azterketa teknikorako (IAT) zentroan bidegabeko tratua jaso zuelako. Azaldutakoaren arabera, bere ibilgailuak azterketa teknikoa pasatzeko baldintza ezin hobekak ez zituela uste izan zuen zentroak, aratu gabeko araudian oinarrituta. Alabaina, jakin izan du zenbait astetan beste ibilgailu batzuek arazorik gabe pasa dutela, nahiz eta berearen inguruabar berdinak izan. C20/1850.

- Herritarrari jakinarazi zaio alde zuzenetik gaia Administrazioari planteatu behar diola.

### D) Deskontuak eta baimenak:

- Bi herritarrek kexa bat aurkeztu dute, Gipuzkoako Probintziako Trafiko Burutzak Venezuelako gidabaimena trukatzearen izapidea ezetsi dielako, atzerritarren txartela berri edo eskatzeko ordezkagiria ez baita nahikoa AIZa aurkeztearen baldintza betetze aldera. Beren esanetan, Gironako Polizia Nazionalaren polizia-etxean ordezkagiriak eman ondoren, esan zieten izapidea egiteko nahikoak zirela. Q20/18.

- Kexa Espainiako Arartekoari bidali zaio.

- Zenbait herritarrek bederatzia kexa formulatu dituzte, Ekonomia eta Ogasun Departamentuak Zuasti zerbitzugunearen inguruan AP15etik NA 4104 errepidera sarrera ixtea edo ordainlekua jartzea erabaki duelako. Herritarrak sarbidetik hurbil dauden udalerrietan bizi direnez, askotan erabiltzen dute, beraz, neurria diskriminatzailea da Iruñerriko gainerako udalerriekiko, azkene-koek bide azkarrak, seguruak eta doakoak dituztelako. Euren, ordea, ordaindu beharko dute edo, bestela, maiz erabili beharko dute trafiko-dentsitate altua duen bidea (NA 240A). Hala, uste dute ez dela balioetsi trafikoan, sarbidearen mende bizi diren familien eta enpresen egoera sozioekonomikoan, lurraldearen antolamenduan edo Itza udalerrian egiteke dagoen bizitegi-garapenean izango duen eragina. Q20/269, Q20/306, Q20/317, Q20/323, Q20/333, Q20/363, Q20/369tik Q20/371ra.
  - Ikertutako kexa - [Emandako ebazpena](#) - Onartua.
- Herritar batek kexa bat jarri du, Ekonomia eta Ogasun Departamentuak AP-8 autobidearen ordainsarrietan Nafarroako erabiltzaileei deskonturik onartzen ez dielako. Bere esanetan, duela hogeita bost urtetik egunero bi ibilbide egiten ditu AP-8 autobidean zehar Gipuzkoara lanera joateko. Gaur egun 2,67 euro ordaintzen ditu ibilbide bakoitzaren ordainsari gisa. Bere iritziz, diskriminatzailea da Nafarroako Foru Ogasunak AP-15 autobideko erabiltzaile nafarrentzat deskontu-programa izatea eta ez egotea halabeharrez AP-8 autobidea erabili behar duten nafarrentzat. Q20/487.
  - Ikertutako kexa - Ez da gomendio, iradokizun edo betebeharren gogorarazpenik egin.
- Herritar batek kexa bat jarri du, egoiliarrentzako aparkatze-txartela dela eta Iruñeko Udalak egoi-
  - Ikertutako kexa - [Emandako ebazpena](#) - Onartua.
- Elkarte batek eta herritar batek bi kexa aurkeztu dituzte, Ekonomia eta Ogasun Departamentuak Zuasti zerbitzugunearen inguruan AP15etik NA 4104 errepiderako sarreran ordainlekua jartzea erabaki duelako. Ez daude neurriarekin ados, zerbitzugunearen bidez egungo sarrera erabiltzeko debeku arauemailerik ez baitago. Gainera, kasu honetan ez die zerbitzuguneko instalazioei eragiten, udalez gaindiko plan sektorialak (UGPS) ez du ordainsaririk ezartzen, zonak ibilgailuak eta animaliak pasatzeko kontrola du, ekonomikoki ez da eraginkorra eta garraioaren hirian antzeko kasua dago ordainsaririk gabe. Q20/1004 eta Q20/1005.
  - Gaia aurrez jorratu da (Q20/269), eta ebazpena igorrita dago, Administrazioak onartu zuena.
- Zenbait herritarrek kexa bat jarri dute, Tuterako Udalak udalerriko hirigunearan gasolindegia instalatzeko proiektua onetsi nahi duelako. Ez daude ados kokapenarekin, bizitegi-dentsitate altua duen gunea baita. Azaldutakoaren arabera, Udaltzaingoa txosten bat egin du, eta zirkulazioan ezartzeak sortuko dituen eragozpenak ditu hizpide. Suhiltzaileek ere txosten bat gauzatu dute, eta kokalekua ez dute gomendatzen, euren ibilgailuekin zonan maniobra-arazoak izango baitituzte. Q20/1030.
  - Kexa Administrazioarekiko izapidetzean konpondu da.
- Iliarra dela ziurtatzeko erroldatze-ziurtagiria ez duelako nahikotzat jotzen. Hala, bizi den etxebizitzako jabeak sinatutako frogagiria aurkezteko eskatu dio. Azaldutakoaren arabera, ordea, ezin du ziurtagiria lortu, gela bat alokatuta baitu. Beraz, ez du jabea ezagutzen, eta inoiz ez du berekin harremanik izan. Q20/624.
  - Ikertutako kexa - [Emandako ebazpena](#) - Onartua.

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, ostalaritza-lokaletan dauden jolas- eta joko-makinen premiazko zerbitzu teknikoaren lanetan jardute aldera Iruñeko Udalak alde zaharrera sartzeko baimen iraunkorra ezetsi diolako. Ezestearen arrazoiak ez ditu ulertzen, duela gutxi baimena eman baitzaio bere enpresako beste ibilgailu bati. Q20/1215.
  - Ikertutako kexa - Erakundeak helarazi zion kexa-jartzaileari Administrazioetik jasotako informazioa alegazioak egiteko. Ez zirenez jaso, jarduketa amaitutzat jo zen, eta interesdunari jakinarazi zitzaion.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, gidari-eskola pribatuek nekazaritza-ibilgailuaren lizentzia (NIL) lortzeko klase teoriko eta praktikoak eskaintzen dituztelako, egin ahal izateko ibilgailurik izan gabe. Ondorioz, bere aitak zailtasun handiak ditu azterketa egiteko. C20/1967.
  - Interesdunak atzera egin du.

#### **E) Desgaitasuna duten pertsonentzako aparkalekua:**

- Herritar batek kexa bat jarri du, Martzillako Udalak mugikortasun mugatua duten pertsonentzako aparkaleku izendunak gaitzen ez dituelako. Azaldutakoarekin bat, askotan lekualdaketa luzeagoak egin behar ditu bere etxebizitzaraino, aldapak igo eta jaisteaz gain. Nolanahi ere, duen gaixotasunarengatik horrek zalantzarik gabe eragozpenak sortzen dizkio. Q20/1071.
  - Kexa Administrazioarekiko izapidetzean konpondu da.

#### **3.2.28 Gardentasuna, informazio publikorako eskubidea eta herritarren partaidetza.**

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Iruñeko Udalak ez diolako ematen Iruñeko Udaleko idazka-

ri-plaza bat oposizio bidez betetzeko deialdiaren administrazio-espeditente osoa. Adierazi duenez, espeditente osoa behar du, eta, zehazki, parte hartzeko eskaerak aurkeztu dituzten pertsonen identifikazioak jasotzen dituen dokumentua, horien aurkezpen-datekin. Q20/1.

- Kexa Administrazioarekiko izapidetzean konpondu da.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Iruñeko Udalak ez diolako ematen San Fermin jaietan Juan de Labrit kaleko terrazetan musika jartzeko baimenaren emakida-espeditentea, ezta jaietan egindako sonometriren emaitzari buruzko informazioa ere. Q20/307.
  - Kexa Administrazioarekiko izapidetzean konpondu da.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Osasun Departamentuak ez diolako ematen 2003ko espeditente baten kopia bat, ostatu baten osasun-kontuei buruzkoa. Q20/360.
  - Ikertutako kexa - Departamentuak jakinarazi zuen ezin izan zuela topatu eskatutako espeditentea.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Lehendakartzako, Berdintasuneko, Funtzio Publikoko eta Barneko Departamentuak ez diolako eman jendaurreko ikuskizunen eta jolas-jardueren enpresen erregistroan jasotako informazioa, uste baitu erregistroaren gainera eskumena udalena dela. Hala ere, azaldu duenez, jendaurreko ikuskizunak eta jolas-jarduerak arautzen dituen araudiaren arabera, udalek tokiko enpresen erregistro bat izan behar dute, eta, Nafarroako Gobernuak, berriz, Nafarroako enpresen erregistro orokorra. Q20/391.
  - Kexa konpontzeko bidean dago.

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Martzillako Udalak ez diolako ematen atiko baten legeztatze-espeditentea, paperezko formatuan eta datu guztiekin, nahiz eta atiko horren interesduna den. Horrek informazio publikorako eskubidea eta sarbidea oztopatu eta mugatzen du. Q20/405.
  - Kexa Administrazioarekiko izapidetzean konpondu da.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Fontellas-ko Udalak ez diolako erantzunik eman hark aurkeztutako eskaera bati, zeinaren bitartez eskatu zuen, hirigintzako exekuzio-unitate batekin lotuta, xehetasun- edo birpartzelazio-azterlanaren planoaren kopia bat, behin betiko neurri linealekin. Q20/468.
  - Ikertutako kexa - [Emandako ebazpena](#) - Onartua.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Ekonomia eta Ogasun Departamentuak ez diolako ematen Bertizaranako Udalak 2004an aurkeztutako oinarrizko datuen aldaketa-espeditentearen kopia bat; datu horiek Lurralde Aberastasunaren Erregistroan gehitu ziren. Q20/523.
  - Ez da hauteman eskubideen urraketarik (eskaera errepikatuak).
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, eta Nafarroako Parlamentuari zuzendutako idatzi bat atxiki du, zeinaren bidez haren aurrean azken lau urteetan erregistratutako eskaera guztien kopia bat eskatzen duen, baita dagozkien erantzunak ere. Q20/880.
  - Kexan ez da hauteman erakundearen eskumenik.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Lehendakartzako, Berdintasuneko, Funtzio Publikoko eta Barneko Departamentuak ez diolako ematen 2000. urtetik aurrera deitutako liburutegiko arduradun-lanpostuaren hautaketa-prozesuen azterketen eta erantzunen kopia bat; izan ere, adierazi diotenez, horrek lan handia dakar departamentuarentzat, paperezko formatuan dagoelako, egun txarrak direlako eta langile gutxi daudelako. Q20/907.
  - Ikertutako kexa - [Emandako ebazpena](#) - Onartua.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Noaingo Udalak (Elortzibar) ez diolako ematen enpresa batek alokatutako edo bere jabetzako nabe batzuen barrualdean obrak egiteko eskatutako lizentziei buruzko informazioa. Q20/949.
  - Ikertutako kexa - [Emandako ebazpena](#) - Onartua.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Garesko Udalak ez diolako erantzunik ematen informazio-eskaera bati, ezta ukapenaren aurrean aurkeztutako berraztertze-errekurtsoari ere. Zehazki, azaldu du administrazio-kontratazioaren espeditente batean jasotako informazioa eskatu duela, Garesko udal-plan orokorraren ingurumen-eraginaren azterlanaren idazketarekin eta plan hori idazteaz arduratu den talde teknikoarekin lotutakoa. Q20/1037.
  - Ikertutako kexa - [Emandako ebazpena](#) - Onartua.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Lurralde Kohesiorako Departamentuak ez diolako ematen Obra Publikoen Zuzendaritza Nagusiak "AEDP-02" sistema orokorra exekutatzeko aurreikusten dituen epeei buruzko dokumentazioa eta informazioa, Iruña eta Zabaltzagain errepide bidez lotzeko. Q20/1063.

- Kexa Administrazioarekiko izapidetzean konpondu da.

■ Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Uharteko Udalak ez duela udal-webgunean argitaratu administrazio-ofizial lanpostua kontratatzeko prozeduran onartutako pertsonen zerrenda eta proben emaitzak; bera zerrendatik kanpo gelditu zen bizitoki- eta sexu-arrazoiengatik. Q20/1070.

- Kexa ez du interesdunak aurkeztu.

■ Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Landa Garapeneko eta Ingurumeneko Departamentuak ez duelako argitaratzen Basozainak Zerbitzua-ren Gutuna, indarreko araudiarekin bat. Azaldu duenez, hilabete bateko epea ezartzen da langile horien erregimena arautzen duen Foru Dekretua argitaratzen denetik, baina hemeretzi hilabete igaro dira, eta ez da argitaratu, nahiz eta dagoeneko idatzita dagoen. Q20/1140.

- Ikertutako kexa - [Emandako ebazpena](#) - Onartua.

### 3.2.29 Turismoa.

■ Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Bertizara-nako Udalak ukatu egin duelako haren negozio irekitzeko lizentziako akatsak zuzentzeko eta Nafarroako Gobernuaren Establezimendu eta Ikuskizunen Erregistroan eguneratzeko eskara. Q20/1179.

- Ez da hauteman eskubideen urraketarik.

■ Hainbat herritarrek hiru kexa aurkeztu dituzte, Garapen Ekonomiko eta Enpresarialeko Departamentuak eskatu dielako Iruñeko Udalak euren titulartasuneko apartamendu turistikoei begira emandako udal-lizentzia aurkezteko; bestela, Nafarroako Turismo Erregistroko inskripzioa etengo da. Adierazi dutenez, ez dute lizentziarik, ez zekitelako Udalaren hirigintza-araudia alda-

tu ondoren soilik sei hilabeteko epea eman zela Erregistroan inskribatuta zeuden apartamenduak erregularizatzeko. Gardentasun-faltarekin eta publikotasun eta informaziorik gabe jokatu zela salatzen dute, eta mota horretako neurriek soilik ostalaritza-establezimendu eta enpresa handiei egiten diela mesede, jabe txikien kalte-tan. Q20/1279, Q20/1283 eta Q20/1284.

- Ikertutako kexa - 2021ean emandako ebazpena - Erantzunaren zain.

### 3.2.30 Hirigintza.

#### A) Hirigintza planeamendua:

■ Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Uharteko Udalak ez duelako esku hartu Artadiburua eta Virgen del Pilar kaleetako Hiri Ekintzako Plan Berezian (HEPB) aurreikusitako jarduketak, etxebizitzaren altuera handitzekoak, sortutako gatazkaren aurrean. Azaldu duenez, aurreikuspen horrek eragin negatiboa du etxebizitza batzuen bizigarritasun-baldintzetan, besteak beste, argiztapen naturalaren murrizketaren, elektrizitate-eta berogailu-gastuen igoeraren eta hezetasunen sorreraren ondorioz. Q20/436.

- Ikertutako kexa - Erakundeak kexa egin zuen pertsonari administrazioetik jasotako informazioa helarazi zion, alegazioak egin zitzaion. Alegaziorik jaso ez zenez, jarduketari amaiera eman zitzaion, eta interesdunari jakinarazi zitzaion.

■ Elkarte batek kexa bat aurkeztu du, Lurralde Antolamenduko, Etxebizitzako, Paisaiako eta Proiektu Estrategikoetako Departamentuak ez dituelako erantzuten Erripagañako Udalez Gai-diko Plan Sektoriala (UGPS) aldatzeko izapidetzean aurkeztutako alegazioak. Mendi-hegalean eraikitzeko asmoarekin jarraitzea kritikatzan du, nahiz eta Iruñeko Udalak orubeak eskaini dituen

alokairu sozialeko etxebizitzak eraikitzeke; gainera, eremu hori parke bihurtzea ari dira oztopatzen. Q20/1077.

- Ikertutako kexa - Ez da gomendio, iradokizun edo betebeharren gogorazpenik egin.
- Elkarte batek kexa bat aurkeztu du, Lurralde Antolamenduko, Etxebizitzako, Paisaiako eta Proiektu Estrategikoetako Departamentua atzeratzen ari delako Erripagañako Udalerriz gaindikiko Eragineko Plan Sektorialaren (UEPS) partzela baten xehetasun-azterlanaren aldaketaren behin betiko onespena ofizioz berrikusteko eskaera ebazten. Q20/1286.
  - Interesdunak atzera egin du.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Uharteko Udalak hasiera batean onetsi duelako partzela zehatz baterako Hiri Jarduketarako Plan Berezi (HJPB) bat. Uste du plan hori egin dela administrazio-jarduketa ez delako egokitzen Hirigintza Plan Orokorrera, eta jakin nahi du zer aukera ditzuten bizilagunek plan horri begira. C20/1154.
  - Herritarrari jakinarazi zaio alde zurretik Administrazioari planteatu behar diola kontua.

## B) Planeamenduaren exekuzioa:

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Funesko Udalak bere jabetzako desjabetutako eraikin bat eraisteko, obra-hondakinak tratatzeko eta zimendatzeko kostuak ordaindu dituelako, eta horiek ez dira egokitzen Udalaren hirigintza-aholkulariak egindako txostenean jasotako hasierako balorazioetara. Horregatik, Udalar eskatu dio kostu errealak jakinarazteko, eta, tasazio-txostenean ezarritakoak baino txikiagoak badira, aldea ordaintzeko. Q20/414.
  - Kexa Administrazioarekiko izapidetzean konpondu da.

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Fontellasko Udalak erabaki duelako haren enpresaren instalazioen aurrealdean eta atzealdean kokatutako lurrak berdegune bihurtzeko obrak lizitatzea. Azaldu duenez, jabeek ez dute gogoratzen hori adosteko bilerarik, eta ez dute ulertzen % 75 ordaintzeko betebeharra, horrek eragin ekonomiko handia izango baitu. Adierazi du enpresak dagoeneko egin zituela lur horiek berdegunera egokitze lanak; zuhaitzak eta loreak landatu zituzten, eta horren mantentzea Fontellasko Udalar zegokion. Hala ere, Udala ez zen horretaz arduratu. Q20/617.

- Ikertutako kexa - Erakundeak kexa-jartzaileari Administrazioaren eskutik jasotako informazioa helarazi zion, alegazioak aurkezteko. Ez zirenez jaso, jarduketa amaitutzat jo zen, eta interesdunari jakinarazi zitzaion.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Igantziako Udalak, jakin duenez, ez dielako berriro ekin nahi finka batzuen etendako erregistro-traktuari, eta atzeratzen ari delako nekazaritza-bordaren eranskinak eraikitzeke eskaera ebazten. Q20/874.
  - Kexa Administrazioarekiko izapidetzean konpondu da.

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, ez dagoelako ados Iruñeko Udalak kontuan hartutako irizpidearekin Esku Hartze Globalaren Plan batean jasotako etxebizitza-eraikin batzuetako balkoien itxiturak egiteko moduari dagokionez; planaren xedea da eraikin horien berroneratze energetikoa, inguratzailea termikoa hobetuz eta irisgarritasun unibertsalaren araudira egokituz. Ez zaio ondo iruditzen balkoietako itxiturak kentzea, ez direlako egokitzen Udalak onetsitako eredura. Azaldu duenez, itxitura horiek inbertsio ekonomiko handia ekarri zuten, eta inbertsio



hori kalteberatasun-egoeran dauden bizilagun batzuek egin zuten. Q20/1045.

- Ikertutako kexa - [Emandako ebazpena](#) - Ez onartua.

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Iruñeko Udalak ez dituelako beharrezko neurriak hartzen Arrosadia auzoa hobetu eta egokitzeko eta haren balioa handitzeko. Hainbat proposamen zehatz egin ditu auzoaren eta bertan bizi direnen egoera hobetzeko, horien artean kale jakin batzuk oinezkoentzat jartzea, hiri-altzariak jartzea, espaloiak mailakatzea, bidegorria egokitzea eta errepideko zirkulazioa antolatzea. Q20/952.

- Ikertutako kexa - [Emandako ebazpena](#) - Onartua.

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

- Hainbat herritarrek kexa bat aurkeztu dute, Iruñeko Udalak eta Lurralde Antolamenduko, Etxebizitzako, Paisaiako eta Proiektu Estrategikoetako Departamentuak, Erripaburuako Ripa Sur parkearen beheko zatian eraikinak eraikitzearen harira, egonkortasuna zehazteko azterlan geotekniko zorrotz bat egin behar ko luketelako, parkeko ezponda hondeatu eta hustean sor daitezkeen irristatze- eta haur-tura-zirkulu hipotetikoen segurtasun-koefizienteak aztertzeke. Uste dute azterlan horrek loteslea izan behar duela, eta aipatutako egonkortasunarekin lotutako ondorioen erantzukizun legala bere gain hartu behar duen teknikari eskudun batek egin behar duela. Haien iritziz, horrelakorik gabe Iruñeko Udalak ezin go du lizentzia eman. Q20/448.

- Kexa Administrazioarekiko izapidetzean konpondu da.

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Sorauren- go Kontzejuak ez dituelako beharrezko neurriak hartzen menditik jaisten diren euri-urek haren etxebizitzan eragiten dituzten kalteen aurrean. Azaldu duenez, bideetan ez dago euri-ura bideratzeko sistemarik; beraz, ura haren etxebizitzara iristen da, eta uholdeak eragiten ditu bodegan eta oilategian. Horrez gain, adierazi du obra horiek bere kabuz egitea pentsatu duela, baina Kontzejuak ohartarazi dio ezin duela hori egin, bideen titulartasuna ez baita harena. Q20/1048.

- Ikertutako kexa - 2021ean emandako ebazpena - Erantzunaren zain.

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Aranguren- go Udalak ez dituelako erantzuten aurkeztu zituen bi idatzi: horien bitartez, Udalaren esku-hartzea eskatu zuen haren etxejabeen elkarteari eragiten dioten hainbat konturi begira (eskailera kiribila ipintzea, baranda jartzea eta aparkalekurako sarrera). Q20/332.

- Ikertutako kexa - [Emandako ebazpena](#) - Onartua.

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Zizur Zendeako Udalak zehapen-espeditente bat abiarazi duelako haren aurka, haren jabetzako partzela batean indarreko antolamenduarekin bateraezina den jarduera bat ez eteteagatik eta obraren exekuzio- materialak eta -baliabideak ez kentzeagatik. Q20/428.

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

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Eguesibar- ko Udalak duela hogeit urte familia bakarreko etxebizitza bat eraikitzeke eman zio obra-lizentzia iraungitza jotzeko espeditente bat abiarazi duelako. Iraungitza jo nahi den lizentziaren xede diren eraikuntza-obrak normaltasunez egiteke

- izan dituen zailtasunak azaldu ditu, eta baieztatu du obra horiek epe laburrean amaituko direla. Q20/447.
- Ikertutako kexa - [Emandako ebazpena](#) - Ez onartua.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Iruñeko Udalak ez duelako esku hartu ostalaritza-lokal batean egiten ari diren obren aurrean; izan ere, hirigintza-lizentziarik gabe ari dira egiten obrak. Azaldu duenez, obrak erantzukizunpeko adierazpen batekin ari dira egiten, obra txikitat jo baitituzte; hala ere, obren neurria kontuan hartuta, adierazpena ez da nahikoa. Gainera, adierazi du Udalari jakinarazi dizkiola aztertu ez diren irregulartasun batzuk, salatutako kontuei begira gauzatuko diren jarduketan berri izateko. Q20/671.
    - Ikertutako kexa - [Emandako ebazpena](#) - Onartua.
  - Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Galar Zendeako Udalak bilera batean jakinarazi diolako haren partzelako horma bat konpontzeko eman zitzaion lizentzia baliogabea izan daitekeela, eta beste bat eskatu behar duela. Lizentzia baliogabea ez izatearen arrazoiak azaltzeko eskatu du, eta txosten teknikoak jasotzen diren argazkiak aldatzeko, egin nahi den obrari dagozkionak jasotzeko. Q20/820.
    - Ikertutako kexa - Ez da gomendio, iradokizun edo betebeharren gogorarazpenik egin.
  - Bi herritarrek kexa bat aurkeztu dute, Martzi-llako Udalak obra-lizentzia bat eman duelako lehen okupazioko lizentzia bat eskuratzeko, atiko bat legeztatzeko prozesuaren testuinguruan. Q20/897.
    - Ikertutako kexa - Ez da gomendio, iradokizun edo betebeharren gogorarazpenik egin.
  - Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Tulebrasko Udalak herriko herritar bati obra-lizentzia bat eman diolako legezkotzat jotzen ez duen horma bat eraikitzeko; izan ere, obra ezin da obra txikitat jo, eraikinaren zimendatzeari eta egiturari eragiten baitio. Eskatzen du lizentzia indargabetzeko, eta, hala badagokio, obra handiko lizentzia eskatzeko, horrek dakartzan baldintza guztiak betez. Q20/983.
    - Ikertutako kexa - [Emandako ebazpena](#) - Onartua.
  - Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Mendabiako Udalak ez duelako esku hartzen udalerriko hiriguneko eraikin batzuek egoera hondatu eta abandonatuaren aurrean; horrek osasungarritasun- eta segurtasun-arazoak sortzen ditu herritarren artean. Azaldu duenez, hainbat aldiz jarri da harremanetan Udalarekin egoera salatzeko, baina ez da jarduketarik gauzatu. Gainera, eraikinen jabeei kontserbazioa bermatzeko beharrezko obrak egiteko eman zitzairen sei hilabete-ko epea igaro da dagoeneko. Q20/1245.
    - Ikertutako kexa - 2021ean emandako ebazpena - Erantzunaren zain.
  - Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Iruñeko Udalak ez duelako neurrik hartzen bizilagunak haren terrazaren gainean ipinitako jardinerak eragiten dizkion eragozpenen aurrean. Azaldu duenez, loreen petaloak, hosto lehorrak eta lurra erortzen dira, eta astero garbitu behar du zabor hori. Gainera, uste du loreontzia erori ahal dela. Q20/1139.
    - Ikertutako kexa - 2021ean emandako ebazpena - Erantzunaren zain.
  - Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Iruñeko Udalak etxebizitzak eraikitzen dituen enpresa bati obra-lizentzia eman diolako; kexa-jart-

zailearen ustez lizentzia ez dator bat hirigintza-araudiarekin. Azaldu duenez, hiru etxejabeen elkartek kalteak jasango dituzte, etxebizitza berriek ebakuazio-biderik gabe utziko dituztelako. Adierazi du hainbat dokumentu aurkeztu zituztela eraikuntza-proiektuaren aurka egiteko, eta, haien harridurarako, duela gutxi obra-lizetziaren emakida jakinarazi diete. C20/2234.

- Bere eskubideak hobeto defendatzeko informazioa eman zitzaion herritarrari.

- Herritar batek azaldu du Tuterako eraikin bateko solairuarte bateko etxebizitza batean bizi dela, eta hotz handia egiten duela, etxabeetan ez dagoelako isolamendurik. Horrez gain, adierazi du hori instalatzeko bizilagunen gehiengoaren onespena behar dela. Galdetu du biderik dagoen elkartea behartzeko isolamendu termikoa onestera. C20/2236.

- Partikularren arteko kontua. Bere eskubideak hobeto defendatzeko informazioa eman zitzaion herritarrari.

#### D) Hirigintzaren arloko informazioa:

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Unibertsitateko, Berrikuntzako eta Eraldaketa Digitaleko Departamentuak ez diolako erantzuten haren eskaera bati, zeinaren bidez eskatu zuen Helpbidea aplikazioan jasotako partzelaren banantzea zuzentzeko, ez dagoelako lursaila zatitzen duen alanbre-hesi edo hesirik. Q20/167.

- Ikertutako kexa - [Emandako ebazpena](#) - Onartua.

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Galarko Udalak ez diolako ematen haren finkarekin lotutako dokumentazio guztia. Azaldu duenez, bereziki Udalari haren finkan sartzeko baimena ematen dion dokumentua ikusi nahi du: izan ere, Udalak lorezainari agindu zion bertan sartzeko

metro batzuk atzeraemateko, jabearen baime-nik gabe. Q20/434.

- Kexa konpontzeko bidean dago.

- Bi herritarrek kexa bat aurkeztu dute, Aranguren Udalak ez dielako erantzun partzela batzuei begira egindako hainbat galderari. Salatu dutenez, ez da lehen aldia izan: aurretik aurkeztutako hainbat eskaerari ere ez baitzien erantzun, eta horrek eragin zuen kexak aurkeztea Nafarroako Arartekoaren aurrean. Adierazi dute bileran batean planteatutako kontuen xehetasunak berrikusi zituztela, eta Udalak horiei erantzuna emateko konpromisoa hartu zuela. Hala ere, oraindik ez dute jakinarazpenik jaso. Q20/1114.

- Ikertutako kexa izapidetzen.

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Galarko Udalak ez diolako erantzuten aurkeztutako eskaera bati, zeinaren bidez eskatu zuen azaltzeko zergatik ezin duen eraikuntzarik egin haren lurretan, eta zergatik ez dion eskaintza ekonomikorik egiten erosteko interesari jarraikiz. Q20/1137.

- Bere eskubideak hobeto defendatzeko informazioa eman zitzaion herritarrari.

### 3.2.31 Etxebizitza.

#### A) Etxebizitza bat eskuratzeko eskubidea:

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Iruñeko Udalak eta Lurralde Antolamenduko, Etxebizitza-zako, Paisaiako eta Proiektu Estrategikoetako Departamentuak ez diotelako etxebizitza bat edo logela propio bat ematen. Azaldu duenez, bere gaixotasunaren ondorioz ezin du beste pertsona batzuekin bizi, eta laster utziko dio errenta bermatua jasotzeari: ondorioz, ezinezkoa da etxebizitza bat bilatzea. Q20/7.

- Interesdunak atzera egitea.
- Bi herritarrek kexa bat aurkeztu dute, Lurralde Antolamenduko, Etxebizitzako, Paisaiako eta Proiektu Estrategikoetako Departamentuak horietako batek esleipenean jaso zuen etxebizitza babestuaren jabetzaren erdia eskuratzeko aukera ukatu dielako, errenta-aitorpenean aurkeztutako diru-sarrerek muga gainditzen dutelako. Ezinegona adierazi dute, departamentuak ez baitzien informazio egokia eman diru-sarrera garbi edo gordinen zenbaketaren inguruan, eta hasiera batean adierazi zielako erosketa egin ahalko zutela. Q20/294.
  - Ikertutako kexa - Ez da gomendio, iradokizun edo betebeharren gogorarazpenik egin.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Lurralde Antolamenduko, Etxebizitzako, Paisaiako eta Proiektu Estrategikoetako Departamentuak eta Iruñeko Udalak ez dutelako konpontzen haren familiaren bizigarritasun-arazoa, etxebizitzatik joan behar baitira. Duela bi urte eta erdi eman zuen izena Nasuvinsa sozietate publikoan, eta ukatu egin diote larrialdietarako udal-etxebizitza. Horrez gain, adierazi du alokairu pribatuan ere oztopoak topatu dituela. Izan ere, haren diru-sarrera bakarrak emaztearen pentsioa eta hark jasotako langabezia-prestazioa dira; azken hori kobratzeari utziko dio laster. Q20/322.
- Ikertutako kexa - Erakundeak kexa-jartzaileari Administrazioaren eskutik jasotako informazioa helarazi zion, alegazioak aurkezteko. Ez zirenez jaso, jarduketa amaitutzat jo zen, eta interesdunari jakinarazi zitzaion.
  - Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Lurralde Antolamenduko, Etxebizitzako, Paisaiako eta Proiektu Estrategikoetako Departamentuak eta Lizarrako Udalak ez diotelako esleitzen haren emaztearentzat irisgarria izango den etxebizitza babestu bat. Azaldu duenez, gaixotasun baten ondorioz, % 74ko desgaitasuna aitortu diote, eta laugarren solairuko etxebizitza batean bizi dira. Ez dago igogailurik, eta ezinezkoa da horrelakorik instalatzea. Inguruabar horien ondorioz, ezin du etxebizitzatik atera; beraz, eskatzen du gaixotasunarekin bateragarria izango den etxebizitza bat emateko. Q20/355.
- Ikertutako kexa - [Emandako ebazpena](#) - Onartua.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Lurralde Antolamenduko, Etxebizitzako, Paisaiako eta Proiektu Estrategikoetako Departamentua atzeratzen ari delako haren familiarentzat egokia izango den babes ofizialeko etxebizitza bat esleitzen. Azaldu duenez, 2012an eman zuen izena erroldan, eta hasierako eskaera aurkeztu zuenetik askotan eguneratu ditu bere datuak. Q20/381.
  - Ikertutako kexa - Herritarrari jakinarazi zitzaion erakundeak behin eta berriro adierazi diola Administrazioari alokairu sozialeko etxebizitza-parkea handitzeko beharra, eta alokairuko etxebizitza bat eskuratzeko laguntza-neurriak areagotzeko eskatu dio.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Lurralde Antolamenduko, Etxebizitzako, Paisaiako eta Proiektu Estrategikoetako Departamentua atzeratzen ari delako alokairu-erregimeneko etxebizitza babestu bat esleitzen, nahiz eta 2010ean eman zuen izena etxebizitza-eskatzaileen erroldan. Azaldu du emaztearekin eta lau seme-alaba adingabeekin bizi dela pisu alokatu batean, eta jabeak jakinarazi die pisutik joan behar direla. Q20/397.
  - Ikertutako kexa - [Emandako ebazpena](#) - Onartua.

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Lurralde Antolamenduko, Etxebizitzako, Paisaiako eta Proiektu Estrategikoetako Departamentuak ez diolako etxebizitza bat esleitzen Iruñean, nahiz eta duela zenbait urte eman zuen izena etxebizitza babestuen eskatzaileen erroldan. Azaldu du emaztearekin eta hiru seme-alabarekin (horietako bi adingabeak dira, eta batek % 47eko desgaitasun intelektuala du) Agoitzeko etxebizitza batean. Udalerrri horretan soilik lehen eta bigarren hezkuntzako ikasketak eskaintzen dira, eta hiru seme-alabetako bi Iruñera joan behar dira ikastera. Horrez gain, adierazi du hilean zenbateko handia gastatzen dutela autobusean, eta, beraz, premia kotzat jotzen dute Iruñean etxebizitza bat esleitzea. Q20/411.
  - Ikertutako kexa - [Emandako ebazpena](#) - Onartua.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Lurralde Antolamenduko, Etxebizitzako, Paisaiako eta Proiektu Estrategikoetako Departamentuak oraindik ez diolako eskaini alokairu-erregimeneko etxebizitza bat haren bizi-proiektua aurrera eramateko, nahiz eta duela zenbait urte eman zuen izena etxebizitza babestuen eskatzaileen erroldan. Azaldu du zazpi hilabeteko alabarekin bizi dela, eta, alabak osasun-egoera kaskarra duenez, maiz jo behar izaten duela espezialistengana. Gainera, etxebizitzaren jabeak adierazi die etxebizitzatik joan behar direla. Horrez gain, harremanetan jarri da sustatzaile pribatuekin, arrakastarik gabe, eta Iruñeko Udalak ez dio esleitzen larrialdietarako etxebizitza bat. Q20/445.
  - Ikertutako kexa - [Emandako ebazpena](#) - Onartua.
- Federazio batek kexa bat aurkeztu du, Murillo el Frutoko Udalak, Eskubide Sozialetako Departamentuak eta Lurralde Antolamenduko, Etxebizitzako, Paisaiako eta Proiektu Estrategikoetako Departamentuak ez dituztelako euren jarduketak koordinatzen bikote ezkondu batek, ezkontide baten amak eta lau urteko adingabe batek osatutako familia batek etxebizitza duin eta egoki bat izan dezan eta bere bizi-proiektua aurrera eraman dezan. Azaldu dutenez, bizi diren etxebizitzak ez du ur-hornidurarik, eta hainbat hilabete daramatzate osasungaitzasun-egoeran bizitzen. covid-19ak eragindako osasun-krisiari aurre egiteko adierazitako alarma-egoeraren harira ezarritako mugikortasun-murriztapenek egoera larriagotu dute, eta hilabete horietan zailtasunak izan dituzte etxetik ateratzeko eta iturri batetik ura hartzeko. Q20/551.
  - Ikertutako kexa - [Emandako ebazpena](#) - Onartua.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Lurralde Antolamenduko, Etxebizitzako, Paisaiako eta Proiektu Estrategikoetako Departamentuak ez diolako alokairu-erregimeneko etxebizitza bat esleitzen, emaztearekin eta 5 eta 16 hilabeteko seme-alabekin bizi ahal izateko. Azaldu du duela hiru urte eman zuela izena etxebizitza babestuen eskatzaileen erroldan, eta gaur egun aiton-amonen etxeko logela batean bizi direla. Aiton-amonak osasun-egoera kaskarra dute, biek bihotz-arazoak dituztelako eta aitona itsu gelditzen ari delako. Q20/576.
  - Ikertutako kexa - [Emandako ebazpena](#) - Onartua.
- Arrazakeriaren eta xenofobiaren aurkako elkarrekin batek kexa bat aurkeztu du, Iruñeko Udalak eta Lurralde Antolamenduko, Etxebizitzako, Paisaiako eta Proiektu Estrategikoetako Departamentuak ez diotelako bizitzeko aukerarik eskaintzen aurki Nasuvinsa sozietate publikoak kudeatutako etxebizitza batetik kaleratuko

- duen emakume bati. Adierazi du sozietateak emakumeari argiaren eta uraren hornidura moztu ziola, nahiz eta haren egoera sozioekonomikoaren berri zuen: haur jaioberri batekin bizi da. Gainera, gizarteratze-teknikariaren jarduketa irregulartzat jotzen du, Nasuvinsa sozietatearekin eta Udaltzaingoarekin lankidetzan aritu baita kaleratzea errazteko, emakumearen eta haren haurraren ongizateari lehentasunik eman gabe eta aukerarik edo esku-hartze sozialaren prozesu errealik eskaini gabe. Q20/594.
- Ikertutako kexa - [Emandako ebazpena](#) - Onartua.
- Bi herritarrek kexa bat aurkeztu dute, Iruñeko Udalak eta Lurralde Antolamenduko, Etxebizitzako, Paisaiako eta Proiektu Estrategikoetako Departamentuak ez dietelako eskaintzen familiaren beharrak estaltzen dituen etxebizitzarik. Azaldu dute hainbat bizitoki eskaini dizkietela (apartamentu turistikoak, ostatuak...), baina gaur egun kalean daudela, egoera kritikoa, hiru hilabeteko haurra baitute. Q20/611.
    - Ikertutako kexa - Erakundeak kexa-jartzaileei Administrazioaren eskutik jasotako informazioa helarazi zien, alegazioak aurkezteko. Ez zenez alegaziorik jaso, jarduketari amaiera eman zitzaion, eta hori interesdunei jakinarazi zitzaion.
  - Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Lurralde Antolamenduko, Etxebizitzako, Paisaiako eta Proiektu Estrategikoetako Departamentua atzeratzen ari delako etxebizitza babestu bat esleitzen. Azaldu du dibortziaz dagoela, sei urteko alaba bat duela eta etxebizitza 63 urteko pertsona batekin partekatzen dutela. Pertsona hori ez da familiakoa, eta erretiratuta dago depresioagatik. Horrez gain, adierazi du bizikidetzak okerrera egin duela konfinamenduan zehar, eta horrek alaba larriki kaltetu duela. Q20/668.
    - Ikertutako kexa - Herritarrari jakinarazi zitzaion erakundeak behin eta berriro adierazi diola Administrazioari alokairu sozialeko etxebizitza-parkea handitzeko beharra, eta alokairuko etxebizitza bat eskuratzeko laguntza-neurriak areagotzeko eskatu dio.
  - Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Lurralde Antolamenduko, Etxebizitzako, Paisaiako eta Proiektu Estrategikoetako Departamentua atzeratzen ari delako haren familiaren beharretara egokitutako etxebizitza bat esleitzen, nahiz eta 2014an eman zuen izena Nasuvinsa sozietate publikoaren erroldan. Azaldu duenez, familia-unitatea zortzi kidek osatuko dute laster, eta egungo etxebizitzaren bi logelak ez dira nahikoa izango. Gainera, bizigarritasun-baldintzak ez dira egokiak; izan ere, eraikinaren osasungarritasunari eragiten dioten hezetasunak agertu dira, interfonoak ez du funtzionatzen eta galdara konpondu behar izan dute. Q20/727.
    - Ikertutako kexa - Herritarrari jakinarazi zitzaion erakundeak behin eta berriro adierazi diola Administrazioari alokairu sozialeko etxebizitza-parkea handitzeko beharra, eta alokairuko etxebizitza bat eskuratzeko laguntza-neurriak areagotzeko eskatu dio.
  - Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Tuterako Udalak eta Lurralde Antolamenduko, Etxebizitzako, Paisaiako eta Proiektu Estrategikoetako Departamentuak ez dietelako konponbiderik ematen bere bizigarritasun-larrialdiaren egoerari. Azaldu duenez, etxebizitza bat okupatu behar izan zuen, eta etxebizitzaren jabea hil egin zen. Beharrezkoak izan diren egokitzapen-lan guztiak egin ditu bertan. Horrez gain, adierazi du oso egoera larrian dagoela, eta ez duela kalean amaitu nahi emaztearekin eta bi urteko alabarekin. Q20/775.

- Ikertutako kexa - Herritarrari jakinarazi zitzaion erakundeak behin eta berriro adierazi diola Administrazioari alokairu sozialeko etxebizitza-parkea handitzeko beharra, eta alokairuko etxebizitza bat eskuratzeko laguntza-neurriak areagotzeko eskatu dio.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Iruñeko Udalak ez diolako ematen gizarte-txosten bat: txosten horretan jasota daude larrialdietarako udal-etxebizitza bat lortzeko beharra justifikatzen duten ezohiko inguruabarrak, eta eskaerarekin batera atxiki nahi du. Azaldu duenez, egun senarrarekin eta hiru seme-alabekin bizi da, eta etxebizitzaren jabeak eskatu die bertatik joateko. Horrez gain, Nafarroako Gobernuak eskaintzen dituen etxebizitza-programetan sartzen saiatu dira, baina ez dute lortu. Q20/799.
  - Ikertutako kexa - Erakundeak kexa egin zuen pertsonari administrazioetik jasotako informazioa helarazi zion, alegazioak egin zitzaizkion. Alegaziorik jaso ez zenez, jarduketari amaiera eman zitzaion, eta interesdunari jakinarazi zitzaion.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Lurralde Antolamenduko, Etxebizitzako, Paisaiako eta Proiektu Estrategikoetako Departamentuak eta Iruñeko Udalak ez diotelako etxebizitza bat esleitzen, nahiz eta Nasuvinsa sozietate publikoaren etxebizitza babestuen eskatzaileen erroldan dagoen eta larrialdietarako etxebizitzak eskatu dituen. Gainera, ez diote ematen laguntzarik egun bizitokitza duen gelaren alokairua ordaintzeko. Q20/860.
  - Ikertutako kexa - Herritarrari jakinarazi zitzaion erakundeak behin eta berriro adierazi diola Administrazioari alokairu sozialeko etxebizitza-parkea handitzeko beharra, eta alokairuko etxebizitza bat eskuratzeko laguntza-neurriak areagotzeko eskatu dio.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Lurralde Antolamenduko, Etxebizitzako, Paisaiako eta Proiektu Estrategikoetako Departamentuak ez diolako esleitzen etxebizitza babestu handiago bat errentamendu-erregimenean. Azaldu duenez, bere familia-unitatea bost kidek osatzen dute, eta 65 metro karratutik beherako etxebizitza batean bizi dira; soilik bi logela ditu, eta hiru zirenean esleitu zieten. Nahiz eta familia-inguruabarren aldaketak Nasuvinsa sozietate publikoari jakinarazi dizkieten, hark ez die esleitzen familiaren beharrei erantzungo dien hiru logelako etxebizitza bat. Q20/862.
  - Ikertutako kexa - [Emandako ebazpena](#) - Ez onartua.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Lurralde Antolamenduko, Etxebizitzako, Paisaiako eta Proiektu Estrategikoetako Departamentuak ez dielako esku hartu: bi alaba adingabeekin bizi da etxebizitza babestu batean, eta sustatzaile pribatuak ez du errentamendu-kontratua berritu nahi. Adierazi duenez, etxebizitzaren jabea den sustatzaileak esan duena ez da egia, eta ez dago bizikidetzaz arazorik eraikinean. Gainera, enpresaren borondatea da alokairu-kontratu hori ez berritzea. Q20/889.
  - Ikertutako kexa - [Emandako ebazpena](#) - Ez onartua.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Lurralde Antolamenduko, Etxebizitzako, Paisaiako eta Proiektu Estrategikoetako Departamentuak ez diolako alokairu-erregimeneko etxebizitza bat esleitzen, emaztearekin, urtebeteko semearekin eta laster jaioko den semearekin bizi ahal izateko (emazteak zortzi hilabeteko haurdunaldia du). Azaldu duenez, gaur egun alokatutako etxebizitza batean bizi dira, eta jabeak adierazi die joan egin behar direla. Q20/962.

- Ikertutako kexa - [Emandako ebazpena](#) - Onartua.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Tuterako Udalak eta Lurralde Antolamenduko, Etxebizitzako, Paisaiako eta Proiektu Estrategikoetako Departamentuak ez diotelako baimena ematen haren familiari okupatu zuten etxebizitza huts eta abandonatu batean bizitzeko. Egoera erregularizatzen saiatu da, eta alokairu soziala ezartzeko aukera planteatu du, baina kaleratzeko agindu judiziala bidali diete dagoeneko. Uste du bidegabea dela etxebizitzatik kaleratzea bizitzeko aukerarik eskaini gabe, ez baitiote ordaintzeari uko egin eta lau hilabeteko bi haur baitituzte. Q20/999.
- Ikertutako kexa - [Emandako ebazpena](#) - Onartua.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Lurralde Antolamenduko, Etxebizitzako, Paisaiako eta Proiektu Estrategikoetako Departamentuak eta Uharteko Udalak ez diotelako esleitzen errentamendu-erregimeneko etxebizitza bat, euren inguruabar ekonomikoetara egokitutako prezioan. Azaldu duenez, laurogei urte ditu, trasteleku batean bizi da eta etxebizitza bat lortzen saiatu ondoren modu guztietan (eskatzaileen errolda, tutoretzapeko apartamenduak, Etxebizitza Sozialerako Nafarroako Funtsa, larrialdietarako udal-etxebizitzak, etab.) ez du ezertxo ere lortu. Q20/1007.
- Ikertutako kexa - [Emandako ebazpena](#) - Ez onartua.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Lurralde Antolamenduko, Etxebizitzako, Paisaiako eta Proiektu Estrategikoetako Departamentuak ez diolako esleitzen alokairu-erregimeneko etxebizitza babestu bat Zizur Nagusian. Azaldu duenez, bi seme-alaba adingabe ditu, eta eskatutako baldintza guztiak betetzen ditu; beraz, ez ditu ulertzen ez esleitzearen arrazoiak. Q20/1008.
- Ikertutako kexa - Herritarrari jakinarazi zitzaion erakundeak behin eta berriro adierazi diola Administrazioari alokairu sozialeko etxebizitza-parkea handitzeko beharra, eta alokairuko etxebizitza bat eskuratzeko laguntza-neurriak areagotzeko eskatu dio.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, bizigarritasun-larrialdiko egoeran dagoelako eta ez diotelako etxebizitzarik esleitzen. Azaldu duenez, sinatu zuen alokairu-kontratua amaitu da, eta Nasuvinsaren etxebizitza babestu bat eta Iruñeko Udalaren larrialdietarako etxebizitza bat esleitzeko zain dago; hala ere, adierazi diote ez diotela esleipenik egingo, haren seme-alabak Nafarroatik kanpo daudelako. Adierazi du ezinezkoa zaiola etxebizitza pribatu bat alokatzea, langabezian dagoelako. Q20/1019.
- Aurkeztutako beste kexa baten antzeko kexa (Q19/933).
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Iruñeko Udalak eta Lurralde Antolamenduko, Etxebizitzako, Paisaiako eta Proiektu Estrategikoetako Departamentuak ez diotelako esleitzen etxebizitza babestu bat errentamendu-erregimenean. Azaldu duenez, % 38ko desgaitasun-maila aitortu diote hainbat patologikoa medikorengatik; ondorioz, agresibitate-uneak ditu eta zaila da beste pertsona batzuekin bizitzea. Gaur egun pisu partekatu bateko gela batean bizi da, eta gatazkak eduki ditu pisuko kideekin. Q20/1022.
- Ikertutako kexa - [Emandako ebazpena](#) - Erantzunaren zain.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Burlatako Udalak eta Lurralde Antolamenduko, Etxebizitzako, Paisaiako eta Proiektu Estrategikoetako



Departamentuak ez diotelako esleitzen haren inguruabar ekonomikoetara egokitutako eta errentamendu-erregimeneko etxebizitza bat. Azaldu duenez, 73 urte ditu eta 18 urteko semearekin bizi da koinatuaren etxeko gela batean. Etxebizitza bat lortzen saiatu ondoren modu guztietan (eskatzaileen errolda, Etxebizitza Sozialerako Nafarroako Funtsa, higiezin enpresak alokatzeko etxebizitza libreen sustapenekin 2011 baino lehen, etab.) ez du ezertxo ere lortu. Q20/1033.

- Ikertutako kexa - [Emandako ebazpena](#) - Ez onartua.

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Lurralde Antolamenduko, Etxebizitzako, Paisaiako eta Proiektu Estrategikoetako Departamentuak oraindik ez diolako eskaini alokairu-erregimeneko etxebizitza bat haren bizi-proiektua aurrera eramateko, nahiz eta izena eman zuen etxebizitza babestuen eskatzaileen erroldan. Gainera, Iruñeko Udalak ez dio esleitzen gizarte-larrialdiko etxebizitza bat. Azaldu duenez, semearekin bizi da, eta semeari % 33ko desgaitasuna aitortu zioten. Etxebizitzatik joan behar dira berehala, kaleratze-epai irmoa eman baita. Q20/1053.

- Ikertutako kexa - [Emandako ebazpena](#) - Erantzunaren zain.

- Una Herritar batek kexa bat aurkeztu du, etxebizitza bat lortzeko premiazko beharraren aurrean, Lurralde Antolamenduko, Etxebizitzako, Paisaiako eta Proiektu Estrategikoetako Departamentuak soilik Nasuvinsaren etxebizitza babestuen eskatzaileen erroldan izena emateko aukera ematen diolako; izen-emate hori egiteke dago oraindik, Foru Ogasunaren akats baten ondorioz, eta Iruñeko Udalak ez dio esleitzen larrialdietarako etxebizitzarik. Babesik gabe sentitzen da bere familiaren kaleratzearen aurrean,

eta inpotentzia ere sentitzen du; izan ere, nahiz eta alokairua ordaintzeko gai den, merkatu librean uko egiten diote. Q20/1103.

- Ikertutako kexa - Erakundeak kexa egin zuen pertsonari administratziotik jasotako informazioa helarazi zion, alegazioak egin zitzaion. Alegaziorik jaso ez zenez, jarduketari amaiera eman zitzaion, eta interesdunari jakinarazi zitzaion.

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Lurralde Antolamenduko, Etxebizitzako, Paisaiako eta Proiektu Estrategikoetako Departamentuak eta Iruñeko Udalak ez diotelako esleitzen etxebizitza bat. Azaldu duenez, 52 urte ditu, bakarrik bizi da eta langabezian dago; horrez gain, zailtasunak ditu subsidioa jasotzeko, soilik aldi baterako kontratuak sinatzen dituelako, eta behin eta berriro altan emateko prozedurak kobrantza atzeratzen du. Horrez gain, izena eman zuen etxebizitza babestuen eskatzaileen erroldan, baina familia-unitatea berak bakarrik osatzen duenez, emandako puntuazioa txikiagoa da. Etxebizitza libre bat lortzea zailtzen duten arrazoiak azaldu ditu. Lehenik eta behin, egoera ekonomikoagatik. Bigarrenik, jabeek, jakiten dutenean ez duela kontraturik, uko egiten diotelako gela bat alokatzeari. Gainera, langile soziosanitarioa da egoitza-zentroetan, eta covid-19aren ondorioz uko egin ziotelako kutsatzeko beldurragatik. Azkenik, ez datorrelako bat errentatzaileek bilatzen duten adin-tartearekin. Gela batean bizi da, baina laster joan beharko da. Q20/1196.

- Ikertutako kexa - Erakundeak kexa egin zuen pertsonari administratziotik jasotako informazioa helarazi zion, alegazioak egin zitzaion. Alegaziorik jaso ez zenez, jarduketari amaiera eman zitzaion, eta interesdunari jakinarazi zitzaion.

■ Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Tafallako Udalak eta Lurralde Antolamenduko, Etxebizitzako, Paisaiako eta Proiektu Estrategikoetako Departamentuak ez diotelako eskaintzen haren familiari bizitzeko aukerarik; egun bizitokitza duten etxebizitzatik joan beharko dira laster, errentamendu-kontratua amaitu baita eta sustatzaileak ez duelako hura berritzeko asmorik. Q20/1206.

- Ikertutako kexa - [Emandako ebazpena](#) - Departamentuak ez du onartu.

■ Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Lurralde Antolamenduko, Etxebizitzako, Paisaiako eta Proiektu Estrategikoetako Departamentuak eta Iruñeko Udalak ez diotelako esleitzen haren emaztearekin eta hiru seme-alabekin (horietako bi jaioberriak) bizitzeko etxebizitza bat. Azaldu duenez, gaur egun pisu batean bizi dira, eta errentamendu-kontratua amaitzear dago; pisuan familiako kide guztiei eragiten dieten arazoak daude, hezetasunarekin eta onddoekin lotutakoak. Horrez gain, adierazi du familia ugari gisa dituzten beharrei erantzungo dien etxebizitza bat ari direla bilatzen, eta etxebizitza babestuen eskatzaileen erroldan eman zutela izena. Horrekin batera, bizigarritasun-larrialdietarako udal-etxebizitza bat eskatu du, eta David alokairurako laguntza jasotzen du, nahikoa ez den arren. Q20/1224.

- Ikertutako kexa - 2021ean emandako ebazpena - Erantzunaren zain.

■ Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Lurralde Antolamenduko, Etxebizitzako, Paisaiako eta Proiektu Estrategikoetako Departamentuak eta Iruñeko Udalak ez diotelako esleitzen etxebizitza bat bizi duen bizigarritasun-larrialdiko egoeraren aurrean. Azaldu duenez, etxebizitza batean bizi da bere ezkontidearekin eta urtebeteko se-

mearekin, eta enpresa jabeak jakinarazi dio kontratua laster amaituko dela, eta negozioarekin lotutako arrazoiengatik kontratua ez dela luzatu edo berrituko. Adierazi du zaila dela alokairu pribatu bat topatzea, diru-sarrera oso handiak eskatzen dizkiotelako, itxarote-zerrendak daudelako edo bere jatorrizko herrialdea dela medio, besteak beste. Horrez gain, azaldu du izena eman zuela etxebizitza babestu bat lortzeko eskatzaileen erroldan, eta jakinarazi diotela ez dagoela udal-etxebizitzarik. Q20/1234.

- Ikertutako kexa - 2021ean emandako ebazpena - Ez onartua.

■ Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Lurralde Antolamenduko, Etxebizitzako, Paisaiako eta Proiektu Estrategikoetako Departamentuak ez diolako egoera oneko etxebizitza babestu bat esleitzen haren familiari, nahiz eta 2014an izena eman zuten etxebizitza-eskatzaileen erroldan. Azaldu duenez, gaur egun bizitokitza duten etxebizitza egoera txarrean dago, hezetasun askorekin, eta, horren ondorioz, emazteak eta seme-alabek tratamendu medikoa behar izan dute, baldintza horiek euren asma-arazoak larriagotu baitituzte. Adierazi du ez duela lanik topatzen, eta errenta berrmatua dela familiaren diru-sarrera bakarra. Q20/1289.

- Ikertutako kexa - 2021ean emandako ebazpena - Erantzunaren zain.

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

■ Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Lurralde Antolamenduko, Etxebizitzako, Paisaiako eta Proiektu Estrategikoetako Departamentuak ukatu egin diolako Emanzipa programaren laguntzaren hileko kuota bat; izan ere, bizi den etxebizitzaren errentamenduaren ordainketa egiaztatzeko entregatu zuen banku-frogagirian

ez zegoen jasota etxebizitzaren atalondoaren zenbakia. Herritarra ez dago ados ukapenarekin, uste baitu aukera eman behar ziotela akatsa zuzentzeko. Horrez gain, eskatutako dokumentua bederatz hilabetez jarraian aurkeztu du. Q20/19.

- Ikertutako kexa - [Emandako ebazpena](#) - Ez onartua.

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Iruñeko Udalak ukatu egin diolako Etxebizitzaren aldeko 2020ko Programan aurreikusitako laguntzaren esleipena, ez baitu betetzen erroldan gutxienez sei hilabeteko antzintasuna izatearen baldintza. Badaki ez duela baldintza hori betetzen, baina hiru- seme alaba dauzka eta langabezia dago; beraz, eskatu du antzintasun hori ez betetzeko legalki aurreikusitako salbuespena emateko. Q20/310.

- Ikertutako kexa - Erakundeak kexa-jartzaileari Administrazioaren eskutik jasotako informazioa helarazi zion, alegazioak aurkezteko. Ez zirenez jaso, jarduketa amaitutzat jo zen, eta interesdunari jakinarazi zitzaion.

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Lurralde Antolamenduko, Etxebizitzako, Paisaiako eta Proiektu Estrategikoetako Departamentuak gazteentzako emantzipazio-laguntzen sarbidea (Emanzipa programa) aurreikusten duelako soilik etxebizitza bat alokatuta dutenentzat, eta ez alokatutako gela batean bizi direnentzat. Eskatu du laguntza horiek arautzen dituen araudia aldatzeko, gazte askok ez dituztelako etxebizitza bat alokatzeko beharrezko baliabide ekonomikoak, eta, ondorioz, gelak alokatzen dituztelako. Q20/538.

- Ikertutako kexa - [Emandako ebazpena](#) - Onartua.

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Lurralde Antolamenduko, Etxebizitzako, Paisaiako eta Proiektu Estrategikoetako Departamentuak David programako etxebizitzaren errentamendu-laguntzaren ordainketa ukatu diolako; izan ere, maiatzeko errentamenduaren ordainketa egiaztatzeko aurkeztu zuen banku-frogagirian ez zegoen jasota etxebizitzaren helbidea. Azaldu duenez, ez dago ados ukapenarekin, eta, ondorioz, finantza-erakundearen barne-erabilerako banku-dokumentu bat aurkeztu du, non etxebizitzaren helbide osoa jasotzen den. Q20/582.

- Ikertutako kexa - [Emandako ebazpena](#) - Ez onartua.

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Lurralde Antolamenduko, Etxebizitzako, Paisaiako eta Proiektu Estrategikoetako Departamentua ukatu egin diolako David programako etxebizitza baten errentamenduaren kenkari fiskalaren eskaera, ez baitu aurkeztu dibortzio-epaia; hori dela eta, haren egoera zibilak ezkonduarena izaten jarraitzen du. Horrez gain, ez ditu aurkeztu familia-unitatearen datu ekonomikoak. Azaldu duenez, ez dauka epai hori, baina hitzarmen arauemailea eta Nafarroako Gobernua-ren genero-indarkeria jasan duten emakumeen harrera-etxean egon izanaren frogagiria ditu. Q20/647.

- Ikertutako kexa - [Emandako ebazpena](#) - Ez onartua.

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Lurralde Antolamenduko, Etxebizitzako, Paisaiako eta Proiektu Estrategikoetako Departamentuak ez dituelako iragartzen gazteentzako laguntzen programan sartzen diren laguntzak, 2018-2021 aldirako Estatuko Etxebizitza Planean ezartzen direnak. Horien xedea da kolektibo horri laguntzea etxebizitza egoki eta duin bat lortzen

alokairu-erregimenean, maizterrei zuzendutako laguntza zuzenen bitartez, edo jabetza-erregimeneko etxebizitza baterako sarbidea erraztea tamaina txikiko udalerrri batean, hura erosteko dirulaguntza zuzen bat emanda. 5.000 biztanletik beherako udalerrri batean etxebizitza bat erosi nahi du, baina departamentuak adierazi dio estatu-mailako laguntza bat dela, eta ez duela Nafarroako Gobernuak kudeatzen. Uste du landa-despopulazioak modu nabarmenean eragiten diola Nafarroari, eta ez dute neurri hori erabiltzen fenomenoari aurre egiteko. Q20/666.

- Ikertutako kexa - Ez da gomendio, iradokizun edo betebeharren gogorazpenik egin.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Lurralde Antolamenduko, Etxebizitzako, Paisaiako eta Proiektu Estrategikoetako Departamentuak Hezkuntza Ministerioak haren alabei emandako ikaskuntza-beken egiaztagiria aurkezteko eskatu diolako, esleitu zitzaion etxebizitza babes-tuaren kontratua berritzeko eta dagokion alokairurako dirulaguntzaren zenbatekoa zehazteko. Uste du datu hori ez dela garrantzitsua dirulaguntza hori kalkulatzeko. Q20/712.
- Ikertutako kexa - Ez da gomendio, iradokizun edo betebeharren gogorazpenik egin.
- Bi herritarrek kexa bat aurkeztu dute, Lurralde Antolamenduko, Etxebizitzako, Paisaiako eta Proiektu Estrategikoetako Departamentuak ez duelako balioztatzen bizi diren etxebizitzaren errentamenduaren ordainketa egiaztatzeko aurkeztutako dokumentazioa, eta, ondorioz, ez dizkie ordaintzen Emanzipa programaren hilabete batzuetako kuotak. Azaldu dutenez, departamentuak adierazi die frogagiri batean ez dela jasotzen ordaintzen den errentaren hilabetea, eta, bi hileko kuotaren kasuan, frogagiria ez datorrela bat hautatutako denbora-epearekin. Adierazi

dute ez daudela ados; lehen kasuan, hilabetea behar bezala zegoen jasota frogagirian. Izan ere, aurretik ere horrela egiaztatu dute errentamenduaren ordainketa, eta laguntza jaso dute. Q20/760.

- Ikertutako kexa - [Emandako ebazpena](#) - Ez onartua.
- Herritarrek batek kexa bat aurkeztu du, Lurralde Antolamenduko, Etxebizitzako, Paisaiako eta Proiektu Estrategikoetako Departamentuak ez duelako balioztatzen bizi den etxebizitzaren errentamenduaren ordainketa egiaztatzeko aurkeztutako dokumentazioa, eta, ondorioz, ez dio ordaintzen Emanzipa programaren 2020ko lehen hiruhilekoa. Azaldu duenez, departamentuak adierazi dio urtarrileko eta martxoko banku-frogagirietan ez daudela jasota pisua eta etxebizitzaren letra. Uste du aukera eman behar harko lioketela akatsa zuzentzeko; gainera, ez zen lehen aldiz aurkeztu errentamenduaren ordainketa justifikatzeko dokumentua, duela hainbat hilabete daramatzalako laguntza jasotzen. Q20/773.
- Ikertutako kexa - [Emandako ebazpena](#) - Ez onartua.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Lurralde Antolamenduko, Etxebizitzako, Paisaiako eta Proiektu Estrategikoetako Departamentuak ez diolako aitortzen haren etxebizitza babestua alokatzeagatik jasotzen ari den dirulaguntzaren igoera. Azaldu duenez, haren inguruabar ekonomikoak aldatu egin dira, eta errenta bermatua aitortu diote; beraz, eskatzen du alokairuaren % 75 ordaintzeko. Q20/836.
- Kexa Administrazioarekiko izapidetzean konpondu da.

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Lurralde Antolamenduko, Etxebizitzako, Paisaiako eta Proiektu Estrategikoetako Departamentuak ez diolako erantzunik ematen haren egoera ekonomiko zailari eta ez diolako etxebizitzaren arloko laguntzarik ematen. Azaldu duenez, zailtasun handiak ditu alokairurako laguntza bat lortzeko, eta hori premiaz behar du; izan ere, soilik errenta bermatua eta bi seme-alabentzako elikagaien pentsioa jasotzen ditu. Adierazi du ez duela betetzen etxebizitza babestuen eskatzaileen erroldako antzinasun-baldintza David programako laguntza eskatzeko; hala ere, ez dago ados horrekin, erroldatik kanpo utzi baitzuten arrazoirik adierazi gabe, eta Emanzipa laguntza jasotzeko gehieneko adina gainditzen du. Q20/883.
  - Ikertutako kexa - Erakundeak kexa egin zuen pertsonari administrazioetik jasotako informazioa helarazi zion, alegazioak egin zitzaizkion. Alegaziorik jaso ez zenez, jarduketari amaiera eman zitzaion, eta interesdunari jakinarazi zitzaion.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Lurralde Antolamenduko, Etxebizitzako, Paisaiako eta Proiektu Estrategikoetako Departamentuak ez duelako balioztatzen bizi den etxebizitzaren errentamenduaren ordainketa egiaztatzeko aurkeztutako dokumentazioa, eta, ondorioz, ez dizkio ordaintzen David programaren hilabete batzuetako kuotak. Azaldu duenez, departamentuak adierazi dio frogagiritan ez direla jasotzen ordaintzen den errentaren hilabetea eta etxebizitzaren helbidea. Ez dago ados horrekin; izan ere, eskatutako dokumentazioa aurkeztu du, eta bertan aurretik aurkeztutako datu berdinak jasotzen dira, eta kasu horietan laguntza jaso zuen. Gainera, adierazi du bi hilabeteko kuota etxebizitzaren errentatzaileari ordaindu zaizkiola, administrazio-akats batengatik. Q20/961.
  - Ikertutako kexa - [Emandako ebazpena](#) - Ez onartua.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Iruñeko Udala atzeratzen ari delako eman dioten etxebizitzaren alokairurako larrialdietarako laguntza ordaintzen. Q20/1049.
  - Kexa Administrazioarekiko izapidetzean konpondu da.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, alokatutako gela batean bizi diren pertsonak ezin direlako sartu etxebizitzaren alokairurako David laguntza-programan, soilik etxebizitza oso bat alokatzen dutenentzat baitago aurreikusita. Azaldu duenez, Etxebizitza Zerbitzuaren webgunean emandako informaziotik ondorioztatu daiteke laguntza hori jaso daitekeela etxebizitza bat partekatzekotan. Adierazi du gela baten errentamendu-kontratua duela, eta hori dela bere ohiko etxebizitza. Horrez gain, adierazi du % 47ko desgaitasuna aitortu diotela, eta bere diru-sarreraren iturri bakarra errenta bermatuaren prestazioa dela; beraz, zailtasunak ditu etxebizitza bat lortzeko. Q20/1073.
  - Ikertutako kexa - [Emandako ebazpena](#) - Onartua.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Lurralde Antolamenduko, Etxebizitzako, Paisaiako eta Proiektu Estrategikoetako Departamentuak ez diolako aitortzen bizi den etxebizitza babestuen alokairurako dirulaguntza, haren diru-sarrek legalki ezarritako gehieneko muga gainditzen dutelako. Ez zaio ondo iruditzen diru-sarrera gisa zenbatzea Pertsonen Autonomiarako eta Garapenerako Nafarroako Agentziak familiarrak zaintzeko emandako laguntza, prestazio periodikotzat jotzen baita. Uste du hori salbuetsi beharko litzatekeela, Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuaren eskutik seme-alaben

osasuna zaindu eta mantentzeko jasotzen duen laguntza bezala. Familia-unitateko kideen zenbaketari dagokionez, adierazi du ez dutela modu zuzenean egin: ez dute kide bat gehiago zenbatu familia-unitatean desgaitasuna duen pertsona bakoitzeko. Adierazi du amarekin, emaztearekin eta hiru seme-alabekin bizi dela, eta azken horiek desgaitasuna dutela aitortuta; beraz, gastu familiarak ez dira edozein familiaren ohiko gastuak. Q20/1115.

- Ikertutako kexa - Ez da gomendio, iradokizun edo betebeharren gogorazpenik egin.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Lurralde Antolamenduko, Etxebizitzako, Paisaiako eta Proiektu Estrategikoetako Departamentuak ez dielako aitortzen hari eta haren bikotekideari etxebizitza babestu bat erosteko dirulaguntza bat, biek elkarrekin dituzten aurrezkien ondorioz. Azaldu duenez, denbora asko eman dute lanean eta etxebizitza bat erosteko aurrezten. Adierazi du ez dutela eragozpenik aurrezki horien jatorria edo arrazoiak aztertzeko, egiaztatu dezaketelako ondare hori hainbat urtetako ahalginarekin pilatu dutela. Dirulaguntza emateko xedearekin, eskatu du eskatzaileak ondarea izatearen arrazoiak bereizteko. Q20/1145.
- Ikertutako kexa - Ez da gomendio, iradokizun edo betebeharren gogorazpenik egin.

### C) Bizigarritasun-zedula:

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Lurralde Antolamenduko, Etxebizitzako, Paisaiako eta Proiektu Estrategikoetako Departamentuak ukatu egin dielako Iruñeko hirigunean kokatutako etxebizitza baten bizigarritasun-zedula berritzeko aukera. Etxebizitza 2009an erosi zuen, eta ez du bizigarritasun-zedula lortzeko behin betiko birgaikuntza-kalifikazioa. Ondorioz, ez ditu betetzen legean ezarritako gutxieneko bal-

dintzak. Azaldu duenez, erosi zuenean, notarioak jasota utzi zuen etxebizitzak bizigarritasun-zedula zuela, birgaikuntza babestuaren espediente batean jasotako egoteagatik, eraikineko gainerako etxebizitzekin batera. Hala ere, nahiz eta aurreko jabeak espedientearen behin-behineko kalifikazioa eskatu zuen, behin betiko kalifikazioari uko egin zion, eta, horrekin batera, uko egin zion gainerako etxebizitzek lortu zuten bizigarritasun-zedula lortzeari. Q20/9.

- Ikertutako kexa - [Emandako ebazpena](#) - Ez onartua.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Lurralde Antolamenduko, Etxebizitzako, Paisaiako eta Proiektu Estrategikoetako Departamentuak ez dielako ematen haren jabetzako etxebizitza bati dagokion bizigarritasun-zedula; izan ere, eraikinaren ebaluazio-txosten bat egin da, eta "behin-behinean ez-gaia" kalifikazioa eman dio. Azaldu duenez, arkitektoak adierazi du hautesmandako kalteak arinak direla, eta bizilagun guztiak ados daudela beharrezko obrak egitearekin. Inpotentzia sentitzen du, ezin duelako etxebizitza saldu zedularik gabe, eta etxebizitzaz aldatu behar duelako, 94 urteko pertsona bat baitauka ardurapean. Q20/869.
- Ikertutako kexa - [Emandako ebazpena](#) - Ez onartua.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Lurralde Antolamenduko, Etxebizitzako, Paisaiako eta Proiektu Estrategikoetako Departamentuak ukatu egin dielako txapitula baten bizigarritasun-zedula berritzeko aukera; izan ere, eraikinaren ebaluazio-txosten bat egin da, eta "behin-behinean ez-gaia" kalifikazioa eman dio. Adierazi du kalifikazio hori eman zaiola eraikinean atxikitako etxabe baten teilatuko habe batzuk birgaitu behar direlako, eta horrek ez duela zerikusirik ez

egiturarekin eta ez txapitularekin. Gainera, azaldu du etxabearen jabeak beti egin diola uko horiek birgaitzeari. Q20/1126.

- Ikertutako kexa - [Emandako ebazpena](#) - Ez onartua.

#### **D) Babestutako etxebizitzetan izandako kalteak:**

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Lurralde Antolamenduko, Etxebizitzako, Paisaiako eta Proiektu Estrategikoetako Departamentuak ez dituelako premiazko neurriak hartzen bizi den etxebizitza babestuaren egitura-kalteak konpontzeko, segurtasun- eta bizigarritasun-baldintza egokiak izan ditzan. Azaldu duenez, eraikinean etengabeko ur-iragazketak daude, eta bereziki kezkarria iruditzen zaio teilatuaren egoera. Q20/1252.

- Interesdunak atzera egitea.

#### **E) Etxebizitza babestuen eskatzaileen errolda:**

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Lurralde Antolamenduko, Etxebizitzako, Paisaiako eta Proiektu Estrategikoetako Departamentuak etxebizitza babestuen eskatzaileen erroldatik kanpo utzi duelako, ez duelako bete 2019ko errenta-aitorpenean gutxienez 3.000 euroko diru-sarrerak egiaztatzeko beharrarekin lotutako gaitasun ekonomikoaren baldintza. Adierazi duenez, urte horretan eszedentzia eskatu zuen semea zaintzeko, eta, beraz, ez zuen diru-sarrerarik izan. Uste du kanporatze horrek seme-alabak zaintzeko eskubidea urratzen duela. Q20/1003.

- Ikertutako kexa - [Emandako ebazpena](#) - Ez onartua.

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Lurralde Antolamenduko, Etxebizitzako, Paisaiako eta

Proiektu Estrategikoetako Departamentuak etxebizitza babestuen eskatzaileen erroldatik kanpo utzi duelako, ez duelako bete 2019ko errenta-aitorpenean gutxienez 3.000 euroko diru-sarrerak egiaztatzeko beharrarekin lotutako gaitasun ekonomikoaren baldintza. Adierazi duenez, ikusi zuenean kanpoan gelditu ahal zela, errenta-aitorpena egin zuen, eta aitortu zioten errenta bermatuaren diru-sarrerak jaso zituen bertan; horiek errenta salbuetsizat jotzen dira. Aitorpena Nasuvinsari bidali zioten, eta hark ez zuen aintzat hartu; beraz, behin betiko gelditu zen erroldatik kanpo. Azaldu duenez, horrek kalte egiten dio David programako etxebizitza-errentamenduaren laguntza jasotzeko. Q20/1012.

- Ikertutako kexa - [Emandako ebazpena](#) - Ez onartua.

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, ez dagoe-lako ados jabetza-erregimeneko etxebizitza babestuak lortzeko baremoarekin; izan ere, ez zaie punturik ematen hirurogeita bost urtetik gorako eskatzaileei eta etxebizitzaren erabilera ukatu dieten eta banatuta edo dibortziazuta dauden pertsoneri, banatu edo dibortziazteko epai judicial bati jarraikiz. Alokairu-erregimeneko etxebizitza babestuak lortzeko baremoan, berriz, aurreikusten da puntuak ematea kolektibo horiei. Q20/1029.

- Ikertutako kexa - [Emandako ebazpena](#) - Ez onartua.

#### **F) Alokairu soziala:**

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Lurralde Antolamenduko, Etxebizitzako, Paisaiako eta Proiektu Estrategikoetako Departamentuak ez dielako informazioa ematen inbertsio-funts batek etxebizitza batzuk erostearen ondorioz (harena barne) alokairu sozialak izan dezakeen

prezio-igoeraren inguruan. Etxebizitza horiek alokairu sozialera zeuden bideratuta. Ez zaio ondo iruditzen enpresarekin hartutako akordioak soilik zazpi urteko indarraldia izatea. Kezkatuta dago, horrek etxebizitzatik joatea behartu dezakeelako; ez dauka bizitzeko beste aukerarik, eta ez diote etxebizitza babesturik esleitu. Q20/430.

- Ikertutako kexa - Herritarrari jakinarazi zitzaion erakundeak ofiziozko jarduketa orokor bat egin zuela (AO 20/7) gai horren inguruan. Administrazioak idatzi bat bidali zuen errentaren gehieneko prezioa finkatzeko eta maizterrek euren etxebizitzetan jarraitzeko jarduketa batzuk jakinarazteko; beraz, informazio hori herritarrari jakinarazi zitzaionean eman zitzaion amaiera jarduketei.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Lurralde Antolamenduko, Etxebizitzako, Paisaiako eta Proiektu Estrategikoetako Departamentuak oso epe laburra eman diolako alokairuan bizi den babes ofizialeko etxebizitzan jarraitzeko berme ekonomikoak aurkezteko. Lana lortzeko dituen zailtasun bereziak aipatu ditu, adinagatik eta covid-19aren osasun-krisiaren testuinguruagatik. Adierazi duenez, ezin ditu beste prestazio batzuk jaso, hala nola errenta bermatua edo bizitzeko gutxieneko errenta, ez dituelako betetzen egoitza-baldintzak. Q20/800.
  - Ikertutako kexa - Ez da gomendio, iradokizun edo betebeharren gogorarazpenik egin.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Lurralde Antolamenduko, Etxebizitzako, Paisaiako eta Proiektu Estrategikoetako Departamentuak ez dituelako beharrezko neurriak hartzen inbertsio-funts batek alokairu sozialera bideratutako etxebizitza batzuen inguruan sinatutako akordioa ustez urratu ondoren. Inbertsio-enpresak

jakinarazi du errentamendu-kontratua automatikoki iraungiko dela sei hilabeteko ezohiko luzapen-epea amaitu ondoren. Nafarroako Gobernuarekin alokairu sozialak zazpi urteko eperako luzatzeko sinatutako akordioari iruzur egin nahi zaiola salatu du, baita departamentuak egoeraren aurrean izan duen pasibotasuna ere. Q20/832.

- Ikertutako kexa - [Emandako ebazpena](#) - Onartua.

### G) Arau-hausteak eta zehapenak:

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Lurralde Antolamenduko, Etxebizitzako, Paisaiako eta Proiektu Estrategikoetako Departamentuak idatzi bat bidali diolako, zeinaren bidez jakinarazi dion haren jabetzako etxebizitza bat ez dela erabili bizitoki gisa. Ondorioz, etxebizitza huts izendatzeko eta hori dagokion udal-errol-dan sartzeko prozedura abiarazi daiteke. Horrez gain, dagokion zehazpen-espeditatea ere abiarazi daiteke, edota etxebizitza desjabetu. Adierazi duenez, gutunean aipatutako etxebizitza bere ohiko etxebizitza da duela hiru urtetik, eta bertan bizi da hiru alaba txikiekin. Horrez gain, adierazi du etxebizitzaren ur-kontsumoa zentralizatua dela, eta etxejabeen elkarteari ordaintzen zaiola. Q20/702.
  - Herritarrari AO 20/14 ofiziozko jarduketa jakinarazi zitzaion, erakundeak gauzatu zuena gai horren harira.

### H) Administrazioaren lehentasunez erosteko eta atzera eskuratzeko eskubidea:

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Lurralde Antolamenduko, Etxebizitzako, Paisaiako eta Proiektu Estrategikoetako Departamentuak lehentasunez erosteko eskubidea erabili nahi duelako haren jabetzako etxebizitza baten gai-



nean. Azaldu duenez, Administrazioari etxebizitza hori saltzeko asmoa jakinarazi ondoren, non bikotekidearekin eta hiru urteko alabarekin bizi den, azkenik ezingo du saldu; izan ere, hitzartuta zeukan beste etxebizitza baten erosketa bertan behera gelditu da kanpoko arrazoi batengatik, eta hura erosteko lehenik eta behin etxebizitza babestua saldu behar zuen. Hala ere, etxebizitzaren arloko departamentu eskudunak jakinarazi dio etxebizitza erosteko asmoa duela oraindik ere. Q20/1237.

- Ikertutako kexa - 2021ean emandako ebazpena - Erantzunaren zain.

#### **I) Gatazka-egoerak:**

■ Herritar batek kexa bat aurkeztu du, egoera jasanezina ari delako bizitzen; izan ere, duela sei urte bere etxebizitzaren ondoko etxebizitza bat okupatu zuten Esteponan (Malaga). Azaldu duenez, nahiz eta salatuak izan diren etxebizitzaren okupazio ilegala eta bertan gertatzen diren indarkeriazko ekintzak, ez da neurririk hartu, eta bizilagunak etsita daude. Q20/403.

- Partikularren arteko kontua - Bere eskubideak hobeto defendatzeko informazioa eman zitzaion herritarrari.

■ Herritar batek kexa bat aurkeztu du, beldurra ematen diolako esleitu dioten etxebizitza babestuan sartzeak, mehatxuak jaso baititu eraikinean bizi direnen eskutik. Azaldu duenez, Nasuvinsari jakinarazi zion hori, baina ez diote beste aukerarik eskaini. Horrez gain, adierazi du tartean dauden familiak saiatu direla konponbide bakesu bat bilatzen, baina ez da emaitzarik lortu, eta mehatxu larriak jaso ditu azkenik etxebizitzara joaten bada. Q20/1308.

- Interesdunak atzera egin du.



## IV. KAPITULUA

# COVID-19

### 4.1 SARRERA.

Kapitulu honetan, Sars-cov-2 (covid 19) koronabirusak eragindako pandemiarekin lotuta 2020an aurkeztutako kexak jasotzen dira. Aurreko urtean gertatutako gertaera hori salbuespenezkoa denez, komeni da berariazko atal batean jasotzea, gainerrako kexetatik bereizita.

### 4.2 KEXEN ZERRENDA.

Kexak hobeto adierazteko, egokitzen jo da gorabehera nagusiekin lotutako epigrafe komunean biltzea.

Erakundeak 2020. urtean kexa horien ondorioz egindako lege-betebeharren, gogorazpenen, iradokizunen eta gomendioen eduki osoa txosten honetako VII. kapituluaren jaso da.

#### 4.2.1 Adinekoen egoitzak.

■ Herritar batek kexa bat jarri du, Eskubide Sozialetako Departamentuak ez duelako neurririk hartzen, covid-19ak eragindako osasun-krisiak irauten duen bitartean, adinekoentzako egoitza-zentroetako erabiltzaileen eta langileen osasunaren babes egokia bermatzeko. Honako hauek aipatzen ditu: baliabide materialik eta norbera babesteko ekipamendurik eza, garai diagnostikatzeko testak edo heriotzaren arrazoia egiaztatze probak egiteko ezintasuna, eta kutsatutako langileen ordezko eza. Q20/463.

■ Administrazio eskudunari igorri zaio kexa.

■ Herritar batek kexa bat jarri du covid-19ak eragindako osasun-krisian egoitza pribatuetan zerbitzuak ematen dituzten profesionalak aurkitzeko izaten ari diren zailtasunengatik. Uste du hori esparru publikoarekiko soldata-desberdintasunen eta profesional bakoitzak artatu beharreko erabiltzaileen ratio handiagoaren ondorio dela. Q20/497.

■ Herritarrari aplikatu beharreko legeriari buruzko informazioa eman zaio.

■ Herritar batek kexa bat aurkeztu du, zentro geriatrikoetan dauden eta covid-19arekin kutsatuta ez dauden pertsonak senideen bisitak etetearen ondorio latzak jasaten ari direlako. Bere aitaren kasua aipatzen du: Alzheimerrak jota dago, eta bideo-deien bidez soilik izaten du harremana harekin. Eguneroko maitasun-estimulu ezak nola eragiten dion deskribatzen du, ezin baititu urrutitik hauteman. Ziur dago neurria luzatzen bada, larriki eragingo diola bere osasunari. Q20/511.

■ Kexa Administrazioarekin egindako izapidetan zehar konpondu da.

■ Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Eskubide Sozialetako Departamentuak eta Osasun Departamentuak ez dutelako ama egoitza ospitalera eraman, covid-19ak eragindako infekzioa larriagotu egin bazaio ere. Q20/547.

- Ikertutako kexa - Ez da gomendio, iradokizun edo betebeharren gogorazpenik egin.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Eskubide Sozialetako Departamentuak ez dielako uzten bere alaba dagoen egoitzako erabiltzaileei covid-19aren ondoriozko konfinamendua arintzeko irteera-erregimen bat izaten. Uste du horiei ere, gainerako herritarrei bezala, ezartzen diren arintze-neurriez gozatzeko aukera eman behariko litzaiekeela. Adierazi du zentroak oso lorategi txikia duela, eta, beraz, osasun-agintariek ezarritako ordu-tarteetan irteteko aukera eman behar zaiela. Bestela, uste du tratu diskriminatzailea jasotzen ariutuko liratekeela. Q20/556.
- Kexa Administrazioarekin egindako izapidean zehar konpondu da.
- Hainbat herritarrek hiru kexa aurkeztu dituzte, Eskubide Sozialetako Departamentua deskonfinamenduan neurri oso murriztaileak hartzen ari delako adinekoen egoitzetan. Azaldu dutenez, gure adinekoek itxialdi oso zorrotzari egin behar izan diote aurre konfinamenduan, espazio komunak erabili ezinik eta senideekiko harremana mugatuta. Uste dute ez dela nahikoa pertsona batek bisitatzeko baimena, ordu erdiko eta asteko egun batekoa. Eskatzen dute erlaxazio-neurriek ez ditzatela hainbeste mugatu beren eskubideak, erabakitzeko tartea izan dezaten osasun-larrialdiari aurre egiteko moduari dagokionez. Q20/606, Q20/630 eta Q20/633.
- Kexak Administrazioarekin egindako izapidean zehar konpondu dira.
- Hainbat herritarrek bi kexa jarri dituzte, ez datozelako bat hirugarren adinekoentzako zentroetan bizi diren pertsonak covid-19ak eragindako osasun-krisiaren "bigarren olatuan" berriro ere bizi izan dituzten isolamendu-baldintzekin. Adierazi dute jasaten ari diren neurri murriztaile

horiek (sartzeko eta irteteko debekua, senideen bisiten murrizketa...) larriki kaltetzen ari direla adinekoen osasuna, eta arazo psikoafektiboak eta emozionalak, eta ondorio itzulezinak eragiten dizkietela. Q20/1080 eta Q20/1094.

- Neurriaren irismenaren eta helburuaren berri eman zaie herritarrei.

#### 4.2.2 Desgaitasuna duten eta tutoretzapean dauden pertsonak.

- Herritar batek kexa bat jarri du, urritasuna duten pertsonentzako lantokia (bere alaba bertara joaten da) ez delako itxita egongo covid-19ak eragindako osasun-krisian. Adierazi du zentroa ohiko bizilekutik hemeretzi kilometrora dagoela, eta, arrisku-taldetzat jo arren, noizbait eraman behar izan duela. Aipatu du bere alabak, ibilbidea egiteko, bospasei pertsonarekin partekatu behar izan duela ibilgailua, eta babes-neurri gisa maskara baino ez zeramatela jantzita. Q20/466.
- Interesdunak atzera egin du.
- Herritar batek kexa jarri du, Helduen Tutoretzarako Nafarroako Fundazioak, covid-19aren pandemiak dirauen bitartean, ez dielako uzten bere alabari bizi den zentrotik ateratzen. Q20/469.
- Herritarrari jakinarazi zaio eraginkorragoa dela, kasu honetan, gaia lehenik Administrazioari planteatzea.
- Desgaitasuna duten pertsonen arretarako zentro bateko lan-osasuneko batzorde batek kexa bat aurkeztu du, Eskubide Sozialetako Departamentuak zentro horretan hartutako segurtasun-neurriak ez direlako nahikoak covid-19ak sortutako osasun-krisiari aurre egiteko. Besteak beste, honako hauek aipatu ditu: langileen sarrera kontrolatzeko fitxategi digitalean eta dutxetan eta arropa garbitzean gabeziak izatea;

emandako prestakuntza eskasa izatea; jardue-  
ra-protokolorik eza izatea; eta norbera babeste-  
ko ekipamendu nahikorik ez izatea. Q20/696.

- Kexa ikertua - [Emandako ebazpena](#) - Onartua.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, maskarak erabiltzeagatik pertsona gorren kolektiboren eskubideak urratzen dituelako. Aipatu du eremu publikoko zein pribatuko establezimenduetako langileekin (ospitaleak, udalak, saltokiak...) komunikatzeko zailtasunak dituztela. Entzuleen aldean pairatzen duten desberdintasun-egoera ia etengabea dela adierazi du, baina azken hila-beteetan areagotu egin dela, covid-19a dela eta. Q20/849.
  - Ustez konponbidean dagoen kexa.
- Elkartek batek kexa bat aurkeztu du, pertsona gorren kolektiboak hainbat desberdintasuni egin behar dielako aurre administrazio publi-koaren zerbitzuen arretan eta haietara heltzean, eta desberdintasun horiek areagotu egin dira covid-19a dela eta. Eskatu du susta daitezela ingurune guztiz irisgarriak, zeinetan zeinu-hizkuntza erabil daitekeen; izan ere, alarma-egoera deklaratu ondoren, orokortu egin dira telefono bidezko arreta-zerbitzuak eta kolektibo horrek ez du horietarako sarbiderik. Ikasle gorrentzat hezkuntza ekitatiboa, inklusiboa eta kalitatezkoa aldarrikatzen du, ikasturtearen hasieran ikasle horiek mehatxatzen dituen desabantaila-egoera dela eta. Premiazkotzat jotzen du maskara gardenak homologatzea, arreta publikoko lanpostuetan horien erabilera lehenes-  
tea, eta elkarte-mugimenduko erakundeentzako laguntzei eusteko eskatzen du. Q20/1006.
  - Ustez konponbidean dagoen kexa.

#### 4.2.3 Gizarte Zerbitzuak.

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Iruñeko Udalak ez duelako betetzen covid-19a dela-eta ezarritako alarma-egoera; izan ere, ez du ezer egin Arrotxapea auzoan etxerik gabeko lau pertsonaren presentzia saihesteko, egoera hori salatu arren. Q20/479.
  - Kexa Administrazioarekin egindako izapidean zehar konpondu da.
- Arrazakeriaren eta xenofobiaren aurka diharduten bi elkartek kexa bat jarri dute, covid-19a dela-eta ezarritako konfinamendu-egoeran koordinaziorik eta irizpide komunik eza antze-  
man dutelako gizarte-zerbitzuen eta auzo-uni-  
tateen artean, Nafarroako gizarte-zerbitzuen sistemako prestazioak eskuratzeari dagokionez. Adierazi dute horrek zuzenean eragiten duela beren etxeetan, geletan edo gaitutako baliabi-  
deetan konfinatuta dauden eta oinarrizko behar-  
rak ase ezin dituzten pertsona ahulenen gizar-  
te-babesean. Q20/484.
  - Kexa Administrazioarekiko izapidean zehar konpondu da.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, covid-19aren pandemiaren ondoriozko alarma-egoeran hain-  
bat erakunderen funtzionamendua bertan be-  
hera geratu delako. Honako hauek aipatu ditu:  
Iruñeko Emakumeen Aurkako Indarkeriaren  
arloko Epaitegi bat itxi egin da guardiako gaiei  
dagokienez; harrera-etxean birusarekin kutsa-  
tutako emakumeak eta arrisku-egoeran dauden  
emakumeak elkarrekin bizi izan dira; familien to-  
pagunea itxita egon da, eta, beraz, emakumeek  
ez dute leku segururik izan seme-alabak entre-  
gatu eta jasotzeko; Genero indarkeriaren bikti-  
mei arreta integrala emateko lan-taldeak (GEAI)  
ez ditu areagotu genero-indarkeriaren egoeran  
dauden eta tratatu txarren emaillearekin konfina-

tuta zeuden emakumeekiko telefono bidezko komunikazioak. Q20/489.

- Interesdunak aurkeztu ez duen kexa.
- Haurtzaroko eta familiako teknikari batek kexa bat aurkeztu du, covid-19ak eragindako osasun-krisia dela eta, Iruñeko Udalak zenbait aldaketa egin dituelako prebentzio-ekintza komunitarioko zerbitzuetan, eta horiek eragina izango dutelako udaletako hiri-udalekuen garapenean. Zehazki, adierazi du plaza-kopurua nabarmen murriztu dela, familiek ordaindu beharreko prezioa igo egin dela eta Mendillorri auzoan esleitutako zentroa aldatu egin dela. Uste du aldaketa horiek zuzenean eragiten diotela Haur eta Nerabeentzako Udal Planari, eta larriki zailtzen dutela Gizarte Zerbitzuek egiten duten jarraipen-lana. Q20/679.
  - Kexa ikertua - Erakundeak Administrazioetik jasotako informazioa helarazi zion kexa-jartzaileari, alegazioak egin zitzaizkion. Alegaziorik jaso ez zenez, jarduketari amaiera eman eta interesdunari jakinarazi zitzaion.
- Elkarte batek kexa bat aurkeztu du, Eskubide Sozialetako Departamentuak, covid-19ak eragindako osasun-larrialdiko egoera dela-eta, familien topaguneetan hartutako neurrien artean ez duelako sartu gurasoak beste norbaitekin joateko aukera seme-alabak uztean eta jasotzean. Bere haserrea adierazi du neurri hori ez zaiolako ofizialki jakinarazi eta topaguneetako ateetan jarritako paperen bidez jakin duelako. Adierazi du genero-indarkeriaren biktima batzuk izututa daudela bakarrik joan behar dutelako, eta laguntzailea aukeratzeko eskubidea urratu zaie. Uste du puntu horiek nahiko handiak direla segurtasun-distantzia errespetatu ahal izateko. Q20/774.
  - Kexa ikertua - [Emandako ebazpena](#) - Onartua.

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Eskubide Sozialetako Departamentuak jasotzen zuen errenta bermatua azkendu diolako; izan ere, presztazioa azkentzeko arrazoi bat dagoelako zantzua du. Esan du alarma-egoera onetsi zenean Alacanten zegoela semearekin, eta, mugitzeko askatasuna murriztu zenez, ezinezkoa izan zitzaizela Iruñera itzultzea alarma-egoerak iraun zuen bitartean. Gaineratu du ez duela diru-sarrerarik berarentzat eta bere semearentzat, eta berehala utzi beharko dutela bizi diren etxebizitza. Q20/1032.

- Ikertutako kexa - Ez da gomendio, iradokizun edo betebeharren gogorazpenik egin.
- Herritar batek adierazi du ez dagoela ados "bonua" ez jasotzearekin. Azaldu du betetzen ari dela covid-19a dela-eta ezarritako derrigorrezkoa konfinamendua, eta lana utzi behar izan duela familia zaindu ahal izateko. Adierazi du alaba bat duela elikatzeko, eta, beraz, ez duela ulertzen zergatik ez duen bonurik jaso. C20/568.
  - Herritarrari jakinarazi zaio eraginkorragoa dela, kasu honetan, gaia lehenik Administrazioari planteatzea.
- Herritar batek adierazi du zer zailtasun dituen lan egiten ari den haur-zentroan obrak egiteko covid-19a dela-eta ezarritako konfinamenduan. C20/609.
  - Bere eskubideak hobeto defendatzeko informazioa eman zaio herritarrari.

#### 4.2.4. Kontsumitzaileak eta erabiltzaileak. Hegaldiak eta bidaiak bertan behera uztea.

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, hegaldi bat kontratatu zuen hegazkin-konpainiak ez diolako itzuliko txartelaren zenbatekoa, osasun-krisian egonda ere, eta datak atzeratzea besterik ez diolako eskaini. Q20/457.

- Bere eskubideak hobeto defendatzeko informazioa eman zaio herritarrari.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, ez direlako aberriratzeko neurri egokiak hartu, covid-19ak eragindako osasun-krisiaren ondorioz hegaldiak bertan behera utzi ondoren bera eta bere familia Lanzarotetik Nafarroara itzuli ahal izateko. Q20/461.
  - Interesdunak atzera egin du.
- Herritar batek kexa bat jarri du botere publikoek ez dituztelako debekatzen online apustuak covid-19ak eragindako osasun-krisi egoerak dirauen bitartean. Uste du euren etxeetan konfinatuta dauden pertsonen kontrola gal dezaketela apustuak eginez. Q20/478.
  - Espainiako Arartekoari igorri zaio kexa.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, ez direlako aberriratzeko neurri egokiak hartu, covid-19ak eragindako osasun-krisiaren ondorioz hegaldiak bertan behera utzi ondoren bere alaba Mexikotik Nafarroara itzuli ahal izateko. Q20/485
  - Kexa Espainiako Arartekoari bidali zaio.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, ez zaiolako itzuli Nafarroako landetxe batean egonaldi bat egiteko erreserba gisa ordaindu duen zenbatekoa, eta bertan behera utzi behar izan duelako egonaldia covid-19ak eragindako osasun-egoeraren ondorioz. Q20/494.
  - Bere eskubideak hobeto defendatzeko informazioa eman zaio herritarrari.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, ez direlako aberriratzeko neurri egokiak hartu, covid-19ak eragindako osasun-krisiaren ondorioz hegaldiak bertan behera utzi ondoren bera eta bere emaztea Brasiletik Nafarroara itzuli ahal izateko. Q20/575
  - Kexa Espainiako Arartekoari bidali zaio.
- Bi herritarrek kexa bat aurkeztu dute, ez direlako aberriratzeko neurri egokiak hartu, covid-19ak eragindako osasun-krisiaren ondorioz hegaldiak bertan behera utzi ondoren beren semea Perutik Nafarroara itzuli ahal izateko. Q20/714
  - Kexa Espainiako Arartekoari bidali zaio.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Nafarroako Gobernuak, covid-19aren ondoriozko egoera epidemiologikoaren bilakaera dela eta, hartutako neurrien artean merkatu txiki guztien edukiera erdira murriztu delako, horietako bakoitzaren ezaugarri bereziak kontuan hartu gabe. Adierazi du horrek fakturazioa txikitzea dakarrela eta ez dela aurreikusi konpentsazio-neurririk. Bere ustez, uneoro betetzen da araudia, eta bertaratzen diren bezeroak kontzientziatuta daudela eta zorrotz betetzen dutela agindutakoa. Q20/964.
  - Neurriaren irismenaren eta helburuaren berri eman zaio herritarrari.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Nafarroako Gobernuak, covid-19aren ondoriozko egoera epidemiologikoaren bilakaera dela eta, hartutako neurrien artean merkatu txiki guztien edukiera erdira murriztu delako. Azaldu du, erabiltzaile den aldetik, oso nahigabetuta dagoela azoka txikietan lan egiten dutenak jasotzen ari diren tratuarekin; izan ere, ez da egiaztatu azoka txiki horiek kutsatze-fokuak direnik, eta edukiera ez da mugatu beste merkataritza gune batzuetan. Q20/1000.
  - Neurriaren irismenaren eta helburuaren berri eman zaio herritarrari.
- Herritar batek hipoteka-mailegu bat ordaintzeko luzamendu-neurrien onuradun izateko aukera eskatu du. Neurri horiek covid-19ak eragindako

osasan-larrialdiko egoeraren ondorioz onetsi ziren. Azaldu du, bere banku-erakundeak adierazi dioenaren arabera, neurri horiek onesten dituen Errege Lege Dekretua ABEEE egoera deklaratu ondoren sartu denez indarrean, ezin dela neurri horiez baliatu. C20/573.

- Bere eskubideak hobeto defendatzeko informazioa eman zaio herritarrari.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, zailtasunak dituztelako covid-19a dela-eta haurreskola ixtearen ondorioz familiei kuotak itzultzeko. C20/1203.
  - Bere eskubideak hobeto defendatzeko informazioa eman zaio herritarrari.
- Herritar batek eskatu du Italiara joateko ordaindutako gastuak itzultzeko; izan ere, koronabirusa dela-eta bertan behera gera daiteke bidaia. Azaldu du bidaia bat duela programatuta Turinera, eta bidaia hori herrialde horretan covid-19aren agerraldia ezagutu aurretik kontratatu zuela. Gaineratu du infekzio-fokua egoteak bidaia bertan behera uztea eragin lezakeela, eta, horregatik, galdetu du ea gastuak itzultzeko eskubidea duen, nahiz eta ezerezte-asegururik ez duen kontratatuta; izan ere, bere erantzukizunarekin zerikusirik ez duen kausa bat da. C20/424.
  - Bere eskubideak hobeto defendatzeko informazioa eman zaio herritarrari.

#### **4.2.5. Pertsonen zirkulatzeko eta biltzeko duten eskubidea mugatzea.**

- Bi elkartek bi kexa jarri dituzte, Gobernuak Nafarroan duen Ordezkaritzak alarma-egoera deklaratzeko duen 463/2020 Errege Dekretuaren interpretazio murriztailea egin duelako, autokontsumorako baratzeei dagokienez. Azaldu dute beste autonomia-erkidego batzuetan (hala nola

Galizian, Katalunian edo Valentziako Erkidegoan) egin daitezkeela baratzeeko funtsezko lanak (ureztatu, landatu, ongarriztatu...) covid-19ak eragindako osasan-krisiaren ondorioz deklaraturako alarma-egoerak dirauen bitartean; baina, Nafarroan elikagaiak astean bitan baino ezin dira bildu, betiere horiek kontsumitzea ezinbestekoa bada bizirauteko. Azaldu dute autokontsumorako baratzeek milaka pertsona elikatzen dituztela Nafarroan; elikagai freskoak, nutritiboak eta sasoikoak ematen dizkietela herritarrei; eta leku ireki eta seguruak direnez, erraza dela babes-neurriak mantentzea. Q20/519 eta Q20/520.

- Espainiako Arartekoari igorri zaio kexa.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Sarrigurenen bizi diren pertsonen ez zaielako uzten Eguesibarko udal-mugarteko gainerako udalerrietara joaten aire zabalean jarduerak fisiko ez-profesionala egitera, covid-19ak eragindako osasan-krisia arintzeko neurriek dirauten bitartean. Q20/555.
  - Kexa Administrazioarekiko izapidetzean konpondu da.
- Herritar batek kexa bat jarri du, deskonfinamenduaren 1. fasean Nafarroako Foru Komunitatearen eta Gipuzkoako probintziaren arteko joan-etorriak justifikatzeko baimen berezi bat behar duelako, etxebizitza bilatzeko beharrezko kudeaketak egiteko. Q20/572.
  - Espainiako Arartekoari igorri zaio kexa.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, deskonfinamenduan ezin delako Ameskoako Limitaciones mendira joan (bizi den udalerriarekin egiten du muga). Bere ustez, ez du kongruentziarik baimentzen diren jardueren eta joan-etorrien artean aurreikustea beste udalerriri bateko ostalaritza-establezimendu bateko terraza batera



joateko aukera eta ez uztea mendi horretan pa-seatzen. Q20/581.

- Espainiako Arartekoari igorri zaio kexa.

■ Herritar batek kexa bat aurkeztu du, covid-19ak eragindako krisi sanitarioaren ondorioz Nafarroako Foru Komunitatera pertsonen sarrera eta irteera librearen murrizketa ezarri denean, ez direlako justifikatuztat hartu bizilekua hainbat autonomia-erkidegotan duten bikoteen joan-etorriak. Azaldu duenez, urruneko harremana du duela lau urte baino gehiagotik eta biek dituzte adingabeak euren ardurapean (zaintza partekatua). Murrizketa horrek bizitza afektibo osoa mantentzea eragozten die, eta horrek kostu emozional handia dakar. Q20/1110.

- Kexa Administrazioarekin egindako izapidetan zehar konpondu da.

■ Herritar batek kexa bat aurkeztu du, covid-19ak eragindako osasun-krisiaren ondorioz Nafarroako Foru Komunitatera pertsonen sarrera eta irteera librearen murrizketa ezarri denean, ez direlako justifikatuztat hartu bizilekua hainbat autonomia-erkidegotan duten bikoteen joan-etorriak, hau da, ezkondata daudenen joan-etorriak baino ez dira justifikatzen. Q20/1117.

- Kexa Administrazioarekiko izapidetzean konpondu da.

■ Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Burlatako Udaltzaingoa ez delako betearazten ari covid-19a dela-eta bizikidetzaren eremuan bilera pribatuak egiteko ezarritako murrizketa. Salatu du bere erkidegoko etxebizitza batean elkarrekin bizi ez diren pertsonak maiz joaten direla edari eta guzti. Q20/1133.

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

■ Herritar batek kexa bat jarri du, covid-19ak eragindako osasun-krisia dela-eta Nafarroako Foru Komunitateko pertsonen sarrera eta irteera askearen murrizketa ezarrita, ez delako justifikatuztat jotzen Nafarroatik kanpora joatea bilerarekin harremanetan jartzeko. Lekualdaketa horiek ahalbidetuko dizkion egiaztagiri berezi bat eskuratu nahi du. Q20/1201.

- Neurriaren irismenaren eta helburuaren berri eman zaio herritarrari.

■ Herritar batek adierazi du ez dagoela ados covid-19aren alarma-egoera dela-eta Bartzelonara semearen bila joateko dagoen murrizketarekin. Semea Lituaniatik dator, eta ez du Iruñera itzultzeko garraiorik. C20/543.

- Interesdunak atzera egin du.

■ Herritar batek adierazi du ez dagoela ados covid-19a dela-eta deklaraturako alarma-egoerak eragindako zirkulazio-mugekin. Adierazi du berak eta bere bikotekideak aurreko ezkontzetatik dituzten seme-alabekin bildu eta aldi jakin batzuetan guztiek elkarrekin bizi nahi dutela. Adierazi duenez, biek telelana egiten dute, eta adingabeek etxetik atera gabe daramate konfinamendua hasi zenetik, beraz, ez dago kutsatzeko arriskurik. C20/565.

- Neurriaren irismenaren eta helburuaren berri ematen zaio herritarrari.

■ Herritar batek adierazi du beldur dela beste herri batean bizi den lankideak ez ote duen bere ibilgailuan etxera eramanez ahal izango covid-19a dela-eta ezarritako alarma-egoerak eragindako murrizketek dirauten bitartean. Azaldu du, lantokitik Iruñera itzultzeko aukerarik gabe geratuenez, bere lankideak bere burua eskaini zuela bera etxera eramateko, nahiz eta bere ibilbidea aldatu behar zuen Zaragozan bizi baita. C20/591.

- Bere eskubideak hobeto defendatzeko informazioa eman zaio herritarrari.
  - Herritar batek kexa bat aurkeztu du normaltasun berrirako trantsizio planaren 1. fasean familiak elkartzeko ezarritako murrizketei buruz. Zehazki, jakin nahi du ea gurasoen etxera joan daitekeen eta haiekin, arrebarekin eta seme-alabekin elkartu; izan ere, gurasoek 70 urte baino gehiago dituzte eta eguneroko jarduerak egin dituzte, hala nola erosketak. Halaber, galdetu du ea familia biltzeko aukera ordu-tarteen mende dagoen, eta ea hamahiru urtetik beherako haurrei joateko aukera ematen zaien. C20/662.
    - Bere eskubideak hobeto defendatzeko informazioa eman zaio herritarrari.
  - Herritar batek kexa bat aurkeztu du; izan ere, Osasun kontseilariaren urriaren 21eko 57/2020 Foru Aginduaren arabera, banakako kiroletan, txapelketa absolutu batean edo nazioarteko txapelketa batean lehiatuko diren goi-mailako kirolariak baino ezin izango dira irten probintzietatik, baina, hala ere, lehen eta bigarren mailako talde profesionalei eta profesional ez direnei joan-etorriak egiteko aukera ematen die, nahiz eta askoz ere jende gehiago biltzen duten eta kutsatzeko arriskua handiagoa den. Adierazi du Espainiako atletismo txapelketa egingo dela Katalunian, 16 urtez azpikoen mailan, eta zortzi atletako talde batek hilabeteak daramatzala horretarako prestatzen, baina ez dutela justifikatuta joan-etorria. Gaineratu du foru agindu horrek urratu egiten duela Nafarroak Espainiako kirol federazio guztiekin, autonomia-erkidegoekin eta Kirol Kontseilu Nagusiarekin sinatutako hitzarmena, zeinak babestu egiten duen estatuko lehiaketa ofizialetan parte hartzea. C20/1902.
    - Bere eskubideak hobeto defendatzeko informazioa eman zaio herritarrari.
  - Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Osasun kontseilariaren urriaren 21eko 57/2020 Foru Aginduak Nafarroaren itxiera perimetrala ezartzeagatik ezin delako joan Caceresera, abentura-raiden Espainiako txapelketara. Galdetu du ea eska dezakeen aurretik zuen eta lesio baten ondorioz duela hiru hilabete galdu zuen goi-mailako kirolari izaera luzatzeko edo ea jo dezakeen Nafarroako Kirol Institutuaz goragoko instantzia batera, txapelketa horretara joateko baimen berezia eskatzeko. C20/1905.
    - Bere eskubideak hobeto defendatzeko informazioa eman zaio herritarrari.
- #### 4.2.6. Segurtasun Indar eta Kidegoak.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Barañáin/Barañaingo Udaltzaingoak ez ziolako errespetuzko tratua eman, covid-19ren ondorioz pertsonen zirkulazio askeari ezarritako mugak zirela eta, erosketak egitera zihoala, kalean gelditu zutenetan. Adierazi du agenteek beldurtzeko jarraia izan zutela. Q20/491.
    - Ikertutako kexa - [Emandako ebazpena](#) - Onartua.
  - Ijito-komunitatearen defentsarako elkarte batek kexa bat aurkeztu du, bi polizia-agentek bidgabeiki salatu zutelako errumaniar jatorriko eta ijito-etniako pertsona bat, supermerkatu batean, alarma-egoeran ezarritako neurriak ez betetzeagatik, nahiz eta baimendutako jardueretako bat egiten ari zen. Azaldu dute agenteak ez zirela identifikatu, eta, beraz, herritarrak ez dakiela zer polizia-gorputzetakoak ziren; ez zioten salaketa-txartelik eman, eta irain xenofoboak eta ijitoen aurkakoak bota zizkiotela. Hortaz, haren profil etnikoan oinarritutako polizia-jarduera diskriminatzailea izan zela diote. Q20/529.
    - Ikertutako kexa. Espainiako Arartekoari bidali zaio.

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Nafarroako Foruzaingoko agente batek tratu desegokia eman ziolako REFENako instalazioetan, covid-19ren testa egitera joan zenean. Azaldu duenez, kexa-egileak adierazi zuen ez zegoela ados bertaratutako pertsonei jarraibideak emateko moduarekin; une horretan, agentea berarengana zuzendu zen, eta jendaurrean mehatxu egin zion, ez ziotela proba egingo. Agintekeria-jarduera garbia izan zela iruditzen zaio. Q20/532.
  - Ikertutako kexa - Ez da gomendio, iradokizun edo betebeharren gogorazpenik egin.
- Zenbait kolektibok kexa bat aurkeztu dute, Polizia Nazionalak nortasun-kontrol bat egin ziolako herritar bati Iruñean, haren profil etnikoagatik. Azaldu dutenez, une horretan, agenteek mehatxu egin zioten atxilotu egingo zutela, eta Atzerriartasun Brigada Probintzialaren aurrean agertzeko zitazio bat eman zioten, arrazoirik zehaztu gabe, agertzen ez bada atxilotu egingo dutela ohartarazita. Iruditzen zaie oso larria dela irizpide diskriminatzaileetan oinarritutako nortasun-kontrol horiek egitea, eta alarma-egoeran zitazio horiek baliatzea, itxialdi-testuinguruan, zirkulazio-askatasuna mugatuta eta kontrolatuta dagoenean. Q20/544.
  - Espainiako Arartekoari bidali zaio kexa.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Polizia Nazionaleko agente batzuek tratu desegokia eman ziotelako kalean bere semearekin oinez zihoala identifikazioa eskatu ziotenean. Azaldu du, ikastetxeko ama bat agurtzen ari zirela, bi agente agertu zirela; ez ziren identifikatu, dokumentazioa eskatu zieten, eta, sarkasmoz, iraganeko falta-epaiketa bat aipatu zuten. Iruditzen zaio agintekeria horiek ez lirakeela gertatu behar, eta are gutxiago adingabeen aurrean. Q20/553.
  - Espainiako Arartekoari bidali zaio kexa.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Huarte/Uharteko Udaltzaingoak, gidabaimena eskatu ostean, higienizatu gabe itzuli nahi izan ziolako. Azaldu du agenteek ez zutela aurkitzen gel hidroalkoholikoa, eta berak higienizatu behar izan zuela gidabaimena. Adierazi du, gertakari horiek zirela eta, instantzia bat aurkeztu zuela Huarte/Uharteko Udalean, adierazteko ez zegoela ados agenteen jarduera-protokoloarekin, baina ez duela erantzunik jaso. Eskatzen du iker dadila ea agente horiek covid-19 egoerarako ezarritako protokoloa urratu zuten. Q20/966.
  - Ikertutako kexa - Emandako ebazpena - Onartua.

#### 4.2.7. Zehapenak.

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Polizia Nazionalak zehapena ezarri diolako, alarma-egoeran mugikortasunari ezarritako mugen arau-hauste larriagatik, behar-beharrezkoa ez zen elikagai bat erosteagatik. Azaldu du agente batek poltsaren edukia aztertu zuela supermerkatutik atera zenean, eta, ikusi zuenean erositako produktua mate belarra zela, zehapena ezarri ziola. Zehapena bidegabekoa iruditzen zaio, izan ere, ez dagoenez beharrezko gaien zerrendarik, agente bakoitzak erabaki behar du kasu bakoitzean. Aldarrikatzen du, argentinara denez, matea oinarritzko produktu bat dela beretzat. Gainera, zehapenaren zenbatekoa neurritz kanpokoa iruditzen zaio, eta oso zaila izango zaio ordaintzea. Q20/591.
  - Espainiako Arartekoari bidali zaio kexa.
- Zenbait elkartek kexa bat aurkeztu dute, Pamploa/Iruñeko Udalak behar ez bezala erabiltzen duelako martxoaren 30eko 4/2015 Lege Organikoaren, Herritarren Segurtasuna Babestekoaren, 36.6 artikulua, covid-19k eragindako osasun-krisialdiaren ondorioz aitortutako alar-

ma-egoeraren esparruan zirkulazioari ezarritako mugak ustez ez betetzeagatik hasitako zehapen-prozeduretan. Neurritz kanpoko iruditzen zaie jokabide hori "agintearekiko eta haren agenteekiko desobedientzia" gisa kalifikatzea, zirkulazio-mugak urratu besterik egin ez denean. Zehapen-prozedura jakin bat aipatzen dute; Pamplona/Iruñeko udaltzainek bi pertsona ikusi zituzten kalean, elkarrekin oinez zihoazela, eta haietako bat ez zen inguru hartan bizi, baina azpimarratzen dute bietako inork ez ziola uko egin agenteen aginduei men egiteari. Q20/615.

- Ikertutako kexa - [Emandako ebazpena](#) - Ez onartua.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Pamplona/Iruñeko Udalak zehapena ezarri diolako covid-19k eragindako osasun-krisialdiagatik alarma-egoera aitortzen zuen araudian zirkulazio askeari ezarritako mugak indarrean zeuden bitartean esnea eroatera joateagatik. Iruditzen zaio ezarritako zehapenak ez duela oinarririk, alde batetik, esnea behar-beharrezko elikagaia delako, eta semeentzat behar zuelako, eta, beste batetik, esnea zegoen supermerkatu hurbilenera joan zelako. Gainera, adierazi du ez dela egia markesina baten atzean ezkutatu zenik, salaketan jasota dagoen eran; informazio-kartelak irakurtzen ari zen, eskualdeko hiri-garraioko gidari gisa egiten baitu lan. Q20/657.
  - Ikertutako kexa - [Emandako ebazpena](#) - Ez onartua.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Polizia Nazionalak salaketa-akta jaso duelako covid-19gatik aitortutako alarma-egoeran zehar kalean lagun batekin erretzen zegoelako. Ez dago ados salaketarekin, bat-batean topo egin zutelako, eta biak leku hartatik gertu bizi direlako. Gainera, salaketa hedatzeko txostenean adierazpen faltsuak egin direla dio. Eskatzen du artxibatu daitezela hasitako zehapen-prozeduraren jarduketak, eta ondorioz gabe utzi dadila proposatutako zehapena. Q20/658.
  - Espainiako Arartekoari bidali zaio kexa.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Tudela/Tuterako Udalak zehapena ezarri ziolako Halal harategi batetik atera, eta auto-konponketetako denda batera zihoanean, covid-19k eragindako osasun-krisialdiagatik alarma-egoera aitortzen zuen araudian zirkulazio askeari ezarritako mugak indarrean zeuden bitartean. Iruditzen zaio ezarritako zehapenak ez duela oinarririk, alde batetik, erosketa-txartela bazuelako, eta, beste batetik, errespetuz eta laguntzeko prest jardun zuelako agenteekin, eta eskatutako informazio guztia eman zuelako. Q20/673.
  - Ikertutako kexa - [Emandako ebazpena](#) - Ez onartua.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Pamplona/Iruñeko Udalak zehapena ezarri diolako bere txakurrarekin paseatzen egoteagatik, covid-19k eragindako osasun-krisialdiagatik alarma-egoera aitortzen zuen araudian zirkulazio askeari ezarritako mugak indarrean zeuden bitartean. Azaldu du zehapen-espeditatea hasi zaiola agintariei edo haien agenteei men ez egiteagatik edo jarritzeagatik, haien egitekoetan, baina aldarrikatzen du jarrera kolaboratiboa izan zuela denbora guztian, zuzen jokatu zuela haienkin, eta eskaera guztiei erantzun ziola. Q20/678.
  - Administrazioarekiko izapideetan zehar konpondu da kexa.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Guardia Zibilak salaketa jarri duelako bere aurka, bere jabetzako baratzera barazkiak biltzera joateagatik, alarma-egoeran agintaritza eskumendu-

nek zirkulazio askeari ezarritako mugak ez betetzeagatik. Q20/728.

- Espainiako Arartekoari bidali zaio kexa.

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Huarte/Uharteko Udalak bere semea salatu duelako, bi pertsona elkarrekin egoteagatik kalean, jabe bakar baten bi txakur paseatzera ateratzen, eta txakurrentzako aisiarako eremuan egoteko gehieneko denborari buruzko oharrak ez betetzeagatik, covid-19k eragindako osasun-krisialdiagatik alarma-egoera aitortzen zuen araudian zirkulazio askeari ezarritako mugak indarrean zeuden bitartean. Azaldu du agintaritzaren eta haren agenteen aurkako desobedientzia gisa kalifikatu direla administratiboki jokabide horiek, baina, aitzitik, salatuak ez direla agenteei jarki, eta men egin dietela uneoro. Gainera, zenbatekoak neurritz kanpokoak direla iruditzen zaio. Q20/731.

- Ikertutako kexa - [Emandako ebazpena](#) - Ez onartua.

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Gobernuaren Nafarroako Ordezkaritzak zehapen-espediente bat ireki diolako agintaritzari edo haren agenteei desobeditzea edo jarkitzea egotzita, erosketak egitetik itzultzen ari zela, covid-19ren ondorioz ezarritako alarma-egoeran zehar. Q20/732.

- Espainiako Arartekoari bidali zaio kexa.

- Bi herritarrek kexa bat aurkeztu dute, Berriozarko Udalak salaketa bana jarri dielako beren jabetzako arotzeria- eta zurgintza-enpresan lan-jarduera gauzatzen egoteagatik, hori baimendutako egoeretako bat ez zela argudiatuta, covid-19k eragindako osasun-krisialdiagatik ezarritako alarma-egoeran zehar. Aldarrikatzen dute arotzeria ez zela bertan behera utzitako jardueretako bat izan, eta, beraz, lanean jarraitu

zezaketela, eta enpresa ez zegoela bezeroentzat irekita; hala ere, atea irekita zegoela, zurak hauts ugari sortzen duelako. Adierazi dute agintaritzaren eta haren agenteen kontrako desobedientzia eta jarkitzea zehatzen duen artikulua urratutzat jo dela, baina inola ere ez zutela agenteen aurka egin, ez eta indar fisikorik erabili ere. Q20/757 eta Q20/758.

- Ikertutako kexa. Espainiako Arartekoari bidali zaio.

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Villava/Atarrabiako Udalak zehapena ezarri diolako kalean egoteagatik, covid-19ren ondorioz ezarritako alarma-egoeran zehar zirkulazio askeari ezarritako mugak urratuz. Argudiatu du erosketa egitetik bueltan zetorrela, kalean egon zen denbora guztian bakarrik egon zela, eta gurutzatu zer pertsona urriekin metro batetik gorako distantziari eutsi ziola. Gainera, azaldu du agenteekin egon zenean ez zela desobedientziarik egon, ez eta agintaritzari jarkitzerik ere, ez ziola identifikatzeari uko egin, eta ez zuela datu faltsurik edo zehaztasun gaberik eman. Q20/759.

- Ikertutako kexa - [Emandako ebazpena](#) - Ez onartua.

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Nafarroako Foruzaingoak salaketa jarri diolako mendira perretxikutara joateagatik, covid-19gatik aitortutako alarma-egoeraren esparruan zirkulazio askeari ezarritako mugen salbuespenen artean ez zelako sartzen jarduera hori. Ez dago ados salaketarekin; izan ere, jarduera horrek ez du inolako transmisio-arriskurik eragin, udalerriko biztanleria urria delako, ez zuelako inolako kontakturik izan beste inorekin, eta mendia bere etxetik oso gertu dagoelako. Q20/771.

- Ikertutako kexa - [Emandako ebazpena](#) - Ez onartua.

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Barañáin/ Barañaingo Udalak zehapen-espeditente bat ireki diolako, covid-19k eragindako osasun-krisialdiagatik alarma-egoera aitortzen zuen araudian zirkulazio askeari ezarritako mugak indarrean zeuden bitartean infusioak erostetik bueltan zihoala, agintaritzari edo haren agenteei desobeditzeagatik edo jarkitzeagatik. Argudiatu du bere joan-etorria justifikatuta zegoela, beretzat behar-beharrezko produktuak direlako, medikuak gomendatu baitizkio. Gainera, azaldu du salaketa Barañain udalerraren mugan izan zela, eta, beraz, zalantzan jartzen du agenteeek ba ote zuten eskumenik bera salatzeke. Azkenik, adierazi du ez zitzaiela agenteei jarki; aitzitik, jarrera zuzena eta kolaboratiboa izan zuela. Q20/943.
  - Ikertutako kexa - Emandako ebazpena - Onartua.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, behar ez bezala erabiltzen ari direlako martxoaren 30eko 4/2015 Lege Organikoaren, Herritarren Seguratasuna Babestekoaren, 36.6 artikulua, covid-19k eragindako osasun-krisialdiaren ondorioz aitortutako alarma-egoeraren esparruan zirkulazioari ezarritako mugak ustez ez betetzeagatik hasitako zehapen-prozeduretan. Neurritz kanpoko iruditzen zaio lagun bati "agintaritzari desobeditzea" egozte, gizarte-jantokira zihoalako ireki baino ordubete lehenago, agenteei men egin eta etxera itzuli baitzen. Q20/1021.
  - Herritarrari jakinarazi zaio mahaigaineratu duen sakoneko gai hori lehendik ere landu duela erakunde honek, eta eman zuela ebazpena, baina Administrazioak ezetsi egin zuela.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Nafarroako Foruzaingoak agintaritzari edo haren agenteei desobeditzeagatik edo jarkitzeagatik salatu zuelako, covid-19ren ondorioz aitortutako alar-
  - ma-egoeran zehar, parke publiko bateko banku batean eguzkia hartzen eserita zegoenean. Argudiatu du jarrera kolaboratiboa izan zuela, eta agenteen eskari guztiak bete zituela, ezer ukatu gabe edo inola ere jarki gabe. Erantsi du ez zuela jaso zehapen-prozedura hasteko ebazpenaren jakinarazpenik, eta, beraz, ezin izan zuela bizkor ordaintzeagatik beherapena baliatu, ez eta alegaziorik aurkeztu ere. Q20/1130.
    - Ikertutako kexa - [Emandako ebazpena](#) - Ez onartua.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Barañáin/ Barañaingo Udalak zehapen-espeditente bat hasi diolako agintaritzari edo haren agenteei desobeditzeagatik edo jarkitzeagatik, covid-19ren ondorioz aitortutako alarma-egoeran zehar, saltoki batera elikagaiak erostera joateagatik. Zehapena bidegabea dela iruditzen zaio, jarduera baimendua zelako, eta argudiatzen du ez zuela inolako desobedientziarik edo jarkitzerik izan agenteeikiko; aitzitik, jarrera kolaboratiboa izan zuela, etxera itzultzeko agindu ziotenean. Q20/1152.
  - Ikertutako kexa - [Emandako ebazpena](#) - Onartua.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Azagrako Udalak zehapen-espeditente bat hasi diolako agintaritzari edo haren agenteei desobeditzeagatik edo jarkitzeagatik, covid-19ren ondorioz aitortutako alarma-egoeran zehar, txakurra ateratzen ari zelako, agentearen ustez bere etxetik urrun zegoen leku batean. Azaldu du jarduera baimendua zela, eta ez zitzaiola salaketa jarri duen agenteari jarki, eta ez ziola desobeditu. Q20/1154.
  - Ikertutako kexa - [Emandako ebazpena](#) - Ez onartua.

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, zehapen-espediente bat hasi diotelako agintaritzari edo haren agenteei desobeditzeagatik edo jarkitzeagatik, covid-19ren ondorioz aitortutako alarma-egoeran zehar, Iruñetik Soriako bere ohiko etxebizitzara itzultzen ari zenean. Azaldu du Iruñean zegoela zitazio judiziala zuelako, eta, bista bertan behera gelditu zenez osasun-larrialdiko egoeragatik, Soriara itzultzea erabaki zuela, baina, aurrez, Guardia Zibilari eta Foruzaingoari deitu ziela telefonoz, bidaiatzeko aukera zuela ziurtatzeko. Adierazi du, nahiz eta ez dagoen Sorian erroldatuta, ur- eta argi-ordainagiriak erakutsi zizkiola Guardia Zibilari, normalean etxebizitza horretan bizi dela egiaztatzeko. Gainera, adierazi du jarrera kolaboratiboa izan zuela denbora guztian. Q20/1282.

- Espainiako Arartekoari bidali zaio kexa.

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Valle de Egüés / Eguesibarko Udalak zehapen-espediente bat hasi dielako agintaritzari edo haren agenteei desobeditzeagatik edo jarkitzeagatik, covid-19ren ondorioz aitortutako alarma-egoeran zehar, produktu espezifikoak erostera joateagatik (elikadura-intolerantziak ditu). Argudiatu du igandea zela, eta, beraz, alboko udalerrian bakarrik eros zitzakeela gai horiek. Bazuen mediku-ziurtagiria, eta berekin zihoan pertsonak desgaitasuna du aitortuta, beraz, baimenduta zegoen harekin joatea. Iruditzen zaio ez zuela tratu zuzena jaso agenteen aldetik, ez baitzuten bere azalpenak entzun nahi izan. Q20/1291.

- Ikertutako kexa - 2021ean emandako ebazpena - Ez onartua.

#### 4.2.8. Osasun-arreta.

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Nafarroako Ospitalegunera joan delako erresonantzia-proba batzuk egitera, eta ikusi duelako osasun-langile

batzuek ez dutela behar beste babes-neurri erabiltzen, covid-19 gaitzaz ez kutsatzeko, eta Nafarroako Foruzaingoak ez duelako onartu nahi izan horri buruz jarri nahi izan duen salaketa. Q20/510.

- Ikertutako kexa. Erakunde honek administrazioarengandik jasotako informazioa helarazi zion kexa-egileari, egoki irizten zituen alegazioak aurkez zituan. Ez zenez alegaziorik jaso, amaiera eman zitzaion jarduketari, eta hala jakinarazi zitzaion interesdunari.

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Osasun Departamentua gehiegi berandutu delako bere familiako kideei covid-19ren testa egiten, zenbait egunez gaitzaren berezko sintomak izanda ere. Gainera, azaldu du, behin testak eginda, ez zaiela jakinarazi gaitza izan duten ala ez, eta, beraz, zentro pribatu batera joan behar izan dutela, eta han adierazi dietela ez dutela birusa izan. Azaldu du testa ez egiteak eta, gero, emaitza ez ezagutzeak, ospitaleratuta duen amarekin egotea eragotzi diola, itxialdi zorrotzean egon baitira. Q20/524.

- Administrazioarekiko izapideetan zehar konpondu da kexa.

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Osasun Departamentuak ez zituelako bermatu covid-19 gaitzarekiko oinarrizko segurtasun- eta higie-neurriak Nafarroako Ospitaleguneko larrialdi-zerbitzuetara joan zenean bere amarekin (mendekotasun egoeran dago). Azaldu du beste pertsona gaixo batzuekin batera egon behar izan zuela box berean, eta jarrita eramandako FPP2 musukoa eta eskularruak kendu zizkiotela; horren orde, musuko kirurgikoa izan zuen jarrita, eta horrek ez zuen kutsatzetik babesten. Iruditzen zaio, itxialdi zorrotza egin ostean, ahalegin guztia alferrik galdu dela, haren segurtasuna ez baita zaindu. Q20/554.

- Ikertutako kexa. Erakunde honek administrazioarengandik jasotako informazioa helarazi zion kexa-egileari, egoki irizten zituen alegazioak aurkez zitzen. Ez zenez alegaziorik jaso, amaiera eman zitzaion jarduketari, eta hala jakinarazi zitzaion interesdunari.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Nafarroako Osasun Zerbitzua-Osasunbideak zerbait egin behar duelako Odontologia Zerbitzuan telefono bidez aurretiko hitzordua lortzeko zailtasunei dagokienez. Azaldu du, nahiz eta askotan saiatu, ez duela lortzen zerbitzu horrekin harremanetan jartzea, eta inork ez diola azaltzen zerbitzua aktibo dagoen ala ez. Q20/559.
  - Administrazioarekiko izapideetan zehar konpondu da kexa.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, iruditzen zaiolako herritarrei aholkuak eman behar zaizkiela immunitate-sistema sendotzeko moduei buruz. Azaldu du, pandemiei aurre egiteko, ez dela nahikoa musukoa erabiltzea; aldiz, elikadura osasungarria, naturala eta pestizidarik gabea izan behar da, eta kutsadurarik eta estresik gabe bizi. Horretarako, egungo sistema ekonomiko eta farmazia-industria errotik aldatzea proposatzen du. Q20/571.
  - Azaldutako arazoa jaso dela jakinarazi da.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Alsasua/ Altsasuko osasun-etxean ez diotelako arreta presentzialik eman, eskatu duen bi aldietan. Lehenengoan, sukarra zuen, eta medikuak esan zion etxean gelditu behar zuela; hori, nahiz eta asmatikoa izan, eta covid-19 gaitzaren kasu posible batekin konplikazioak izateko arriskuan egon. Bigarrenean, hantura zuen azalean, eta azterketa bat behar zuen. Gainera, erreferentziatzko medikua aldatzeko eskaera egin du, eta ez du erantzunik jaso. Q20/573.
  - Ikertutako kexa - [Emandako ebazpena](#) - Onartua.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Osasun Departamentuak ez dizkielako covid-19 detektatzeko probak egiten bere familiako kideei, birusean positibo eman duen senide batekin kontaktu estua izan badute ere. Q20/579.
  - Ikertutako kexa - [Emandako ebazpena](#) - Onartua.
- Anbulantzia-enpresa bat kudeatzen duen herritar batek kexa bat aurkeztu du, salatzeke irregularitasunak egon direla covid-19k eragindako pandemian zehar ospitalez kanpoko larrialdi-zerbitzuek egindako kontratazioetan. Azaldu du Osasun Departamentuak, sortzen ziren beharrei aurre egiten joateko, eta alarma-egoeran zehar eman zaizkion ahalmenak baliatuz, Nafarroako anbulantzia-enpresek esku hartzea erabaki zezakeela, eta, gero, haiei ordaindu. Baina, horren orde, Kataluniako enpresa bat kontratatu du, zenbateko askoz ere handiagoz, eta sektoreko gainerako enpresei aurrez ezer jakinarazi edo aurrekonturik eskatu gabe. Gainera, salatzeko du bere enpresak oztupoak topatu dituela norbera babesteko ekipamenduz hornitua izateko, eta bere langileei ez dizkietela egiten birusa detektatzeko probak. Q20/583.
  - Ikertutako kexa - [Emandako ebazpena](#) - Ez onartua.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, covid-19k eragindako osasun-krisialdiaren ondorioz ezarritako neurrien artean, arreta presentziala kendu delako lehen mailako arretako zentroetan, eta diagnostikoak telefonoz egiten direlako. Q20/670.
  - Interesdunak atzera egin du.



- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Osasun Departamentuak ez diolako laneko baja ematen bere semearekin kontaktu estua izan ostean; hain zuzen ere, semea PCR proba baten emaitzen zain dago, covid-19ren berezko sintomak izan dituelako. Azaldu du medikuak adierazi diola Nafarroako Foru Komunitatean ez zela horrelako bajarik ematen, eta bizitza normala egin behar zuela probaren emaitza zein zen jakin arte. Alabaina, erantsi du borondatezko berrogeialdia egiten ari dela, lan egiten duen enpresak aginduta. Q20/802.
  - Ikertutako kexa - Erakunde honek administrazioarengandik jasotako informazioa helarazi zion kexa-egileari, egoki irizten zituen alegazioak aurkez zitzaiz. Ez zenez alegaziorik jaso, amaiera eman zitzaion jarduketari, eta hala jakinarazi zitzaion interesdunari.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, zailtasunak dituelako Arrotxapea auzoko osasun-etxearekin harremanetan jartzeko. Azaldu du, covid-19 ez hedatzeko, arreta presentziala kendu dela, baina, gainera, ezin dela on-line ere hitzordurik eskatu, eta telefonoz harremanetan jartzea oso zaila dela. Badaki bere egoera ez dela larria, beraz, ez dagokio ospitalera joatea edo 112 larrialdi-zenbakira deitzea. Iruditzen zaio osasun-arreta publikoa jasotzeko duen eskubidea urratzen ari dela osasun-etxea. Q20/803.
  - Administrazioarekiko izapideetan zehar konpondu da kexa.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Donibane auzoko osasun-etxeak ez duelako presentzialki artatzen, eta ospitale-larrialdietara joateko esaten diolako. Azaldu du biriketako hantura diagnostikatu diotela, eta tratamendu bat agindu ziotela, baina lehen mailako arretako zentroa ez omen da inoiz berekin harremanetan jarri, nahiz eta esan zioten jarraipena egingo ziotela 24-48 orduan behin. Gainera, adierazi du analisi kliniko baten zain dagoela duela zenbait hilabetetatik, tiroide guruineko konkor susmagarri bategatik. Eskatzen du hobetu dadila zerbitzuaren kalitatea; izan ere, covid-19 gaitzaz kutsatzeko arrisku handiagoa dago edozein tabernatan, lehen mailako arretako kontsulta batean baino, horietara aurretiko hitzorduz joaten baita. Q20/811.
  - Ikertutako kexa - Erakunde honek administrazioarengandik jasotako informazioa helarazi zion kexa-egileari, egoki irizten zituen alegazioak aurkez zitzaiz. Ez zenez alegaziorik jaso, amaiera eman zitzaion jarduketari, eta hala jakinarazi zitzaion interesdunari.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Sarrigurenako osasun-etxea gainezka dagoelako covid-19ren ondorioz, eta oso zaila delako telefonoz haiekin harremanetan jartzea, eta hitzordurak atzeratzen ari direlako. Ez daki non dagoen arazoaren jatorria (administratiboa den, medikuetan, erizainetan, kontsulten iraupenean, espazio fisikoa...), baina eskatzen du har daitezela funtzionamendua hobetzeko hartu beharreko neurri egokiak. Q20/824.
  - Ikertutako kexa - [Emandako ebazpena](#) - Onartua.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Osasun Departamentuak covid-19 detektatzeko proba alternatibo bat, PCR ez bestelakoa, egitea ukatzen diolako. Azaldu du PCR probak edozein birus mota detektatzen duela, eta berak birus kroniko bat duela; hortaz, emaitza positibo faltsua ateratzeko, eta horren ondorioz derrigorrezko berrogeialdia egin behar izateko, aukera asko daudela. Proba immunologiko bat egitea eskatu du, baina esparru pribatura joateko esaten diote. Q20/857.

- Ikertutako kexa - Erakunde honek administrazioarengandik jasotako informazioa helarazi zion kexa-egileari, egoki irizten zituen alegazioak aurkez zitzen. Ez zenez alegaziorik jaso, amaiera eman zitzaion jarduketari, eta hala jakinarazi zitzaion interesdunari.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Tuterako Sofia Erregina Ospitaleak tratu desegokia eman ziolako bere aitonari (covid-19 gaixoa), ospitaleratu eta lehenengo gauean gelatik ihes egin zuenean. Azaldu du eskuak ohera lotu zizkiotela egunez eta gauez, eta familiako kideei egotzi zietela hark ihes egin izanaren errua, hura zaintzen ez egoteagatik. Bere ustez, familiako kideek ezin dute covid-19z kutsatuta dagoen pertsona baten gelan egon, eta, halere, familiako kideei deitzen diete harekin egoteko, eta arrisku handiko pertsonak dira gehienak. Q20/960.
  - Ikertutako kexa - Erakunde honek administrazioarengandik jasotako informazioa helarazi zion kexa-egileari, egoki irizten zituen alegazioak aurkez zitzen. Ez zenez alegaziorik jaso, amaiera eman zitzaion jarduketari, eta hala jakinarazi zitzaion interesdunari.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Osasun Departamentuak bere lanpostura itzultzera behartzen duelako, egindako bigarren PCRaren emaitza zein den jakin gabe. Ez dago ados agindu horrekin, fisioterapeuta delako, eta arrisku handiko pertsonekin lan egiteko duelako. Q20/970.
  - Ikertutako kexa - Erakunde honek administrazioarengandik jasotako informazioa helarazi zion kexa-egileari, egoki irizten zituen alegazioak aurkez zitzen. Ez zenez alegaziorik jaso, amaiera eman zitzaion jarduketari, eta hala jakinarazi zitzaion interesdunari.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Txantreako osasun-etxeak arratsaldeetako lehen mailako arretako zerbitzua bertan behera utzi duelako, erabiltzaileei aurrez jakinarazi gabe. Azaldu du langile autonomoa dela, eta ezin duela osasun-etxera goizeko ordutegian joan, ezin duelako negozioa zaindu gabe utzi. Q20/1079.
  - Ikertutako kexa - [Emandako ebazpena](#) - Ez onartua.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, bere alabari covid-19ren berezko sintomak ditu antigeno-test bat egitea ukatu diolako Txantreako osasun-etxeak, MUFACEko onuradun denez ez duelako medikurik esleituta. Argudiatu du osasun-etxera joan zela covid-19rako prestatutako telefono-zenbakira deitutakoan artatu zuen pertsonaren jarraibideak betez, eta berdin artatua izateko eskubidea duela, zergaduna den heinean. Q20/1212.
  - Ikertutako kexa - [Emandako ebazpena](#) - Onartua.

#### 4.2.9. Musukoen erabilera.

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, ez dagoelako ados 34/2010 Foru Aginduaren edukiarekin (34/2020 FORU AGINDUA, uztailaren 15ekoa, Osasuneko kontseilariak emana, zeinaren bidez maskararen erabilerarekin lotutako prebentzio neurriak hartzen baitira Nafarroako Foru Komunitatean, covid-19ak eragindako osasun krisialdian). Adierazi du ez dagoela ados kalean eta aire zabaleko espazioetan musukoa erabiltzeko beharrekin, pertsonen arteko segurtasun-distantziari eusteko aukera egon ala ez, bere norbanakoaren eskubideen kontrakoa dela iruditzen zaiolako, ez eta zehapenak ezartzeko aurreikuspenarekin ere, proportzionaltasun-printzipioaren aurkakoa dela eta arbitrariotasuna eragin dezakeela uste duelako. Q20/762.

- Neurriaren irismenaren eta xedearen berri eman zaio herritarrari.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, ez dagoelako ados covid-19k eragindako osasun-krisialdiaren esparruan musukoak derrigorrean erabili behar izatearekin, Osasuneko kontseilariaren otsailaren 15eko 34/2020 Foru Aginduari jarraikiz, bere ustez herritarren eskubideak urratzen dituelako. Adierazi du musukoa erabiltzeko betebeharra lege-inposizioa dela, inolako oinarri zientifikorik edo medikuntza-oinarririk gabekoa, eta kalte morala eragiten duela konpulsioagatik eta derrigortasunagatik, kalte fisikoa eragiten duela arnasteko zailtasunengatik, eta ohiko jarduerak egiteko muga bat dela. Adierazi du, gainera, bortxaz musukoa erabili behar izatea oinarritzko eskubideen kontrakoa dela. Q20/768.
- Neurriaren irismenaren eta xedearen berri eman zaio herritarrari.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, ez dagoelako ados covid-19k eragindako osasun-krisialdiaren esparruan musukoak derrigorrean erabili behar izatearekin, Osasuneko kontseilariaren otsailaren 15eko 34/2020 Foru Aginduari jarraikiz, bere ustez legez kanpoko eta arbitrarioa delako, eta oinarritzko eskubideak urratzen dituelako. Azaldu du musukoa erabiltzeak kalte handiagoa egiten diola osasunari mesedea baino, hura erabiltzea tortura fisikoa dela neurri batean, eta pertsoneri ez diela uzten bizimodu normala egiten. Q20/776.
- Neurriaren irismenaren eta xedearen berri eman zaio herritarrari.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, ez dagoelako ados covid-19k eragindako osasun-krisialdiaren esparruan musukoak derrigorrean erabili behar izatearekin, ez delako argitaratu derrigortasun hori justifikatzen duen azterlan zientifikorik, eta Osasunaren Mundu Erakundearen (OME) babesik gabeko neurri bat delako. Sentitzen du bere norbanakoaren eskubideak alboratu behar dituela, justifikazio zientifikorik gabe. Q20/864.
- Neurriaren irismenaren eta xedearen berri eman zaio herritarrari.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, ez dagoelako ados 2020/2021 ikasturtean ikasleek ikastetxeetan derrigorrean musukoa erabili behar izatearekin. Azaldu du ez dagoela frogatuta musukoa eraginkorra denik covid-19ri aurre egiteko. Zehazki, adierazi du ez dagoela ados, alde batetik, aire zabaleko espazioetan erabili behar izatearekin, eta, bestetik, ibilgailu pribatuetan; gehiegizko neurriak eta justifikatu gabeak direla iruditzen zaio. Q20/779.
- Neurriaren irismenaren eta xedearen berri eman zaio herritarrari.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, ez dagoelako ados covid-19k eragindako osasun-krisialdiaren esparruan musukoak derrigorrean erabili behar izatearekin, Osasuneko kontseilariaren otsailaren 15eko 34/2020 Foru Aginduari jarraikiz, bere ustez legez kanpoko eta arbitrarioa delako, eta oinarritzko eskubideak urratzen dituelako. Azaldu du musukoa erabiltzeak kalte handiagoa egiten diola osasunari mesedea baino, hura erabiltzea tortura fisikoa dela neurri batean, eta pertsoneri ez diela uzten bizimodu normala egiten. Q20/792.
- Neurriaren irismenaren eta xedearen berri eman zaio herritarrari.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, ez dagoelako ados covid-19k eragindako osasun-krisialdiaren esparruan musukoak derrigorrean erabili behar izatearekin, ez delako argitaratu derrigortasun hori justifikatzen duen azterlan zientifikorik, eta Osasunaren Mundu Erakundearen (OME) babesik gabeko neurri bat delako. Sentitzen du bere norbanakoaren eskubideak alboratu behar dituela, justifikazio zientifikorik gabe. Q20/864.
- Neurriaren irismenaren eta xedearen berri eman zaio herritarrari.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, ez dagoelako ados 2020/2021 ikasturtean ikasleek ikastetxeetan derrigorrean musukoa erabili behar izatearekin. Azaldu du ez dagoela frogatuta musukoa eraginkorra denik covid-19ri aurre egiteko.

- ko, eta iruditzen zaio musukoa erabiltzeak ez duela bermatzen ikasleen osasunerako eskubidea. Q20/901.
- Neurriaren irismenaren eta xedearen berri eman zaio herritarrari.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, ez dagoelako ados, covid-19k eragindako egoeraren inguruan, ikasturterako hartutako neurriekin, eta, zehazki, ikasleek musukoak derrigorrean erabili behar izatearekin eta eskuak behin eta berriz garbitu behar izatearekin. Uste du neurri horiek gehiegizkoak direla, eta adingabeen eskubideak urratzen dituztela. Q20/913.
    - Neurriaren irismenaren eta xedearen berri eman zaio herritarrari.
  - Herritar batek kexa bat aurkeztu du, ez dagoelako ados sei urtetik beherakoek ikastetxeetan musukoak erabili behar izatearekin, covid-19k eragindako osasun-krisialdia dela eta, hainbat erakunderen gomendio zientifikoen aurkakoa delako; OMEren gomendioen aurkakoa, besteak beste. Azaldu du, musukoa behar bezala erabiltzeko, gaitasun fisiko eta psikiko jakinak izan behar direla, eta haur horiek, oraindik, ez dituztela garatuta; gainera, adierazi du musukoen efikazia ez dagoela frogatuta. Q20/925.
    - Neurriaren irismenaren eta xedearen berri eman zaio herritarrari.
  - Herritar batek kexa bat aurkeztu du, ez dagoelako ados covid-19k eragindako egoeraren aurrean ikasturterako hartutako neurriekin, eta, zehazki, ikasleek musukoak derrigorrean erabili behar izatearekin. Uste du neurri horiek gehiegizkoak direla, eta adingabeen eskubideak urratzen dituztela. Q20/927.
    - Neurriaren irismenaren eta xedearen berri eman zaio herritarrari.
  - Herritar batek kexa bat aurkeztu du, ez dagoelako ados sei urtetik beherakoek ikastetxeetan musukoak erabili behar izatearekin, covid-19k eragindako osasun-krisialdia dela eta, haur horientzat diskriminatzailea delako beste erkidego batzuetako adin bereko haurrekin alderatuta, beste erkidego batzuetan ez baitaude musukoa erabiltzera behartuta. Iruditzen zaio ikastetxeetan hartutako neurriak gehiegizkoak direla. Q20/950.
    - Neurriaren irismenaren eta xedearen berri eman zaio herritarrari.
  - Bi herritarrek kexa bat aurkeztu dute, beren semearen irakasleak ez diolako adingabeari ikasgelara sartzen uzten musukorik gabe, musukoa erabiltzeak hurrak dituen patologiak larritzen dituela ziurtatzen duen mediku-txosten bat aurkeztu ez duten bitartean. Azaldu dute ez zaie la gaizki iruditzen semeak musukoa erabiltzea ikastetxera sartzean eta ikastetxetik irteteen, baina iruditzen zaie eskoletan zehar edo ariketa fisikoa egitean jarrita izateak berak dituen arnasa-arazoak okerragotzen dituela. Musukorik gabe eskoletara joatea ezinezkoa bada, semeak eskolak etxetik jarraitzea proposatzen dute. Q20/1228.
    - Herritarrei jakinarazi zaie, kasu honetan, eraginkorragoa izango dela Administrazioarekin lantzea gaia lehenbizi.
  - Herritar batek kexa bat aurkeztu du, bere semea joaten den ikastetxeak kolore jakinetako telazko musukoak eman dizkielako ikasleei, ez daitezen nahasi. Alabaina, adierazi du nahiago duela bere semeak musuko kirurgikoak erabiltzea, farmazietan erosiak, bere ustez babes handiagoa ematen dutelako. Uste du norberak erabakitzeko moduko gaia izan behar duela, eta, adingabeak bereizteko, beste elementu batzuk erabilt-

zea proposatuko liokeela ikastetxeari, hala nola besokoak edo zapiak. Q20/1870.

- Bere eskubideak hobeto defendatzeko informazioa eman zaio herritarrari..

#### 4.2.10. Energia- eta elikagai-hornidura.

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Tuterako Alde Zaharrean butano-bonbonak banatzeaz arduratzen den enpresak bere etxerako banaketa eten duelako, covid-19k eragindako osasun-krisialdiaren ondorioz. Azaldu du bere ama inguru horretan bizi dela, eta butanoa behar duela higie-ne-jardueretarako, etxea berotzeko eta sukaldean jakiak prestatzeko. Gehitu du enpresak eman dion aukera bakarria izan dela bonbonak gasolindegietan erostea; baina, batetik bestera ibiltzeko beharra ekartzeaz gainera, kostu askoz ere handiagoa dute, eta arriskutsua da bonbonak autoan eramatea. Iruditzen zaio butano-bonbonen hornidurari eutsi egin beharko litzaiokeela, oinarrizko gaiak direlako. Q20/475.

- Administrazioarekiko izapideetan zehar konpondu da kexa.

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Barañain/ Barañaingo elikagaien bankuak jakinarazi diolako datorren hilabetean emango zaiola bere familiari azken zerbitzua, Nafarroako Elikagaien Bankuak ez duelako janari gehiago jasoko, covid-19ren ondorioz. Azaldu du egoera ekonomiko zailean dagoela, eta laguntzaren bat behar duela. Q20/476.

- Bere eskubideak hobeto defendatzeko informazioa eman zaio herritarrari.

#### 4.2.11. Bulegoak, establezimenduak eta instalazioak ixtea eta mugatzea.

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Pamplona/Iruñeko Udalak, covid-19 dela eta, arreta presentziala kendu duelako Kultura eta Berdintasun-

neko Alorraren bulegoan, eta, hortaz, ezin duelako baimenik eskatu kalean eskusoinua jotzeko (dirua lortzen laguntzen dio jarduera horrek). Q20/637.

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

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, zailtasunak dituelako bere alabaren Europako Osasun Txartela (EOS) ateratzeko, eta bere alabak txartela behar duelako hurrengo bidaiarako. Azaldu du Nafarroako Gizarte Segurantzaren Diruzaintza Nagusiak (GSDN) esan diola onuradunaren zenbait identifikazio-datu ez datozela bat datu-ba-sean jasota daudenekin. Gehitu du ez duela lortzen ez arreta presentzialik, ez telefono bidezko-rik ere, covid-19k eragindako pandemiaren ondorioz bulegoak itxita daudenez lineak gainezka daudelako. Q20/708.

- Espainiako Arartekoari bidali zaio kexa.

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Baztango Udalak ez duelako neurri egokirik hartzen bere arkitektura-estudioari hirigintza-arreta espezializatu ematen zaiola bermatzeko. Azaldu du Udalean aurkeztutako proiektu batzuk zenbait hilabetez atzeratu direla, eta aholkularitza-zerbitzua ez dela behar bezala ematen. Adierazi du, covid-19k eragindako osasun-krisialdia baino lehen, bazegoela aukera udal-arkitektoarekin presentzialki biltzeko, aurrez hitzordua eskatuta, baina arreta presentzialeko zerbitzu hori desagertu egin dela, eta, orain arte behintzat, ez dela berriz hasi. Q20/838.

- Ikertutako kexa - [Emandako ebazpena](#) - Onartua.

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Gobernuaren Nafarroako Ordezkaritzak ez duelako bideratzen bitarteko informatikoez bestelako

bitartekorik erregistroan dokumentazio jakin bat aurkezteko aurretiko hitzordua eskatzeko. Azaldu du gerta daitekeela pertsona batzuek, berak, adibidez, ez izatea Internet erabiltzeko aukerarik, eta, beraz, hitzordua eskatu ezin izatea. Iruditzen zaio horrek areagotu egiten duela lehendik ere badagoen arrakala digitala, eta administrazioarekiko izapideak egitea eragozten diela pertsona horiei. Q20/937.

- Espainiako Arartekoari bidali zaio kexa.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, covid-19ren ondorioz, Iturramako Civivoxeko komun nagusia itxita dagoelako. Azaldu du ikastaroren bat egin nahi duela Civivox horretan, igeriketako adibidez, baina, komuna itxita dagoenez, ez duela izena emango. Q20/974.
  - Herritarrari jakinarazi zaio, kasu honetan, eraginkorragoa izango dela Administrazioarekin lantzea gaia lehenbizi.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Artajona/ Artaxoako Udalak ezetsi egin duelako diru-itzulketaren eskaera, izenpetuta zuen zerbitzuen emakidarako kontratuan aurreikusitakoa, bulegoa bi hilabetez itxita egon ondoren covid-19ren ondorioz. Salatzen du, gainera, akatsak egin direla berari egindako jakinarazpen batean, eta jakinarazpen horretan ematen zitzaiola kontratuaren luzapenaren berri; beraz, ezin izan du luzapena onartu. Q20/1075.
  - Interesdunak atzera egin du.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Miranda Argako Udalak abian zen udalbatzaren bilkura bat eten zuelako, jende gehiegi bertaratu zirenez covid-19rekin lotutako segurtasun-neurriak ez zirela betetzen iritzita. Iruditzen zaio aretoa nahiko handia zela, bertaratutako guztiak egoteko modukoa. Kritikatzan du saio berria biharko

deitu dela, ezin izango baitu parte hartu, bere lan-ordutegiagatik. Salatzen du ez dietela uzten udalbatzaren bilkurak grabatzen. Q20/1177.

- Ikertutako kexa - 2021ean emandako ebazpena - Erantzunaren zain.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Nafarroako Farmazialarien Elkargo Ofizialak ohiko batzar orokor presentzial bat deitu duelako, telematikoa deitu ordez, covid-19k eragindako osasun-krisialdia bizi dugun testuinguru honetan. Azaldu duenez, aretoaren tamaina eta osasun-alorreko araudia kontuan hartuta, edukiera izugarri murriztu da, eta hori batzar baten xedearen aurka doa; pertsona interesdunen ahalik eta kopuru handiena biltzea da xedea, hain zuzen ere, gaiak eztabaidatzeko. Erantsi du bilera deitu den ordua eta etxeratze-agindua kontuan hartuta, ezin izango direla erabakiak ongi arrazoituta hartu. Q20/1287.
  - Ikertutako kexa - 2021ean emandako ebazpena - Onartua.

#### 4.2.12. Aisialdi- eta kirol-jardueren mugak.

- Xake-elkarte bateko presidenteak eta herritar batek kexa bat aurkeztu dute, Nafarroako Xake Federazioak izaera ofiziala eman diolako covid-19ren ondorioz ezarritako itxialdian zehar antolatu den eskola-adineko haurrentzako on-line txapelketa bati. Presidenteari ez zaio egokia iruditzen txapelketa horri ofizialtasuna ematea, batez ere, arrakala digitalagatik; hau da, adingabe guztiek ez dituzte Internet erabiltzeko aukera berak. Beste zenbait arrazoi ere aipatzen ditu: arrakala ekonomikoa/familiarra, gerta daitekeelako familia batean adingabe batek baino gehiagok parte hartzea, eta, horretarako, gailu bat baino gehiago beharko litzatekeelako; telefono-arrakala, izen-emate bakoitza telefono-zenbaki jakin batekin lotuta dagoelako, eta batzuek

ez dutelako horrelakorik; arrazoi legalak, zalantza egiten duelako legezkoa ote den webcamaren bidez adingabeen irudiak grabatzea; eta arrazoi etikoak, partidetan pertsona helduek parte hartu izanaren susmoak sortu baitira. Herritarrak, bere aldetik, adierazi du bere bi semeek neurriaren ondorioak pairatu dituztela, etxean ez dutelako txapelketan parte hartu ahal izateko bitarteko elektronikoko egokirik. Q20/552.

- Administrazioarekiko izapideetan zehar konpondu da kexa.
- Zenbait herritarrek hiru kexa aurkeztu dituzte, Yesa/Esako Udalak irizpide berezi bat ezarri duelako, erroldatuta dauden pertsonentzat eta ez daudenentzat, 2020ko udako denboraldian udal-igerilekura sartzeko; hain zuzen ere, erroldatuta ez daudenei sarrera eragotzi die denbora batez. Zalantzan jartzen dituzte abonuen prezioak eta ezarritako arauak iragartzeko moduak. Gainera, kritikatzan dute uda hasieran igerilekua ia hutsik zegoela, eta edukiera kontrolatzeko beste bide batzuk eskatzen dituzte, covid-19k eragindako egoeragatik horrelakorik behar balitz. Adierazi dute, batzuetan, abonuen erosita eta ordainduta daudela, eta, beraz, Udalak erroldatu gabekoei sarrera eragotzi dien denborari dagokion zenbatekoa itzultzea eskatzen dute. Q20/684, Q20/722 eta Q20/736.
- Kexak ikertu dira - [Emandako ebazpena](#) - Ez onartua.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Tafallako Udalak ez diolako itzultzen kirol-instalazioetan martxoan ordaindutako kuotaren dagokion zatia, covid-19k eragindako osasun-krisialdigatik ezarritako alarma-egoeraren ondorioz instalazioak erabili ezin izan diren aldiari dagokiona, alegia. Zenbatekoa itzultzea eskatzen du, kuota hori ekainean konpentsatuko delako, baina

berak ezin duelako konpentsazio hori baliatu, ekainean baja egiten duelako beti abonatu gisa. Q20/701.

- Administrazioarekiko izapideetan zehar konpondu da kexa.
- Zenbait herritarrek kexa bat aurkeztu dute, Beriáin/Beriango Udalak, covid-19k eragindako osasun-alorreko larrialdi-egoeren ondorioz, udalerrian erroldatutako pertsonen bakarrak utziko dielako udal-igerilekura sartzeko, 2020ko udako denboraldian. Azaldu dute abonuen erosi zituztela, baina ez zizkietela sarrera-txartelak aktibatu, ez daudelako Beriainen erroldatuta. Iruditzen zaie erroldaren arabera irizpide hori diskriminatzailea dela. Q20/713, Q20/751 eta Q20/752.
- Kexak ikertu dira - [Emandako ebazpena](#) - Ez onartua.
- Elkarte batek kexa bat aurkeztu du, Burlada/Burlatako Udalak ez dielako uzten beren dantza-jarduera egiten orain arte erabilitako udal-instalazioetan, covid-19k eragindako osasun-alorreko egoera dela eta mugimenduzko jarduerak ezin direlako segurtasunez egin. Iruditzen zaie elkarrekin tratatu txarragoa ari dela jasotzen beste zentro publiko eta pribatu batzuekin alderatuta, horietan egiten ari baitira antzeko jarduerak. Q20/1165.
- Ikertutako kexa - [Emandako ebazpena](#) - Erantzunaren zain.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du Pamplona/Iruñeko udal-igerilekuetara sartzeko hartutako neurriengatik. Azaldu du sartzeko prezioa aurreko urteetako bera dela, baina instalazioetan egoteko gehienezko denbora erdira murriztu dela, sartzeko bi txanda antolatu baitituzte (goizekoa eta arratsaldekoa). Galdetzen du ea hori

bat datorren zuzenbidearekin. Gainera, aipatzen du matrikula kobratu dutela izena eman gabe zeuden haur guztiengatik, lehen horrela egiten ez bazen ere, eta berari horrek eragiten diola, sei hilabeteko alaba bat duelako. C20/912.

- Informazioa eman zaio herritarrari, eta kudeaketak egin ziren udal-instalazioekin; gaia konpontzeko konpromisoa hartu zuten.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, covid-19ren ondorioz, igerilekuak dauden udalerrian erroldatutako pertsoneri bakarrik utziko zaielako abonuak erosten. C20/1049.
  - Bere eskubideak hobeto defendatzeko informazioa eman zaio herritarrari.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Lagunak udal-elkarteak Barañáin/Barañaingo udalaren kirol-instalazioak erabiltzeagatik dagokion kuota kobratu diolako baita covid-19ren ondorioz instalazioak itxita egon diren hilabeteetan ere. C20/2141.
  - Bere eskubideak hobeto defendatzeko informazioa eman zaio herritarrari.

#### 4.2.13. Adingabeak.

- Zenbait herritarrek hiru kexa aurkeztu dituzte, covid-19k eragindako osasun-krisialdiagatik zirkulazio askeari ezarritako mugen artean, adingabeak beren etxebizitzetatik ateratzea debekatu delako. Neurri horiek haiengan izango dituen ondorio fisikoak eta mentalak aipatu dituzte, eta horietako batek aipatzen du etxetik ateratzeko aukera eman zaiela maskotei. Q20/470, Q20/477 eta Q20/504.
  - Administrazioarekiko izapideetan zehar konpondu da kexa.

- Zenbait herritarrek hiru kexa aurkeztu dituzte, covid-19k eragindako osasun-krisialdiagatik zirkulazio askeari ezarritako mugen artean, adingabeak beren etxebizitzetatik ateratzea baimendu delako, baina bizikide duten heldu bati aurrez alarma-egoeran baimenduta zeuden jardueretara laguntzeko bakarrik; hau da, supermerkatu, farmaziara edo bankura joateko, baina ez jolastera edo paseatzera ateratzeko. Q20/512, Q20/513, Q20/514.

- Administrazioarekiko izapideetan zehar konpondu da kexa.

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, covid-19ren ondorioz aitortutako alarma-egoerak ezarritako mugek irauten duten bitartean, bere ilobek ezin dutelako joan etxetik gertu duten eta beren kontsumorakoa den baratzera. Eskatzen du, familien eta, batez ere, adingabeen mesederako, baimendu dadila horrelako baratzeetara joatea, erraza baita babes-neurriak bermatzea. Q20/536.

- Espainiako Arartekoari bidali zaio kexa.

- Elkarte batek kexa bat aurkeztu du, zenbait udalek erabaki dutelako, covid-19k eragindako egoera epidemiologikoaren bilakaeraren ondorioz, haur-parkeek itxita jarraituko dutela, oso zaila izango delako edukiera kontrolatzea, eta, ziurrenik, sei pertsonatik gorako pilaketak gertatuko direlako. Elkarteak uste du, neurri horrekin, egungo egoerarekiko axolagabetu nahi dutela, gizartea babestu baino gehiago, eta erabaki hori beste udal batzuek hartutakoaren aurkakoa dela, segurtasun-arauak eta edukiera-kontrolak jartzea erabaki baitute (sarrera eta irteera seinatzea, informazio-kartelak jartzea eta egunero desinfektatzea). Adierazi du horrek desberdintasunak sortzen dituela, bakoitzaren bizitokiaren arabera. Uste du parkeak itxita egoteak ez diela



uzten adingabeei atsedenerako eta aisiarako eskubidea gauzatzeko, eta haien garapen fisikoari, psikikoari eta sozialari eragiten diela; eta are garrantzitsuagoa iruditzen zaio, kontuan hartuta komunitate zientifikoak aire zabaleko jarduerak sustatzea gomendatzen duela, kutsatzeko arrisku txikiagoa dakartelako. Q20/1203.

- Neurriaren irismenaren eta xedearen berri eman zaio elkarteari.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Corellako Udalak, covid-19k eragindako epidemia-egoeraren bilakaera dela eta, erabaki duelako haur-parkeek eta lorategi-eremuek itxita jarraituko dutela. Uste du gazteek eta haurrek gailu elektronikoak neurrigabe erabiltzea bultzatzen duela neurri horrek, eta sedentarismo fisikoa eta obesitatea areagotzea dakarrela. Ez zaio koherentia iruditzen ostalaritza-establezimenduak ireki ahal izatea, eta, aldiz, aire zabalean ezin jolastu ahal izatea. Q20/1221.
- Administrazioarekiko izapideetan zehar konpondu da kexa.

#### 4.2.14. Hezkuntza.

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Hezkuntza Departamentuak Unibertsitatera Sartzeko Ebaluazioa (USE) atzeratzea erabaki duelako, covid-19k eragindako osasun-krisialdiaren eraginez. Eskatzen du, atzeratu ordez, gai-zerrenda murriztu dadila, edo bertan behera utz dezatela ebaluazioa. Q20/462.
- Herritarrari jakinarazi zaio, kasu honetan, eraginkorragoa izango dela Administrazioarekin lantzea gaia lehenbizi.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Hezkuntza Departamentuak erabaki dezakeelako, covid-19k eragindako pandemiaren ondorioz esko-

la presentzialak eten ostean, maiatzean ikasleak ikasgeletara itzultzea, eta bizkorregi dela iruditzen zaiolako. Azaldu duenez, ikasleak eskoletara itzuliz gero babes-neurririk gabe, irakasle gisa dituen segurtasunerako eta osasunerako eskubideak urratuko lirateke. Q20/483.

- Herritarrari jakinarazi zaio oraindik ez dagoela gainbegiratzeko moduko jarduketa zehatzik.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Hezkuntza Departamentuak erabaki dezakeelako, covid-19k eragindako pandemiaren ondorioz eskola presentzialak eten ostean, maiatzean ikasleak ikasgeletara itzultzea, eta bizkorregi dela iruditzen zaiolako. Azaldu du desgaitasun aitortua duela, eta eskatzen du har ditzatela neurri jakin batzuk bere segurtasuna bermatzeko (komuneko xaboa, latexezko eskularruak eta musukoak gordetzea egunerokorako), eta ikasleen ratioak murriztu daitezela, hurbiltasun fisikoa minimizatzeke. Q20/490.
- Herritarrari jakinarazi zaio oraindik ez dagoela gainbegiratzeko moduko jarduketa zehatzik.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Pamplona/Iruñeko ikastetxe itundu batek erabaki duelako jakintza eta gaitasun berriak lantzen jarraitzea, Haur Hezkuntzako bigarren zikloan, covid-19k eragindako itxialdi-egoeran zehar. Uste du horrek areagotu egingo duela ikasleen arteko arrakala, haien garapen-maila eta ingurune sozioekonomiko desberdinen ondorioz. Erantsi du familia batzuetan bi gurasoek kanpoan lan egiten dutela, edo, besterik gabe, ez dutela irakasleen papera egin ahal izateko ikasketarik edo baliabide egokirik. Eta, hain zuzen ere, ikasleek garapen-ezaugarri espezifikoak dituzte, eta etengabe gainbegiratzea eta laguntzea behar dute, eta guraso askok ezin dute horrelakorik egin. Adierazi du, gai berriak lantzen jarraitu or-

dez, itxialdira arte ikasgai bakoitzean landutako edukiak eta ikaskuntzak berrikusi eta errepikatu beharko liratekeela. Q20/502.

- Administrazioarekiko izapideetan zehar konpondu da kexa.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Hezkuntza Departamentuak ez diolako uzten goi-mailako ziklo batera sartzen, UNEDeko 25 urtetik gorakoentzako sarbide-probaren bidez. Azaldu du, covid-19k eragindako osasun-krisialdiaren eraginez, atzeratu egin dela UNEDen azterketa, eta azterketa egiteko finkatu den data Hezkuntza Departamentuak lanbide-heziketako zikloetan matrikulatzeko finkatutako epea bukatu eta geroagokoa dela. Erantsi du, daten arteko batez-erazintasun horren ondorioz, ezin izango duela 2020/2021 ikasturteko ikasketetara sartu azterketa horren bidez, eta eman dioten irtenbide bakarra dela departamentuak antolatutako proban izena ematea; hala ere, irtenbide hori ez zaio egokia iruditzen, urtebetetik gora daramalako UNEDen azterketa prestatzen. Proposatzen du ez daitezela plaza hutsak esleitu azterketa hori egin arte. Q20/590.
- Ikertutako kexa - Erakunde honek administrazioarengandik jasotako informazioa helarazi zion kexa-egileari, egoki irizten zituen alegazioak aurkez zitzen. Ez zenez alegaziorik jaso, amaiera eman zitzaion jarduketari, eta hala jakinarazi zitzaion interesdunari.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Hezkuntza Departamentuak ez dielako matrikularen zenbatekoa itzultzen Hezkuntza Eskola Ofizialeko ikasleei, covid-19ren eraginez eskola presentzialak bertan behera gelditu baziren ere, nahiz eta, batzuek, berak adibidez, ezin izango duten matrikula hori hurrengo ikasturterako erabili. Bere

kasuan, ezin du konpentsazio hori baliatu, master bat egiten hasiko delako Nafarroatik kanpo. Adierazi du matrikularen kostua ahalegin handia dela, eta on-line eskolen bidez helarazitako ezagutzaren kalitatea eta eraginkortasuna oso urrun gelditu zirela eskola presentzialenetatik. Q20/638.

- Ikertutako kexa - Ez da gomendio, iradokizun edo betebeharren gogorazpenik egin.
- Egokitzapen Unitate batean ikasten ari den eta autismoa eta hiperaktibitatea duen haur baten amak kexa bat aurkeztu du. Covid-19k eragindako osasun-krisialdiaren ondorioz eskolak eten izanagatik bizi izan duten egoera azaldu du, eta adierazi du beldur dela Hezkuntza Departamentuak, heziketa-jarduera normaltasunez egiteko ezintasunaren aurrean, ez ote dituen berrmatuko arreta-neurri sendoagoak hezkuntza-premia bereziak dituzten ikasleentzat. Q20/718.
- Ikertutako kexa - [Emandako ebazpena](#) - Onartua.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Hezkuntza Departamentuak erabaki duelako ez diola Batxilergoko titulua emango, ez duelako Matematika ikasgaia gainditu. Azaldu du ehuneko 34ko desgaitasun-maila duela aitortuta, eta arreta-defizitaren eta hiperaktibitatearen nahasmendua duela diagnostikatuta. Azaldu du egoera berezi batean egin zuela matrikula 2019/2020 ikasturtean, Galiziako ohiko bizilekutik Pamplona/Iruñera etorri zenean mediku-tratamendu bat jasotzeko. Eskatzen du berrikusi dadila Matematika ikasgaian egindako ebaluazioa, Batxilergoko titulua eskuratzeko falta zaion bakarra delako, eta hori beharrezkoa duelako egin nahi dituen goi-mailako ikasketetarako; edo, bestela, eman diezaiotela titulua ikasgai hori gainditu gabe. Q20/737.

- Ikertutako kexa - [Emandako ebazpena](#) - Ez onartua.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Osasun Ministerioak eta Hezkuntza eta Lanbide Heziketako Ministerioak dokumentu bat landu eta argitaratu dutelako, covid-19ren aurrean hartu beharreko prebentzioko, higieneko eta osasunaren sustapenerako neurri jakinak jasotzen dituen, eta 2020/2021 ikasturtean ikastetxeetan aplikatu beharko dena; bera ez dago ados neurri horiekin. Iruditzen zaio neurri horiek eragin zuzena dutela eskola-erakundearen funtsean, hezkuntza-ereduaren printzipio inspiratzaileetan eta, are neurri zabalagoan, haurren eskubideetan. Kritikatzen du dokumentuak ez duela adierazten neurri horiek ikasturteaz harago luzatu ahal izango diren ala ez, eta neurriak gehiegizkoak direla, haurren eskubideak urratzen dituztela eta hezkuntza-ingurunea espazio seguru eta aseptiko bihurtu nahi dutela, baina hori ezinezkoa dela pedagogiaren ikuspegitik. Q20/804.
  - Espainiako Arartekoari bidali zaio kexa.
- Zenbait herritarrek lau kexa aurkeztu dituzte, Hezkuntza Departamentuak ez duelako behar beste prebentzio-neurri hartu covid-19ren aurrean, 2020/2021 ikasturtean ikastetxeetara itzultzeko. Iruditzen zaie Nafarroako egoera epidemiologikoa, berragertze ugari daudenez, ez dela egokiena ikasleak eskoletara itzultzeko, aurreko urteetako baldintzetan. Hori horrela, iruditzen zaie ratioak murriztu beharko liratekeela (10 ikasletik 12ra ikasgela bakoitzean, orain arte finkatuta dauden 25en ordez), ikastetxearen barruan musukoa erabiltzea derrigorrezkoa izan beharko litzatekeela ikasle guztientzat (gutxienez 6 urtetik aurrera, eta gomendagarria izango litzateke 3 urtetik aurrera ere) eta irakasleentzat eta administrazio eta zerbitzuetako langileentzat, pertsonen arteko distantzia zaindu beharko litzatekeela, PCR proba egin beharko litzaiokeela hezkuntza-komunitate osoari, ikasturtea hasi baino lehen, eta higiene-neurriak hartu beharko liratekeela. Q20/837, Q20/840, Q20/841 eta Q20/844.
  - Administrazioarekiko izapideetan zehar konpondu dira kexak.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Hezkuntza Departamentuak erabaki duelako ez diola Batxilergo titulua emango bere semeari, covid-19ren ondorioz pairatu dituen hezkuntza-zailtasunak kontuan hartu gabe. Azaldu du Gobernuak gizar-teari helarazi ziola ikasle bakar bat ere ez zela ikasturtea gainditu gabe geldituko pandemiaren eraginez, baina departamentuak pentsatu duela hori ez dela aplikagarria Batxilergoan. Q20/842.
  - Ikertutako kexa - [Emandako ebazpena](#) - Ez onartua.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Hezkuntza Departamentuak jardunaldi jarraitua ezarri duelako ikastetxe guztietan, 2020/2021 ikasturtean zehar covid-19 ikastetxeetan ez zabaltzeko finkatutako neurrien artean. Iruditzen zaio osasun-krisialdiaren egoera baliatu dela aldaketa hori behartzeko alde bakarretik, eta lana eta familia uztartzea zailduko diela familiei; hortaz, aitona-amonak jaso beharko dituzte haurrak eskolak bukatutakoan, eta kontuan hartu behar da aitona-amonak arrisku handiko pertsonak direla. Q20/878.
  - Ikertutako kexa - Ez da gomendio, iradokizun edo betebeharren gogorazpenik egin.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Nafarroako Unibertsitate Publikoak gainkargua aplikatu diolako 2019/2020 ikasturtean gainditu ez zituen ikasgaien matrikulan, horiek egiteko zailtasun handiak izan bazituen ere, covid-19k eragindako krisialdiaren ondorioz aurreko ikasturtea baldintza oso berezietan gauzatu baitzen. Q20/902.

- Ikertutako kexa - Ez da gomendio, iradokizun edo betebeharren gogorazpenik egin.
- Elkarte batek kexa bat aurkeztu du, ez zaiolako segurua iruditzen 2020/2021 ikasturtearen hasieran ikasleak eskoletara itzultzea, covid-19k eragindako osasun-krisialdiak baldintzatutako testuinguru honetan. Erakundeak esku hartzea eskatzen du, egin beharreko jarduketak baloratu ditzan, eta negoziazio bat egin dadin zerikusia duten hezkuntza-eragile guztien artean, beren seme-alaben osasunerako eta hezkuntzarako oinarrizko eskubideak bermatze aldera. Q20/905.
  - Interesdunak atzera egin du.
- Zenbait herritarrek hiru kexa aurkeztu dituzte, iruditzen zaielako beren seme-alabek ikasten duten Pamplona/Iruñeko ikastetxe publikoan dagoen espazioa ez dela nahikoa Hezkuntza Departamentuak covid-19 ikasleen artean ez hedatzeko ezarritako segurtasun-neurriak eta protokoloa betetzeko. Zehazki, adierazi dute ezin dela bermatu eskoletan eta jolastorduan segurtasun-distantziari eutsiko zaionik, ez eta ikasleen ratioak beteko direnik ere. Q20/920, Q20/922 eta Q20/923.
  - Ikertutako kexa. Erakunde honek administrazioarengandik jasotako informazioa helarazi zien kexa-egileei, egoki irizten zituzten alegazioak aurkez zituzten. Ez zenez alegaziorik jaso, amaiera eman zitzaion jarduketari, eta hala jakinarazi zitzaion interesdunei.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, bere alabaren Bigarren Hezkuntzako bigarren mailako ikasgelan covid-19ri aurre egiteko ezarritako segurtasun- eta prebentzio-neurriak ez zaizkiolako nahikoa iruditzen. Salatzen du ikasgelarako gomendatutako distantziak ez direla betetzen, urez bakarrik egiten dela garbiketa, eta jolastor-
- duan eta ikastetxera sartzean eta handik ateratzean pilaketak sortzen direla. Q20/956.
  - Interesdunak atzera egin du.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Hezkuntza Departamentuak ukatu egin diolako bere seme-ari beharrezko hezkuntza-edukiak etxetik emateko egindako eskaera; ebaluazioa eta jarraipena matrikulatuta dagoen ikastetxetik egingo lirateke. Azaldu du adingabeak hizkuntzaren nahasmendua duela diagnostikatuta, eta ezinbestekoa dela etxean hezkuntza-laguntza ematea eta edukiak sakontzea. Azaldu du bere emaztea arduratzen dela horretaz, eta emazteak biriketako gaixotasuna duela diagnostikatuta, eta asko larritu ahal izango litzatekeela covid-19 gaitzaz kutsatuz gero. Beste pertsona batzuekin kontaktuan egoteagatik kutsatzeko arriskua murrizteko, eskatu dute ikasgaia etxetik ematea, baina ukatu egin diote, eta jakinarazi diote semea ez bada eskolara joatean eskola-absentismo gisa tratatuko dutela gaia. Q20/973.
  - Ikertutako kexa - [Emandako ebazpena](#) - Ez onartua.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, bere alabak doazen eskolan covid-19ri aurre egiteko ezarritako segurtasun- eta prebentzio-neurriak ez zaizkiolako nahikoa iruditzen. Salatzen du ikasgelan ez direla betetzen gomendatutako distantziak, urez bakarrik egiten dela garbiketa, eta inkongruentea dela gorputz heziketako orduetan korri egiteko musukoa erabili beharra. Q20/977.
  - Interesdunak atzera egin du.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Hezkuntza Departamentuak ez duelako neurri espezifikorik hartu covid-19rekin lotutako arrisku-faktoreak dituzten haurrak eskolatzeko. Azaldu du bihotzeko gaixotasuna duen alaba bat duela, eta ez

diola eskolara joatea eragotzi nahi, baina iruditzen zaiola modu orokorrean ezarritako neurriak ez direla nahikoa haren osasuna babesteko. Eskola-absentismoko espediente bat hasi diotela kritikatzan du. Q20/982.

- Administrazioarekiko izapideetan zehar konpondu da kexa.

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Hezkuntza Departamentuak baimen bat sinatu arazten die-lako familiei, beren seme-alabek baieztatutako koronabirus kasu batekin kontaktu estua izanez gero, mediku-probak egin ahal izateko. Beldur da baimen hori familiak bertan egon gabe ikastetxean bertan mediku-prozedurak egiteko erabiliko ote den. Baimen-orriari buruzko informazio gehiago eskatu du. Q20/991.

- Administrazioarekiko izapideetan zehar konpondu da kexa.

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, ez dagoelako ados bere alabak ikasten duen akademia pribatuan covid-19ren aurka ezarritako segurtasun- eta prebentzio-protokoloarekin. Sartu baino lehen tenperatura hartzen zaiela salatzen du, osasun-alorreko langilerik izan gabe, baime-nik izan gabe eta bereziki zainduta egoten diren osasun-datu horiei emango zaien tratamenduari buruzko informaziorik emangabe. Uste du horrelako jarduerak larriki urratzen dituztela ikasleen eskubideak. Gainera, kritikatzan du musukoa erabiltzea derrigorrezkoa izatea, nahiz eta segurtasun-distantziari eutsi. Q20/995.

- Ikertutako kexa - Partikularren arteko auzia.

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Hezkuntza Departamentua eta Osasun Departamentua, bere alabaren ikasgelan detektatutako covid-19 kasu positibo baten aurrean, berandutu egin di-relako PCR probak egiten, eta, beraz, ikaskideen

itxialdia zegokiona baino egun gehiagoz luzatu delako. Gainera, ezarritako protokoloari dagokionez, proben emaitzak ikastetxeei ere jakinaraztea proposatzen du, ez familiei bakarrik, kontrola handiagoa izan dadin. Q20/1001.

- Administrazioarekiko izapideetan zehar konpondu da kexa.

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, bere semea doan ikastetxeak, covid-19ren ondorioz 2020/2021 ikasturterako neurri berezien artean, hamabost minutuko bi jolastordu antolatu dituelako, hogeita hamar minutuko baten orde-z; horietako bat ikasgela barruan hamaiketakoak jateko erabiltzen da. Iruditzen zaio, banaketa horrekin, denbora laburrez egoten direla ikasleak jolastokian, eta denbora gehiegi egoten direla ezer jan gabe, gosariak geroztik. Gainera, azaldu du ez dela bermatzen behar besteko distantzia ikasgelan, hamaiketakoan zehar, kutsaturik egon ez dadin. Q20/1014.

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

- Zenbait herritarrek kexa bat aurkeztu dute, Hezkuntza Departamentuak, covid-19 kasu positibo bat baieztatuz gero, bizikidetza-talde egonkor gisa jotzen dituelako Lehen Hezkuntzako ikastaldeak, eta, beraz, itxialdian geratu behar izaten dutelako guztiek. Uste dute tratua bera eman beharko litzatekeela Bigarren Hezkuntzan, eta, aldiz, arakatzailerek erabakitzen dutela kontaktu esturik egon den ala ez. Bestela, uste dute gehiegizko prebentzio-neurriak ari direla aplikatzen milaka haurri; izan ere, musukoak erabiltzen dituzte, segurtasun-distantziak zaintzen dituzte, banakako materiala erabiltzen dute eta higie-neurriak betetzen dituzte ikasgelan. Q20/1031.

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

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Hezkuntza Departamentuak, covid-19 kasu positibo bat baieztatuz gero, bizikidetza-talde egonkor gisa jotzen dituelako Lehen Hezkuntzako ikastal-deak, eta, beraz, itxialdian geratu behar izaten dutelako guztiek. Azaldu du etengabe itxialdian egoteak arazo psikikoak, emozionalak, ikaskuntzakoak eta lanekoak eragiten dituela familia osoarentzat. Uste du gehiegizko prebentzio-neurriak ari direla aplikatzen hainbat haurri; izan ere, musukoak erabiltzen dituzte, segurtasun-distantziak zaintzen dituzte, eta higiene-neurriak betetzen dituzte ikasgelan. Q20/1058.
  - Ikertutako kexa - Ez da gomendio, iradokizun edo betebeharren gogorazpenik egin.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Nafarroako Unibertsitate Publikoak ez dizkielako praktikak eskaintzen Nazioarteko Merkataritza Zuzenbidea masterreko ikasleei. Nahiz eta covid-19k eragindako osasun-krisialdiak irakaskuntzako hainbat alderditan eragin duen, ez zaio ongi iruditzen ikasle horiekin neurririk ez hartu izana; izan ere, esan zitzaion master horrek enpreetan eta erakundeetan praktikak egiteko aukera zekarrela. Adierazi du ez dagoela ados praktikak egiteko ezintasunaren aurrean matrikularen zenbatekoa ez murriztu izanarekin, eta iruditzen zaiola beste aukera batzuk eman izan beharko zirela, gazte horiek dagokien esperientzia lortu ahal izateko. Q20/1081.
  - Administrazioarekiko izapideetan zehar konpondu da kexa.
- Zenbait herritarrek kexa bat aurkeztu dute, gehiegizkoak iruditzen zaizkielako ikastetxe publiko batean covid-19ren kontra ezarritako segurtasun- eta prebentzio-neurriak. Ikastaldeen araberrako talde egonkorak aipatzen dituzte, eta trenkadak erabiltzen direla horiek nahasten direnean; halaber, aipatzen dute jolastorduetan eta jangelan ere ikastaldeka bananduta daudela. Kezkatuta ageri dira, ikastetxearen autonomia eta beren seme-alaben behar emozionalak urrituta daudelako, eta kritikatzten dute neurri berak hartzea hiri-inguruneetan eta landa-inguruneetan. Q20/1105.
  - Ikertutako kexa, eta izapideetan dago.
- Bi herritarrek kexa bat aurkeztu dute, Hezkuntza Departamentuak, covid-19ren ondorioz sortutako "burbuila taldeak" direla eta, Egokitzen Unitate batean kokatu duelako bere semea modu etengabean, eskola-ordutegi osorako, laguntza-eskola horiek ikasgela arruntarekin txandakatzeko aukerarik gabe. Azaldu du adin desberdinetako beste lau haurrekin dagoela, eta horiek hezkuntza-premia desberdinak dituztela bere semearekin alderatuta; horrek hezkuntza-atzerapena eragiten dio dagoeneko gaudituta zituen zenbait alderditan, eta horrek guztiak ondorio emozionalak ditu. Q20/1155.
  - Interesdunak atzera egin du.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Hezkuntza Departamentuak ez dituelako justifikatutzat jotzen bere alabek eskoletan egindako hutsegiteak, eta beharrezko hezkuntza-edukiak etxetik emateko eskaera ukatu dielako. Azaldu du adingabea 70 urtetik gorakoa den eta bihotzeko gaixotasun kronikoak eta hipertentsioa dituen pertsona batekin bizi direla; Osasun Ministerioak covid-19z kutsatzeko arrisku handiko pertsonatzat jo du hain zuzen ere. Kexa-egileak adierazi du ikastetxeetako kutsatzeak hirugarren kutsatze-arrazoia direla, eta, beraz, adingabeak kutsatzeko arriskua benetakoa dela. Q20/1190.
  - Ikertutako kexa - 2021ean emandako ebazpena - Erantzunaren zain.

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Haur Hezkuntzako ikasgela batean covid-19 gaitzaren kasu positibo bat agertutakoan aplikatutako segurtasun- eta prebentzio-protokologatik. Gehiegizkoa iruditzen zaio ikasleek hamar egunez etxean egon beharra, neurri horrekin oso zaila delako lana eta familia uztartzea, eta adingabeen ikaskuntza-prozesuari eragiten diolako. Q20/1629.

- Neurriaren irismenaren eta xedearen berri eman zaio elkarteari.

#### 4.2.15. Haurreskolak.

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, covid-19k eragindako osasun-krisialdia dela eta, berak kudeatzen duen haurreskolak itxita egon behar duelako. Baimen bat lortu nahi du familien etxeetara joan ahal izateko haurrak zaintzera, gurasoak lanean dauden bitartean. Q20/498.

- Bere eskubideak hobeto defendatzeko informazioa eman zaio herritarrari.

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, bere semea joaten den haurreskola itxita dagoelako covid-19k eragindako osasun-krisialdian zehar. Azaldu du eskola prest dagoela zerbitzua etxean emateko, ahal den prebentzio-neurri guztiak hartuta, baina pertsonen zirkulazioari ezarritako mugak direla eta, langileek ezin dutela etxeetara joan. Hortaz, bere semeak ez ditu bere beharrak estalita, bere bikotekidea eta bera lanera joaten direnean. Q20/499.

- Bere eskubideak hobeto defendatzeko informazioa eman zaio herritarrari.

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Osasun Departamentuak berak kudeatzen duen haurreskola ixtera behartu duelako, zentroan hiru orduz bakarrik egondako neska batek positibo

eman duelako covid-19 gaitzean. Azaldu du familiek oporrak, telelan-orduak edo jardunaldi-murrizketak eskatu behar izan dituztela, sintomarik gabeko adingabe baten positiboagatik, eta, gainera, ez omen diote bigarren probarik egin emaitza baieztatzeko. Badaki osasuna dela kezka nagusia, baina bakarrik bizi da, eta ezin da etxetik atera ezta erosketak egiteko ere, edo maskota paseatzera ateratzeko, nahiz eta berak negatibo eman duen. Egoera horietarako laguntzarik ez dagoela kritikatzan du. Q20/783.

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

- Zenbait herritarrek hamabost kexa aurkeztu dituzte, covid-19k baldintzatutako testuinguruan, zenbait aldaketa egin direlako haurreskola batean; haurreskola Orcoyen/Orkoiengo Udalaren titulartasunekoa da, eta udalaren sozietate publiko batek kudeatzen du. Adierazi dute ez daudela ados euskarazko unitateak eta langile hezitzaileak murriztu izanarekin (sei unitatetik bostera igaro dira), haurrei euskarazko arretan egindako aldaketekin eta aldaketak behin ikasturtea hasi ondoren egin izanarekin. Salatzen dute aldaketa horiek arau-haustek eragiten dituztela covid-19rekin lotuta ezarritako prebentzio-protokoloari dagokionez, bizikidetzatalde egonkorak hautsi egiten baitira. Kezkatuta daude eskolaren kalitatea eta segurtasuna ez ote dauden arriskuan. Q20/1065, Q20/1068, Q20/1083 a Q20/1091, Q20/1093, Q20/1099, Q20/1146 eta Q20/1153.

- Kexak ikertu dira - [Emandako ebazpena](#) - Onartua.

- Haurreskola bateko guraso batzuek kexa bat aurkeztu dute, Hezkuntza Departamentuak eta Pamplona/Iruñeko Udalak ezetsi egin dutelako talde bateko haurren kopurua murrizteko es-

kaera. Azaldu dute hogeita bederatzia haur ego- ten direla gela berean, eta iruditzen zaie egoera hori ez dela onargarria, covid-19k eragindako osasun-krisialdia aitortu zenetik eman diren osasun-gomendioak kontuan hartuta; egoera horrek kutsatzeko arriskua eta gaitza hedatze- koa areagotzen ditu. Adierazi dute egoera hori ez dela gertatzen Haur Hezkuntzako bigarren zikloan (3 urtetik 6ra), ikasturte honetarako ikas- gelako 20 haurrera jaitsi baitzen gehienezko ra- tioa. Q20/1131.

- Ikertutako kexa - [Emandako ebazpena](#) - Ez onartua.
- Herritar batek adierazi du ez dagoela ados “Lagun etxeak” ekimenak bere jarduera berrekin ahal izatearekin covid-19gatik aitortutako itxial- dian zehar. Izan ere, neurri horrek kaltea era- giten dio berak kudeatzen duen haurreskolari, azken horrek itxita egon behar baitu. C20/613.
- Bere eskubideak hobeto defendatzeko informazioa eman zaio herritarrari.

#### 4.2.16. Lantokietako segurtasun-neurriak.

- Zenbait herritarrek kexa bat aurkeztu dute, Osasun Departamentuak ukatu egin dielako co- vid-19 gaitzetik babesteko trenkadak jartzea, lan egiten duten osasun-etxeko odola ateratzeko postuetan. Azaldu dute teknika horrek pazien- teengandik zentimetro gutxira egotea eskatzen duela nahitaez, eta karga birala jasotzeko arris- kua dakarkiela odol-emaileari zein langileari. La- neko Arriskuen Prebentzio Zerbitzuaren iritziz, norbera babesteko ekipamenduak erabiltzea nahikoa da, baina, kexa-egileen iritziz, interpre- tazio hori okerra da, eta paradoxa iruditzen zaie Foru Komunitateko Administrazioan jendaurre- ko arreta ematen den lanpostu guztietan trenka- dak jartzea. Uste dute pazienteak babesgabe uz- ten ari diela, eta kontuan hartu behar da bereziki

zaugarriak direla nagusiak direlako eta zenbait patologia dituelako bakoitzak. Q20/649.

- Ikertutako kexa - Ez da gomendio, iradokizun edo betebeharren gogorarazpenik egin.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Lehendaka- ritzako, Berdintasuneko, Funtzio Publikoko eta Barneko Departamentuak telelanaren bidez lan egitea ukatu dielako; hain zuzen ere, telelanaren bidez lan egitea eskatu du bere familiako kideak covid-19z kutsatzetik babesteko. Azaldu du ama ezkongabea dela, eta bihotzeko gaixotasunak dituelako covid-19 gaitzarekiko arrisku handiko pertsona den bost urteko seme bat duela; gai- nera, 85 urte dituen eta Alzheimer gaitza duen amarekin bizi da. Azaldu du bere eskaera ukatu diotela egoera hori ez dagoelako araututa, eta gainerako langileak modu presentzian ari direlako lan egiten; hori horrela, opor-egunak hartu behar izan ditu, baina gerta daiteke egun horiek aurrerago behar izatea, ikastetxeetan es- kola presentzialak eteten badira. Q20/787.
- Ikertutako kexa - [Emandako ebazpena](#) - Onartua.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Hezkuntza Departamentuak ziurtapenik gabeko musukoak banatu dituelako ikastetxeetan, covid-19 gaitzaz babesteko elementu gisa. Azaldu du ez dutela inolako informaziorik ematen erabilera kopuruari, adin-tarteari, iraungipenari, konposizioari eta trukagarritasunari buruz. Azaldu du musuko horiek ikastetxeetako langileei banatu zaizkie- la, baina horien erabilera egokiak eta efikaziak eskola-komunitate osoari eragiten diola. Erant- si du salatu duela kontu hau Kontsumo Zerbit- zuaren aurrean, baina horrek ezin omen du ezer egin, musukoak ez daudelako salgai, Nafarroako Gobernuak banatu baititu. Q20/859.
- Administrazioarekiko izapideetan zehar konpondu da kexa.



- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, familia eta lana uztartzeko zailtasunak dituelako covid-19k eragindako osasun-krisialdiaren ondorioz ikastetxeetan jardunaldi jarraitua ezarri denetik. Azaldu du langile publikoa dela, eta bere lantokian telelana ezarri dutela segurtasun-distantziari eusteko, baina oraindik ez dagoela araudirik aukera hori lehenesten duenik seme-alaba adingabeak dituztenentzat. Adierazi du ezin duela lanaldi-murrizketarik eskatu, guraso bakarreko familia delako, eta zailtasun ekonomikoak dituelako. Kexa-egileak uste du, derrigorrezko neurriak hartzen direnean, hala aukeratu ez duten ikastetxeetan lanaldi jarraitua ezartzea, adibidez, neurri horiek bete ahal izateko irtenbideak ere bideratu behar direla. Q20/912.
  - Ikertutako kexa - [Emandako ebazpena](#) - Ez onartua.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, kezkatuta dagoelako bere seme-alabak, eskola-adinekoak, itxialdian egoteko aukerarekin, beren ikasgeletan covid-19 kasu positiboren bat agertuko balitz, eta horrek lana eta familia uztartzeko aukeretan izango lituzkeen ondorioekin. Azaldu du bere senarra irakaslea dela Batxilergoan, eta, beraz, ezin duela telelanik egin. Berak telelaneko bi aste eta lan presentzialeko aste bat txandakatzen ditu, baina bulegora maizago joan beharko duela esaten ari dira. Iruditzen zaio Administrazioak mekanismoaren bat bideratu beharko lukeela lana eta familia benetan uztartzen laguntzeko, enpresen asmo onen mende utzi beharrean, edo, funtzionarioen kasuan, Funtzio Publikoko Zuzendaritza Nagusiaren asmo onen mende. Q20/976.
  - Herritarrari jakinarazi zaio Nafarroako Parlamentuak ebazpen bat onetsi duela, Nafarroako Gobernuari eskatzeko jar dezala abian lana eta familia uztartzen laguntzeko neurrien sorta bat.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Hezkuntza Departamentuak ez duelako covid-19 gaitzetik babesteko behar beste segurtasun- eta prebentzio-neurri hartu hezkuntza-esparruan, eta, bereziki, zaurgarritasun-egoeran dauden irakasleei dagokienez. Aipatzen du derrigorrean egon behar izaten dutela zenbait orduz gaizki aireztatutako guneetan eta gune kolektiboetan, eta, beraz, ez direla betetzen sei pertsonatik gorako bilkurak saihestu egin behar direla eta telelana sustatu behar dela dioten gomendioak. Kritikatzen du ez dagoela koherentziarik gainerako populazioari ezarritako osasun-neurri zorrotzekiko, bilera presentzialetara joan behar izaten dutela, eta ez dagoela inolako kontingentzia-planik kolektibo horri bereziki zuzendutako neurriak jasotzen dituenik, musukoak erabiltzeaz, aireztatzeaz, segurtasun-distantziari eusteaz eta desinfektatzeaz harago. Q20/1109.
  - Ikertutako kexa izapidetzen.
- Zenbait herritarrek kexa bat aurkeztu dute, Mai-ragako Mankomunitateak tratu diskriminatzailea ematen dielako administrazioako langileei, langile teknikariek alderatuta, covid-19k eragindako osasun-krisialdia dela eta telelanean jarduteko aukerari dagokionez. Kritikatzen dute teknikariei telelan-modalitateari eusten utzi zaiela, eta beraiei, aldiz, presentzialki joateko agindu dietela, telelana egitea posible izanda ere, eta arreta presentziala nabarmen murriztu dela esan badute ere. Uste dute antolaketako aldaketak langile guztiei berdin aplikatu beharko litzaizkiekeela. Q20/1231.
  - Ikertutako kexa izapidetzen.

#### 4.2.17. Nafarroako Foru Ogasuna. PFEZ aitorpena egiteko zerbitzu presentziala bertan behera uztea.

■ Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Nafarroako Foru Ogasunak, covid-19k eragindako osasun-krisialdiaren testuinguruan, aurreko zerga-ekitaldietan zergadunen esku jarritako arreta presentziala bertan behera utzi duelako, 2019ko PFEZ aitorpenerako. Azaldu du bere aitorpena nahiko konplexua dela, eta bere senarrak eta berak (68 eta 62 urte, hurrenez hurren) ez dutela behar beste jakintza bitarteko informatikoak erabili ahal izateko. Gainera, ezin diete laguntza seme-alabei eskatu. Q20/534.

- Interesdunak atzera egin du.

■ Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Nafarroako Foru Ogasunak, covid-19k eragindako osasun-krisialdiaren testuinguruan, aurreko zerga-ekitaldietan zergadunen esku jarritako arreta presentziala bertan behera utzi duelako, 2019ko PFEZ aitorpenerako. Azaldu du berak ez duela behar beste jakintza aitorpena berak egin ahal izateko telematikoki, etxebizitza baten salmentari eta beste baten erosketari buruzko datuak sartu behar baititu. Uste du arreta presentziala beharrezkoa dela kasu horietan, eta, are gehiago, kontuan hartuta beste lan-esparru batzuetan ematen dela arreta presentziala (osasun-etxeak, farmaziak...). Q20/564.

- Gaia aurrez jorratu da, ofiziozko jarduketan (AO 20/8), eta ebazpena igorrita dago; Administrazioak onetsi egin zuen.

■ Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Nafarroako Foru Ogasunak, covid-19k eragindako osasun-krisialdiaren testuinguruan, aurreko zerga-ekitaldietan zergadunen esku jarritako arreta presentziala bertan behera utzi duelako, 2019ko PFEZ aitorpenerako. Azaldu du bere kasa egiten saiatu dela, baina ez dela gai izan erren-

tamenduari buruzko atala betetzeko, aurkitzen ez dakien datuak eskatzen baitizkiote. Arreta presentziala beharrezkoa dela iruditzen zaio, banketxeek ere ez baitute emango zerbitzu hori. Q20/569.

- Interesdunak atzera egin du.

■ Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Nafarroako Foru Ogasunak, covid-19k eragindako osasun-krisialdiaren testuinguruan, aurreko zerga-ekitaldietan zergadunen esku jarritako arreta presentziala bertan behera utzi duelako, 2019ko PFEZ aitorpenerako. Azaldu du 73 urte dituela, eta, botere judizialagatik, bere ahizparen aitorpena egin behar duela. Erantsi du behin baino gehiagotan saiatu dela Foru Ogasunarekin harremanetan jartzen, horretarako prestatutako telefono-zenbakien bidez, baina ez duela lortu, eta errenta gidatuaren sistema, praktikan, ez dela erabilgarria, ez dutelako zergaduna artatzen. Arreta presentziala beharrezkoa dela iruditzen zaio, eta, bereziki, Internet menderatzen ez duten edo Internetera sarbiderik ez duten pertsona nagusientzat. Q20/570.

- Gaia aurrez jorratu da, ofiziozko jarduketan (AO 20/8), eta ebazpena igorrita dago; Administrazioak onetsi egin zuen.

■ Nafarroako gorren elkarte batek kexa bat aurkeztu du, Nafarroako Foru Ogasunak, covid-19k eragindako osasun-krisialdiaren testuinguruan, aurreko zerga-ekitaldietan zergadunen esku jarritako arreta presentziala bertan behera utzi duelako, 2019ko PFEZ aitorpenerako. Azaldu dute neurri horrek eragin handiagoa duela entzumen-desgaitasuna duten pertsonengan; izan ere, edo ez dute bitarteko egokirik izaten aitorpena bide telematikotik egiteko, edo, gorreriarren ondorioz, arreta presentziala behar dute nahitaez. Q20/603.

- Gaia aurrez jorratu da, ofiziozko jarduketan (AO 20/8), eta ebazpena igorrita dago; Administrazioak onetsi egin zuen.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Nafarroako Foru Ogasunak, covid-19k eragindako osasun-krisialdiaren testuinguruan, aurreko zerga-ekitaldietan zergadunen esku jarritako arreta presentziala bertan behera utzi duelako, 2019ko PFEZ aitorpenerako. Azaldu du 75 urte dituela, ez duela bitarteko informatikorik, eta bere banketxeak ere ez diola egin nahi. Q20/618.
  - Gaia aurrez jorratu da, ofiziozko jarduketan (AO 20/8), eta ebazpena igorrita dago; Administrazioak onetsi egin zuen.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Nafarroako Foru Ogasunak, covid-19k eragindako osasun-krisialdiaren testuinguruan, aurreko zerga-ekitaldietan zergadunen esku jarritako arreta presentziala bertan behera utzi duelako, 2019ko PFEZ aitorpenerako. Azaldu du, nahiz eta bitarteko elektronikoak izan, egin beharreko aitortpena konplexua dela, eta jakintza teknikoak izan behar direla hura egiteko, 2019an dibortzio-prozedura bat izan zuelako. Aurkeztu beharreko dokumentazio ugari du, eta zalantza asko ditu; beraz, pertsonalki artatua izatea behar du. Erantsi du saiatu dela aitortpena modu gidatuan egiten, baina ez duela lortu teknikari batekin harremanetan jartzerik. Q20/620.
  - Gaia aurrez jorratu da, ofiziozko jarduketan (AO 20/8), eta ebazpena igorrita dago; Administrazioak onetsi egin zuen.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Nafarroako Foru Ogasunak, covid-19k eragindako osasun-krisialdiaren testuinguruan, aurreko zerga-ekitaldietan zergadunen esku jarritako arreta presentziala bertan behera utzi duelako, 2019ko PFEZ aitorpenerako. Azaldu du arreta presentzia-lik ez izateak kalte ugari eragin diela hainbat pertsonari, gestoria baten zerbitzuak erabili behar izan baitituzte. Beste hainbat esparrutako langileek segurtasun-neurriak hartu behar izan dituzte birusetik babesteko, eta ez da erraza izan batzuetan; bada, iruditzen zaio Ogasuneko langileek ere berdin egin dezaketela. Q20/648.
  - Gaia aurrez jorratu da, ofiziozko jarduketan (AO 20/8), eta ebazpena igorrita dago; Administrazioak onetsi egin zuen.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Nafarroako Foru Ogasunak ez dituelako behar beste operadore jartzen zergadunen zerbitzura, egiten diren dei guztiei erantzun ahal izateko, eta are gehiago kontuan hartuta arreta presentziala etenda dagoela covid-19ren eraginez. Azaldu du ezinezkoa egin zaiola telefono bidez zerbitzu horrekin harremanetan jartzea, ondorengotza-zergari eta dohaintza bati buruzko zenbait zalantza argitzeko. Q20/663.
  - Ikertutako kexa - [Emandako ebazpena](#) - Onartua.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Nafarroako Foru Ogasunak ez diolako ematen 2019ko errenta-aitorpenaren zirriborroa paperean. Azaldu duenez, covid-19 ez hedatzeko hartutako neurriak direla eta, bitarteko informatikoen bidez lor dezake zirriborroa, baina berak ez du horrelako bitartekorik. Zergadun gisa arreta ona jasotzeko eskubidea duela aldarrikatu du. Q20/690.
  - Ikertutako kexa - Ez da gomendio, iradokizun edo betebeharren gogorarazpenik egin.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Nafarroako Foru Ogasunak ez duelako ezarri, covid-19 ez hedatzeko ezarritako neurrien artean, modu presentzialean aurretiko hitzordua eskatzeko aukerarik. Azaldu du gerta daitekeela pertsona

batzuek ez izatea ez telefonorik ez Internet, eta baliabiderik ez izateagatik eta horiek erabili nahi ez izateagatik, ezin izango dutela aurretiko hitzordurik eskuratu. Gainera, kritikatzan du aurretiko hitzordua eskatzeko gaitutako bideek ez dutela ongi funtzionatzen; berak zailtasunak izan ditu telefonoz harremanetan jartzeko. Q20/819.

- Administrazioarekiko izapideetan zehar konpondu da kexa.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Ekonomia eta Ogasun Departamentuaren Lur-ondasunen Zerbitzuak ez duelako neurri egokirik hartzen herritarrei arreta egokia ematen zaiela bermatzeko. Azaldu duenez, covid-19k eragindako osasun-krisialdia dela eta, telefono bidez bakarrik ematen da arreta, baina saiatu den hainbat aldietan, ez diote erantzun. Q20/935.
  - Administrazioarekiko izapideetan zehar konpondu da kexa.

#### **4.2.18. Gizarte-segurantza. Arreta presentziala kentzea eta prestazioetan berandutzea.**

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Gizarte Segurantzako Institutu Nazionalak (GSIN), covid-19 dela eta, arreta presentziala kendu duelako, eta, beraz, zailtasun ugari dituelako bere erretiroa erregularizatzeko, bitarteko telematikoen bidez. Q20/562.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, zailtasun ugari dituelako Gizarte Segurantzarekin harremanetan jartzeko. Azaldu du aldi baterako ezintasun-egoeran dagoela, eta hitzordu bat behar duela jakinarazi diezaioten non eta nola aurkeztu behar dituen egiaztagiria. Iruditzen zaio, behin osasun-krisialdiaren faserik larriena gaindituta, lehenbailehen berreskuratu behar dela lan-erritmoa, pertsona interesdunei kalterik ez eragiteko. Q20/769.

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Gizarte Segurantzako Institutu Nazionala (GSIN), covid-19k eragindako osasun-krisialdiak sortutako kolapsoagatik, berandutzen ari delako jasotzen ari zen aitatasun-prestazioaren ordainketan. Hori horrela, zailtasunak ditu etxebizitzaren alokairua, hornigaiak, semearentzako sendagaiak eta mantenu-pentsioa ordaintzeko. Q20/814.

- Bi herritarrek kexa bat aurkeztu dute, Gizarte Segurantzako Institutu Nazionalak (GSIN), covid-19k eragindako osasun-krisialdiak hitzordu-sisteman eta telefono bidezko arretan sorrazitako kolapsoaren ondorioz, ez delako uzten zurtasun-prestazioa eskatzen. Q20/823.

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Gizarte Segurantzako Institutu Nazionalak (GSIN), covid-19ren ondorioz, arreta presentziala kendu duelako, eta, beraz, zailtasunak dituelako telefono bidez eta webgunearen bidez aurretiko hitzordu bat lortzeko, erretiroagatik prestazio bat eskatu ahal izateko. Q20/831.

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, zailtasun ugari dituelako Gizarte Segurantzarekin harremanetan jartzeko. Aurretiko hitzordua eskatzeko gaitutako bideak kritikatzan ditu, herritarrak ez daudelako behartuta bitarteko informatikoak izatera, eta harremanetarako gaitutako telefono-zenbakia ez delako doakoa. Iruditzen zaio, behin osasun-krisialdiaren faserik larriena gaindituta, lehenbailehen berreskuratu behar dela lan-erritmoa, pertsona interesdunei kalterik ez eragiteko. Q20/872.

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Gizarte Segurantzako Institutu Nazionala (GSIN), covid-19k eragindako osasun-krisialdiak sorrarazi duen kolapsoa dela eta, berandutzen ari delako bere aitatasun-baimenaren ordainketan, eta horrek zenbait ordainketa egiteko eta bere kargura di-

tuen bi semeak mantentzeko zailtasunak eragiten dizkiolako. Q20/890.

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, pertsona nagusiek, covid-19ri aurre egiteko ezarritako neurriak direla eta, zailtasunak dituztelako administrazio publikoetan izapideak egiteko, askotan ez baitute izaten ez ordenagailurik ez Interneterako sarbiderik. Egoera hori, gainera, larriagotu egiten da, Gizarte Segurantzaren Arreta eta Informazio Zentroetan ezin delako arreta presentzialerako aurretiko hitzordurik lortu, eta telefono-lineak gainezka daudelako. Q20/903.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Gizarte Segurantzako Institutu Nazionalak (GSIN), covid-19k eragindako osasun-krisialdiak hitzordu-sisteman eta telefono bidezko arretan sorrarazitako kolapsoaren ondorioz, ez diolako hitzordurik ematen bere egoera argitzeko, eta bere aita zenuari aitortutako erretiro-pentsioa jasotzeari uzteko. Q20/969.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Gizarte Segurantzako Institutu Nazionalak (GSIN), covid-19k eragindako osasun-krisialdiak hitzordu-sisteman eta telefono bidezko arretan sorrarazitako kolapsoaren ondorioz, ez diolako ematen familia-laguntzako osagarria kobratzeko aukera emango dion dokumentu bat. Azaldu du hainbat aldiz saiatu dela izapide hori egiteko harremanetan jartzen bide telematikotik eta telefono bidez, baina ez duela erantzunik jaso. Q20/1035.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, covid-19ren ondorioz hitzorduak eskatzeko sistema gainezka dagoenez, bere familiak hainbat zailtasun dituelako Gizarte Segurantzarekin hitzordu bat lortzeko, beren amarentzat alarguntasun-pentsio bat eskatu ahal izateko. Q20/1191.

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, covid-19ren ondorioz hitzorduak eskatzeko sistema gainezka dagoenez, hainbat zailtasun dituelako Gizarte Segurantzarekin hitzordu bat lortzeko, erretiro-pentsio bat eskatu ahal izateko. Q20/1207.
  - Espainiako Arartekoari igorri zaizkio kexa horiek guztiak, haren eskumenekoak direla jota.

#### **4.2.19. ABEEEak, langabeziagatiko prestazioak, langile autonomoak eta atzerapenak enplegu-zerbitzu publikoaren hitzorduetan.**

##### **A) Estatuko Administrazioa:**

- Elkarre batek kexa bat aurkeztu du, 45 urte-tik gorako epe luzeko langabeek enplegua eta prestazioak lortzeko dituzten zailtasunak larriagotu egingo direlako covid-19k eragindako osasun-krisialdiaren eraginez. Azpimarratu dute ez dela laguntza espezifikorik onartu kolektibo horrentzat, eta hori ere diskriminazio modu berri bat dela. Q20/503.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, ez dagoelako ados covid-19k eragindako osasun-krisialdian zehar langile autonomoentzat onartutako neurriekin. Gehiegizkoa iruditzen zaio alarma-egoera hasi zenean (2020ko martxoaren 15) jarduera eten behar izan zutenek martxoko kuota osoa eta apirilekoa ordaindu behar izatea. Gainera, adierazi du oraindik ez dutela prestaziorik jaso jarduera etetegatik. Q20/545.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, ohiz kanpoko moduan langabeziagatiko prestazioa jasotzea behar duelako, covid-19k eragindako osasun-krisialdian sortutako lan-baldintza bereziak direla eta. Badaki ez dagokiola prestazio hori jasotzea, bere borondatez utzi zuelako azken lana, berak duen gaixotasun kroniko batek eragiten zizkion ondorioengatik. Alabaina, pandemia dela eta,

- ezin du beste lan bat bilatu, eta, gainera, arrisku handiko pertsona da. Azaldu du langabezia meta-tuta duela, eta hori erabili nahiko lukeela, ez baitu bestelako diru-sarrerarik. Q20/563.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, esan diotelako ez dela ABEEEagatiko prestazioaren onuradun, baina ez diotelako esan zergatik. Azaldu du zergatik ukatu dioten jakiten ahalegindu dela, baina ez duela lortu. Q20/593.
  - Herritar batek kexa bat aurkeztu du, lan egiten duen ostalaritza-establezimenduan ABEEE egoeran badago ere, ez duelako jasotzen dago-kion prestazioa, prestazio hori ez delako bateragarria langile autonomo izatearekin, eta berak langile autonomo izaera ere baduelako. Azaldu du bi lanak batera egiten dituela, gastu guztiei aurre egin ahal izateko, baina gaur egun ez duela inolako diru-sarrerarik jasotzen ez bide batetik ez bestetik. Hori horrela, ezin izan du ordaindu alokairua azken bi hilabeteetan, eta arriskuan dago berak eta bere seme-alabek etxebizitza horretan jarraitzeko aukera. Q20/598.
  - Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Estatuko Enplegu Zerbitzu Publikoa (SEPE) berandutzen ari delako berak lan egiten duen enpresa Aldi Baterako Enplegu Erregulazioko Espediente (ABEEE) batean sartuta egoteagatik dagokion aparteko prestazioaren ordainketan. Q20/754.
  - Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Estatuko Enplegu Zerbitzu Publikoak (SEPE), covid-19k eragindako osasun-krisialdiaren eraginez sortutako ohiz kanpoko lan-kargaren ondorioz, bi hilabete beranduagorako eman diolako hitzordua langabeziagatiko prestazioa izapidetzeko. Uste du data hori oso berandu izango dela, eta horrek guztiak larriagotu egingo duela dagoeneko nahiko larria den bere egoera. Q20/766.
  - Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Estatuko Enplegu Zerbitzu Publikoak (SEPE) eten egin diolako orain arte jasotzen ari zen Aldi Baterako Enplegu Erregulazioko Espedienteagatiko (ABEEE) aparteko langabezia-prestazioaren ordainketa, eta ez dakielako zergatik. Azaldu du ez diotela jakinarazi prestazioa eten egingo zenik, eta administrazioarekin harremanetan jartzen ahalegindu dela, baina ez duela lortu. Q20/785.
  - Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Estatuko Enplegu Zerbitzu Publikoa (SEPE) berandutzen ari delako Aldi Baterako Enplegu Erregulazioko Espediente (ABEEE) batean sartuta egoteagatik aparteko prestazioa kobratzeko egindako eskaeraren ebazpenean. Q20/812.
  - Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Estatuko Enplegu Zerbitzu Publikoak (SEPE), covid-19k eragindako osasun-krisialdiak hitzordua emateko sisteman sorrarazitako kolapsoa dela eta, langabeziagatiko laguntzaren sei hilean behingo berritzea aurkezteko, izapide hori egiteko finkatutako epea amaitu eta geroagorako eman diolako hitzordua. Azaldu du jakinarazi diotela eskabidea epez kanpo aurkeztuz gero, gerta daitekeela ordaindu gabe uztea eskabide-dataren eta aurretiko hitzordua eman den egunaren arteko egunak. Eskatzen du eman diezaiotela hitzordua lehenago, edo onetsi diezaiotela laguntza sei hilean behingo berritzea aurkeztu beharko zukeen egunetik bertatik. Q20/817.
  - Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Estatuko Enplegu Zerbitzu Publikoak (SEPE), covid-19k eragindako osasun-krisialdiak hitzordua emateko sisteman sorrarazitako kolapsoa dela eta, ez diolako hitzordurik eman bi hilabete beranduagora arte, langabeziagatiko prestazio edo laguntza jasotzeko eskubiderik baduen galdetzeko. Uste du oso berandu iritsiko dela hitzordua, ez baitu diru-sarrerarik jasotzen alarma-egoera aitortu zenez geroztik. Q20/846.

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Ekonomia eta Enpresa Garapenerako Departamentuak informazio okerra eman ziolako covid-19k eragindako osasun-krisialdiaren inpaktu ekonomikoa arintzeko langile autonomoei emango zaizkien laguntza zuzenak eskuratzeko moduari buruz. Azaldu duenez, departamentuaren jarraibideak betez, taxi-gidari gisa duen postuagatik, laguntza eskatu zuen 2020ko apirilean gutxienez fakturazioaren ehuneko 30 galdu izanagatik, aurreko seihileko naturaleko fakturazioaren batezbestekoarekin alderatuta. Alabaina, gero jakin izan duenez, taxi-gidarien kolektiboari askoz ere zenbateko handiagoko laguntza dagokio jarduera eteteagatik. Eskatzen du bere egoera berdindu dadila sektoreko gainerako pertsonen egoerarekin. Q20/853.
  - Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Estatuko Enplegu Zerbitzu Publikoak (SEPE), covid-19k eragindako osasun-krisialdiak sorrarazitako kolapsoa dela eta, ez duelako ez telefono bidez ez presentzialki artatzen, jasotzen ari den langabeziagatiko diru-laguntza berritzeko. Kritikatzeko du hitzordua oso berandu eman diotela, bi hilabete aurrerago, eta bere senarraren PFEZ aitortpena, prestazioarekin jarraitzeko beharrezkoa dena, aurkezteko epea orain bukatzen dela. Q20/858.
  - Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Estatuko Enplegu Zerbitzu Publikoak (SEPE) bere enpresa ABEEEn sartzeagatik aparteko langabezia-prestazioa ukatu diolako, erretiroa hartzeko adin arrunta gaindituta izateagatik. Q20/979.
  - Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Estatuko Enplegu Zerbitzu Publikoa (SEPE) berandutzen ari delako berak lan egiten duen enpresa Aldi Baterako Enplegu Erregulazioko Espediente (ABEEE) batean sartuta egoteagatik dagokion aparteko langabezia-prestazioaren ordainketan. Q20/1059.
  - Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Estatuko Enplegu Zerbitzu Publikoak (SEPE) ez dielako erantzuten Aldi Baterako Enplegu Erregulazioko Espediente (ABEEE) batean sartuta egoteagatik aparteko langabezia-prestazioari buruz berak jarritako erreklamazioei, eta, horiek ebatzen ez diren bitartean, ezin duelako langabeziagatiko prestaziorik lortu. Q20/1060.
  - Herritar batek kexa bat aurkeztu du, bere mutualitateak ez ziolako izapidetu covid-19ren ondorioz jarduera uzteagatik langile autonomoentzako aparteko prestazioaren eskabidea, une hartan ez zelako banku-kontu baten titular. Banketxeek kontu bat irekitzea ukatzeko ematen zizkioten arrazoiak diskriminatzaileak iruditzen zitzaizkion (AIZ berritzeko prozesuan egoeta, pasaporteko argazkia ez izatea egokia edo jatorri-herrialdea). Azaldu duenez, mutualitateko agenteari egoera horren berri eman bazion ere, prestazioa ez eskatzeko gomendatu zion hark, ez ziotelako onetsiko. Erantsi du, behin eskatutako kontua lortu zuenerako, eskabide-epe amaituta zegoela. Q20/1189.
  - Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Estatuko Enplegu Zerbitzu Publikoak (SEPE) hitzordua beranduegi eman ziolako, covid-19k eragindako osasun-krisialdiak hitzordu-sisteman sorrarazitako kolapsoaren ondorioz, eta, beraz, beranduegi aitortu diotelako langabeziagatiko prestazioa jasotzeko eskubidea. Q20/1248.
    - Espainiako Arartekoari igorri zaizkio kexa horiek guztiak, haren eskumenekoak direla jota.
- B) Nafarroako Foru Erkidegoko Administrazioa:**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Nafar Lansare-Nafarroako Enplegu Zerbitzuak, covid-19k eragindako osasun-krisialdiak hitzordu-sis-

teman sorrarazitako kolapsoaren ondorioz, lan-eskatzaille gisa izena emateko hitzordua hiru hilabete beranduagorako eman diolako. Uste du hitzordua beranduegi eman diotela, eta langa-beziagatiko prestazioaren eskabidea atzeratzea eragingo duela; gainera, premia behar du prestazio hori, bere familia egoera kaskarrean baitago. Q20/636.

- Administrazioarekiko izapideetan zehar konpondu da kexa.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Eskubide Sozialetako Departamentuak, 45 urtetik gorako epe luzeko langabeak kontratatzea sustatzeko dirulaguntzen esparruan, 2020ko martxoaren 16aren ondoren lan-kontratu mugagabea azkendu zaien pertsonak jotzen dituelako covid-19ren ondoriozko langabetzat. Azaldu du 55 urte dituela, eta langabezia-egoeran dagoela martxoaren 14az geroztik. Uste du, alarma-egoera 2020ko martxoaren 14an aitortu zenez, egun horretatik aurrera langabezian daudenak hartu beharko litratekeela kontuan. Q20/725.
- Ikertutako kexa - Erakunde honek administrazioarengandik jasotako informazioa helarazi zion kexa-egileari, egoki irizten zituen alegazioak aurkez zitzen. Ez zenez alegaziorik jaso, amaiera eman zitzaion jarduketari, eta hala jakinarazi zitzaion interesdunari.

#### 4.2.20. Garraioa eta zirkulazioa. Zirkulazio-bulegoak ixtea.

- Enpresa batek kexa bat aurkeztu du, ez zaiolako nahikoa iruditzen osasun-garraiorako ibilgailuen antzintasunean aplikatutako hedapena, Ministroen Kontseiluak adostua covid-19k garraio-alorrean duen inpaktuaren aurrean ekonomia suspertzeko. Zehazki, alarma-egoera indarrean dagoen bitartean bederatzi urte be-

tetzen dituzten eta emakida-araubidean sistema autonomikoentzat zerbitzu ematen duten osasun-garraiorako ibilgailuen gehienezko antzintasun baimendua urtebetez luzatu da, eta kexa-egileak uste du esparru pribatuan zerbitzu ematen duten enpresei ere aplikatu beharko litzaiekeela. Q20/677.

- Espainiako Arartekoari bidali zaio kexa.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Pamplona/Iruñeko eskualdeko hiri-garraioko autobus-gidari batek ez diolako utzi autobus-txartelaren zenbakekoa eskudirutan ordaintzen, covid-19gatik. Azaldu du ez zuela txartelik, eta, oso eztabaida desatsegin bat izan ondoren, ibilgailutik jaistera behartu zuela gidariak. Ez dago ados langileak emandako tratu zakarrarekin. Q20/689.
- Ikertutako kexa - [Emandako ebazpena](#) - Onartua.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Lurralde Kohesiorako Departamentuak ez diolako berritzen errepide bidezko garraio publikoko jarduerak gauzatzeko gaitasun profesionaleko ziurtagiria, probak atzeratu egin direlako covid-19k eragindako osasun-krisialdiagatik, eta gaur egun duen ziurtagiriaren indarraldia ere ez diolako luzatzen. Azaldu du oso eragin kaltegarriak izan ditzakeela horrek, laster ezin izango duelako garraiolari gisa lan egiten jarraitu. Q20/723.
- Ikertutako kexa - Erakunde honek administrazioarengandik jasotako informazioa helarazi zion kexa-egileari, egoki irizten zituen alegazioak aurkez zitzen. Ez zenez alegaziorik jaso, amaiera eman zitzaion jarduketari, eta hala jakinarazi zitzaion interesdunari.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Donostia-tik Pamplona/Iruñera bidaiatu zuen autobusa ez



zelako desinfektatu Tafallara arteko hurrengo ibilbiderako, eta, gainera, bidaiari batzuek muskua kendu zutelako bidaian zehar. Q20/795.

- Ikertutako kexa - Ez da gomendio, iradokizun edo betebeharren gogorazpenik egin.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Nafarroako Probintziako Trafiko Burutzak ez diolako aurretiko hitzordurik ematen izapide jakin bat egiteko, eta hogeita hamar eguneko epea duelako izapide hori egiteko. Azaldu du hainbat aldiz saiatu dela hitzordua telefono bidez eskatzen, bai eta webgunearen bidez ere, baina eskaera ez dela prozesatzen, sarrera ugari ari direlako jasotzen edo arreata-ordutegia beteta dagoelako. Q20/828.
- Espainiako Arartekoari bidali zaio kexa.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, zailtasunak dituelako egunero bi haur (bi urtekoa bata eta zenbait hilabetekoa bestea) eramateko eta ekartzeko Pamplona/Iruñeko Alde Zaharreko haurreskola batera, ezin dituelako aukitxoak zentroan bertan utzi, covid-19k eragindako pandemia dela eta. Azaldu du baimen berezi bat eskatu duela hiriko Alde Zaharrera autoz sartu eta autoz irten ahal izateko, dagokion eskola-ordutegian, baina ukatu egin diotela. Q20/909.
- Ikertutako kexa - [Emandako ebazpena](#) - Ez onartua.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Iruñerriko Mankomunitateak eta Osasun Departamentuak ez dutelako bermatzen eskualdeko hiri-garraioan distantzia soziala zaintzea. Azaldu du garraioan masifikazioa dagoela ordu eta linea jakin batzuetan, eta horrek arrisku ugari dakartzala covid-19ren hedapenarekin lotuta; hortaz, eskatzen du areagotu dadila autobusen maiztasuna, eta zorrozkiago kontrolatu dadila ibilgai-luetako espazioa. Q20/984.

- Ikertutako kexa - [Emandako ebazpena](#) - Onartua.

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Larraga udalerrian ez delako berrezarri autobus-zerbitzua arratsaldeko ordutegian, covid-19ren ondorioz ezarritako alarma-egoeran aitortu ostean eten zena. Azaldu duenez, nahiz eta erreklamazioak eta proposamenak aurkeztu dituzten, herritarrek ez dute inolako irtenbiderik jaso. Uste du zerbitzua funtsezkoa dela, besteak beste, ikastera, mediku-kontsultetara edo administrazio-izapideetara joan behar dutenentzat. Q20/1097.
- Ikertutako kexa - 2021ean emandako ebazpena - Erantzunaren zain.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Nafarroako Trafiko Buruzagitza, ez diolako aurretiko hitzordurik ematen, ibilgailu baten titulartasuna aldatzeko. Azaldu du lau hilabete daramatzala hitzordua lortzen ahalegintzen, baina ez dutela ez telefonoz ez presentzialki artatzen, eta bide telematikotik hitzorduak eskatzeko sistema gainezka dagoela. Q20/1250.
- Espainiako Arartekoari bidali zaio kexa.

#### 4.2.21. Atzerritartasuna.

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, covid-19k eragindako osasun-krisialdiak ekarritako kolapsoaren ondorioz, zailtasunak dituelako hatz-markak hartzeko hitzordu bat lortzeko, eta horiek beharrezkoak dituelako Atzerritarren Nortasun Txartela (ANT) lortzeko. Azaldu du kalte larriak ari dela pairatzen, dokumentaziorik ez duenez ezin duelako transakziorik egin, eta bankuko kontua blokeatu diotelako. Q20/1185.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, covid-19k eragindako osasun-krisialdiaren ondorioz, zail-

tasunak dituelako bere ezkontidearen egoera erregularizatzeko izapideak egiteko (Atzerri-tarren Identifikazio Zenbakia (AIZ) berritzea) aurretiko hitzordua lortzeko. Azaldu du ordenagailu bat behar dutela horretarako, eta ez dutela, eta indarreko pasaportea ere behar dutela. Q20/1223.

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, covid-19k eragindako osasun-krisialdiak ekarritako kolapsoaren ondorioz, zailtasunak dituelako hatz-markak hartzeko hitzordu bat lortzeko, eta horiek beharrezkoak dituelako bien bizileku-txartelak lortzeko. Erantsi du, bizileku-baimena ematearekin batera, ordura arte izandako eta lan egiteko aukera ematen zion txartel gorria kendu diotela; hortaz, txartel gorririk gabe eta bizileku-txartelaren zain egonda, are zailagoa zaio enplegu bat lortzea eta oinarrizko beharrak asetzea eta alokairua ordaintzea. Q20/1269.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, covid-19k eragindako osasun-krisialdiak ekarritako kolapsoaren ondorioz, zailtasunak dituelako Pamplo-na/Iruñeko Atzeritartasun Bulegoan hatz-markak hartzeko hitzordu bat lortzeko, aurrez zuen hitzordua galdu egin baitu. Q20/1277.
  - Espainiako Arartekoari igorri zaizkio kexa horiek guztiak, haren eskumenekoak direla jota.

#### 4.2.22. Justizia.

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Emakumeen eta Familiaren aurkako Indarkeriaren arloko Epaitegiek erabaki dutelako ez dituztela etengo zaintza partekatuko araubidea eta bannadutako gurasoen seme-alaben bisita-araubidea, covid-19k eragindako osasun-krisialdiaren ondorioz aitortutako alarma-egoeran zehar. Azaldu du adingabeak etxebizitza batetik bestera eramateak kutsatzeko arriskuak areagotzea dakarrela. Q20/465.

- Nafarroako Justizia Auzitegi Nagusiari igorri zaio kexa.

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Pamplona/Iruñeko Erregistro Zibilak ez duelako neurri-rik hartuko bere bikotekidearen filiazioa jasota gelditu dadin, jaiotzera doan semeari dagokionez. Badaki ezkondu egin behar dutela filiazioa baimentzeko. Alabaina, azaldu du ezkontza bertan behera gelditu dela covid-19ren ondorioz, eta ez dietela inolako irtenbiderik ematen. Q20/505.

- Espainiako Arartekoari bidali zaio kexa.

#### 4.2.23. Presoei eta senideei ezarritako mugak.

- Hamar elkartek kexa bat aurkeztu dute, Espe-txeetako Idazkaritza Nagusiak neurri murriz-taileak ezarri dituelako covid-19k eragindako osasun-krisialdia dela eta. Azaldu dute, ezarri-tako protokoloaren arabera, preso dauden pert-sonek birusaren sintomak badituzte edo kutsa-tutako pertsona batekin harreman estua izan badute, bakarkako zelda batean egon beharko dutela, isolatuta eta zaintza aktiboarekin, ha-malau egunez. Gainera, erabaki dute bisitak eten egingo direla, bai eta erkidego-transmisioko eremuetatik datozen pertsonekin kontaktua iza-tea dakarten komunikazioak ere, debekatu egin dituzte positibo eman duten edo susmagarri diren presoen irteerak eginbide judizialerako, eta eten egin dute prestakuntza-jarduera. Elkar-teek argudiatu dute neurri horiek Italiako espe-txeetan hartutako neurrien antzekoak direla, eta, han, Torturaren Prebentziorako Mekanismo Nazional italiarrak adierazi duela ez daudela be-har beste justifikatuta, eta alarmismoa areagot-zea dakartela. Q20/438.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, iruditzen zaiolako egokia izango litzatekeela bideodeiak erabiltzea espetxeetako presoek eta senideek edo lagunek elkarrekin komunikatu ahal izateko.

Zehazki, aipatu du covid-19k eragindako egoera honetan erabili beharko liratekeela, espetxeetan aurrez aurreko bisitak eta kristalarekin egiten diren bisitak debekatu dituztelako. Q20/454.

- Presoen defentsarako elkarte batek kexa bat aurkeztu du, Pamplona/Iruñeko espetxeak, covid-19ren ondorioz aitortutako alarma-egoera dela eta, oso neurri murriztaileak hartu dituelako, hala nola komunikazio oro etetea (mintzalekuaren bidez bakarrik dago baimenduta), ezinbesteko lanak egiten ez dituzten kartzelako aparteko langileen sarrera debekatzea (ezin dute sartu GKEetako boluntarioek, erakunde laguntzaileek eta langile ziurtatuek), prestakuntza-jarduerak etetea eta baimen-irteerak eta irteera programatuak etetean, besteak beste. Eskatzen du, pandemiak irauten duen bitartean, har daitzela osasun-neurriak, presoak espetxetik ateratzeko neurri jakin batzuk eta komunikazioak areagotu ahal izateko neurriak. Gainera, eskatzen du lor dadila Pamplona/Iruñeko espetxeke egungo egoerari buruzko informazioa, eta kontrola dadila zer neurri ari den hartzen Nafarroako Gobernuak koronabirusa dela eta. Q20/471.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, zenbait irregulartasun eta urritasun ikusi eta pairatu dituelako Pamplona/Iruñeko espetxean covid-19k eragindako osasun-krisialdian zehar. Besteak beste, salatu du kide bat ez dutela artatu erizaindegian, bi astez koronabirusaren berezko sintomak izan baditu ere; beste kide batek hirugarren gradua duela aitortuta, baina ezin duela baliatu; aholkularitza-zerbitzura egiten dituzten telefono-deiak kobratzen dizkietela; ez dutela behar beste janari, maindire eta toalla; eta gizarte-langilea, psikologoa eta psikiatra laneko baja-egoeran daudela. Q20/568.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Pamplona/Iruñeko espetxeak ez duelako aplikatzen Espe-

txeetako Idazkaritza Nagusiak igorritako araudia. Izan ere, araudi horren arabera, espetxea pixkanaka covid-19ren aurreko egoerara itzuliz joan dadin, kendu egin behar da presoak espetxean sartzean edo espetxera itzultzean berrogeialdian jartzeko betebeharra. Salatu du bere emaztea irteera-baimen baten ostean itzuli dela, eta hamalau egunez berrogeialdian egoterra behartu dutela, eta mintzaleku bidezko komunikazioa eten dietela horregatik. Q20/706.

- Espainiako Arartekoari igorri zaizkio kexa horiek guztiak, haren eskumenekoak direla jota.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, normaltasun berrirako iragatean baimenduz joan diren jardueren eta joan-etorrien artean, ez delako aurreikusi justifikatuta dagoenik Lesakatik Murcia joatea bera, bere semeari bisita egiteko hango espetxean. Q20/580.
- Legedi aplikagarriari buruzko informazioa eman zaio herritarrari, bai eta bere eskubideak hobeki defendatzeko beste zenbait informazio ere.

#### 4.2.24. Alarma-egoeraren aitorpena.

- Giza eskubideen defentsarako elkarte batek kexa bat aurkeztu du, Giza Eskubideen Amerika barneko Batzordeak argitaratu berri duen txosten batean jasotako gomendioen arabera, behar-beharrezkoa delako administrazio publikoek covid-19ri dagokionez eta gaitzari eusteko hartzen dituzten neurri guztiek giza eskubideen errespetua izatea ardatz. Q20/537.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, iruditzen zaiolako Gobernu Zentralak covid-19ren pandemiari eusteko ezarritako neurriak ez direla efikazak izan, eta ondorio negatiboak izango dituztela gizartean, oro har. Eskatzen du Gorte Na-

gusietako Arartekoak esku hartu dezala 2020ko martxoaren 14an alarma-egoera aitortu zenez geroztik ikusitako zenbait gertakariren aurrean. Q20/645.

- Bi herritarrek bi kexa aurkeztu dituzte, iruditzen zaielako konstituzioaren aurkakoak diren eta eskubideak urratzen dituzten jarduketak egin dituztela agintari publikoek covid-19ren pandemia dela eta. Beste arrazoi batzuen artean, adierazi dute ez daudela ados alarma-egoera aitortu izanarekin, premiazko kudeaketa ekonomikoarekin (zabar jokatu dela uste dute, eta Estatuko Aurrekontu Orokorrak aitortu beharko liratekeela), parlamentuaren jarduerarekin (hutsala dela diote), ia batere kasurik ez duten populazioak itxialdian egotearekin, eta osasun- eta hezkuntza-agintaritzek hartutako neurriekin, pandemiaren prebentzioari eta ikasturte-hasierari dago-kienez (herritarren eskubide konstituzionalen aurkakoak direla iruditzen zaie). Q20/881 eta Q20/891.
  - Bi kasuetan, erakunde honek herritarrei erantzun die, eta azaldutako arazoak jaso dituela jakinarazi.

#### 4.2.25. Etxebizitza.

- Zenbait elkartek eta zenbait herritarrek hamai-ka kexa aurkeztu dituzte, covid-19k eragindako osasun-krisialdiatik pertsonen zirkulazio askeri ezarritako mugen ondorioz ardurapean adingabeak dituzten ama bakarreko familiek eta gela baten bizi diren familiek bizi duten pilaketa-egoeratik. Azaldu dute familia horiek metro koadro gutxi batzuetan bizi behar dutela, aireztapenik gabe askotan, higiene eta elikadura egokia egiteko zailtasun ugari eta hornigaiak mugatuta. Adierazi dute haiek gaixotzeko arriskua areagotzen dela horrela, nahiz eta etxean egon. Eskatzen dute ireki eta gaitu daitezela Pamplona/Iruñeko Udalaren,

Nafarroako Gobernuaren, Elizaren eta banketxeen jabetzako etxebizitzak, har daitezela neurri ego-kiak haurren eskubideak bermatzeko, eta sor-tu dadila krisialdi-mahai bat. Q20/459, Q20/472, Q20/473, Q20/488, Q20/525, Q20/526, Q20/527, Q20/528, Q20/530, Q20/531 eta Q20/539.

- Kexak ikertu dira - [Emandako ebazpena](#) - Onartua.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Lurralde Antolamenduko, Etxebizitzako, Paisaiako eta Proiektu Estrategikoetako Departamentuak ez duelako Etxebizitza Zerbitzuaren telefono bidezko arreta bermatzen. Azaldu dute, covid-19ren ondorioz alarma-egoera aitortu dene-tik, departamentu horrek gomendatzen duela kontsultak telefono bidez egitea, eta ulertzen duela lan-karga handiagoa izango dela, baina zenbait aldiz deitu duela telefono-zenbaki na-gusira eta bizigarritasun-zeduletarako telefo-no-zenbaki espezifikora, eta ez duela erantzunik jaso ez batean ez bestean. Q20/749.
  - Administrazioarekiko izapideetan zehar konpondu da kexa.
- Bi herritarrek kexa bat aurkeztu dute, Lurralde Antolamenduko, Etxebizitzako, Paisaiako eta Proiektu Estrategikoetako Departamentuak Emanzipa laguntza jasotzeko izapideak egitea ukatu dielako, sistema informatikoan ezin izan dutelako egiaztatu babesgabetasun-egoeran daudela (langabezia, ABEEE, autonomoentzako laguntzak). Ez daude ados izapideak ukatze horrekin, babesgabetasun-egoeran baitaude (ABEEE eta langabezia gero), nahiz eta ez diren sartzen aurreikusitako hiru egoeretako batean ere (langabezia 2020ko urtarrilaren 1az geroztik, ABEE 2020ko martxoaren 14az geroztik, autono-moak Nafarroako Gobernuaren aparteko laguntza zuzena aitortuta duten unetik). Q20/850.

- Ikertutako kexa - [Emandako ebazpena](#) - Onartua.

#### 4.2.26. Ostalaritza.

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Pamplona/Iruñeko Udalak terraza hedatzeko baimena eman diolako bere negozioaren alboko lokalari, covid-19 dela eta; alabaina, kalean terraza jartzeko aurreko baimena baliogabetze-prozesuan dago, lokal horrek ez duelako komunik bezeroentzat. Q20/753.
- Ikertutako kexa - Ez da gomendio, iradokizun edo betebeharren gogorazpenik egin.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Pamplona/Iruñeko Udaltzaingoak esku-hartze gehiegi eginen dituelako bere bi lokaletan, covid-19ren ondorioz ezarritako segurtasun-neurriak betetzen ote diren aztertzeko. Azaldu duenez, une oro lokalak irekitzeko indarreko araudia bete badu ere (edukiera, distantziak...), udaltzainen bisitak jasotzen ditu etengabe, eta agenteek tratu desatsegina eman eta agintekeriaz jardun dute. Q20/958.
- Ikertutako kexa - [Emandako ebazpena](#) - Onartua.

#### 4.2.27. Funtzio publikoa.

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Eskubide Sozialetako Departamentuak eta Lehendakarietzako, Berdintasuneko, Funtzio Publikoko eta Barneko Departamentuak azkendu egin dutelako hezkuntza-premia bereziak dituen haur baten haur-hezitzaile gisa zuen kontratua, covid-19ren ondorioz hezkuntza-jarduera etetean kontratazioaren xede den aparteko lan berezia bukatu delako. Alabaina, argudiatu du hezkuntza-jarduera ez zegoela bukatuta, eta, are gehiago, presentzialki berrekin zitzaiola, eta haurra ezin izan zuela arta-

tu ordura arte bera zaintzen egondako pertsonak. Uste du premia bereziak dituzten ikasleak diskriminatzen ari direla, eta, beraz, baita haien heziketatik arduratzen diren langileak ere. Q20/738.

- Ikertutako kexa - [Emandako ebazpena](#) - Ez onartua.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Osasun Departamentuak, covid-19k eragindako osasun-krisialdiak sorrarazitako beharrak asetze aldera, ezarri duelako osasun-langileen joan-etorrietarako lehentasun-ordena honako hau izango dela: lehenbizi, langile boluntarioak; bigarrenik, behin-behineko langileak; eta, azkenik, langile finkoak. Ez dago ados mugikortasun-irizpide horrekin, uste duelako banaketa ez dela berdintasunez egin, Nafarroako Osasun Zerbitzua-Osasunbideako langile gehienak behin-behinekoak direlako. Hortaz, leku-aldatzeak txandaka egitea proposatzen du (behin-behinekoa, finkoa, behin-behinekoa...). Q20/1124.
- Ikertutako kexa - Ez da gomendio, iradokizun edo betebeharren gogorazpenik egin.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Hezkuntza Departamentuak ezetsi egin duelako 57 urtetik gorako irakasleei zuzendutako irakastordu-murrizketa (covid-19k eragindako osasun-krisialdiari aurre egiteko hezkuntza-esparruan onartutako aparteko neurrien artean jaso da) aplikatzeko berak aurkeztu duen eskabidea, Departamentuko Burua delako, eta dagoeneko zuzeneko hezkuntza hiru orduz murriztuta duelako. Iruditzen zaio konparaziozko bidegabekeria sortzen dela beste irakasle batzuekiko, haiei onetsi egin baitzaie murrizketa. Uste du neurriak aplikatzea ez dela aukera bat; aitzitik, bermatu egin behar dela, hain zuzen ere, beren adinagatik koronabirusarekiko zaurgarriagoak izan daitezkeen irakasleengan sor daitezkeen eragin kaltegarriak arintzeko. Q20/1156.

- Ikertutako kexa - 2021ean emandako ebazpena - Ez onartua.

#### **4.2.28. Zarata.**

- Herritar batek alboko etxebizitza batean egiten ari diren obrek eragiten duten zarata salatu du; izan ere, bere seme-alabek ezin dituzte behar bezala jarraitu on-line ematen dizkieten eskolak, covid-19k eragindako osasun-krisialdiagatik ezarritako itxialdian. Uste du, ohiz kanpoko egoera honetan, haurrek ezin baitute ikastetxeetara joan, bermatu egin behar dela etxetik ikastea posible izango dela. Bere seme-alabek, gainera, ezin dute ikasturtearekin behar bezala jarraitu, pandemia-garaian beharrezkoak ez diren obra batzuen ondorioz. Adierazi du deitu diola Sangüesa/Zangozako Udaltzaingoari, eta haiek adierazi diotela obrak egin daitezkeela, koronabirusagatik ezarri diren segurtasun-neurriak betetzen badira, betiere. C20/614.
- Legedi aplikagarriari buruzko informazioa eman zaio herritarrari, bai eta bere eskubideak hobeki defendatzeko beste zenbait informazio ere.

#### **4.2.29. Euskara.**

- Euskararen defentsarako elkarte batek kexa bat aurkeztu du, uste duelako herritarren hizkuntza-  
eskubideak urratu direla alarma-egoeran zehar. Zehaztu dute eskubideok kaltetuak izan direla arlo hauetan: larrialdi- eta osasun-zerbitzuak, funtzio publikoa eta departamentuen beste zenbait atal, agintarien agerraldiak, mezuak eta jakinarazpenak, segurtasun-indarren jarraibideak eta aholkuak, telefono bidezko arreta, komunikabideak, gizartea babesteko zerbitzuak, baliabide sozioekonomikoak, etab. Q20/662.
- Kexa ez da izapidetu, idazkia oso orokorra eta zehaztugabea zelako.







## V. KAPITULUA

# OFIZIOZKO JARDUKETAK

### 5.1 DATU OROKORRAK.

Uztailaren 3ko 4/2000 Foru Legeak (18.1 artikulua) ofiziozko jarduketak egiteko ahalmena ematen dio Nafarroako Arartekoari, antolamendu juridikoak herritarrei aitortzen dizkien eskubideak bermatzeko (1.1 artikulua) zein zerbitzu publikoen efikazia hobetzeko (16. artikulua). Ofiziozko jarduketa horien harira, egoki iritziz gero, iradokizunak, legezko betebeharren gogorazpenak edo gomendioak egin ditzake, Nafarroako administrazio publikoei zuzenduta, edo iradokizunak edo eskaerak egin diezazkieke beste erakunde publiko batzuei, hala nola Nafarroako Parlamentuari (33. eta 34. artikulua) eta Espainiako Arartekoari (14.2 eta 39. artikulua).

2000. urtean zehar, ofiziozko 17 jarduketa hasi ziren.

Honako taula honetan jaso ditugu ofiziozko jarduketa horiek, arloa, gaia, administrazio hartzailea eta emaitza adierazita.

Arloa	Gaia	Administrazio hartzailea	Emaitza
2020ko ofiziozko jarduketak			
Osasungintza	Ez dago medikurik Azkoiengo Oinarrizko Eskualdean	Osasun Departamentua	Kontuan hartu da, konpontzeko bidean
Zerbitzu publikoak	Tren-leihatilak itxi dira Tafallan, Castejónen eta Alsasua/Altsasun		Espainiako Arartekoari bidali zaio
Osasungintza	Osasun-arreta murriztu da Beiren eta Pitillasen	Osasun Departamentua	Iradokizuna ez da onartu

Arloa	Gaia	Administrazio hartzailea	Emitza
Hezkuntza	Urritasunak hezkuntza bereziko Andrés Muñoz Garde ikastetxe publikoan	Hezkuntza Departamentua	Kontuan hartu da, konpontzeko bidean
Trafikoa eta bide-segurtasuna	N-121-A errepidearen arriskua heriotza kopuru altuagatik	Lurralde Kohesiorako Departamentua.  Lehendakaritzako, Berdintasuneko, Funtzio Publikoko eta Barneko Departamentua.	Kontuan hartu da, konpontzeko bidean
Herritarren segurtasuna	Arreta medikoaren defizita Iruñeko espetxean		Espainiako Arartekoari bidali zaio
Etxebizitza	Inbertsio-funts batek alokairu sozialera bideratutako etxebizitzak erosi ditu	Lurralde Antolamenduko, Etxebizitzako, Paisaiako eta Proiektu Estrategikoetako Departamentua	Kontuan hartu da, konpontzeko bidean
Covid-19	Nafarroako Foru Ogasunaren bulegoetan errenta-aitorpena egiteko arreta presentziala kendu dute	Ekonomia eta Ogasuneko Departamentua	Iradokizuna onartu da
Enplegu publikoa	Izendapenaren ondoren oposizioak deuseztatzen direnerako neurriak.	Lehendakaritzako, Berdintasuneko, Funtzio Publikoko eta Barneko Departamentua	Arautzeko iradokizuna ez da onartu
Covid-19	Hezkuntza arloan covid-19ak eragindako osasun krisiaren testuinguruan hartutako neurriak	Hezkuntza Departamentua	Lankidetzara Justicia de Aragón erakundearekin
Covid-19	Nafarroa Suspertu 2020-2023 Planari egindako ekarpenak	Lehendakaritzako, Berdintasuneko, Funtzio Publikoko eta Barneko Departamentua	Planari egindako ekarpenak igorri dira
Etxebizitza	Herritar batzuei ohartaraztea haien jabetzako etxebizitza batzuk, zantzuen arabera, ez direla erabiltzen ari bizitegi moduan	Lurralde Antolamenduko, Etxebizitzako, Paisaiako eta Proiektu Estrategikoetako Departamentua	Gomendioak onartu dira

Arloa	Gaia	Administrazio hartzailea	Eraitza
Energia	Parke eolikoak ezartzea Nafarroako Iparraldean eta Erdialdean	Garapen Ekonomiko eta Enpresarialeko Departamentua.  Landa Garapeneko eta Ingurumeneko Departamentua.  Lurralde Antolamenduko, Etxebizitzako, Paisaiako eta Proiektu Estrategikoetako Departamentua.  Kultura eta Kirol Departamentua.	Arautzeko iradokizuna onartu da
Herritarren segurtasuna	Nafar preso baten heriotza Zaballako espetxean (Araba)		Espainiako Arartekoari bidali zaio
Energia	Eguzki parkeak jartzea Erreniega mendiaren iparraldeko eta hegoaldeko mazeletan	Garapen Ekonomiko eta Enpresarialeko Departamentua.  Landa Garapeneko eta Ingurumeneko Departamentua.  Lurralde Antolamenduko, Etxebizitzako, Paisaiako eta Proiektu Estrategikoetako Departamentua.  Kultura eta Kirol Departamentua.	Landa Garapeneko eta Ingurumeneko Departamentuak eta Lurralde Antolamenduko, Etxebizitzako, Paisaiako eta Proiektu Estrategikoetako Departamentuak onartu dute.  Garapen Ekonomikorako eta Enpresa Departamentuaren erantzunaren zain.
Euskara	Merezimendu lehiaketetan atzerriko hizkuntzak balioestea eta euskara ez balioestea	Osasun Departamentua	Arautzeko iradokizuna ez da onartu
Gizarte-ongizatea	Eskubide Sozialetako Departamentuari datuak eskatu zaizkio, haurren eta nerabeen babesari buruz	Eskubide Sozialetako Departamentua	Izapidetzeko

Ikusten den eran, ofiziozko zazpi jarduketatan, gomendio bat, hiru iradokizun eta hiru arautzeko iradokizun egin ziren ebazpenean. Administrazio publikoek hiru onartu egin zituzten, beste hiru ez zituzten onartu, eta bat erantzunaren zain dago.

Esandakoaz gain, 2020. urtean, 2019an hasitako eta bukatu gabeko ofiziozko lau jarduketa kudeatu ziren. Jarduketa horiek honako koadro honetan jaso dira, emaitza adierazita. Azpimarratu behar da, horietako hirutan, egindako gomendioak edo iradokizunak onartu zirela, eta laugarrena, berriz, kontuan hartu zela, eta konpontzeko bidean dagoela.

### 2019ko abenduaren 31n bukatzeko zeuden ofiziozko jarduketak

Gizarte-ongizatea	Bidaiderik gabeko adingabe atzerritarrak (BGAA) babestea	Eskubide Sozietako Departamentua	Gomendioa onartu da
Osasungintza	Larrialdi-zerbitzuen arreta landa-inguruneetan	Osasun Departamentua	Gomendioa onartu da
Zerbitzu publikoak	Telefono-zerbitzuaren eta Internet-zerbitzuaren etena Petilla Aragoian	Lurralde Kohesiorako Departamentua.  Unibertsitateko, Berrikuntzako eta Eraldaketa Digitaleko Departamentua.	Kontuan hartu da, konpontzeko bidean
Gizarte-ongizatea	Eskubide Sozietako Departamentuari datuak eskatu zaizkio, haurren eta nerabeen babesari buruz	Eskubide Sozietako Departamentua	Iradokizunak onartu dira

## 5.2. 2020ko OFIZIOZKO JARDUKETA GARRANTZITSUENAK.

Hauek dira 2020an egindako jarduketa garrantzitsuena, hasi ziren unearen arabera antolatuta:

### 5.2.1. Ez dago medikurik Azkoiengo Oinarrizko Eskualdean.

**Arloa:** Osasungintza.

**Administrazio hartzailea:** Osasun Departamentua.

**Jarduketa:** Administrazioaren jardura gainbegiratzeari.

Komunikabideei esker, Nafarroako Arartekoak jakin zuen Azkoiengo Oinarrizko Eskualdeko (Azkoiengo, Funes, Faltzes eta Martzilla biltzen ditu) langileek premiazko neurriak eskatzen zituztela, herritarren beharrei behar bezala erantzun ahal izateko.

Argitaratutakoaren arabera, Oinarrizko Eskualdean 13.519 paziente artatzen ziren guztira, eta mediku bakoitzak 1.700 pazienteko kupa zuen. Komunikabideek zioten landa-ingurune larrialdi-zerbitzuan postu huts bat zegoela, eta estali gabeko baja bat. Azaltzen zuten, gainera, Funesen eta Azkoiengoaren ere estali gabeko bajak zeudela.

Langileek salatzen zuten, postu horretarako pertsonarik aurkitzen ez zenean, 4.715 pazientez arduratzen zirela bi medikuren artean, eta, Faltzesen, 2.130 pazientez arduratzen zela mediku bakar bat. Urritasun horien ondorioz, langileei oporrak hartzeko eskubidea ari zitzaien ukatzen, herritarrek artatu ahal izateko. Oinarrizko Eskualdeko lantaldeak zioen egoera "jasanezina" zela, eta irtenbide bizkor bat eskatzen zuten.

Albiste horiek ikusita, Nafarroako Arartekoa Osasun Departamentuari zuzendu zitzaion, eta informazioa eskatu zion salatutako arazoari buruz eta horren inguruan hartutako neurriei edo hartzeko aurreikusita

dauden neurriei buruz, pazienteei zerbitzu hobea emateko, eta zerbitzu ematen duten langileen egoera ere hobetzeko.

Osasun Departamentuak honako txosten hau eman zuen:

"Azkoiengo Oinarrizko Eskualdean Azkoiengo, Faltzes, Funes eta Martzilla daude sartuta.

### 1. Azkoiengo Oinarrizko Osasun Eskualdeko komunitatearen osasun-profila.

Jaiotza-tasa 9,4koa da, Nafarroako batezbestekoaren antzekoa (9,2); alabaina, ugalkortasun-tasa espezifiko milako 10,7koa da 14 urtetik 19ra bitarteko emakumeetan, eta Nafarroako batezbestekoa, berriz, 5,4koa da.

Jaiotzean, bizi-itxaropena 86,2 urtetan finkatzen da emakumeentzat, eta 81,2 urtetan gizonentzat; Nafarroako batezbestekoa 86,2 urtekoa da emakumeentzat, eta 80,1ekoa gizonentzat.

Azkoiengo OEOn, herritarren % 1,3k ez daki irakurtzen edo idazten, eta Nafarroako batezbestekoa, berriz, % 0,5ekoa da.

Pobrezia-arriskua % 27an dago, eta Nafarroako, % 26an; muturreko pobreziarako arriskua % 8,8koa da, Nafarroakoaren berdina.

Herritarren % 20,2 64 urtetik gorakoa da, eta Nafarroan, aldiz, % 19,4.

80 urtetik gorako pertsonen % 32,8 pertsona bakarreko etxebizitzetan bizi da, eta Nafarroan, berriz, % 31,2.

Egoiliarren % 17 atzerrian jaiotakoa da, eta Nafarroan, berriz, % 13,7.

Emakumeen % 18,5ek eta gizonen % 10,1ek

antsiolitikoak edo antidepresiboak hartzen ditu; Nafarroako batezbestekoak, berriz, % 17,7koa eta % 8,6koa dira, hurrenez hurren.

5 urtetik beherako haurren % 16,1ek gehiegizko pisua du, eta % 4,7k, obesitatea; Nafarroako batezbestekoak, berriz, % 15,8koa eta % 4,3koa dira, hurrenez hurren.

## 2. Azkoienean lan egiten duten langileak.

Historikoki, medikuntzaren alorreko langileen txandatzeko handiko udalerrria izan da Azkoienean. Azkoiengo osasun-etxean lan egiten dute hiru familia-medikuk eta helduentzako hiru erizainek, goizez, bi pediatriak eta pediatriako bi erizainek (haurrak artatzen dituzte oinarrizko osasun-eskualdean), hiru administrarik eta gizarte-langile batek. Horrez gainera, medikuntzako sei langile eta erizaintzako beste sei ere baditu, etengabeko arretaz eta larrialdiez arduratzen direnak ohiko ordutegiaz kanpo.

Gaur egun, [...] da zuzendaria; Agoitzeko LLZn lan egiten duen erizain bat da, eta, langile guztiek uko egin ziotenez oinarrizko osasun-eskualdea zuzentzeari, bere gain hartu du ardura.

2019ko urrian, beren eginkizunak utzi zituzten bi medikuk, Aragoi autonomia-erkidegoan plaza bana betetzeko, oposizioak gainditu ostean. 2019ko abenduan, laneko baja hartu zuen mediku batek, eta, denbora batez LEI egoeran egon ostean, bere kontratua azkentzea eskatu zuen 2020ko urtarrilaren 15ean. Langileak kontratatzeko egin beharreko kudeaketak egin dira, postu huts horiek betetzeko, baina, halere, gaur egun, estali gabe daude oraindik bi mediku-plaza.

## 3. Laguntza-jarduera.

Azkoienean, populazio helduaren artean, familia-medikuntzako 5,92 artatze egiten dira urtean, batez beste, OTIko; aldiz, Nafarroako batezbestekoa 5,12koa da. Pediatrek 5,44 artatze egiten dituzte OTIko; Nafarroako batezbestekoa 5,2koa da.

Populazio helduaren artean, erizaintzako langileek 3,9 artatze egiten dituzte OTIko, eta, pediatriako populazioaren artean, erizainek 3,3 artatze egiten dituzte OTIko; Nafarroako batezbestekoak 3,07koa eta 2,81ekoa dira, hurrenez hurren.

Alabaina, gizarte-langileak Nafarroako batezbestekoa baino artatze gutxiago egiten ditu; 0,15 artatze OTIko, Nafarroako 0,16ko batezbestekoarekin alderatuta.

## 4. Egindako jarduketak.

Urrian, (...)-(e)k, Lehen Mailako Arretako Gerenteak, elkarrizketa bat izan zuen oinarrizko osasun-eskualdeko zuzendariarekin, egoeraren berri izateko, eta laguntza eskaintzeko lan-baldintzak hobetze aldera.

Familia-medikurik kontratatu ezinenez, beste zenbait aukera hartu zituzten kontuan:

- a) Oinarrizko osasun-eskualdeko langileen artean beste modu batean banatzea pazienteak, kontuan hartuta oinarrizko eskualdeko beste udalerrri batzuetan paziente kopuru nabarmen txikiagoak artatzen dituztela.
- b) Ohiko ordutegiaz kanpoko larrialdi-arretara esleitutako langileak berrantolatzea, gutxienez beste mediku bat izateko goizeko ordutegian.

- c) Erizaintzako langile gehiago sartzea zerbitzura, eta konplexutasun txikiko osasun-arazo aku-  
tuak dituzten pazienteen arretarako eta pa-  
ziente kroniko egonkorren eta etxeko pazien-  
teen arretarako eredu berri bat abiaraztea.

Oinarrizko eskualdeko langileek lehenengo bi  
aukerak baztertu zituzten, eta, beraz, geren-  
tziako ordezkariak eta lantaldeko kideak era-  
baki zuten erizaintzako langile gehiago sartu-  
ko zirela, arreta-eredu berrietan oinarritutako  
berrantolaketa bat egiteko.

Gaur egun, Lehen Mailako Arretako Geren-  
tziaren asmoa da erizaintzako langile berriak  
sartuz joatea, eta erizaintzako zerbitzu-zo-  
rroa garatzea, prozesu akutu automugatuak,  
paziente kroniko egonkorren, etxeko paziente  
kronikoen eta komunitate-jardueraren sus-  
tapenaren alorretan arreta emateko. Aurrei-  
kuspenen arabera, otsailaren 15ean hasiko da  
ekintza hori.

Baliabideak berrantolatu ostean, bigarren mai-  
lako esku-hartze bat egingo da. Hasieran, Az-  
koien udalerriko laguntza-jardueraren azterke-  
ta xehatua egingo da, honako hauek aztertuz:  
herritarren portaera, osasun-etxera joateko  
arrazoiak, ospitale-mailako deribazio-tasak  
eta arrazoiak, paziente kronikoen eta patologia  
anitzeko pazienteen estrategia, langileen ebaz-  
teko ahalmena (ekoak, dermatoskopia, kirurgia  
txikia, infiltrazioak, lotura funtzionalak, INP era-  
biltzea, telemedikuntza, etab.).

Azterlana egin ostean, beharrezkotzat jotzen  
diren prozedurak berraztertuko dira, Nafa-  
rroako Gobernuak onetsitako Lehen Mailako  
Arretarako strategiarekin lerrokatuta; hona-  
ko hauek egingo dira gutxienez:

- a) Etxez etxeko arretarako programa bat lantzea;  
erizaintzako langileak izango dira zerbitzuaren

hornitzaile, eta gailu mugikorrek emango dira  
helduen kupo guztietarako.

- b) Harrera-langileek baliabideen kudeaketa ho-  
betzea; eskari mota bakoitzari dagokion lehen-  
tasun klinikoa eta adierazitako beharrerako  
zerbitzu egokiak eskainiko zaizkio. Horreta-  
rako, agenda-kudeaketako prestakuntza-plan  
bat gauzatuko da, osasun-alorreko langileei  
eta osasun-alorrekoak ez direnei zuzenduta.
- c) Hitzordu ez-presentzialen bidezko betetze te-  
rapeutikoaren hobekuntza-plana, erizaintzako  
langileei zuzendutakoa, Lamian farmakoak  
blokeatzen diren kasuetarako, arazoa zein den  
jakin eta pazientearekin jardun ahal izateko.
- d) Helduentzako mediku guztiei dermatoskopia  
ematea.
- e) Osasun-etxean gutxienez ekografiak, kirurgia  
txikia eta infiltrazioak egingo direla bermatze-  
ko antolaketa bat sustatzea.
- f) Komunitate-jarduerak egitea sustatzea, komu-  
nitateko aktiboak zorrozki aztertuz eta, hasie-  
ra batean, komunitateari zuzendutako progra-  
mak eginez, osasunaren sustapena lantzeko;  
adibidez, ariketa fisikoa agintzeko programa  
bat, komunitateko baliabideen parte-hartze-  
rekin.
- g) Dagozkion kudeaketak egingo dira oinarriz-  
ko osasun-eskualdeko langile egonkor batek  
bere gain har dezan lantaldearen zuzendaritza;  
langile horrek lidergo klinikoa eta anto-  
laketakoa gauzatzeko ezaugarriak izan behar  
ditu, eta arlo horretan prestakuntza emateko  
aukera ere aztertuko da.
- h) Azkoiengo oinarrizko eskualdeko medikuen  
plazak "estaltzen zailak diren plaza" gisa izen-  
datzeko aukera aztertzea.

Osasun Departamentuak emandako informazioa kontuan hartuta (egindako jarduketak eta etorkizunean hartuko diren neurriak jaso ziren), Nafarroako Arartekoak bukatutzat jo zituen bere jarduketak.

### 5.2.2. Tren-leihatilak itxi dira Tafallan, Castejónen eta Alsasua/Altsasun.

**Arloa:** Zerbitzu publikoak.

**Jarduketa:** Auzia Espainiako Arartekoari igortzea.

Komunikabideei esker, Nafarroako Arartekoak jakin zuen ADIFek erabaki zuela ez zela modu presentzian txartelik salduko Tafallan, Castejónen eta Alsasua/Altsasun; horren ordez, autosalmentarako makinak jarri zituen.

Proposatutako zerbitzu-murrizketa horrek pertsona nagusiei eta teknologia berriak ongi maneiatzen ez dituztenei eragingo lieke batez ere, eta kaltea eragin liezaieke landa-eremuetako biztanleei, eta kontuan hartu behar da une honetan gizartearen zati handi batek ingurune hori zaindu behar dela aldarrikatzen duela, ez daitezen jendez hustu, eta herrietan bizi-kalitate ona bermatzeko, zerbitzu egokien bidez, eta komunikazio-zerbitzuak funtsezkoak dira horretarako.

Albisteak ikusita, Nafarroako Arartekoari egokia iruditu zitzaion Espainiako Arartekoari auziaren berri ematea, egoki iritziz gero erakunde publiko eskudunarekiko jarduketaren bat egin zezan.

Espainiako Arartekoa Renferekin jarri zen harremanetan, eta Renfek txosten bat eman zuen. Txostenean, adierazi zuen leihatiletan ADIFeko langileei eustea erabaki zuela, ahal zen neurrian, 2020ko ekainaren 30era arte. Halaber, adierazi zuen hitzarmen bat sinatu zuela Correosekin, bezeroek txartelak erosi ahal izateko enpresa-erakunde publiko horren 2.500 bulegoetako edozeinetan (azaldu zuen telefono bidezko arretarako zenbaki bat gaitu

zutela horretarako). Beste alde batetik, operadoreak txartelen autosalmentarako makinak jarri zituen geltoki guztietan, eta salmenta presentzialari eutsi zion bidaiari- eta salmenta-bolumenaren arabera komenigarri iritzitako geltokietan. Enpresak jakinarazi zuenez, Castejónko geltokian salmenta presentzialeko zerbitzua emango zen, eta Alsasua/Altsasun eta Tafallan, berriz, bidaiarientzako arreta pertsonalizatuko zerbitzu bat emango zen, ordurako jarrita zeuden autosalmentarako makinak erabilerarako arreta barne.

Espainiako Arartekoak jakinarazi zuen ordura arte landutako plangintza aldatu egin zela covid-19k eragindako osasun-krisialdia kudeatzeko aitortutako alarma-egoeraren ondorioz, baina kudeaketa posible guztiak egiten ari zirela konpromisoetan adostutako zerbitzuei berrekiteko lehenbailehen.

Ilido horretatik, Espainiako Arartekoak esana zuen, beste batzuetan, Renfek ez duela zertan garraio-txartelak erosteko eta baliozkotzeko modu bakarra erabili; aldiz, denborak aurrera egin ahala, garraio-txartelak erosteko eta baliozkotzeko sistema berriak sortzeko bidea emango duela teknologiak. Espainiako Arartekoaren ondorioztatu zuen Renfe ongi jokatzen ari zela aipatutako geltokietan txartelak erosteko eta baliozkotzeko aukera bermatzeko.

Hori horrela, Espainiako Arartekoak jakinarazi zuen bukatutzat jo zituela bere jarduketak.

### 5.2.3. Osasun-arreta murriztu da Beiren eta Pitillasen.

**Arloa:** Osasungintza.

**Administrazio hartzailea:** Osasun Departamentua.

**Jarduketa:** Administrazioaren jarduera gainbegiratzeta.

Komunikabideei esker, Nafarroako Arartekoak jakin zuen Beire eta Pitillas udalerrietan mediku-arretara-



ko ordutegia murriztu zela, eta eragindako herritarrak erabaki horren kontra agertu zirela.

Argitaratutakoaren arabera, Beireko mediku-kontsultategian, astean hiru egunetan ematen zen arreta orain, eta lehen, berriz, astean bost egunetan ematen zen. Pitillasen, astean bost egunetan ematen zen arreta oraindik, baina lehen baino ordutegi laburragoan. Albistean azaldutakoaren arabera, udalerrri horietan eta Caparrosen arreta ematen zuten langileen lan-kargaren berrantolaketaren eta banaketaren ondorioz egin ziren aldaketa horiek.

Beireko eta Pitillasko alkateek adierazi zutenenez, erabaki horrek eragin kaltegarria izango zuen herritarrei eskaintzen zaien osasun-arretarako zerbitzuan. Alde batetik, zerbitzua murrizteko erabaki hori ez dator bat udalerrri txikien despopulazioaren kontra borrokatze-ko helburuarekin, eta pertsona nagusiei eragiten die bereziki, zailtasunak baitituzte artatuak izateko beste leku batzuetara joateko.

Albiste horiek ikusita, Nafarroako Arartekoa Osasun Departamentuari zuzendu zitzaion, eta informazioa eskatu zion salatutako arazoari buruz eta horren inguruan hartutako neurriei edo hartzeko aurreikusita dauden neurriei buruz, pazienteei zerbitzu ona eman-go zaiela bermatzeko.

Osasun Departamentuak honako txosten hau eman zuen:

“Oliteko oinarrizko osasun-eskualdean, desoreka nabarmena zegoen Beire eta Pitillas udalerrietako populazio artatzen zuten langileen eta Caparrosoko populazioa artatzen zuten artean (oinarrizko osasun-eskualde bereko udalerriak dira hirurak).

Paziente kopuruari dagokionez, Caparrosoko langileek 1.361 pertsona artatzen zituzten batez beste, eta Beirekoek eta Pitillaskoek, aldiz, 598 paziente.

Hori kontuan hartuta, lantaldearen zuzendaritzak berrantolaketa-proposamen bat egin zion Nafarroako Osasun Zerbitzua-Osasun-bideako Lehen Mailako Arretako Gerentziari, eta oinarrizko osasun-eskualdeko lehen mailako arretako lantaldeko arduradunek horren berri eman zieten eragindako udalerrietako udal-arduradunei.

Nafarroako Osasun Zerbitzuko Lehen Mailako Arretako Gerentziak kontuan hartu zuen Lehen Mailako Arretako Lantaldearen zuzendaritzaren proposamena, izaera teknikoko berrantolaketa gisa. Xedea zen pazienteen banaketa egoki bat lortzea, oinarrizko osasun-eskualdeko langileen lan-kargak ekitatiboki banatuta egon zitezten, eta, azken batean, populazio osoari arreta hobea emateko.

Antolaketa-proposamenaren arabera, ordura arte Beireko eta Pitillasko pazienteak artatzen zituzten langileek Caparrosoko 267 paziente ere artatuko zituzten, udalerrri horretako langileei laguntze aldera. Hori horrela, Beiren, astean bost egunetik hirura murriztu zen arreta, eta Pitillasen, egunero irekiko zen kontsultategia, baina arreta-ordutegia murriztuta.

Hain zuzen ere, joan den abenduaren 11n abiarazi zen OTlen banaketa-sistema berria.

Lehen Mailako Arretako Gerentziaren iritziz, irtenbide egokia da, ikuspegi teknikoetik, eta bermatuta gelditzen da udalerrri guztietako herritarren osasun-arreta; gainera, bermatuta gelditzen dira, horrela, langileen lan-kargaren banaketa zuzena, ekitate-printzipioa eta arretaren kalitatea.

Alabaina, berrantolaketa hori dela eta, herritarrek keak aurkeztu dituzte udal-ordezkarien aurrean, eta, azken horiek, Osasun Departamentuari helarazi dizkiote.

Horren harira, Osasun Departamentuko ordezkariak bilera bat egin zuten Beireko eta Pitillasko udal-ordezkariekin. Ordezkariei entzun ostean, adierazi zen formularen bat aurkitu behar zela, osasun-baliabideen kudeaketa eraginkorra eta sentsibiltate soziala eta politikoa kontuan hartuta; horretarako, osasun-baliabideen errentagarritasunean oinarritutako ikuspegi berritzailea behar zen, Nafarroako Gobernuaren beste departamentu batzuen parte-hartzea ere baliatuta.

Elementu horiek guztiak kontuan hartuta, eta lurralde-estrategian oinarritutako ikuspegi orokorrago batetik, Osasun Departamentuaren iritzia da baliabide-berrantolaketa horrek, nahiz eta teknikaren eta osasunaren ikuspegitik justifikatuta egon, kontuan hartu behar duela udalerrri txikien despopulazioaren kontra borrokatzeko helburu orokorra, aintzat hartuta, gainera, udalerrri horietan pertsona nagusi ugari daudela, eta zailtasunak izan ditzaketela artatuak izateko beste leku batzuetara joateko.

Hortaz, Lehen Mailako Arretako Gerentziaren zuzendaritzapean, eta beste departamentu batzuen laguntzaz (Eskubide Sozialetako Departamentua, Lurralde Kohesiorako Departamentua eta Toki Administrazioako Departamentua), proposamen berritzaile eta malgu bat prestatu da. Proposamen horrek ikuspegi zabalagoa du, eta koherentea da diziplina anitzeko lantaldeen aldeko apustu estrategikoarekin. Gainera, kontuan hartzen du legealdi honetan erabakigarria izango den faktorea: despopulazioaren aurkako eta ekitatearen eta lurralde-kohesioaren aldeko borroka. Hori guztia arreta egoki bat eta herrien arteko solidaritatea bermatzeko oinarritzko printzipioarekin bat.

Horregatik guztiagatik, eragindako udalerriei, eta batez ere Beire eta Pitillas udalerriei (izan ere, Caparroson aurrerapen gisa bizi izan dute), honako proposamen hau helarazi zaie: aste osoan eutsiko zaio osasun-arretari, erizainen papera eta etxez etxeko arreta sendotuta, aztertzen ari diren beste zenbait hobekuntza sozialekin batera (garraioa).

Proposamen horri buruzko ekarpenak egiteko eskaera egin diegu udalerriei, haiekin harremanetan baikaude etengabe.

Gure ustez, osasun-alorreko arretaren hobekuntzarekin eta emaitzen lorpenarekin batera, jarduera komunitarioak eta soziosanitarioak egin behar dira, komunitateko eragileen parte-hartzearekin, populazioaren osasun-arazoei erantzun emateko.

Sinetsita gaude arrakastaz ezarri ahal izango dugula formula hori, eta arrazoizko denbora bat emango dela hura ebaluatzeko. Gainera, kasu zehatz honetaz harago, formula interesgarria izan daiteke landa-eremuetako arretaren ikuspegiarekin lotutako beste zenbait egoeratan, despopulazioaren faktore gehigarria kontuan hartu behar denean. Hortaz, departamentutik sinesmen osoz egiten dugu proposamen honen alde".

Nafarroako Arartekoak positiboki baloratu zituen Osasun Departamentuaren txostenean jasotako oharra, kontuan hartu baitziren landa-eremuetako osasun-arretako behar espezifikoak. Orobat, positiboki baloratu zituen Beireko eta Pitillasko osasun-etxeetan medikuen presentziaren murrizketa arintzen saiatzeko proposatutako neurriak erizainen papera eta etxez etxeko arreta sendotzea, aztertzen ari diren beste hobekuntza sozial batzuez gainera (garraioa, adibidez).

Hala eta guztiz ere, erakundeak iritzi zuen hartutako

neurriek ez zekartela Beireko eta Pitillasko mediku-arretaren ordutegia murrizteko erabakiaren berazterketarik. Hortaz, erabaki zuen, azaroaren 8ko 17/2010 Foru Legean, Nafarroako Foru Komunitatean osasunaren alorrean pertsonak dituzten eskubideei eta betebeharrei buruzkoan, xedatutakoari jarraikiz, ekitate-printzipioak (3.1 art.) eta osasun-zerbitzuen sarbide-berdintasunak (5.1 art.) eskatzen zutela neurri zehatzak hartzea Nafarroako eremu jakin batzuetan, haien ezaugarri bereziengatik “desabantaila-egoeran” daudelako zerbitzu publikoetarako sarbidearen ikuspegitik.

Gainera, honako arau hauetan xedatutakoa gogorarazi zuen: Nafarroako Osasun Zonifikazioari buruzko Foru Legearen hitzaurrean xedatutakoa, Osasunari buruzko 14/1986 Lege Orokorraren 3. eta 12. artikuluetan xedatutakoa, eta abenduaren 13ko 45/2007 Legean, landa-gunearen garapen jasangarriari buruzkoan, xedatutakoa, eta landa-gunean osasun-arreta emateari buruzko 30. artikuluan xedatutakoa bereziki.

Aipatutako lege-xedapenetatik, Nafarroako Arartekoak ondorioztatu zuen landa-ingurune-ko osasun-zerbitzuari ematen zaion tratamenduak bat etorri behar duela eremu horretan dauden udalerrien egoerarekin eta udalerririk horietako zerbitzuaren baldintza bereziekin; hortaz, neurri espezifikoak hartu behar dira aipatutako landa-ingurune horretan osasun-zerbitzuaren kalitatearen eta ekitatearen printzipioak betetzen direla bermatzeko.

Hori horrela, Nafarroako Arartekoak honako iradokizun hau egin zuen:

“Osasun Departamentuari iradokitzea, Beireko eta Pitillasko osasun-arretarako zerbitzua hobetzeko egoki irizten dituen neurri gehigarriez gainera, aztertu dezala ea ezar dezakeen antolaketan egindako aldaketen aurretik mediku-arretarako zegoen ordutegia”.

Iradokizun horri erantzuteko, honako hau adierazi zuen Osasun Departamentuak:

“Departamentu hau bat dator zure idazkiarekin, eta, zehazki, ondorio honekin: landa-ingurune-ko osasun-zerbitzuari ematen zaion tratamenduak bat etorri behar du eremu horretan dauden udalerrien egoerarekin eta udalerririk horietako zerbitzuaren baldintza bereziekin; hortaz, neurri espezifikoak hartu behar dira aipatutako landa-ingurune horretan osasun-zerbitzuaren kalitatearen eta ekitatearen printzipioak betetzen direla bermatzeko.

Hain zuzen ere, bere garaian hartutako erabakia helburu horiek lortzeko xedarekin lotuta dago. Alabaina, ekitatea eta kalitatea lortzeko, beste neurri osagarri batzuk ere hartu behar dira, hala nola garraio-sistema egoki bat antolatzea eskualdean eta komunitateko eragileen parte-hartzea sustatzea, adibidez.

Horregatik guztiagatik, Osasun Departamentuak ez du uste egokia denik une honetan mediku-arretarako lehenagoko ordutegia berrezartzea”.

Erantzun hori aintzat hartuta, Nafarroako Arartekoak ez onartutzat jo zuen iradokizuna, eta amaitutzat eman zuen jarduketa.

#### **5.2.4. Urritasunak hezkuntza bereziko Andrés Muñoz Garde ikastetxe publikoan.**

**Arloa:** Hezkuntza.

**Administrazio hartzailea:** Hezkuntza Departamentua.

**Jarduketa:** Administrazioaren jarduera gainbegiratzeko.

Komunikabideei esker, hezkuntza bereziko Andrés Muñoz Garde ikastetxe publikoari eragiten dioten urritasun batzuen berri izan zuen Nafarroako Arartekoak.

Argitaratutakoaren arabera, familiek eta ikastetxeko langileek (Iruñeko, Iruñerriko eta Iparraldeko hezkuntza bereziko ikastetxe publiko bakarra da) salatzen zuten espazio-falta zutela, eta horrek eragin kaltegarriak zituela ikasleei ematen zitzaien zerbitzuan; kontuan hartu behar da ikasleek adimen-desgaitasuna dutela. Albistean azaltzen zen ikastetxea 1993an ireki zutela, 46 ikasleekin, eta, orain, ikasle kopuru bikoitza duela (96), eraikin berean.

Beste zenbait urritasun ere aipatzen zituzten: estimulazio-gela, musika-gela, liburutegia eta etxe-ikasgela okupatuta zeudela (espazio gutxiegi zeudelako artatuko ikasle guztientzat), eta, beraz, gela horiek ezin zirela xede egokietarako erabili; komunak ez zeudela egokituta ikasleen ezaugarrietara eta behar dituzten materialetara (gurpildun aulkiak, ohatilak, etab.), eta horrek eragin nabaria zuela ikasleen autonomian, intimitatean eta duintasunean; pasabideak oso estuak direla, aulkitxoentzat eta gurpildun aulkientzat; gimnasioa gainezka okupatuta egoten zela; ez zegoela jolastoki estalirik; ikasle kopuru horrentzat erizain bakarra egotea arriskutsua zela...

Argitaratutako albistean ziotenez, ikastetxeko zuzendariak Hezkuntza Departamentuari eskatu zion bila zezala irtenbide bizkorren bat, eta ikastetxeak bertako beharrei buruzko txosten bat eman zuen.

Nafarroako Arartekoa Hezkuntza Departamentuari zuzendu zitzaion, eta informazioa eskatu zion salatutako arazoari buruz eta horren inguruan hartutako neurriei edo hartzeko aurreikusita dauden neurriei buruz, zerbitzu on bat bermatze aldera.

Hezkuntza Departamentuak honako txosten hau eman zuen:

“Iruñeko hezkuntza bereziko Andrés Muñoz ikastetxean 94 ikasle daude matrikulatuta orain, adimen- edo/eta mugimen-desgaituak.

Ikasleak honako etapa hauetan daude eskolatuta:

- 11 ikasle Haur Hezkuntzako 3 taldetan.
- 31 ikasle LH1eko 9 taldetan.
- 34 ikasle LH2ko 7 taldetan.
- 11 ikasle LHBko 2 taldetan.
- 7 HIPen.

Ikasgela bakoitzeko ratioa araudira egokituta dago; 5 ikasletik 8ra bitartekoa da, ikasleen hezkuntza-mailaren, adinaren eta ezaugarrien arabera.

Honako langile hauek lan egiten duten ikastetxean:

- Pedagogia Terapeutikoa (575 saio astean): 27 irakasle lanaldi osoz, irakasle bat astean 14 orduz eta beste irakasle bat astean 8 orduz.
- Entzumena eta Hizkuntza (69 saio astean): 3 irakasle lanaldi osoz eta irakasle bat astean 14 orduz.
- Orientabidea (22 saio astean): orientatzaile bat lanaldi osoz eta beste bat 4 saiorekin.
- Fisioterapeutak (81 saio astean): 3 fisioterapeuta lanaldi osoz.
- Zaintzaileak: 24 zaintzaile lanaldi osoz eta jangelako 22 zaintzaile (12,5 ordu).
- Igerilekuko 2 monitore lanaldi osoz.
- Erizain bat (Osasun Zerbitzuaren mende).
- CREENAko jokabide-aholkulari bat; astean behin bertaratzen da ikastetxera.

Datu horiek aztertuta, ikasleen eta langileen arteko erlazioak arazorik gabe betetzen ditu arreta onaren printzipioa eta Ikastetxeko Planen garapenerako beharrak.

Espazioa egokitzeari dagokionez, Hezkuntza Azpiegituren Zerbitzuak erreforma- eta hedapen-proiektu bat proposatu zuen urrian. Informazio hori 2019ko abenduan helarazi zitzaion Zuzendaritza Taldeari. Laster argitaratuko da proiektua, garatzeko.

Aldi berean, bilerak egin dira Zuzendaritza Taldearekin, eta 2019ko abenduaren 16an adostu zen lantalde bat sortuko zela hezkuntza-komunitate osoko kideekin (irakasleak, langile laguntzaileak eta familiak), CREENAKo aholkulariarekin eta Inklusio, berdintasun eta Bizikidetzako Zerbitzuko langileekin, 2020-2021 ikasturterako plangintza egiteko eta ikastetxea antolatzeko.

Talde horrek dagoeneko egin du bilera bat ikastetxearen eta inguruaren sendotasunak eta ahuleziak aztertzeko guztien artean. Xedeak dira ikastetxearen helburuak finkatzea eta hezkuntza-erantzuna ikasleetara egokitztea, eta zehaztea zer ikasgela eta material dauden eskuragarri.

Hezkuntza Departamentuak emandako informazioa kontuan hartuta, eta ikastetxeko espazioa egokitzera eta hedatzera bideratutako neurriak hartzeko prestutasuna dagoela ikusita, Nafarroako Arartekoak bukatutzat jo zituen bere jarduketak.

### 5.2.5. N-121-A errepidearen arriskua heriotza kopuru altuagatik.

**Arloa:** Trafikoa eta bide-segurtasuna.

**Administrazio hartzaileak:** Lurralde Kohesiorako Departamentua eta Lehendakarietzako, Berdintasuneko, Funtzio Publikoko eta Barneko Departamentua.

**Jarduketa:** Administrazioaren jardueraren ikuskerpena.

Nafarroako Arartekoak jakin zuen bi gazte hil zirela, N-121-A errepidean, Olagueko udalerrian, izandako trafiko istripuan. Heriotza hauek gehitu behar ziren errepide horretan lehen izandako heriotzei, izan ere, ez behar anitz izaten baitira errepide horretan. Beste bi heriotza izan ziren, gertakari horren aurreko bi hilabeteetan.

Halaber, 2010etik hona, 31 lagun hil ziren aipatutako errepidean, eta epe horretan izandako heriotzen % 9 Ezkabako tuneletik Enderlatsako zubira bitarteko 63 kilometroetan gertatu ziren. 2017tik, hamabost hildako kontabilizatu ziren. 2010etik hona, bi urte besterik ez da izan, errepide horretan hildakorik izan ez dutenak.

Olagueko zatia (Ostitz eta Belateko tunelaren hegoaldeko ahoaren artekoa) hirugarrena da istripuen kopuruari dagokionez, aurretik zituela Ezkabako tuneletik Enderitzera bitarteko zatia, eta Almandozko tuneletik Sunbillara bitartekoa.

Nafarroako Arartekoak hildako gazteen familien bisita hartu zuen, haiekin batera heldu zirela N-121-A errepideak zeharkatzen dituen udalerrietako alkate talde bat. Bai familiek, bai udal ordezkariak ere, premiazko neurriak hartzeko eskatu zuten, errepidearen arriskua eta behin eta berriro gertatzen diren istripuak murrizteko. Hain zuzen ere, kamioien trafikoa premiaz murriztea lehentasunezkoa dela esan

zuten, epe ertainera edo luzera har litezkeen beste-lako neurrien premia ukatu gabe. Ildo horretatik, Belateko tuneletan lanak egin ziren bitartean ezarritako zirkulazio-murrizketa berehala berrezartzeko eskaera egin zuten, hau da, baimen txandakatuak ematea, matrikula bakoitia edo bikoitiaren arabera. Haien iritziz, orduan N-121-A errepidean jarri ziren mugapen-panelak berriro jartzea neurri erraza litzateke presaketari dagokionez, berehala gauzatu daitekeena, eta bateragarria, kostu handiagoko edo ezarpenari dagokionez epe luzeagoa eskatuko luketen bestelako neurriak aztertzearekin.

Beren aldetik, Bera, Lesaka, Igantzi, Arantza, Etxalar, Ezkabarte eta Doneztebeko alkateek eta Baztango eta Anueko udal ordezkariak eskatu zuten Belateko Batzordea berriro abian jartzeko duten borondatea jakinaraztea, alkateen eta Nafarroako Gobernuaren arteko elkarrizketarako foroa izan dadin, N-121-A errepidearen arriskuak murrizteko beharrezkoak diren neurriak eztabaidatu eta adostu ahal izateko.

Nafarroako Arartekoa Lurralde Kohesiorako Departamentuarekin eta Lehendakartzako, Berdintasuneko, Funtzio Publikoko eta Barneko Departamentuarekin jarri zen harremanetan, gaiaren inguruko informazioa eta bide-segurtasuna ahal den gehien bermatzeko hartu diren edo hartzeko asmo diren neurrien inguruko informazioa eskatzeko. Bereziki, ibilgailu astunen ibilera mugatzeko hildako pertsonen familiek eta eskualdeko alkateek eskatutako neurrien ezarpenari buruzko informazioa eskatu zuen.

Lurralde Kohesiorako Departamentuak honako txosten hau igorri zuen:

“Nafarroako Arartekoak 2020ko urtarrilaren 16an eta 22an hainbat idazki igorri zituen Departamentu honetara, (...) espedientearen inguruan, informazioa eskatuz, Iruña-Beho-bia NA-121-A errepidearen bide-segurtasuna

ahal den gehien bermatzeko har daitezkeen balizko neurriei buruz. Eskaerari erantzunez, jakinarazten dugu Nafarroako Gobernuak erabaki duela, orain aspaldi ez dela, errepide horretako bide-segurtasunaren egoera hobetzeko hainbat jarduketa abiaraztea.

Neurri horiei dagokienez, proposatzen diren jarduketa nagusiak honako hauek dira, errepide hori etorkizunean 2+1 erako bidea bihurtu bitartean: norantza bakarrera mugatzea aurreratze-maniobrak hiru karriletako zatietan; DGTri eskatzea radar finko gehiago jartzeko; poliziaren presentzia areagotzea, zaintza proaktiboa eginez; kontzientziazio eta bide-segurtasunerako kanpainak egitea; proiektu pilotu bat abiaraztea, bidea zehatz aztertze kamara eta inteligentzia artifizialaren bidez; seinalizazio horizontala eta zorua berritzea; eta tuneletako argiztapena hobetzea.

Herri-lanen eta Azpiegituren Zuzendaritza Nagusitik urtero egiten da, 1998tik eta urte naturalen baitan, trafikoaren eta ezbeharren azterketa, Nafarroako Errepide Sare osoan izan daitezkeen Ezbehar Ugariko Zatiak atzemateko, Sustapen Ministerioak (2020tik Gerraio, Mugikortasun eta Hiri Agendaren Ministerioa) ezarritako metodologiari jarraikiz, alde aurretiko urrats gisa, ondoren segurtasun arazoaren diagnostikoa egin ahal izateko, ezbehar anitz izan diren zatietan, eta neurri zuzentzaileak proposatu ahal izateko.

Urteroko jarduketa horrez gain, Foru Erkidegoaren errepide sarean ezbehar hilgarri bat gertatzen den bakoitzean, Herri-lanen eta Azpiegituren Zuzendaritza Nagusiko Bidetako Atalak ezbeharra gertatu deneko zatien ezaugarri teknikoak jaso eta aztertzen ditu, alderdi hauek kontuan hartuta:

- Zati horretan izandako ezbeharren kopurua.
- Lurzoruak. Itsaspenaren egoera.
- Seinalizazio horizontala, bertikala, balizatzea gainbegiratzea eta puntu arazotsu bereziak atzematea.
- Aztertutako zatian izandako trafikogertakizunekin lotutako datu historikoak, eta haien alderdi desberdinak eta inguruabarrak berrikustea.

Egindako azterketetatik egiaztatu ahal izan da:

- Bide-segurtasunerako azterketetan Sustapen Ministerioak (Mitma) erabiltzen dituen metodoen eta istripu-kopuruaren arabera, azken bost urteetan biktimarik eragin duten ezbeharrei aplikatuta, aztergai den zati hori ez da sartzeko Ezbehar Ugariko Zatien sailkapenean.
- Istripuak gertatzen diren puntuaren inguruko radioak eta peralteak egokiak dira zati horretako zirkulazio abiadurarako.
- Zati horretan orain dauden abiadura mugapenak eta aurreratzeko debekuak egokiak direla errepide zati horren trazadura, ingurunea eta han izaten diren gatazka bereziak kontuan hartuta, eta dagozkien ohartarazpenak gauzatu daudela, bide bazterrean ezarritako arazko seinalizazio horizontalaren nahiz bertikalaren bitartez.
- Zeharkako Marruskadura Koefizientearen mailak egokiak direla.

Horregatik, aztertutako zatia, bide-segurtasunaren ikuspegitik, egokia dela irizten dugu, eta ez dela egokia neurri zuzentzaileak hartu beharra adieraztea.

Hala ere, horiek horrela direlarik ere, orain dauden segurtasun baldintzak hobetzeko, edo horien osagarri gisa, beste hainbat neurri hartzeko aukera ontzat hartuta, iragan urtarilaren 28an, Lehendakartzako, Berdintasuneko, Funtzio Publikoko eta Barneko kontseilari eta lehen lehendakariordeak (...) eta Lurralde Kohesiorako kontseilariak (...) hainbat jarduketan gehigarri abiaraziko direla jakinarazi zieten Baztan, Bera, Ezkabarte, Lesaka, Doneztebe eta Igantziko alkateei, bilera hartan zeudela, orobat, Barneko zuzendari nagusia (...); Herri-lanen eta Azpiegituren zuzendari nagusia (...); eta Garraioen zuzendari nagusia (...). Era berean, N-121-A hobetzeko bestelako proposamenak jasotzeko eta aztertzeke erabateko prestasuna agertu zieten, eta bi aldeek hitzartu zuten zabalik mantenduko zituztela komunikazio eta lankidetzarako bideak.

#### • Aurreratzeen mugapena hiru erreiko zatietan.

Nafarroako Gobernuak, otsailaren 3an, noranzko bakar batera mugatu zituen aurreratzeak N-121-A errepideko hiru erreiko zatietan, ezbeharrik murrizteko helburuz. Horrenbestez, hiru erreiko zati horietan, aurreratzeke aukera dute bide motelaren noranzko berean doazen ibilgailuek bakarrik.

Aurreratzeen mugapen horren arrazoia da egiaztatu ahal izan dela, Foruzaingoaren Trafikoaren eta Bide-segurtasunaren Arloak N-121-A errepidearen ezbeharren kopuruari buruz egin dituen azterketetan, hiru erreiko zatietan oraindik ere egoera arriskugarriak sortzen zirela, kontrako noranzkoan etorri eta erdiko erreian aldi berean aurreratzen ari diren ibilgailuen artean. Azpimarragarria da, gainera, arrisku egoera horien amaiera, askotan, bidetik ateratzea zela, edo elkar jotzea, aurrez aurre, alboz albo, edo aurrez albo jota.

Neurri honi esker errepideak funtzionamendu homogeenagoa izanen du, aurreratzeak galarazten baititu, Iruñeko noranzkoan, puntu kilometriko hauetan: 17+900tik 18+450ra; 20+720tik 21+240ra; eta 26+120tik 27+130ra; eta Behobiako noranzkoan, puntu kilometriko hauen arteko zatietan: 37+000tik 37+590ra; 48+240tik 48+730ra eta 66+160tik 66+540ra.

- **Radar fincoen ezarpena eta adimen artifizialaren proiektua.**

Nafarroako Gobernuak eskatuko dio Trafikoko Zuzendaritza Nagusiari radar fincoak ezartzeko bide horretako 1. eta 6. zatietan, horietan izaten baitira ezbehar gehienak.

Era berean, poliziaren presentzia areagotzea aurreikusten da, zaintza proaktiboa lehenez, zaintzarako gailu estatiko eta dinamikoetan oinarrituta. Foruzaingoak 2019an osotara 1.452 kontrol egin ditu aurten N-121-A errepidean, aurreko urtean 1.193 egin zituelarik.

Beste alde batetik, eta teknologiak eskaintzen dituen aurrerapenak baliatuz, proiektu pilotu bat abiaraztea aztertzen ari da, kamerak eta adimen artifizialaren bidez errepidea zehaztasunez zaindu ahal izateko, eta denbora errealean eta a posteriori behatu ahal izateko ibilgailuen jarduketak eta jokabideak. Era horretan gurutzatu ahal izanen dira hainbat faktore, esaterako abiadura, ibilbidea, klimatologia eta beste hainbat datu, eta horrek lagunduko du informazio hobea lortzen, etorkizunean ezbeharrak murrizteko neurriak hartu ahal izateko.

Poliziaren presentziaz gain, bide-segurtasunak zehar-lerro erako lanketa eskatzen du, eta gizarte zibila erakartzea. Zentzu horretatik, bide-segurtasunerako kontzientziazio kanpainak sustatuko dira eskualdean, eta gaiarekin lotura duten eragile guztiei eskatuko zaie kanpaina horietan parte hartzeko.

- **Bideak zaintzeko bestelako jarduketak**

Seinalizazioaren ikusgarritasuna hobetzeko, guztiz berrituko da seinalizazio horizontala ardatzean eta bi alboetan, N-121-A errepideak dituen 62,87 kilometroen luzera osoan.

Azpiarratu behar da margotu berriaren zabalera 0,15ekoa izanen dela (orain 0,10ekoa da). Arlo horretan, Nafarroak aurrea hartu die Garraio, Mugikortasun eta Hiri Agendaren Ministerioaren jarraibideei.

Gainera, bideak zaintzeko neguko kanpaina bukatu ondoren, Herri-lanen eta Azpiegituren Zuzendaritza Nagusiak programatua du lurzorua zaharberitzea N-121-Aren hainbat zatitan, hain zuzen ere, 25+990tik 68+440ra bitarteko zaian. Jarduketa horri esker hobetuko dira marruskadura-koefizientea eta erregulartasuna.

Nafarroako Errepide Sareak dituen tunelen argiztapena hobetzea eta areagotzea da Lurralde Kohesiorako Departamentuak aurrera daraman beste jarduketa ildoetako bat. Hain zuzen ere, oraingo VSAP (Sodio Lurruna) erako luminariak kendu eta LED luminaria berriak jartzea da egiten ari den lana. Azken luminaria mota horrek argiztapen eta iraunkortasun handiagoak eskaintzen ditu, eta energia kontsumo txikiagoa.

De manera progresiva está prevista la sustitución de luminarias en los túneles de Belate y Almandoz. Aurreikusia dago modu progresiboan aldatzea Belateko eta Almandozko tuneletako luminariak. Nabarmendu behar da 2018ko amaieratik guztira 358 luminaria aldatu direla N-121-A errepideak dituen zazpi tuneletan (Oieregi, Sinbilla, Larrakaitz, Bera, Arrigatzelu, Amixelaieta eta Basataundi) eta Ezkabako bi tuneletan, PA-30 errepidean.



- **Oraingoz ez da aintzat hartzen kamioien murrizketa**

Foruzaingoaren txostenek diotenez, azken lau urteetan izan diren 12 ezbehar hilgarrietatik, 17 hildako eragin dituztela, kasu bakar batean egozten zaio ezbeharraren ardura kamioi bati. Kasu horretan, gainera, kamioia bera izan zen bidetik atera eta zuhaitza jota suak hartu zuena, alegia, beste inongo ibilgailurik batere inplikatu gabe.

Epe horretan izandako istripu hilgarri gehienak ibilgailuen arteko talka egiteak eragin zituen (ibilgailu bat abian eta beste bat geldirik) edo aurrez aurreko talkak (bi ibilgailu abian), oro har, oker egindako aurreratzeen ondorioz, bidetik ateratzearen ondorioz, edo kontrako erreia inbaditzearen ondorioz.

Bidezkoa da gogora ekartzea ezen, Administrazioaren edozein jarduera murriztaile behar bezala arrazoitu behar dela, izan ere, bestela, arbitrariotasunez hartutako erabakia izanen litzateke. Horrenbestez, Nafarroako Gobernuak, oraingoz, ez du aintzat hartzen kamioien zirkulazioa murriztea N-121-A errepidean.

Foru gobernuak kontuan hartu du, gainera, azken jurisprudentzia. Auzitegi Gorenak, kamioien zirkulazioari N-232 errepideko Errioxako zatian ezarritako murrizketa baten aurrean, 2019ko uztailaren 4ko epai batean, adierazi zuen ezen "aldi batez kutsadura akustikoa, trafikoaren kongestioa edo istripuen ugaritasuna nabarmenak izatea ez da berez arrazoi aski" era horretako neurri bat hartzeko. Auzitegi Gorenak argudiatzen du ezen "trafikoaren kongestioa, hau da, trafikoa tratatzea ibilgailuen pilaketagatik, gidarientzat oso ezatsegina izanda ere, ez da errepidearen ezbehar ugaritasunaren parekoa,

hartan aipatzen baitira trafiko ezbeharrak eta ondoriozko emaitza hilgarriak, pertsonentzako kaltegarriak".

Era berean, Auzitegiaren arabera, murrizketak garraio enpresak behartuko balitu nahitaez ordaindu beharreko autopista erabiltzera, hobariak eskainita ere, egiaztapen bat beharko luke. Gainera, epai horretan Auzitegiak zehazten du, kamioien zirkulazioaren mugapenak ezartzen duela "ibilgailu multzo zehatz baten zirkulazio askeari murrizketa ezartzea, karga bat ezartzen baitzaie haiei" eta "ezarpen hori azterketa egokien bidez justifikatu behar dela, egiaztatzeko hartutako neurriak egokienak direla lortu nahi den emaitza lortzeko".

Horregatik guztiagatik, ez da aintzat hartzen, oraingoz, kamioien ibilera murrizteko eskaera, jarduera murriztaile guztiak modu egokian justifikatu behar direlako".

Berari dagokionez, Lehendakartzako, Berdintasuneko, Funtzio Publikoko eta Barneko Departamentuak txosten bat eman zuen, Lurralde Kohesiorako Departamentuak, N-121-A errepidearen segurtasunaren egoera hobetzeko egitekoak ziren jarduketan inguruan emandako informazioa jasoz.

Nafarroako Arartekoak, bildutako informazioaren gaineko balorazioa egin ondoren, bere jarduketak amaitutzat eman zituen, honako hauek ikusirik:

- a) Departamentuek emandako informazioa, non jasotzen ziren azaldutako arazoari aurre egiteko dagoeneko hartutako neurriak eta etorkizunean hartzeko asmo zirenak.
- b) Argitaratu zela laster ezarriko zirela ibilgailu astunentzako ordainsariak N-121-A errepidean, eta errepide osora zabalduko zela marka etengabe bikoitza, aurreratzeak debekatuz.

- c) Nafarroako Parlamentua ofiziozko jarduketa eragin duen gaiaren zuzeneko jarraipena egingen ari zela.

Hala ere, jarduketak amaitutzat emanda ere, Nafarroako Arartekoak biziki eskatu zien Lurralde Kohe-siorako Departamentuari eta Lehendakartzako, Berdintasuneko, Funtzio Publikoko eta Barneko Departamentuari lehenbailehen hartu eta indartu daitezkeen behar diren neurriak, N-121-A errepidearen erabiltzaileen eta eskualdeko herritarren segurtasuna bermatzeko eta errepide horrek eskaintzen duen segurtasuna hobetzeko.

### 5.2.6. Arreta medikoaren defizita Iruñeko espetxean.

**Arloa:** Herritarren segurtasuna.

**Jarduketa:** Espainiako Arartekora jotzea.

Nafarroako Arartekoak, komunikabideen bidez, jakin zuen Iruñeko espetxeak astebete zeramala arreta medikorik gabe. Albistearen arabera, espetxeari atxikitako bi medikuen laneko bajaren ondorioz ia 300 presoak laguntza medikorik gabe geratu ziren. Era berean, esaten zuen eri zeuden presoak, arazoak eraginda, Nafarroako Ospitalegunera eramaten zituztela, erizainek ezin konpon zezaketenez zerbait gertatutakoan.

Argitaratutakoaren arabera, ez zen salatutako ga-bezia gertatutako lehen aldia, 2018ko uztailean ere laguntza medikorik gabe geratu zirelako presoak, gutxienez astebetez, medikuen bajaren ondorioz. Horregatik, ordezkari politikoei eta sindikalei neurriak eskatu zituzten: espetxeetako osasun arloko eskumena eskualdatzea; hitzarmena Nafarroako Gobernuko Osasun Departamentuarekin; medikuak kontratzea; eskainitako lan baldintzak hobetzea; etab.

Albiste horiek direla eta, Nafarroako Arartekoak egokitzat jo zuen hori guztia Espainiako Arartekoari

jakinaraztea, komeni zela iritziz gero jarduten has zedin organo eskudunean, sortutako arazoa konpontzeko edo leuntzeko neurriak har zitezkeen.

Espainiako Arartekoak Espetxeetako Idazkaritza Nagusira jo zuen. Azken horrek esandakoaren arabera, Iruñeko espetxeko presoek osasun beharrak beti egon ziren beteta; lehendabizi, zentroko erizaintza zerbitzuaren bidez, haren eskumenean barruan, eta beharrek eskumen horiek gainditzen zituztenean, Osasunbidea Nafarroako Osasun Zerbitzuko NOGko larrialdietako zerbitzuen bidez.

Espetxeetako Idazkaritza Nagusiak gehitu zuen ez 2018ko uztailean ez beste inoiz ez zela gertatu medikurik ez izatea, beti zerbitzukoak egon zirelako.

Zentro horretan, hiru mediku zeuden jasota lanpostuen zerrendan, eta une horretan egoera hauetan zeuden:

- Batek 2019ko otsailaren 1ean hartu zuen erretiroa, eta lanpostua oraindik bete gabe zegoen.
- Bigarrenak lanerako ezintasun iragankorraren parte aurkeztu zuen 2019ko azaroaren 12an.
- Hirugarrenak 2020ko urtarrilaren 2an aurkeztu zuen parte hori, eta otsailaren 24an itzuli zen bere lanpostura.

Horregatik, otsailaren 17an jakinarazi zen zerbitzu kontratu txiki bat sinatu zela ospitale entitate batekin, hartako mediku batek laguntza emateko espetxean.

Horren berri izan ondoren, Espainiako Arartekoak kexari lotutako jarduketekin jarraitzea erabaki zuen, eta informazio horri buruzko kontu batzuk argitzeko eskatu zion Espetxeetako Idazkari Orokorrari.

Espetxeetako Idazkaritza Nagusiak beste txosten bat egin zuen, eta bertan adierazi ez zela medikurik izan Iruñeko kartzelan 2020ko urtarrilaren 20 eta

otsailaren 24 artean, orduko bi medikuak lanerako ezintasun iragankorreko egoeran zeudelako, eta, beraz, barneratuak, espetxeko erizaintza zerbitzuak eraman ondoren, Nafarroako Ospitale Guneko eta kasuan kasuko osasun zentroetako larrialdi zerbitzuetan artatu zituzten.

Zehazten zen 2020ko otsailaren 17an zerbitzu kontratu txiki bat sinatu zela ospitale entitate batekin, mediku batek lau orduko laguntza presentziala eman zezala zentroan hiru astegunetan, eta hala egin zuen otsailaren 18 eta martxoaren 27 artean.

Otsailaren 24an hasi zen berriz lanean medikuetako bat, eta bestea martxoaren 18an. Beraz, espetxean barneratuek arreta zuzena izan ez zuten aipatu aldiaren ondoren, 2020ko martxoaren 18tik, bi mediku aritu ziren. Hirugarrena 2020ko uztailaren 1ean hasi zen berriz lanean. Espetxeetako Medikuen Kidegoko bitarteko funtzionario bat zen, hiru urterako kontratua, kontratuaren iraupena urtebete luzatzeko aukerarekin.

Informazio hori jaso ondoren, eta ondorioztatuta Espetxeetako Idazkaritza Nagusiak neurriak hartu zituela Iruñeko kartzelako laguntza medikoan zegoen defizit arazoa konpontzeko, Espainiako Arartekoak amaitutzat jo zituen bere jarduketak.

### **5.2.7. Inbertsio-funts batek alokairu sozialera bideratutako etxebizitzak erosi ditu.**

**Arloa:** Etxebizitza.

**Administrazio hartzailea:** Lurralde Antolamenduko, Etxebizitzako, Paisaiako eta Proiektu Estrategikoetako Departamentua.

**Jarduketa:** Administrazioaren jarduera gainbegiratzeari.

Nafarroako Arartekoak, hedabideen bidez, jakin zuen familia anitzetan izan zuela edo izaten ahal zuela eragina inbertsio funts batek alokairu sozialerako erabiltzen ohi ziren etxebizitza batzuk erosi izanak.

Argitaratutakoaren arabera, inbertsio funts horrek zenbait etxebizitza bloke erosi zituen Iruñean eta Iruñerrian (berriren batean aipatutako blokeak Sanduzelain eta Arrotxapean zeuden; geroago beste batzuetan aipatutakoak, berriz, Buztin-txurin, Ipar Etxabakoitzen eta Artiberrin; 400 bat etxebizitza guztira), eta, horren ondorioz, gora eginen zukeen alokairuen prezioak. Era berean, esaten zen erosketak alarma eta kezka sortu zituela errentarien artean, eta bazitekeela etxebizitzak utzi behar izatea prezioek gora egiteagatik eta Nafarroako Gobernuak alokatzeko ematen dituen dirulaguntzak galtzeagatik. Egoera hori erai-kinak deskalifikatzearen ondorio zela adierazten zen, eta eragindakoentzat etxebizitza izateko alternatibarik ez egotea salatzen zen.

Berri horiek ikusita, Nafarroako Arartekoak etxebizitza arloan eskumena duen departamentura jo zuen, eta informazioa eskatu egoera horri buruz, bai eta hartuta zeuden edo hartzea aurreikusita zeuden neurriei buruz ere.

Lurralde Antolamenduko, Etxebizitzako, Paisaiako eta Proiektu Estrategikoetako Departamentuak honako hau jakinarazi zuen:

Etxebizitza Zerbitzuak esandakoaren arabera, TESTA Residencial-ek 8 sustapen ditu babestutako 459 etxebizitzarekin Nafarroan, baina:

- Sei sustapenetan, 392 etxebizitzatan, babes araubidea amaituta dago, edo aurten amaituko da.
- Beste kasu batean, 34 etxebizitza, babes epea 2021ean amaituko da.
- Beste batean, 33 etxebizitza araubide orokorreko babes ofizialari lotuta daude, dirulaguntzarik gabe, eta merkatuan daudenen pareko gehieneko alokairu prezioekin.

2020. urtera arte, TESTA Residencial-ek etxebizitzaren babes araubidea luzatzen zuen, Etxebizitzaren arloko jarduketa babesgarriak arautzen dituen irailaren 18ko 61/2013 Foru Dekretuan, zehazki haren bigarren xedapen iragankorrean, jasotako aukerari helduta, hitzez hitz honako hau baitio:

“Bigarren Xedapen Iragankorra. Kalifikazio epea bukatutakoan errentamendurakoak izaten segitzen duten etxebizitzetako maizterrentzako diru-laguntza.

Etxebizitzaren arloan eskumena duen departamentuak diru-laguntzak ematen ahalko dizkie errentamendurakoak izaten segitzen duten etxebizitzetako maizterrei, kalifikazio-epea eta ezarritako babes-araubidearen indarraldia bukatu denean, honako baldintza hauek betetzen badira:

a) Sustatzaileak konpromisoa hartzen badu etxebizitza babestuetarako ezarritako baldintzetan etxebizitzak errentamendurako erabiltzeko, kasuko kontratu-urtealdia amaitu arte. Epe hori sustatzailearen eskariz luzatu ahalko da, errentamendu-urtealdi osoetarako, gehieneko mugarik gabe.

b) Sustatzaileak egina izan dadila xedapen honetan ezarritakora biltzeko eskaera:

- Edonoiz, kalifikazio-epea amaitzen denetik zortzi hilabete igaro arte, eta amaiera horretatik aurrera izanen du eragina.
- Edo hurrengo urtealdi osoak amaitu baino hilabete lehenago arte”.

Xedapen horren idazkera honako foru lege hau dela-eta ezarritakoa da: 22/2016 FORU LEGEA, abenduaren 21ekoa, zeinaren bidez herritarrentzako laguntza-neurriak ezartzen

baitira etxebizitzaren alorrean. Lehenago, gehienez ere 10 urterako baino ezin zen eskatu, bost urteko bi alditan.

2020an, ordea, sozietatea bestela jokatzeko hasi zen, eta badirudi horrek zerikusia duela TESTAko akzioetan aldaketa bat gertatu izanarekin (Blackstone ia erabat jabetu zen sozietateaz, Tropic Real Estate Holding sozietatearen bitartez).

Hau da TESTA Residencial-en aipatu sustapenen zerrenda:

### **BABES EPEA AMAITUTA DUTEN SUSTAPENAK**

- **SUSTAPENA: 31/1-0192/95. Sustatzailea: COGREMASA**
  - 56 etxebizitza Iruñeko etorbidean
  - Behin betiko kalifikazio data: 1997/04/04; araubide amaiera: 2017/07/03
- **SUSTAPENA: 31/1-0193/95. Sustatzailea: COGREMASA**
  - 68 etxebizitza Iruñeko etorbidean
  - Behin betiko kalifikazio data: 1997/10/28; araubide amaiera: 2017/07/27
- **SUSTAPENA: 31/1-0095/97. Sustatzailea: COGREMASA**
  - 70 etxebizitza Marcelo Celayeta etorbidean
  - Behin betiko kalifikazio data: 1999/06/03; araubide amaiera: 2019/06/02
- **SUSTAPENA: 31/1-0222/95. Sustatzailea: COGREMASA**

- 89 etxebizitza, Santa Bizenta Maria kalean/Sanduzelai
- Behin betiko kalifikazio data: 1998/06/01; araubide amaiera: 2018/05/31
- SUSTAPENA: 31/1-0017/98. Sustatzailea: COGREMASA
  - 36 etxebizitza Garde kalean/Artika zeharkalea
  - Behin betiko kalifikazio data: 1999/11/05; araubide amaiera: 2019/11/04

#### **BABES EPEA 2020. URTEAN AMAITUKO ZAIEN SUSTAPENAK**

- SUSTAPENA: 31/1-0063/2002. Sustatzailea: UTE COGREMASA-PRODINVER
  - 146 etxebizitza Santos Ochandategui kalean
  - Behin betiko kalifikazio data: 2005/03/014; araubide amaiera: 2020/03/13

#### **BABES EPEA 2021. URTEAN AMAITUKO ZAIEN SUSTAPENAK**

- SUSTAPENA: 31/1-0049/99. Sustatzailea: COGREMASA
  - 34 etxebizitza Sandua pasealekuan
  - Behin betiko kalifikazio data: 2001/07/03; araubide amaiera: 2021/07/02

#### **BABES EPEA 2023. URTEAN AMAITUKO ZAIEN ARAUBIDE OROKORREKO SUSTAPENAK**

- SUSTAPENA: 31/1-0002/2006. Sustatzailea: PRODINVER; geroago, izena aldatuta, INVERSIONES Y ALQUILER PMK 2012, SL
  - 33 etxebizitza, Leonor de Aquitania kalean/Artika
  - Behin betiko kalifikazio data: 2008/05/16; araubide amaiera: 2023/05/15

Nafarroako Gobernuak jakin ondoren jabeak ez zuela asmorik etxebizitzak babes araubideari atxikitzen jarraitzeko, TESTAren arduradunekin biltzeko lehen eskaera egin zen, eta bilera urtarrilaren 22an egin zen Iruñean. Otsailaren 5ean beste bat egin zen zenbait bizilagunekin eta hipotekek eragindako plataformen ordezkariekin.

Sortutako egoeraren antzeko kasuak gertaitezkeela aurreikusita, David zerga kenkaria aldatu zen zerga neurriei buruzko legearen bitartez, babes ofizialeko etxebizitzetan errentari izaten urtebete zeramatan pertsonak David programaren onura baliatzeko aukera izan zezaten (aurrez erroldan inskribatu behar izan gabe).

Baina enpresarekin eta bizilagunekin hitz egin ondoren, beharrezkotzat jo zen beste neurri batzuk ezartzea, eta horren ondorioa izan zen Aurrekontuei buruzko Foru Legea zuzentzea, errentariei diruz laguntzen jarraitzeko, beti ere etxebizitzetan gehieneko errenta ez bazen etxebizitza izateko eskubide subjektiborako aurreikusitako gehienekoa (David eta Emanzipa programak) baino handiagoa, hau da, hileko 650 eurotik gorakoa,

eta hori guztia 7 urterako kontratu berriak sinatzearen mende. Proposamena otsailaren 18an Iruñean egindako bilera batean aurkeztu zitzaion TESTAko zuzendaritza nagusiari, eta behin-behineko akordioa lortu zen.

Azkenik, eta zenbaitetan telefonoz eta posta elektronikoz mintzatu ondoren, bilera bat egin zen Madrilen, martxoaren 3an, TESTAko zuzendaritza nagusiarekin; bileran, departamentuko kontseilaria, Etxebizitzako zuzendari nagusia eta Etxebizitza Zerbitzuko zuzendaria egon ziren. Bertan, asmoei buruzko akordio bat lortu zen.

Akordio horren arabera, dirulaguntza jasotzeko eskubidea duten familiek (335 inguru) jaso beharreko hileko errenta hau da:

- 650 euro, etxebizitza 3 logelakoa bada.
- 600 euro, etxebizitza 2 logelakoa bada.
- 565 euro, etxebizitzak logela bat badu.

Errenta berriak indarreko errentamendu kontratuak/urteko kuotak amaitu ahala aplikatuko zaizkie familiei.

Zenbateko horiei komunitate gastuak eta ondasun higiezinaren gaineko zerga gehitu behar zaizkie.

Errentari bakoitzarentzat, batez besteko gastua (errentak, gastuak eta OHZ batuta) 60 euro inguru handitzen da, dirulaguntza edo David kenduta. Zehazki, %75eko dirulaguntza duten familientzat, gehikuntza 45 euro ingurukoa da; 85 eurokoa dirulaguntza %50ekoa bada; eta antzeko kopurua, %25eko dirulaguntza izanez gero. Jakina, gastu gehikuntzaren batez besteko kopuruak dira.[...]

Dirulaguntzarako eskubiderik ez duten familiak hasieran akordiotik kanpo geratzen dira. Hala ere, akordioa dirulaguntzarik gabeko familietara zabaltzeko aukera erabaki da, ezinezkoa bazaie errenta berriak ordaintzea dirulaguntza hori izan gabe, Gobernuak eta enpresak batera "kasuz kasu" azterketa egin ondoren.

Era berean, Gobernuak eta enpresak batera "kasuz kasu" azterketa egitearen kontu geratzen dira zaurgarritasun kasu posibleak, are dirulaguntza izateko eskubidea duten familien artean ere.

Aurrekoa dela eta, enpresarekin erabaki da aldizka bilerak egitea, zaurgarritasun kasuak eta izaten ahal diren gorabeherak aztertzeko.

Geroago aztertzeko geratzen da, halaber, ea aukerarik dagoen, alde batetik, Udalari eskatzeko salbuespen motaren bat OHZ zergaren ordainketan, eta, bestetik, enpresari abantailaren bat eskatzeko komunitate gastuei dagokienez, zaurgarritasun kasuan hautematen direnean".

Departamentuak emandako informazioa ikusita, zeinaren barruan baitzeuden gehieneko errenta prezioaren finkapena eta errentarietara beren etxebizitzetan jarraitzea ziurtatzeko egindako jarduketak, Nafarroako Arartekoak amaitutzat jo zituen bere jarduketak.

### **5.2.8. Nafarroako Foru Ogasunaren bulegoetan errenta-aitorpena egiteko arreta presentziala kendu dute.**

**Arloa:** Covid-19.

**Administrazio hartzailea:** Ekonomia eta Ogasuneko Departamentua.

**Jarduketa:** Administrazioaren jarduera gainbegiratzeko.

Nafarroako Arartekoak, 2019ko PFEZren aitortpena egiteko kanpainaren hasieraz argitaratutako informazioen bidez, jakin zuen Nafarroako Foru Ogasunak, covid-19aren ondorioz sortutako osasun krisiaren testuinguruan, aurreko zergaldietan zergadunei aitortpena egiteko ematen zitzaien laguntza presentziala kentzea erabaki zuela, eta errenta aitortpena bitarteko telematikoak erabiliz egin beharko zela, horretarako ordezkotako laguntza bideak aurreikusita (telefono eta Internet bidez).

Ikusi zuen, halaber, finantza erakundeek baztertu zutela errenta aitortpenak beren bulegoetan egiteko aukera, hau da, bezeroei ematen ohi zieten zerbitzu bat.

Nafarroako Arartekoak pentsatu zuen sortutako arazoak lotura zeukala zergapekoak bere zerga betebeharrak betetzean haien edukiari eta irismenari dagokienez zerga administrazioaren informazioa eta laguntza jasotzeko daukan eskubidearekin, jasota baitago Tributuei buruzko Foru Lege Orokorren 9.1 a) artikuluan.

PFEZren urteko aitortpena egiteak, zergapekoentzat daukan garrantzi bereziagatik, eta pertsona anitzentzat izan ditzakeen zailtasunengatik, laguntza kualifikatua behar du, eta hori da zergadunei laguntza presentziala emateko izandako arrazoia. Aipatu zailtasunak askotarikoak eta, gainera, meta-garriak izaten ahal dira: behartutako biztanle gehienek oinarritzko ezagutza ekonomiko eta finantzario gutxi izatea; era berean, behartutako gehienek PFEZ aitortpena osatzen duten kontzeptu juridikoak eta tributarioak ez ulertzea; tresna eta programa informatiko espezifikoak erabiltzeko ezintasuna edo zailtasuna; edo, are gehiago, herritar batzuek bitarteko telematikorik ez izatea ere, "eten digitala" esaten ohi zaionaren ondorioz.

Argitaratutako informazioak ikusita, eta erakundeak jakinda ere Nafarroako Foru Ogasunak koronavirusaren pandemiaren ezohiko testuinguruan

hartu zuela erabakia, pentsatu zen laguntza presentziala kentzeko neurria gehiegizkoa eta kaltegarria zela herritar gehientzat, eta gertatu ere gerta zitekeela haientzat ezinezkoa izatea beren zerga betebeharra betetzea, edo horretarako zailtasun handiak izatea.

Horregatik, Nafarroako Arartekoak, kontuan hartuta, halaber, une hartan komeni ziren neurriak hartzen ari zirela pixkanaka berriz hasteko jardura laboral, ekonomiko eta sozialetan, egokitzen jo zuen iradokizun bat egitea Ekonomia eta Ogasun Departamentuari, erabakitakoa berriz azter zezan, laguntza presentziala berrezar zezan zailtasun espezifikoak izateagatik laguntza maila handiagoa eskatzen zuten kolektiboentzat, eta, hartara, behar ziren neurriak har zitzaizkien, enplegatu publikoen eta zergadunen beren osasuna eta segurtasuna bermatzeko eta zerbitzua ongi emateko.

Ekonomia eta Ogasun Departamentuak idazki bat bidali zuen iradokizunean proposatutakoari erantzuteko:

"[...] Ezinezkoa izan zen 2019ko PFEZren aitortpenak aurrez aurre egitea eta aurkeztea Nafarroako Foru Ogasunaren bulegoetan, egoera sanitarioagatik eta zergadunei laguntzeko bulegoak jendearentzat ixteagatik. Egoera bera gertatu zen beste administrazio batzuetako zerbitzuetan, bulegoak itxita izan baitituzte, edo jendeari laguntza eman gabe, covid-19ak osasun arloan eragindako ezohiko krisi egoeragatik.

Nafarroako Foru Ogasunak badaki arazoak sortu dizkiela herritar jakin batzuei oraindik oraingo errenta kanpainan, bereziki, zerga ez ezagutzeagatik edo bitarteko informatikoak erabiltzen ez jakiteagatik, izapideak betetzeko zailtasun handiena dutenei, eta balitekeela orokorrean ez egotea beste kanpaina batzuetan bezain pozik aurten izandako laguntzaga-

tik, eta, horrenbestez, arrazoi izatea minduta egoteko eta gaitz irizteko zerbitzuari.

Arartekoak dakienez, bulegoko aurrez aurreko laguntzaren ordeztan, aitortpenak egiteko zerbitzu bat ezarri zen, zeinean dokumentazioa aurrez ematen zen erregistro elektronikoko orokor bidez, eta, horren osagarri, laguntza telefonikoa ematen zitzaien zergadunei, hitzordua, oraingoan ere, aurrez eskatuta. "Errenta gidatua" izan da zerbitzuaren izena, eta helburutzat izan du zergaren kanpainan zehar ahalik eta laguntza handiena ematea behar zuten zergadunei PFEZren autolikidazioa aurkezteko.

Azpinarratu behar da ezen, web aitortpenak egiten laguntzeko zerbitzu telefoniko eskusibo bat ezarrita, zergadunek, aurrez aurreko laguntza izan gabe ere, aitortpena internet bidez aurkezteko arazoak gainditzeko aukera izan zutela, aholkularitza telefoniko horri esker.

"Errenta gidatua" zerbitzu telefonikoa uneko egoera bereziaren ondorio izan zen, eta, nagusiki, aitortpenak telematikoki aurkezteko arazoren bat zuten zergadunentzat sortu zen. Zerbitzua eman zuten zerga administrazioko langileak bereziki prestatutako guneeetan jarri zituzten, lantalde txikitik, elkarrengandik bereizita, osasunaren babesa bermatzeko, eta infekzioa izanez gero baja masiboak gertatzeko arriskua saihesteko, zerbitzuaren disainua eta plangintza hondatuko baitzituen.

Kanpainak aitzinera egin ahala, eta, laguntza telefonikoa izan arren, zerga aitortpena betetzeko adinagatik eta bitarteko edo eza-gutza informatikorik ez izateagatik oraindik arazoak zituzten zergadunentzat bereziki, aurrez hitzordua lortu eta Foru Ogasunaren bulegoetara joateko aukera eman zen. Harta-

ra, pertsona horiek zuzenean aurkeztu zuten behar zen dokumentazioa, eta lan horiek egiteko bulegoetan zeuden langileek aitortpena egiten zieten, eta etxera bidaltzen zitzaien posta bidez.

Era berean, Foru Ogasuna elkarlanean hasi zen Migrazio Politiketako Departamentuarekin eta desgaitasuna duten pertsonen elkarrekin, eta protokolo batzuk ezarri ziren, aitortpena egiten laguntzeko desgaitasunagatik, bitarteko ekonomikorik ez izateagatik edo hizkuntza arazoengatik errentaren aitortpena egiteko laguntza zehatzagoa behar zuten zergadunei.

Azkenik, esan behar da ezen, kanpainaren hasieran finantza entitateek aitortpenak egiteko zerbitzua ematen ez bazuten ere osasun egoeragatik, egoera hobetzearekin batera hasi zirela laguntza ematen zergadunei, eta haien aitortpenak egiten, Nafarroako Foru Ogasunarekin izenpetuta dauzkaten akordioak betetzeko".

Adierazitakoa ikusita, Nafarroako Arartekoak onartutzat jo zuen iradokizuna, eta bere jarduketak amaitu zituen.

### **5.2.9. Izendapenen ondoren oposizioak deuseztatzen direnerako neurriak.**

**Arloa:** Enplegu publikoa eskuratzea.

**Administrazio hartzailea:** Lehendakaritzako, Berdintasuneko, Funtzio Publikoko eta Barneko Departamentua.

**Jarduketa:** Arautzeko iradokizuna.

Hezkuntza Departamentuak praktiketako funtzionario izendatu zituen eta, zenbait hilabete geroago gora jotzeko errekurso batzuk balioetsi ondoren, praktikak eginda izan arren, prozesutik kanpo gera-



tu ziren hiru pertsonak erakunde honetan aurkeztutako kexa (Q20/417) dela eta, Nafarroako Arartekoak bidezkotzat jo zuen gomendio hau helaraztea Hezkuntza Departamentuari.

Hezkuntza Departamentuari gomendatzea aitoru eta ordain diezazkiela interesdunei Hezkuntza Departamentuko Giza Baliabideen Zerbitzuko zuzendariaren apirilaren 4ko 1156/2018 Ebazpenaren bidez onetsitako Irakasleen Kidegoan sartzeko hautaketa prozedurako lehiaketa faseko merezimenduen behin betiko balorazioa berrikustearen ondorioz sortutako kalte galerak, kexa jartzaileek praktikaldi osoa egin eta gero, eta, hala badagokio, Departamentuari gomendatzea balioztatzeko interesdunek eskatutako plazen eskaintza handitzea”.

Kasuak azaleratzen zuen problematika, batzuetan, funtzio publikoan sartzeko hautapen prozesuetan gertatzen da; izan ere, izangaiek, kasuan kasuko probak gainditu, izendatuak izan edo, are gehiago, zerbitzuak ematen hasi ondoren ere, handik denbora batera, eta errekurtsio administratiboak edo administrazioarekiko auzi-errekurtsioak ebatzita koaren ondorioz, ikusten dute prozedurako egin-tzak deuseztatzen direla, beraiei ezin egotzizko arrazoiengatik, eta, horren ondorioz, eskuratutako funtzionario izaera eta esleitu zaizkien plazak galtzen dituztela, edo galtzeko arriskua dutela.

Gogora ekartzen zen duela gutxi oihartzun berezia izan zuela irakasleak hautatzeko deialdi batek: euskara jakitea eskatzen zen, eta deuseztatuta geratu zen administrazioarekiko auzien bidean, hautapen prozesua amaitu eta denbora batera, lanpostuen kudeaketari eta plantilla organikoari lotutako kontu batengatik, izangaiei jardunarekin zerikusirik izan gabe.

Egoera hori dela eta, Nafarroako Arartekoak egokitzen jo zuen honako hau iradokitzea Lehendakartzako, Berdintasuneko, Funtzio Publikoko eta Barneko Departamentuari: “... arauzko aldaketa

bat sustatzea, kontuan hartzeko horrelakoetan izangaiei, hautapen prozesua gainditu badute, eta funtzionario edo praktiketako funtzionario izendatu badituzte, ez dietela kalterik egingen aipatu izangaiei ezin egotzizko kontuetan oinarritutako prozesu horren ondorengo berrikuspenei, behar bezain ongi egiaztatua baitute merezimendua eta gaitasuna dituztela postu horietarako, eta, alde horretatik, neurri egokiak kontuan hartzea, hala nola deialdian bete beharreko lanpostu kopurua handitzea, edo lanpostuak erreserbatzea hurrengo deialdirako”.

Lehendakartzako, Berdintasuneko, Funtzio Publikoko eta Barneko Departamentuak honako txosten hau egin zuen:

“Lehenik eta behin, adierazi behar da lehen deskribatutako problematika irakasleen esparruan baino ez dela gertatu, eta esparru horretan sartzeko deialdiak otsailaren 23ko 276/2007 Errege Dekretuak arautzen dituela, kontuan hartuta langile horiek zenbait kidego nazionaletan sartuta daudela, irakaskuntza-aren eta eskatutako titulazioaren arabera.

Aipatu errege dekretuan xedatutakoaren arabera, irakaskuntzako funtzio publikoan sartzeko hautapen sistema oposizio-lehiaketa bidezkoa da, eta oposizio fasea, lehiaketa fasea eta praktiken fasea ditu, halako eran non izangaiek, lehen bi faseak gainditu ondoren, urtebeteko praktikaldia egin behar baitute, karrerako funtzionario izendatu baino lehen.

Era berean, esan behar da Nafarroako Foru Komunitateko Administrazioan Hezkuntza Departamentua dela irakaskuntzako funtzio publikoan sartzeko deialdiak onetsi, izapidetu eta ebazteko organo eskuduna, 30/2005 Foru Dekretuak (otsailaren 21ekoa, Nafarroako Foru Komunitateko Administrazioeko eta haren erakunde autonomoetako organo batzuetako

langileriaren arloko eskurantzak zehazten dituen) 7. artikuluan xedatutakoaren arabera, eta, horregatik, departamentu horri dagokio unibertsitatekoak ez diren irakasleei dagokienez sortutako aferaren berri ematea.

Administrazio Nukleoaren esparruan sartzeko prozedurei dagokienez, beste araudi bat izateaz gain, egoki da adieraztea ez dakigula inoiz gertatu denik, azken urteetan behintzat, deialdian onartutako funtzionarioak izendatu ondoren gora jotzeko errekurtsio bat balioestea eta, horren ondorioz, errekurtsio-egilea izendatzea. Horregatik, ez da beharrezkotzat jotzen proposatutako arau aldaketa. Nolanahi ere, esan behar da, Estatuko araudiak ezarritako birjartze tasaren ondoriozko mugek eraginda, ezinezkoa litzaigukeela gure araudia aldatzea deialdietan lanpostuen kopuruak handitzea aurreikusteko, Estatuko araudiak onartutako gehieneko lanpostu kopurua atera bada enplegu eskaintza publikora, aitzineko legegintzalditik behintzat urtez urte egiten ari den bezala”.

Bidalitako informazioa ikusita, ondorioztatu zen aipatu departamentu horrek ez zuela hartuko arau iradokizunaren ildoko neurririk, eta, horregatik, Nafarroako Arartekoak bere jarduketak amaitu zituen afera honetan.

#### **5.2.10. Hezkuntza arloan covid-19ak eragindako osasun krisiaren testuinguruan hartutako neurriak.**

**Arloa:** Covid-19.

**Jarduketa:** Lankidetzak Justicia de Aragón erakundearekin.

Nafarroako Arartekoak Justicia de Aragón erakundearen idazki bat jaso zuen, jakinarazten ziona ofi-

zizko espediente bat ireki zela, zergatik eta herri-tarrek zalantzak eta kezkak zituztelako, ikusita nola heltzen zitzaion arauen ikuspuntutik komunitate autonomoetan 2019/2020 ikasturtearen amaierari, bai ikasleen azken ebaluazioari zegokionez, bai eta ikasleak konfinamenduaren ondoren ikasgeletara itzultzeko aukerari zegokionez ere.

Horregatik, hurrengo ikasturtearen plangintzari begira, Justicia de Aragón erakundeak informazioa eskatu zion Nafarroako Arartekoari Nafarroako Foru Komunitateak hezkuntza arloan hartutako neurriei buruz.

Nafarroako Arartekoak Hezkuntza Departamentura jo zuen, eta informazioa eskatu zion 2019/2020 ikasturteko ebaluazioaren antolaketari eta 2020/2021 ikasturtean ikastetxeetara itzultzeari buruz.

Departamentuaren txostena jaso baino lehen, Justicia de Aragón erakundeak Nafarroako Arartekoari jakinarazi zion eginda zutela informazio eskaera egiteko arrazoi izandako txostena.

Hori ikusita, jarduketan amaiera jakinarazi zion Nafarroako Arartekoak Hezkuntza Departamentuari, eta, hala ere, hartatik jasotako txostena, zeina ondoren agertzen baita, Justicia de Aragón erakundeari helarazi zitzaion, behar ziren ondorioak izan zitzaizkien.

Hezkuntza Departamentuak bidalitako txostena:

“2020ko apirilaren 22an, honako dokumentu hau helarazi zitzaion Nafarroako Foru Komunitateko ikastetxeei: “Nafarroako ikastetxeetan jarduera presentziala eten dela eta, hezkuntza jardueraz emandako jarraibideak”. Dokumentu horretan 2019/2020 ikasturteko ebaluazioari buruzko jarraibideak ematen dira.

2020ko ekainaren 29an, “2020/2021 ikasturtean hezkuntza jarduera presentziala gartzeko prebentzio eta antolaketa protokola” dokumentua helarazi zitzaion ikastetxeei.

Dokumentu horretan, jarraibide orokorrak ematen dira, ikastetxe bakoitzak bere planak egin ditzan 2020/2021 ikasturtearen hasierari dagozkion neurriak hartzeko”.

### 5.2.11. Nafarroa Susperitu 2020-2023 Planari egindako ekarpenak.

**Arloa:** Covid-19.

**Administrazio hartzailea:** Lehendakaritzako, Berdintasuneko, Funtzio Publikoko eta Barneko Departamentua.

**Jarduketa:** Planerako ekarpenak.

Nafarroako Arartekoak Lehendakaritzako, Berdintasuneko, Funtzio Publikoko eta Barneko kontseilariaren idazki bat jaso zuen, erakundeari aukera ematen ziona ekarpenak egiteko Nafarroa Susperitu 2020-2023 Planerako, zeina koronabirusaren osasun krisiak gure eredu sozial eta ekonomikoan izandako eraginaren ondorioz sustatu baitzen.

Herritarrek helarazitako kexen eta kontsulten ondorioz, bai eta hautemandako beste kontu batzuen ondorioz ere, Nafarroako Arartekoak kontuan hartzeko ekarpen hauek egin zituen:

- “1. Covid-19aren pandemiak sortutako krisiak besteak beste erakutsi digu zerbitzuen kudeaketa, talentu eta ekoizpen eredu propioak dituzten gizarteak hobeto prestatuta daudela aparteko egoera baten ondoriozko eskariei aurre egiteko. Nafarroa da edo izaten ahal da gizarte horietako bat.
2. Ekonomia covid-19aren ondoren suspertzeko, ezinbestekoa izanen da Nafarroako egungo ekonomia eta ongizatea lortzen laguntzen duten sektoreak prest eta, ondoren, ahal betean jartzea. Beste sektore batzuk asmatzea baino areago, kontua litzateke egungoen artean sendotzen ahal direnak indartzea: kalitatezko

nekazaritza eta abeltzaintza (lehen sektorea); nekazaritzako elikagaien industria; industria txikia eta ertaina; industria lehiakorra; automozioa; energia berriztagarriak; osasun eta ikerketa sektorea; farmazeutikoa; zerbitzu sozialak eta haien prestazioak; hurbileko merkataritza; landa turismoa; ondare historiko eta kulturala; hezkuntza; unibertsitatea; ikerketa; eraikuntza eta birgaikuntza; eta behar diren obra publikoak. Hori guztia jakinda batzuek denbora beharko dutela lehen zirenak berriz izateko, eta baztertzin ahal dituzten beste batzuk sortuko direla. Nafarroako sektore estrategiko horietako bakoitza dinamizatzeko, hurrengo hilabeteetan garatu beharreko neurri plan txiki bat izan beharko litzateke.

Alde horretatik, halaber, gure eredu sozioekonomikoa berrikusi behar da, ukituak emateko, hobetzeko eta sustatzeko, oinarrizkoa badugulako, eta ez dugulako baztertu behar.

3. Nafarroako sektore ekonomikoa ez da suspertuko bere osoan ez bada aurrez edo aldi berean eratzen administrazio arin bat, beste ezer baino lehen eta lehenbailehen laster erantzungo diena premia duten pertsonen eta entitateen beharrei, eta laguntzen kontrola geroagorako utziko duena, bizi izandako egoeren interpretazio malguagoa eta enpatikoagoa eginez. Administrazioarentzat esandakoak ogasunentzat ere balio du, aurreikusteko modukoa baita sarrerak lortzen ahaleginduko direla, baina kontuan hartu gabe familia eta enpresa txiki askoren egoera pertsonal eta ekonomikoa, eta, beraz, haien egoera okertuko dutela.
4. Osasun zerbitzu publikoak indartu behar dira, bai lehen mailako arretan, bai arreta espezializatuan, ospitaleetako larrialdietan eta

landa larrialdietan, behar diren giza baliabide eta bitarteko material guztiak izan ditzaten, larritasun bereziko birus edo bakterioen epidemia edo pandemia posible bat detektatzen den lehen unetik.

Baliabide horiek pazienteei arreta egokia emateko eta haiekin diharduten profesionalei segurtasun eta osotasun fisiko eta mentala bermatzeko behar adinakoak izan behar dute. Eragotzi behar da epidemiak profesional sanitarioen artean berriz hain inpaktu handia izatea, batez ere aurreikuspenik ezagatik edo segurtasuna bermatzeko bitartekoak gutxiegi izateagatik.

5. Adinekoen egoitzen sare publikoa indartu eta hobetu behar da. Ezinbestekoa da prebentzio neurriak hartzea eta azkar jokatzeko egoitzetan kutsatzeak gertatzen direnean. Egoitza horietako langileek prestakuntza, informazio eta norbera babesteko ekipo egokiak izan behar dituzte, eta osasun egoera kontrolatu behar zaie baliozko proben bidez. Era berean, kasu jakin batzuetan, arduradun sanitario bat kontratatu behar da egoitza bakoitzean, jardunaren kalitatea zain dezan egoerak iraun bitartean.

Gainera, osasun zentroak indartu behar dira, bai eta lehen arretako osasun langileak ere, diharduten eremuko biztanleek dakitena oinarri hartuta beren eremu zehatzerako prebentzio eta arreta neurri espezifikoak har ditzaten. Osasun zentro bakoitzean biztanleen ezaugarriak eta sakabanatze geografikoa desberdinak dira, eta baliteke hartu beharreko neurriak ere desberdinak izatea.

6. Ziurtatu behar da ongi koordinatzen direla egoitzetan ardura duten zerbitzu sanitarioak eta zerbitzu sozialak, erabakigune autonomo edo independenterik sor ez dadin. Irizpide ar-

giak eta objektiboak ezarri behar dira alde zuzenetik, egoitzetako pertsonak ospitaleetara eraman behar direnerako. Saihestu behar da pentsatzea ez dela onartzen eri dauden egoitzetako adinekoak ospitaleetara eramatea zain eta arta ditzaten behar denean.

7. Behar adina bitartekoz, arnagailuz, plazaz eta langilez hornitu behar dira zaintza intentsiboen unitateak, eta plaza kopurua txikia izateagatik kolapsoa gertatzen ahal dela pentsatzea eragotzi behar da. Beharbada, arnagailuen/zaintza intentsiboen unitateen kolapsoa ez gertatzeko helburu nagusiaren ondorio izan zen pandemiari emandako lehen erantzunaren zati bat, eta baliteke horrek neurritz gain baldintzatu izana pandemiaren kudeaketa, gero faktore hori hain erabakigarria ez omen zela ikusita.

8. Gardentasuna ziurtatu behar da jardun publikoan, bai zabaltzen diren datuetan, bai herritarrekiko komunikazioan eta informazioan.

9. Hondakinen kudeaketa indartzea. Koordinazio eta kontrol bide egoki bat izan behar da hondakinak kudeatzeko zerbitzuekin, pandemiarekin eta antzeko egoerekin zerikusia duten hondakinak ez ukitzeko, edo haietarako sarbide erraza ez izateko.

10. Nafarroako Gobernuak birus edo bakterioen ondorioz gertatzen ahal diren pandemia berriei erantzun azkarra eta kontrolatua emateko plan integral bat egin behar du, lehen unetik nola jokatu jakiteko. Planak zehaztu behar du zein diren neurriak premiazkoenak, zein neurriak garrantzitsuenak, zein kolektiborik zaurgarrienak edo hilgarritasun handiena dutenak, lehenbailehen babesa ziurtatzeko.

11. Lehen unetik eritasunaren eta berekin ekarrazten ahal dituen neurrien eboluzioaren

- behatoki bat sortu behar da, eta eritasunarekin zerikusia duten datu guztiak zentralizatu behar dira, eta jendearen eskura jarri.
12. Ahalik eta test gehien egin behar zaizkie eritasunarekiko zaugarrienak diren pertsoneri eta profesionalei, bai eta ahalik eta lasterren gainerako herritarrei ere, gaixotasunaren hedapena eta eragina zein den berandu gabe jakiteko. Lehen unetik jakin behar da zeri egiten diogun aurre, zer-nolako garrantzia duen, zer foku dituen, zer eragin duen biztanle guztien artean.
  13. Nafarroako laborategi publiko espezifikoak izan behar da horrelako kasuetarako, behar den bitartean, Nafarroan dauden laborategi publiko eta pribatuen saretik abiatuta.
  14. Nafarroan industria sare propio bat izan behar da, prebentziorako materialak eta ekipoa, testak eta pandemiari aurre egiteko behar den beste edozein elementu egin ditzan, kanpoko merkatuaren zain egon gabe, eskari izugarri handia baitu.
  15. Nafarroako industria farmazeutikoa eta establezimendu farmazeutikoen sarea sustatu behar dira, behar diren materialak eta sendagaiak izateko, eta abusuak eragozteko premiazko produktuen salneurrietan.
  16. Larrialdietarako bitarteko sanitarioen biltegi publiko bat sortu behar da, maskarak, eskularruak, babes ekipoa eta abar izanzen dituen, osasun etxeetako eta egoitzetako profesionalentzat eta herritarren arteko kolektiborik zaugarrientzat.
  17. Nafarroako Gobernuak Kontsumo Zerbitzua indartu behar da, bai eta herrietako kontsumo zerbitzuak ere, erabakitasunez joka dezaten izaten ahal diren abusuen aurka: bidaiak bertan behera uztea emandako dirua itzuli gabe; erreserbak baliogabetzea; gehiegizko prezioak material sanitarioan, elikagaietan edo premiazko produktuetan, etab.
  18. Elikagaien eta premiazko produktuen hornidurari buruz herritarrei zuzendutako informazio kanpainak hobetzea, izua edo metatzeko neurritz gainera nahia zabal ez dadin.
  19. Desgaitasuna, fisikoa, zerebrala edo bestelakoa, duten pertsonentzako zerbitzuak mantentzea, artatzen dituzten langileentzako bermeak bazter utzi gabe.
  20. Herritar zaugarrientzako elikagaien bankuaren edo bankuen funtzionamendua ziurtatzea. Ez da biderik eman behar pentsatzeko bankuak ez duela funtzionatzen, ez duela bitartekorik eta abar, herritar sozialki behar tsunak kezkatuz.
  21. Alokairu araubideko etxebizitza erabakitasunez eta irmoki sustatu behar da. Behar denean, Nafarroako Gobernuak abala eman behar du, eta Administrazioak bermatzaile izan behar du errentariak huts egiten duenean.
  22. Erabiltzen ez diren edo utzita edo egoera txarrean dauden eraikin komunitarioak, ondare kulturala edo antzekoak birgaitu egin behar dira, aterpea edo are etxebizitza soziala ere behar duten pertsonak hartzeko. Ondare publikoaren edukitzaile handiak apartamentu sozialak sortzeko erabili behar dira.
  23. Etxebizitza berrien bizigarritasun baldintzak aztertu behar dira, aski gune ireki (terrazak, balkoiak...) izan ditzaten, konfinamendu gehiago egin behar bada ere.
  24. Sistema elektronikoak ezarri behar dira, sendideek ikus ditzaten adinekoak, edo harre-

mana izan dezaten haiekin, zahar egoitze-tan, ospitaleetan, larrialdi zerbitzuetan, es-petxeetan, barneratze zentroetan badaude, nola dauden jakiteko.

25. Udaltzaingoetako eta Foruzaingoko barne zerbitzuak indartzea, herritarrekiko abusu polizialik edo tratu desegokirik izan ez dadin.
26. Neurri osagarriak ezarri behar dira poliziarri laguntzeko zaintza lanetan, herritarren joko-bideekiko kontrolean, prestakuntzan edo in-formazioan... sanferminetan "naranjitoekin" edo Nafarroako Polizieiei buruzko Foru Legeak ezarritako polizia laguntzaileekin gertatzen den bezala.
27. Ziurtatu behar da poliziek eta Administra-zioak ez dituztela diskriminatzen atzerrita-rrak, "kolore" edo erlijio arrazoiengatik, adi-nagatik, generoagatik, etab.
28. Foru Administrazioan eta 5.000 biztanle baino gehiago dituzten herrietan herritarrak orientatzeko zerbitzuak (herritarrei informa-zioa emateko guneak) antolatu behar dira, herritarrek zalantzak argitzeko edo kasu jaki-netan zer egin jakiteko dei dezaten.
29. Hezkuntza Departamentuak eta haur eta udal eskolak ikasturtearen bilakaeraz, aurrei-kuspenez, jarraitu beharreko neurriez... infor-mazioa emateko bideak ezarri behar dira.
30. Hezkuntza arloan, eskolak internet bi-dez emateak eragin dezakeen eten digita-la saihestu behar da. Behar adina bitarteko eman behar zaie egoera ekonomiko txarre-nean dauden ikasleei.
31. Ziurtatu behar da Administrazioaren funtzio-namendua, prozedura administratiboak eta zerbitzu publikoak edo herritarrentzat intere-sa dutenak ez direla eteten, ezinbesteko ka-suetan eta denboran izan ezik.
32. Benetako telelan planak diseinatu behar dira, Administrazioak, foralak batez ere, etengabe eta ahalik eta denbora gehien funtzionatzen ahal duela ziurtatzeko.
33. Langabeentzako, aldi baterako enplegu erre-gulazioko espedienteetarako, autonomoen-tzako, larrialdi sozialeko egoeran dauden pertsonentzako... laguntzak eta prestazio publikoak azkar eta argi kudeatu behar dira.
34. Errenta kanpainak aurrez aurreko laguntza eman behar die adinagatik, egoeragatik, des-gaitasunagatik eta abarregatik bitarteko in-formatikorik, prestakuntzarik edo ezagutza di-gitalik ez duten pertsoneri. Epe ertainean, nafar guztientzat orokorra edo ia orokorra izan behar-ko luke errentaren aitortpena igortzeko ereduak (digitala edo fisikoa nahi duenarentzat).
35. Premia dutenen, ardurapean senideak dituz-tenen eta abarren kasuan, ziurtatu behar da ez direla eteten krisiaren unerik txarre-nean ez errenta bermatua, ez onarrizko zerbitzuak (ura, argia, gasa, Internet...).
36. Banku publiko bat sortu behar da, tresna ekonomikoa eta finantzarioa izan dadin per-sonen, familien eta enpresa txiki eta ertai-nen garapen eta ongizaterako, eta banku pri-batuen banku gehiegikeria posibleak saihes-teko, bai eta bankuaren bidez prestazio eta laguntza publikoak ordaintzeko ere onuradu-nei edo izendatzen dituzten entitateei.
37. Neurri azkarrak hartu behar dira Nafarroara itzul daitezten mugak ixteagatik edo hegal-diak bertan behera uzteagatik itzultzerik izan ez dutenak. Haien egoera kudeatu behar da, laguntza ekonomikoa eman behar zaie behar

izanez gero, laguntza telefonikoa egoerak iraun bitartean, informazioa eman behar zaio familiari, etab.

38. On-line jokoa bertan behera utzi behar da egoerak iraun bitartean, adikzioa dutenek eta haien familiekin lur jo ez dezaten.
39. Interes orokorreko zerbitzu enpresekin eta bankuekin hitz egin behar da, konpromiso sozialeko neurriak har ditzaten egoerak iraun bitartean, beharrezkoak baitira pandemiari eta krisi ekonomikoari aurre egiteko.
40. Egunak gorde eta ibilbide libre eta jarraituak sortu behar dira paseatzeko eta korrika egiteko hirietan eta neurri ertaineko herrietan, bai eta ordezkotza garraio bide ekologikoak ere; bizikleta, adibidez. Hiria birpentsatu egin behar da adinekoentzat”.

Irudokizun horiek bidalita, Nafarroako Arartekoak amaitutzat jo zituen bere jarduketak, eta Lehendakariak, Berdintasuneko, Funtzio Publikoko eta Barneko Departamentuaren esanetara geratu zen, behar zitzakeen argibideak emateko.

#### **5.2.12. Herritar batzuei ohartaraztea haien jabetzako etxebizitza batzuk, zantzuen arabera, ez direla erabiltzen ari bizitegi moduan.**

**Arloa:** Etxebizitza.

**Administrazio hartzailea:** Lurralde Antolamenduko, Etxebizitzako, Paisaiako eta Proiektu Estrategikoetako Departamentua.

**Jarduketa:** Administrazioaren jarduera gainbegiratzeko.

Nafarroako Arartekoak, komunikabideen bidez, jakin zuen Etxebizitza Zuzendaritza Nagusiak herritar askori bidalitako idazki batean esan ziela haien

etxebizitza batzuk, zantzuen arabera, ez zirela erabiltzen ari bizitegi moduan.

Era berean, pertsona baten kexa bat jaso zen: idazki horietako batean aipatutako etxebizitza duela hiru urtetik ohiko bizilekua zuena zen, eta bertan hiru alaba txikiekin bizi zen. Esaten zuen etxebizitza horretan ur kontsumoa zentralizatua zela, bizilagunen komunitateari ordaintzen zitzaiola, eta hiru etxebizitzaren zatiak zituela, oraindik ebatzi gabeko herentziengatik.

Etxebizitza Zuzendaritza Nagusiaren idazkietan, herritarrei jakinarazten zitzaien eskumena zuela kontrol eta ikuskapen eginkizunak betetzeko etxebizitza arloan, eta etxebizitzan “ez bizitzeak” berekin ekartzen ahal zuela etxebizitza hustzat jotzeko prozedura abiatzea, eta zegokion udal erroldan sartzeko. Era berean, eta hala egokituz gero, zehapen edo desjabetze espedienteak irekitzeko aukeraren berri ematen zitzaien.

Jakinarazpen hori egiteko arrazoia zen, adierazten zenaren arabera, interesdunek etxebizitzan jendea bizi zelako egiaztagiria bidali ahal izatea Ikuskaritza Atalera.

Azkenik, idazkian informazioa ematen zen etxebizitza etxebizitzak alokatzeko poltsan sartzeari buruz, eta etxebizitza hutsak Nasuvinsa-ren eskura jartzea proposatzen zitzaien, aloka zitzan, jabeek horrela jokatuta zer onura izanen zituzketen jakinarazita.

Nafarroako Arartekoak idazki bat bidali zion Lurralde Antolamenduko, Etxebizitzako, Paisaiako eta Proiektu Estrategikoetako Departamentuari, honako hauek jakinaraz zitzaizkien: a) babes publikoko araubideei lotu gabeko etxebizitzak kasuetan, zer lege oinarri zegoen pertsona fisikoei balizko zehapen edo desjabetze prozedurak irekitzeko; b) zer lege oinarri zegoen herritarrei eskatzeko etxebizitzak hutsik zeudelako zantzurik ez zegoela ziurtatzeko, zantzu horiek berekin ekartzen ahal baitzuten

zehapen edo desjabetze espedienteak irekitzea eta herritarren eskubideei eragiten zieten ondorioak izatea; eta c) zer neurri hartuko zituzkeen departamentuak, hartzaileek idazki horiei erantzun edo aipatu zantzurik ez zegoela egiaztatu ezean.

Lurralde Antolamenduko, Etxebizitzako, Paisaia-ko eta Proiektu Estrategikoetako Departamentuak txosten hau igorri zuen:

“a) Urte batean ondoz ondoko sei hilabetez bizitegi erabilerarik izan ez dutelako zantzuak dituzten etxebizitzak jabeen bidalitako jakinarazpenak etxebizitza hustzat jotzeko prozedura izapidetu ondoren eratortzen ahal ziren ondorioen berri ematen zuen.

Jakinarazpenak Etxebizitza Hutsen Erregistroan inskribitzearen ondorioak adierazi besterik ez zuen egiten, hala agertzen baitira Nafarroan Etxebizitza Izateko Eskubideari buruzko maiatzaren 10eko 10/2010 Foru Legearen 42. sexies artikuluan 4. zenbakiko a) eta b) letretan (Etxebizitzari buruzko Foru Legea).

“4. Nafarroako Etxebizitza Hutsen Erregistroko inskripzioak honako eragin hauek izanen ditu:

a) Kasuko udaleko etxebizitza hutsen erroldan sartzea, Nafarroako Toki Ogasunei buruzko Foru Legean jasotako aurreikuspenen arabera.

b) Oinarria izatea da kasuko zehapen- edo desjabetzapen-espedientea irekitzeko, hala dagokionean.”

Ulertuta foru legeak xedatutakoa argia zela, ez zen zehaztu Etxebizitza Hutsen Erregistroan (Nafarroako Etxebizitzaren Erregistro Orokorrean sartuta) sartzearen ondorioak pertsona juridiko baten jabetzako etxebizitza hutsetarako zeudela aurreikusita, hala egokituz gero zehapen edo desjabetze espe-

dientea oinarria izateari dagokionez, eta ez zen departamentuaren asmoa izan ondorioztatzea ondorio horiek pertsona fisikoentzat ere aurreikusten zirela. Hala ere, hurrengo ikuskapen kanpainetan jakinarazpenenaren idazkera zuzenduko dugu, hobeki uler dadin.

b) Etxebizitzari buruzko Foru Legearen 42. quinquies artikulua, 5. zenbakian, hau dio: “Kontradikzio-prozedurari hasiera emateko erabakian, etxebizitza hutsik egoteari buruzko aztarnak zehaztuko dira, hain zuzen prozedura irekitzeko bidea ematen dutenak...”. Hau da, etxebizitza hustzat jotzeko prozedura hasteko, ezinbestekoa da, jakina, inor bizi ez delako aurretiazko zantzuak izatea. Horregatik, zantzu horiek hutsaltzeko bidali zen jakinarazpena, Nafarroan Etxebizitza Izateko Eskubideari buruzko maiatzaren 10eko 10/2010 Foru Legearen 42. quater artikulua 1. zenbakian adierazitakoaren babesean, honako hau baitio: “Pertsona fisikoak, juridikoak edo pribatuak, behartuta egonen dira Foru Komunitateko Administrazioari ematera ... etxebizitza hutsen edo egoera horien ardura duten pertsonen edo entitateen azterketan zuzenean nahiz zeharka eragin lezaketan edonolako datu, txosten, aurrekari eta egiaztagiria”.

Nolanahi ere ondorio bakarra du pertsona fisiko batena den etxebizitza bat hustzat jotzeak, hala egokituz gero etxebizitza hustzat jotzeko prozedura egokia izapidetu ondoren: kasuan kasuko udaleko etxebizitza hutsen erroldan sartzea, Nafarroako Toki Ogasunei buruzko Foru Legean jasotako aurreikuspenen arabera. Azaldu den bezala, pertsona juridikoen etxebizitzaren kasuan baino ez lirateke irekiko zehapen edo dejabetze espedienteak. Bidalitako jakinarazpena irakurrita, ezin ondoriozta daiteke ondorioak horiek izanen



direla pertsona fisikoek inor bizi ez delako zantzuak hutsaldu ezean, eta ez zen hori inola ere izan departamentuaren asmoa. Hala ere, esan bezala, idazkera argitu egingen da, hobeto ulertzeko.

- c) Behar bezala egiaztatu ondoren, idazki horiei erantzuten ez dieten edo aipatu zantzuak hutsaltzen ez dituzten hartzaileei dagokienez, etxebizitza hustzat jotzeko prozedura hasi ahal izanen da. Gogorarazi behar da inor bizi ez delako zantzuak izateak berak arrazoia litzatekeela etxebizitza hustzat jotzeko prozedura egokia hasteko, eta prozedura horretan ere alegazioak egiteko fasea dauka interesdunak, egokituz josten duena alegatzeko eta, beraz, hala egokituz gero, inor bizi ez delako zantzuak hutsaltzeko. Hala ere, aurrez jakinarazpen bat bidali da, zantzu horiei buruz datu fidagarri gehiago lortzeko, eta argitzeko etxebizitzak hutsik dauden, prozedura egokiak hasi baino lehen.

Prozedura, hala egokituz gero, Etxebizitzako zuzendari nagusiaren ebazpen bidez hasiko litzateke, eta inor bizi ez delako zantzuak zehaztuko lirateke, prozedura abiatzea eraginen bailukete, eta titularrari edo titularrei eskainitako sustapen neurriak adieraziko lirateke, etxebizitza errentan ematen edo etxebizitzaren birgaitze babestua egiten laguntzeko, eta, ondoren, hamar egunez, entzunaldiaren izapidea abiatuko litzateke.

Interesdunek egiaztatzen edo justifikatzen badute inor bizi ez delako zantzurik ez dagoela, amaitzeko ebazpena emanen da, eta ildo horretan egindako alegazioak aintzat hartu eta prozedura artxibatzeke aginduko da.

Alegaziorik aurkezten ez bada, edo aurkeztuta ere hutsaltzen ez badira inor bizi ez delako zantzuak, eta sustapen neurriak onartzen ez

badira, etxebizitza hustzat jotzeko ebazpena emanen da, eta etxebizitza hutsen erregistroan inskribatuko da.

Sustatzeko, errentan emateko edo birgaitzeko neurriak onartuta, eta, hurrenez hurren, hiru hilabeteko epean, etxebizitzan benetan norbait bizitzeko edo birgaitze babestuaren behin-behineko kalifikazioa eskatzeko konpromisoa hartuta, prozedura eteteko ebazpena emanen da.

Sei hilabete baino gehiagoan norbait benetan bizi izan dela edo birgaitze babestuaren behin-behineko kalifikazio eskaera aurkeztu dela egiaztatu ondoren, prozedura artxibatzeke ebazpena emanen da.

Hasi eta gehienez ere urtebetekoa izanen da etxebizitza bat hustzat jotzeko kontraesanezko prozedura ebazteko eta ebatzita jakinazteko epea”.

Informazioa ikusita, Nafarroako Arartekoak, zailantzan jarri gabe Etxebizitza Zuzendaritza Nagusiak legezko ikuskapen eginkizuna betetzea, egokituz jo zuen honako gomendio hauek egitea Lurralde Antolamenduko, Etxebizitzako, Paisaiako eta Proiektu Estrategikoetako Departamentuari:

**“Lehenengoa.** Ez erabiltzea, eskakizunen eredu normalizatuetan, herritarrak akusatzeko edo mehatxatzeko modukotzat har daitezkeen hitzak; aitzitik, idaztea herritar guztiek adeitasunez tratatzeko duten eskubidea aintzat hartuta, Nafarroako Foru Komunitateko Administrazioari eta foru sektore publiko instituzionalari buruzko martxoaren 11ko 11/2019 Foru Legearen 103.1 artikuluan jasotzen baita eskubide hori.

Idazki hori jaso duten herritar batzuek haserrea adierazi dute tonuagatik, “mehatxuzkotzat” jo baitute. Eta hala, ofiziozko jarduketa hau hastean ai-

patu zen kexan, honako hau adierazten zen: “Etxebizitza Zuzendaritza Nagusiaren gutun erantsia jaso dugu, eta bertan zehapen edo desjabetze espediente bat irekitzeko mehatxua egiten zaigu. Aipatzen den etxebizitza gure ohiko bizilekua da orain dela hiru urtetik, eta gure hiru alaba txikiekin bizi gara bertan. Etxebizitza Zuzendaritzak ur kontsumoa aipatzen du “adierazle fidagarria” dela iritzita, baina gure kasuan kontsumoa zentralizatua da, eta bizilagunen komunitateari ordaintzen zaio. Eztabaidatzen hasi gabe zergatik ditugun zatiak hiru etxebizitzatan (ebatzi gabeko herentzia bat sartuta dago), profesionaltasun eta gizalege gutxikoa iruditzen zaigu gutun mehatxatzaile bat bidaltzea zantzu sendorik izan gabe, adibidez, argi kontsumoa erkatu gabe. Familiaren etxebizitza desjabetzarekin eta uztaiztearekin mehatxatzea ez da Etxebizitza Zuzendaritzak arinkeriaz hartu beharreko kontua. Mesedez, gure haserrea jakinarazteko eskatzen dizuet, eta idatzizko zuzenketa galdegiten dut”.

**Bigarrena.** Idatziaren edukia bereiztea, hartzailea pertsona fisikoa edo juridikoa den kontuan hartuta; izan ere, etxebizitza hutsik izateak ondorio desberdinak ditu pertsona motaren arabera.

Departamentuak egindako txostenean aitortzen den bezala, jabea pertsona juridiko bat denean baino ez dago legez aurreikusita etxebizitza desjabetzea eta etxebizitza bat hutsik egoteagatik zehapena ezartzea babestutzat jota ez badago. Pertsona fisikoen kasuan, etxebizitza huts bat izatearen ondorioa da kasuko udaleko etxebizitza hutsen erroldan sartzea, Nafarroako Toki Ogasunei buruzko Foru Legean jasotako aurreikuspenen arabera.

**Hirugarrena.** Informazioa behar bezain ongi ematea idazkiaren hartzaileei, etxebizitza hutsik dauden etxebizitzaren erroldan sartzeak izan ditzakeen ondorioei buruz.

Aztertutako idazkian, ez da jakinarazten etxebizitza hutsen gaineko udal zerga bat dagoela, zein diren zerga horren ezaugarriak, eta zein salbuespen kasuak, baina erakunde honek uste du informazio hori garrantzitsua dela, legez aurreikusitako ondorioa baita etxebizitza huts bat izan eta errolda horretan sartzen dituztenentzat.

**Laugarrena.** Zuhurtzia handiz erabiltzea egozketa-froga gisa departamentuak ofizioz lortzen dituen ur kontsumoak; izan ere, kasu batzuetan, hala nola lehen transkribatutako kexan azaldutakoan, pentsa daiteke etxebizitza bat hutsik dagoela, ur kontsumoa zuzenean fakturatzen zaiolako jabekideen komunitateari.

Etxebizitzetan dauden kontsumoen datuak erabiltzea baliozkoa izan daikete dokumentazioa aurkezteko errekerimendua zuzentzen zaien etxebizitzak bahetzeko. Hala ere, datu hori ez da erabili behar etxebizitza hutsik dagoela uste izateko, ez behintzat egin den moduan, ez baita datu fidagarria kasu guztietan, etxebizitza hutsak izateagatik erabakitako legezko ondorioak ezartzeko.

**Bosgarrena.** Ez da eperik ematen, ez eta adierazten ere nora zuzendu eskatutako dokumentazioa (eskutitzaren amaieran helbide elektronikoa bat eta telefono zenbaki batzuk ematen dira, “osagarritzko edozein informazio” eskatzeko).

Erakunde honek, herritarren eskubideak bermatzen baititu, uste du Administrazioak etxebizitza bat hustzat jotzeko dituen zantzuak hutsaltzeko frogak aurkezteko herritarrei egiten zaizkien errekerimenduak Administrazio Publikoen Administrazio Prozedura Erkideari buruzko urriaren 1eko 39/2015 Legearen 40., 41., 42., 43. eta 44. artikuluen arabera jakinarazi behar direla, egintza horrek herritarren eskubideei eta interesei eragiten dielako, eta hala, desjabetzapena eta zehapena etxebizitza huts bat izatearekin lotzen dituzten idazkiek sortzen ahal duten segurtasun juridikorik eza saihesten delako.

Era berean, egokitzen jotzen da Administrazioak epe zehatz bat ezartzea idatziaren hartzaileei erantzun dezaten, eta zehaztea non aurkez dezaketen eskatutako dokumentazioa.

Aztertutako idazkia, zentzu hertsian, etxebizitza bat hustzat jotzeko legez aurreikusitako prozeduraren barruan ez dagoela pentsatuta ere egin dira aurreko gomendioak. Hala ere, bere edukiagatik, idazkiaren hartzaileek prozeduraren barrukotzat hartzen ahal dute”.

Lurralde Antolamenduko, Etxebizitzako, Paisaia-ko eta Proiektu Estrategikoetako Departamentuak honela erantzun zien egindako gomendioei:

“Zure txosteneko 5. atalean orain iruzkinduko ditugun gomendio batzuk egiten dira.

**Lehenengoa.** Onartzen da gomendioa. Hurrengo jakinarazpenetan ez da erabiliko herriarrak akusatzeko edo mehatxatzeko modukotzat hartzen ahal den hitzik, eta adiestasunez tratatuak izateko duten eskubidea aintzat hartuta idatziko dira.

**Bigarrena.** Herritarrei etorkizunean bidali beharreko jakinarazpenetan argi eta garbi bereiziko dira etxebizitza huts bat edukitzeak izan ditzakeen ondorioak, jabea pertsona fisiko bat edo juridiko bat den kontuan hartuta.

**Hirugarrena.** Herritarrei bidali beharreko hurrengo jakinarazpenetan behar bezain ongi jakinaraziko da zer ondorio izan ditzakeen beren etxebizitza etxebizitza hutsen erregistroan sartzeak, nahiz eta ondorioak, etxebizitza hutsen gaineko udal zerga posibleari dagokionez, Nafarroako Toki Ogasunei buruzko Foru Legean bildutako aurreikuspenen eta, hala egokituz gero, udal bakoitzak onesten ahal dituen ordenantzen mende egon.

**Laugarrena.** Zuhurtziarik handienaz erabiliko dira ur kontsumoak, eta, horrenbestez, jakinarazpenak bidali aurretik, ura jabeekideen komunitatearen bidez ordaintzen duten etxebizitzak (nahiz eta horrek ez duen esan nahi etxebizitza hutsik dagoenik), etxebizitzaren barruan jarritako kontagailuaren irakurketa izan ez dutenak eta alokatuta egon daitezkeenak bahetuko dira. Nolanahi ere, esan behar da ur kontsumoaren datua ez dela “egozketa froga” bat, berretsi beharreko zantzu bat baizik, eta, gainera, ur horniduraz arduratzen diren entitateen gomendioei jarraikiz, “NULL” moduan identifikatutako ur kontsumoen kasuan baino ez dela kontuan hartzen; hau da, kontsumo kontraturik ez duten etxebizitzei dagokienez.

**Bosgarrena.** Onartzen da gomendioa. Herritarrei bidali beharreko jakinarazpenetan, hura jaso eta 30 eguneko epea emanen da egokitzen jotako dokumentazioa eta/edo informazioa aurkezteko, etxebizitzan inor bizi ez dela aztertu ahal izateko, eta eskatutako dokumentazioa aurkezteko bitartekoak aipatuko dira. Gainera, Administrazio Publikoen Administrazio Prozedura Erkidearena den urriaren 1eko 39/2015 Legearen 40., 41., 42., 43. eta 44. artikuluen arabera egiten da jakinarazpena.”

Adierazitakoa ikusita, eta gomendioen arabera jardun dela iritzita, Nafarroako Arartekoak bere esku hartzea amaitu zuen afera honetan.

### 5.2.13. Parke eolikoak ezartzea Nafarroako Iparaldean eta Erdialdean.

**Arloa:** Energia.

**Administrazio hartzaileak:** Garapen Ekonomiko eta Enpresarialeko Departamentua; Landa Garapeneko eta Ingurumeneko Departamentua; Lurralde Antolamenduko, Etxebizitzako, Paisaia-ko eta Proiektu Estrategikoetako Departamentua; eta Kultura eta Kirol Departamentua.

**Jarduketa:** Arautzeko iradokizuna.

Nafarroako Arartekoak, komunikabideen bidez, Nafarroako Iparraldean eta Erdialdean parke eolikoak ezartzeko proiektu batzuek sortutako kezkarren berri ikasi zuen.

Alde horretatik, zenbait hedabidetan argitaratu zen parke eoliko horiek udalerrri hauetan paratuko zirela: Abartzuza, Amezkoa, Anue, Bera, Esteribar, Etxauri, Ezkabarte, Goñi, Gesalatz, Txulapain, Lesaka, Lezaun, Lizoain, Odieta, Olaibar, Allin Ibarra, Eguesibar, Erroibar eta Deierrri.

Elkarte ekologistek, ordezkartzako kargudun batzuek eta eragindako udalerrietako bizilagunek egin asmo diren instalazioekiko desadostasuna eta kezka adierazi zuten, batez ere, ingurumen eraginagatik, paisaia eraginagatik eta ondare historiko eta kulturala zaintzearen ikuspuntutik. Toki esparruan, toki autonomia gutxitzea edo ezereztea eztabaidatu zen, beren udalerrietan jarri beharreko instalazio handi eta eragin iraunkorreko horiei buruz erabakitzeke benetako ahalmenik ez izateagatik. Gainera, enpresa sustatzaileetako batek bidezko kontrolak saihestu nahi zituela salatu zen; izan ere, proiektuak maltzurkeriaz bereizi ziren.

Nafarroako Arartekoak idazki bat bidali zien Garapen Ekonomiko eta Enpresarialeko Departamentuari, Landa Garapeneko eta Ingurumeneko Departamentuari, Lurralde Antolamenduko, Etxebizitzako, Paisaia eta Proiektu Estrategikoetako Departamentuari eta Kultura eta Kirol Departamentuari gaiaz txosten bat egin zezaten.

Departamentuek bidalitako txostenetan emandako informaziotik ondorioztatzen zen proposatutako parke eoliko eta errota esperimentaletako batzuk Nafarroako udalerrri hauetan jarri nahi zirela: Abartzuza, Anue, Añorbe, Arroitz, Artaxoa, Azagra, Berbintzana, Egues, Eneritz, Erro, Eslaba, Esteribar, Etxauri, Ezkabarte, Ezporogi, Faltzes, Galipentzu,

Garinoain, Goñi, Txulapain, Larraga, Lerga, Lerin, Lesaka, Lizoain, Lumbier, Mendigorria, Miranda de Arga, Odieta, Olaibar, Erriberri, Oltza, Orkoien, Oteiza, Puiu, Ribaforada, Sesma, Tafalla, Uxue.

Ondorioztatu zen parkeak, guztira, hogeita zazpi izanen zirela gutxienez, eta lau errota esperimental ere jarriko zirela. Aerosorgailuak 247 lirateke guztira, kontuan hartuta datuak 22 parkeri buruz baino ez daudela, eta lau errota. Aerosorgailu bakoitzaren garaiera 180 eta 202,5 metro artekoa litzateke, eta errota esperimentalak 245,5 metrora artekoak izanen lirateke.

Gainera, komunikabideetan agertutako albiste batzuen arabera, etorkizunean udalerrri hauetan ere jarriko lirateke parke eolikoak: Amezkoa, Bera, Gesalatz, Lezaun, Allin Ibarra eta Deierrri.

Nafarroako Arartekoak ikusi zuen maiatzaren 8ko 56/2019 Foru Dekretuak, aurreko 125/1996 Foru Dekretuak ez bezala, ez duela ezartzen funtsezko irizpiderik ingurumen, hirigintza, paisaia edo kultura balio jakin batzuk babesteaz den bezainbatean; eta ez dituela mugatzen parke eolikoak naturguneetan, herriguneen inguruetan, ibilbide interesgarrietan, etab. Hala ere, pentsatu zuen horiek kontuan hartu beharko zirela baimentzeko aukeztutako proiektuetako bakoitzean. Adierazi zuen ezen aurretiazko eta arau bidez objektiboki ezarritako irizpide horiek bete beharko zirela Nafarroako Foru Komunitateko Administrazioan baimenduak izateko aurkeztutako proiektu guzti-guztietan, Nafarroako Iparraldean parke eolikoaren ezarpena zaintzen jarraitzeko.

Hitz batean, Nafarroako Arartekoak ondorioztatu zuen araudi berri hori atzerapauso bat dela Nafarroako ingurumenaren, kulturaren eta paisaiaren babesean, alde batera uzten duelako aurretik erreferentziazko esparru juridiko bat izatea, behar den publikotasunarekin jakinarazteko parke eolikoak

sustatzen dituzten enpresei, eragindako udalerriei, bizilagunei, erakunde ekologista eta kontserbazionistei eta, hitz batean, herritarrei Nafarroako zer tokitan ezinezkoa den edo mugatuta dagoen parke eolikoak jartzea. Egungo araudiarekin, aurrekoarekin ez bezala, ez da lortzen Nafarroako natura, fauna, paisaia eta kultura balio handieneko eremuak babestea parke eolikoaren inpaktutik, irizpide orokor, objektibo, aurretiazko eta komunen bitartez. Aitzitik, dena banakako prozedura administratiboei lotuta geratzen da, eta horiek, azken batean, ez daude arauaren mende, Administrazioaren mende baizik, proiektu bakoitzaz duen ikuspegia zein den.

Era berean, esan zuen bermatu behar zela parke eolikoaren proiektu handien bidezko garapen energetikoak ez aldatzea ingurumena eta babesa mezezi duten beste balio batzuk, habitat naturalak, Nafarroako landa ingurunearen konfigurazioa eta ikuspegia eta paisaia tradizionala, Landa Garapeneko eta Ingurumeneko Departamentuak bere txostenean zioenaren ildotik.

Hala ere, egia da, Lurralde Antolamenduko, Etxebizitzako, Paisaiako eta Proiektu Estrategikoetako Departamentuak zioen bezala, instalazio energetikoen ezarpena, parke eolikoena adibidez, baztertuta geratzen dela honako hauetan guztietan: interes bereziko landaredia duten lurzoruetan; interes geologikoko lekuetan; hezeguneetan eta haien babes zerrendan; masa mugimenduak gertatzeko arriskua duten eremuetan; ibai eremuetan; ahalmen agrologiko handiko lurzoruetan; faunarentzat interes berezia duten inguruetan; faunarentzako lurralde konektibitateko eremuetan; paisaia natural txiki edo berezietan; bide historikoetan; eta urpean gera daitezkeen eremuetan. Hala ere, basa faunaren babes eremuak salbuetsita, inguru txikiak dira eta, dauzkaten ezaugarriengatik, parke eolikoak ezartzearekin zerikusirik ez dutenak. Ba-

tzuetan, erraz saihesten dira hurbil kokatzeko, era horretan eragotzi gabe aerosorgailuak metatzea aukeratutako lurraldean eta parke eolikoaren ondorio bateratuak edo garrantzitsuenak.

Era berean, departamentu horrek berak eta Garapen Ekonomikoko eta Enpresarialeko Departamentuak Nafarroako Plan Energetikoa aipatzen zuten, baina plan horrek, parke eolikoaren ezarpenerako ikuspegitik eginda baitago, ez du arau baliurik, eta aurreikusten dituenak ez dira lotesleak.

Informazio hori guztia jaso ondoren, Nafarroako Arartekoak ondorioztatu zuen parke eoliko batzuek ingurumen bideragarritasuna izateko arazo handiak zituztela, ingurumenaren gaineko inpaktuagatik. Adibidez, Jugondo I-ek, Larragan eta Mendigorrian, eragina dauka inguruko hegaztietan; hesi efektua du hegaztien joan-etorrietan; eta eragin metagarria beste instalazio batzuekin batera. Kresadak (Etxaurin), berriz, aurrekoak bezala eragina du hegaztietan, bai eta Europa osoan naturguneak babesteko Natura 2000 sarean ere).

Beste parke batzuk estepako hegaztiak kontserbatzeko garrantzi handiko eremuetan kokatuta daude, eta azterketa garrantzitsuak beharko lirateke, bai eta zuzenketak ere, ondorerik ez izateko talkagatik mehatxatuta dauden edo beste babes maila batzuk dituzten hegaztietan, interes komunitarioko habitatetan, Arga eta Ega ibai ertzetako ibarretan, eragindako landaredian... Aurreko horren adibide dira San Markosko parkea, Larragan, eta Matazarrakoa, Oteitza eta Larragan.

Beste parke batzuetan ere ukituta zegoen Nafarroako ondare kultural eta historikoa, Kultura eta Kirol Departamentuaren txostenak zioen bezala, zenbaitetan are larriki ukituta ere. Horren adibidea da Auzoberriko parke eolikoa, Lesakan, ez baitu inguru horretan katalogatutako ondare kultural ugariari buruzko aipamenik, eta, horrenbestez,

aerosorgailu bat “ezartzen da bete-betean Aginako aztarnategi arkeologikoaren gainean, zeina lehen mailakoa baita, eta horren ondorioa izanen da aztarnategia guztiz hondatzea”. Eta txosten horretan honako hau ere esaten zen: “... jasotako prebentzio neurriak (...) ezin gauzatuzkoak dira, dokumentuak ez duelako ezein ondasun ere deskribatzen, aztarnategi arkeologikoei buruzko aipamen generikoak alde batera utzita”. Judas parke eolikoan (Irunberri eta Urraulgoiti), “eragin nagusia (ebakuazio-lerroarena) Pirinioko galtzada erromatarrean (1. mailako ondare ondasuna) gertatzen ahal da, zeinaren traza ezaguna baita, baina ez nolako kontserbazio egoeran dagoen eraginpeko eremua”, “eta obraren eragin nagusia (...) Irunberriko 2. industrialdean hautematen da, Iturriagako villa erromatarretik hurbil dagoelako”; makina astunak Iturriaga I eta II zubien gainetik pasatzea ere eragotzi behar da.

Hitz batean, pare eolikoan proiektu anitz zeuden, eragin handia zutenak orain arte eraginkortasunez babestutako balioetan, beti ere 1996 eta 2019 arteko araudiaren arabera, baina beste araudi “askatzaile” batek ordeztu zuen.

Nafarroako Arartekoa, halaber, ohartu zen udalek, lurralde antolaketaren oinarritzko toki entitate eta herritarrek gai publikoetan parte hartzeko hurbileko bide moduan (toki araubidearen oinarriak arautzen dituen legearen 1.1 artikulua), prozedurako une egokian entzuna eta kontsultatua izateko parte hartze formal eta txiki-txikia baino ez zutela, eta ezin zutela behin betiko erabakirik hartu beren lurraldean ezarri nahi ziren ekimen pribatuko eta garrantzi ekonomiko handiko proiektuen kokapenari buruz.

Horregatik, erakundea parke eoliko horien proiektuak edo ekimen pribatuko eta ikuspegi ekonomiko antzekoenak ezartzearen aurka azaldu zen, eragindako herriek lehenetsi nahi izanez gero beren lurraldeko ingurumenaren babesa eta inguru-

men egokia gozatzeko nahiz defendatzeko duten eskubidea (Konstituzioaren 45. artikulua). Eta, alde horretatik, udal lurraldean, interes pribatu ekonomikoaren gainetik (energiari lotuta egonda ere), lehentasuna ingurumen arloko tokiko interes publikoari emateko klausula garrantzitsu hori parke eolikoak ezartzeari buruzko beste foru araudi batean jasotzearen alde agertu zen.

Azaldutako guztiarekin bat etorruta, Nafarroako Arartekoak egokitzat jo zuen honako iradokizun hau egitea departamentuei:

“Garapen Ekonomiko eta Enpresarialeko Departamentuari, Landa Garapeneko eta Ingurumeneko Departamentuari, Lurralde Antolamenduko, Etxebizitzako, Paisaiako eta Proiektu Estrategikoetako Departamentuari eta Kultura eta Kirol Departamentuari iradokitzea beren artean eta, behar izanez gero, beste departamentu batzuekin koordinatuta sustatzeko xedapen orokor bat, Nafarroan parke eolikoak ezartzeko asmoari dagokionez, hobeiki eta gehiago babes ditzan parke eoliko horiek jartzeak ukitzen ahal dituen ingurumen, hirigintza, paisaia, kultura... balioak, honako hauek baliatuta: a) funtsezko irizpideak kontuan hartzea Nafarroako eremu handi batzuetan ezarpen hori aurrez eta objektiboki antolatze eta, hala egokitzuz gero, mugatzeko, bai eta lurralde eta ingurumen eredia jasagarria izatea ziurtatzeko ere; eta b) onartzea udalek eta toki entitateek eskubidea dutela beren lurralde ingurumenaren ikuspegitik ere babesteko eta, hala egokitzuz gero, aipatu ezarpena ez egiteko edo mugatzeko.”

Aurreko hori departamentuei helarazi ondoren, honako erantzun hauek jaso ziren:

Lurralde Antolamenduko, Etxebizitzako, Paisaiako eta Proiektu Estrategikoetako Departamentuak honako hau jakinarazi zuen:

“Esan behar da ezen, zuzentzen dudana departamentuko Lurraldearen Antolamenduko Zuzendaritza Nagusiak antolamendu tresnak berrikusteko eta/edo eguneratzeko hasitako prozesuaren barruan, instalazio energetikoak ezartzeari buruzko zehaztapenak aldatzeko aukera aztertuko dela, kontuan hartuta lurraldearen garapen jasangarrirako printzipioak eta Nafarroako lurralde estrategia berrikusteko abian dagoen prozesuaren ondoriozko lurralde eredia”.

Landa Garapeneko eta Ingurumeneko Departamentuak honako hau jakinarazi zuen:

“Geure eginda Arartekoaren iradokizuna, departamentu honek zerikusia duten departamentuen arteko gogoeta bat proposatuko du, xedapen orokor berri bat sustatzeko, Nafarroan parke eolikoak ezartzeari dagokionez”.

Kultura eta Kirol Departamentuak, zehazki Ondare Historikoko Zerbitzuak, honako hau jakinarazi zuen:

“Nafarroan ezarritako parke eolikoak ondare historikoaren babesaren ikuspuntutik aztertzen eta txostenak egiten ia 25 urte eman ondoren, eta ezarritakoen ondorenei erreparatuta, nahitaez bat etorri behar da Arartekoaren idazkiko azterketarekin eta ondorioekin, idatzia oso egokia iruditu baitzaigu. Hortaz, zerbitzu hau prest dago behar den guztian laguntzeko Nafarroako Arartekoak eskatutakoaren ildotik.”

Garapen Ekonomikoko eta Enpresarialeko Departamentuak hau jakinarazi zuen:

“EBk energia berriztagarriei dagokienez bere egindako klima eta energia helburuak bete nahirik, eta ahaztu gabe ingurumenaren eta beste balio batzuen babesa, ez eta udalen parte hartzea ere, aintzat hartzen da Arartekoaren iradokizuna, aztertze eta, hala ego-

kituz gero, Nafarroako Gobernuan eragindako gainerako departamentuekin lantzeko.”

Hori guztia ikusita, Nafarroako Arartekoak onartutzat jo zuen iradokizuna, eta amaitutzat eman bere jarduketak.

#### **5.2.14. Nafar preso baten heriotza Zaballako espetxean (Araba).**

**Arloa:** Herritarren segurtasuna.

**Jarduketa:** Espainiako Arartekora jotzea.

Nafarroako Arartekoak, komunikabideen bidez, Iruñeko kartzelatik Zaballako kartzelara (Araba) eramandako nafar preso baten heriotzaren berri izan zuen.

Argitaratutakoaren arabera, hildakoa, hogeita hamabi urtekoa bera, Zaballako kartzelako 4. moduluan urkatuta aurkitu zen kideek. Gaztea, Zaballara eraman baino lehen, Iruñeko kartzelako erizaindegian zegoen. Lekualdatu ondoren, hedabideen arabera, bitan eskatu zuen idatziz psikologo batek aztertze eta, baina ez zuen lortu eskatutako laguntza.

Nafarroako Arartekoak idazki bat bidali zion Espainiako Arartekoari, kasua aztertze eta, hala egokitzuz gero, administrazio organo eskudunean gainbegiratze jarduketa egokiak abiarazteko.

Espainiako Arartekoak erakundeari esan zion Espetxeetako Idazkaritza Nagusira jo zuela, eta honako txosten hau bidali ziola:

“2020ko irailaren 12an, 11:55ean, Arabako presondegiko 4. moduluko preso batek funtzionarioei jakinarazi zien ziegako kidea dutxako esekigailuari lotutako jantzi baten lokarri batetik zintzilikatuta aurkitu zuela. Funtzionarioak leku horretara joan ziren, eta ikusi zuten beste bi presok zintzilikatua jaitsia zutela, eta suspertzen ahalegintzen ari zirela. Espetxe

zerbitzuburuari eta zerbitzu medikoei deitu ondoren, 12:05ean agertu ziren moduluan.

Zerbitzu medikoak presoa suspertzen aritu ziren, larrialdietako zerbitzuko medikuak 12:20 inguruan iritsi arte. Sanitarioek bihotz-birike-tako bizkortze lanekin jarraitu zuten 13:35era arte, eta orduan presoaren heriotza ziurtatu zuten. Espetxeko zerbitzu medikoaren eta larrialdietako zerbitzuaren txosten medikoen arabera, presoak urkatzearekin bateragarriak ziren lesioak zituen lepoan eta autopsiaren emaitzaren zain zeuden. Presoa droga-mendekotasunen programako psikologoak artatu zuen abuztuan, eta ez zegoen espetxeko psikologoei egindako erantzun gabeko eskaerarik.

Gaiari dagokionez, 2020/125 Aurretiazko Informazioa abiarazi da; orain, Azterketa eta Ikuskapen Unitatea aztertzen ari da.

Heriotza hori dela eta, Gasteizko 3 zenbakiko Lehen Auzialdiko eta Instrukzioko Epaitegiak 1100/2020 aurretiazko eginbideak abiarazi ditu; bideratu gabe daude”.

Informazio hori ikusita, Espainiako Arartekoak bere jarduketekin jarraitzen zuela jakinarazi zuen.

### **5.2.15. Eguzki parkeak jartzea Erreniega mendiaren iparraldeko eta hegoaldeko mazelan.**

**Arloa:** Energia.

**Administrazio hartzaileak:** Garapen Ekonomiko eta Enpresarialeko Departamentua; Landa Garapeneko eta Ingurumeneko Departamentua; Lurralde Antolamenduko, Etxebizitzako, Paisaiako eta Proiektu Estrategikoetako Departamentua; eta Kultura eta Kirol Departamentua.

**Jarduketa:** Administrazioaren jarduera gainbegirratzea.

Nafarroako Arartekoak, komunikabideen bidez, jakin zuen zenbait proiektu zeudela eguzki parkeak jartzeko Erreniega mendiaren iparraldeko eta hegoaldeko mazelan.

Esaten zen eguzki parke horietako batzuk Adios, Uterga, Muruzabal, Galar Zendea, Zizur Zendea eta Beriaingo udalerrietan jarriko zirela, eta sei milioi metro koadro (600 hektarea) hartuko zituztela Erreniegako hegoaldeko mazelan, eta zortzi milioi metro koadro (800 hektarea) iparraldekoan.

Eragindako herrietako ordezkari eta bizilagun batzuk ez zeuden ados egin nahi ziren instalazioekin, eragin larria zutelako paisaian eta ingurumenean, funtsean aldatzen zituztelako egun landatuta dauden lursailen nekazaritza balioak eta Donejakue bidetik eta herriguneetatik dagoen ikuspegiari aldatuta eragin zutelako. Era berean, tokian tokiko ikuspuntutik, auzitan jarri zen toki autonomiaren murrizketa edo deuseztapena, udalak benetako aukerarik gabe geratzen baitziren erabakiak hartzeko beren udalerrietan luzaroan ezarrita egonen ziren neurri eta eragin handiko instalazio batzuei buruz.

Nafarroako Arartekoak Garapen Ekonomiko eta Enpresarialeko Departamentura, Landa Garapeneko eta Ingurumeneko Departamentura, Lurralde Antolamenduko, Etxebizitzako, Paisaiako eta Proiektu Estrategikoetako Departamentura eta Kultura eta Kirol Departamentura jo zuen, eta gaiaz txostena egiteko eskatu zien.

Garapen Ekonomiko eta Enpresarialeko Departamentuak bidalitako informazioa ikusita, Nafarroako Arartekoak ikasi zuen ordura arte aurretiazko baimen administratiboa lortzeko hiru eskabide jaso zirela. Solaria Promoción y Desarrollo Fotovoltaico SL enpresak aurkeztuta zeuden, eta ezaugarri hauek zituzten hiru instalaziori zegozkien:



Espedientea	Instalazioa	Potentzia (MW)	Udalerria	Ebakuazio gunea
5087	SERENA SOLAR 1	49,9	Adios	Muruarte
5089	SERENA SOLAR 3	49,9	Adios	Muruarte
5110	AMAYA SOLAR 4	47,9	Adios	Muruarte

Esaten zenaren arabera, hiru eskaerak Industria Antolamenduaren, Azpiegitura Energetikoen eta Meatzeeen Zerbitzuak aztertzeko fasean zeuden une horretan, eta izapidetzen hasi gabe. Izapidetze horretan, besteak beste, honako hauek kontuan hartu behar ziren: 24/2013 Legea, abenduaren 26koa Sektore Elektrikoari buruzkoa; 21/2013 Legea, abenduaren 9koa, Ingurumen Ebaluazioari buruzkoa; eta 64/2006 Foru Agindua, otsailaren 24koa, lurzoru urbanizaezinean eguzki-energia aprobetxatzeko instalazioak ezartzeko aintzat hartuko diren ingurumen eta hirigintza arloko irizpide eta baldintzak arautzen dituen.

Era berean, adierazten zen espedienteak ez zirela jendaurrean jarri, eta ez zitzaizela txostenik eskatu eragindako beste administrazio eta erakundeei.

Azkenik, Garapen Ekonomikoko eta Enpresarialeko Departamentuak jakinarazi zuen enpresak hurrengo hila beteetan honako hiru instalazio hauetarako aurretiazko baimen administratiboa eskatzeko asmoa zuela:

Instalazioa	Potentzia (MW)	Ebakuazio gunea
SERENA SOLAR 1	49,9	Muruarte
SERENA SOLAR 3	49,9	Muruarte
AMAYA SOLAR 4	47,9	Muruarte

Landa Garapeneko eta Ingurumeneko Departamentuak jakinarazi zuen ezen, berari zegokionez, kontsulta bakarra jaso zuela, Adios eta Garinoiango udalerriei buruzkoa, eta Solaria Promoción y Desarrollo Fotovoltaico SL zela enpresa sustatzailea. Eragindako eremua 400 hektareakoa zen.

Ingurumen bateragarritasunari buruzko txostenean, Landa Garapeneko eta Ingurumeneko Departamentuak kontsultarako bideratutako eguzki instalazio fotovoltaikoen baimena erabakitzen edo baldintzatzen ahal zuten baldintzapenez den bezainbatean, eta Adiosen proiektatutako instalazioaren eraginari dagokionez, departamentu horrek hau jakinarazi zuen:

“Aukeratutako lurzatiek foru agindu honetan ezarritako irizpideak bete beharko dituzte: 64/2006 Foru Agindua, otsailaren 24koa, Lurraldearen Antolamendu eta Etxebizitza kontseilariak emana, lurzoru urbanizaezinean eguzki-energia aprobetxatzeko instalazioak ezartzeko aintzat hartuko diren ingurumen eta hirigintza arloko irizpide eta baldintzak arautzen dituen.

Agindu horren 3. artikulua arabera, ezin da eguzki instalaziorik jarri babespeko lurzoru urbanizaezinetan, ingurumenaren eta paisajearen aldetik balioa duten lurzoruen azpikategorietan daudenetan, 35/2002 Foru Legearen arabera, xedapen iragankorren ezarritakoa deusetan galarazi gabe. Hartara, bi herrietako hirigintza plana aztertu beharko da, baldintza hori betetzen den jakiteko.

Adiosko lurzatiei dagokienez, esan behar da kontsulta udalerraren hedaduraren ia bi herrenen gainean egiten dela, herriarren iparraldean, eta eremua 400 ha ingurukoa dela. honetan, faktore mugatzaileak hartu beharko da ahalmen agrolagiko ona duten lurzoruak galtzea”.

Ondorio gisa, txostenean hau esaten zen:

“Azaldutako guztiagatik, Ingurumen Eragineko Atalak uste du aztergai den jarduerarako eremuak mugatu beharko direla, kontuan hartuta Adiosko udalerrian kontsultagai den eremua oso handia dela, eta, nolahi ere, ez dela baimentzen landaredi naturala kentzea (...)”

Kultura eta Kirol Departamentuak jakinarazi zuen artean ez zuela inolako eskaerarik jaso, eta, Donejakue bidea babesteari buruz: “... bidearen ertzetik, alde bakoitzean, 30 metroko babes zerranda bat ezarrita dauka, baina ez besterik”.

Ildo beretik, Lurralde Antolamenduko, Etxebizitzako, Paisaiako eta Proiektu Estrategikoetako Departamentuak jakinarazi zuen ez zuela inolako dokumentaziorik Erreniegako ipar eta hego mazelatan eguzki parkeak ezartzeko aukerari buruz.

Jasotako informazio guztia ikusita, Nafarroako Arartekoak esan zuen 64/2006 Foru Aginduak, zeina otsailaren 24koa baita, Lurraldearen Antolamendu

eta Etxebizitza kontseilariak emana, eta lurzoru urbanizaezinean eguzki-energia aprobetxatzeko instalazioak ezartzeko aintzat hartuko diren ingurumen eta hirigintza arloko irizpide eta baldintzak arautzen dituen, zioen azalpenean, adierazten zuen eguzki energia garatzearen aldeko ekimena, Nafarroan, beste bi beharrekin bateratu behar zela, hots, lurraldean modu antolatuan ezartzearekin eta balio handieneko natura balioak kontserbatuko direla bermatzearekin. Eta, era berean, esan zuen eguzki instalazio fotovoltaikoek eta termoelektrokoek eremu handia behar dutela, eta horrek kalteak eragiten ahal dizkiela intereseko landare komunitateei, florari eta faunari, eta paisaia inpaktu nabarmena izaten ahal duela, bai eta argindarra ebakutzeko lineak jarri behar diren ondoriozkoa ere.

Erakundeak azaldutako erregulaziotik ondorioztatzen Nafarroako Foru Komunitatean eguzki instalazio fotovoltaikoak ezartzeko bateragarria izan behar zuela instalazio horiek jarri nahi diren lurzoruaren natura, ingurumen, paisaia, historia, kultura, nekazaritza, hirigintza... balio jakin batzuk zaintzearekin, eta sustatzaileak ingurumen eraginei buruz aurkeztu beharreko azterlanak, bai eta ezarpen proiektuak ere, gutxieneko eduki bat izan behar duela, administrazio eskudunak babestutako balioak errespetatzen direla zain dezan, dauden alternatiben azterketa bat jasotzeaz gain.

Hortaz, Nafarroako Arartekoaren iritziz, premiazkoa zen bermatzea eguzki parkeak egiteko proiektu handien bidezko garapen energetikoak ez duela aldatzen ingurumena, ez eta babestea merezi duten beste balio batzuk, habitat naturalak eta Nafarroako landa ingurunearen konfigurazioa, ikuspegia eta paisaia tradizionala ere.

Era berean, erakunde horrek, bat etorrita Landa Garapeneko eta Ingurumeneko Departamentuak, egin asmo diren instalazioen sustatzaileak eskatuta, ingurumen babestutatasunari buruz egindako

txostenean adierazitakoarekin, pentsatu zuen instalazio jakin batzuek, hartzen duten erremu handia eta udalerrri jakin batean (Adiosen kasuan, adierazi bezala, eragindako eremua 400 hektareakoa izango zen) duten eragin esparrua direla-eta, zaindu beharreko balio jakin batzuen babesa galarazten ahal dutela, eragin handia izateagatik paisaian, edo lurzoruek ahalmen agrologikoa galtzeagatik.

Horregatik, aipatutakoa egiaztatuta, eta iragarritako jarduketa batzuk sortzen ari ziren desadostasuna eta eztabaida ikusita, Nafarroako Arartekoak honako hau iradoki zuen:

“Garapen Ekonomikoko eta Enpresarialeko Departamentuari, Landa Garapeneko eta Ingurumeneko Departamentuari, Lurraldearen Antolamenduko, Etxebizitzako, Paisaiako eta Proiektu Estrategikoe-tako Departamentuari eta Kultura eta Kirol Departamentuari iradokitzea modu bizi eta eraginkorrean zain dezatela eguzki energia baliatzeko instalazioen ezarpenean lurzoruaren natura, ingurumen, paisaia, historia, kultura, nekazaritza eta hirigintza balioen beharrezko babesa, eta eragotz ditzatela neurritz gainerako hedadurako instalazioak, edo udalerrri jakin batean esparru garrantzitsu bat neurritz gain betetzen dutenak”.

Kultura eta Kirol Departamentuak bidalitako idazki bidez jakinarazi zuen onartzen zuela balio historikoak eta kulturalak babestearen aldeko iradokizuna.

Landa Garapeneko eta Ingurumeneko Departamentuak esan zuen onartzen zuela egindako iradokizuna, lurzoruaren natura, ingurumen, paisaia eta nekazaritza balioen beharrezko babesa modu bizian eta eraginkorrean zainduz. Era berean, neurritz gainerako hedadurako instalazioak edo udalerrri jakin batean esparru garrantzitsu bat neurritz gain betetzen dutenak galarazteari dagokionez hau esan zuen: “... xehetasunez aztertu beharko da proiektu zehatz bakoitza, neurritz gainerako hedadura edo gehiegizko

okupazio hori ongi zehazteko, interpretazio desberdinak egiten ahal direlako bi kontzeptu horiei buruz. Eta, horretarako, jakina, kasuan kasuko toki entitatearen iritzia kontuan hartuta”.

Txosten hau amaitzeko unean, oraindik jaso gabe zegoen gainerako departamentuek egindo iradokizunari emandako erantzuna.

#### **5.2.16. Merezimendu lehiaketetan atzerriko hizkuntzak balioestea eta euskara ez balioestea.**

**Arloa:** Euskara.

**Administrazio hartzailea:** Osasun Departamentua.

**Jarduketa:** Arautzeko iradokizuna.

Nafarroako Arartekoak zenbait kexa jaso ditu azken urteetan, Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuan lanpostuak betetzeko deialdi batzuei buruz. Betetze hori lehiatzen diren izangaien merezimenduak balioetsita gauzatzen da.

Kexa guztietan, gaia antzekoa da: argi uztea ezen, Euskararen Foru Legean ezarritako eremu mistoari eta ez-euskaldunari dagokienez, atzerriko hizkuntzak (ingelesa, frantsesa edo alemana) jakitea lanpostuak lortzeko balioesten dela, baina ez euskara, Nafarroan berezko hizkuntza eta partzialki koofiziala izan arren.

Osasun Departamentuak kexetako bati buruz egindako txostenetako batean, esan zuen honako hau zela aplikatzeko araua: 110/2011 Foru Agindua, irailaren 19koa, Osasuneko kontseilariak emana, Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuan sartu eta bertako lanpostuak betetzeko prozeduretan aplikatu beharreko merezimendu baremoak arautzen dituen. Foru agindu horren arabera, atzerriko hizkuntzak berdín aplikatzen dira Nafarroa osoan, baina euskara eremu euskaldunean baino ez da balioesten merezimendu moduan. Eta departa-

mentuak gehitzen zuen berariaz baztertzen zuela merezimendu gisa balioestea eremu mistoan eta ez-euskaldunean, foru dekretu honen artikulua jakin batzuen deuseztasun adierazpenagatik: 103/2017 Foru Dekretua, azaroaren 15ekoa, euskararen erabilera arautzen duena Nafarroako administrazio publikoetan, beren erakunde publikoetan eta menpeko dituzten zuzenbide publikoko entitateetan.

Nafarroako Arartekoak iradokizun bat egina zion lehenago Lehendakartzako, Berdintasuneko, Funtzio Publikoko eta Barneko Departamentuari (Q20/458), honako hau proposatzen zuena:

“Lehendakartzako, Berdintasuneko, Funtzio Publikoko eta Barneko Departamentuari iradokitzea bultzatza dezala, kexa ikusita, euskara baloratzeko arau onestea, Nafarroako Foru Komunitateko Administrazioaren lanpostuetara iriste aldera, eta berma dezala euskara, Nafarroako berezko hizkuntza den neurrian, atzerriko hizkuntzak baino gutxiago ez baloratzea, orokorrean merezimendu modura baloratzen direnean eta, ez, lanpostuak eskatzen duela. Nolanahi ere, kexaren arabera, Nafarroako Foru Komunitatearen Administrazioaren zenbait deialditan eremu mistoan eta ez euskaldunean euskararen ezagutza ez da baloratzen, bai, ordea, atzerriko hizkuntzak ezagutzea”.

Gai horri berari buruz, eremu ez-euskaldunean euskara eskatzeari edo merezimendu gisa balioesteari buruz Nafarroako Kontseiluak 2020ko otsailaren 24an emandako irizpenean hau esaten zen:

“Eremu ez-euskaldunean euskara baloratzeko, hortaz, epaia betetze aldera, hark finkatzen dituen jarraibideak bete beharko dira. Bistakoa denez, baita dagokion egintza administratiboaren edukia bera ere. Azken alderdi hori argitzen dugu, gertatzen ahal delako, egoera batzuetan, gaztelania ez den beste hizkuntzaren bat baloratzea, frantsesa

edo ingelesa adibidez, eta, kasu horietan, ez dugulako ikusten zergatik ezin izanen litzatekeen euskara bera ere baloratu, Nafarroako berezko hizkuntza izanik, eta herritar guztiek hura ezagutzeko eta erabiltzeko eskubidea izanik, EFLren 2. artikuluan xedatzen den eran. Gainera, Nafarroako Justizia Auzitegi Nagusiak bere 590/2004 Epaian, maiatzaren 20koan, gogorarazi zuen hori, xedatu baitzuten Europako beste hizkuntza bakar bat ere ez dagoela egoera horretan, eta ezin direla alderaketa unitate heterogeneoak konparatu, legearen ikuspegitik desberdina den hori bateratu nahian. Horixe azpimarratzen dute, baita ere, auzitegi beraren ekainaren 3ko 633/2004 Epaia eta uztailaren 30eko 812/2004 Epaia”.

Horregatik guztiagatik, Nafarroako Arartekoak idazki bat bidali zion Osasuneko Departamentuari, Osasuneko kontseilariak emandako aipatu irailaren 19ko 110/2011 Foru Agindua aldatzeko iradokizuna egiteko aukera azter zezan.

Osasuneko Departamentuak bidalitako txostenean, onartzen zen Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuak orain bezala geroan ere ez duela balioetsiko euskara jakitea Euskararen Foru Legeko eremu mistoan eta ez-euskaldunean, ingelesa, frantsesa eta alemana jakitearekin gertatzen ez den bezala, Nafarroako Gobernuak arauzko garapen egokia egingen ez duen bitartean. Arrazoitzen zenaren arabera, egoera hori Nafarroako Justizia Nagusiak 2019ko irailaren 27an emandako 216, 217 eta 218/2019 epaien emaitza zen, foru dekretu honetako zenbait agindu deuseztatu baitzituzten: 103/2017 Foru Dekretua, azaroaren 15ekoa, euskararen erabilera arautzen duena Nafarroako administrazio publikoetan, beren erakunde publikoetan eta menpeko dituzten zuzenbide publikoko entitateetan.

Osasuneko Departamentuak zioen 110/2011 Foru Agindua, irailaren 19koa, aplikatzen jarraituko zuela, ez baita aurreikusten hura aldatzea; izan ere: “sindikatuetikiko negoziazio gogor eta akordio baten emaitza izan zen, eta Osasuneko Departamentuaren asmoa da gizarte eragileekin lortutako akordioak errespetatzea, Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuko enplegatu publikoen interes ekonomikoak eta sozialak aldeztu eta sustatu laguntzen dutelako”.

Nafarroako Arartekoak Osasuneko Departamentuari esan zion ezen, Euskarari buruzko abenduaren 15eko 18/1986 Foru Legearen arabera, gaztelania eta euskara Nafarroako berezko hizkuntzak direla, eta funtsezko helburuak direla herritarrek euskara jakiteko eta erabiltzeko duten eskubidea babestea, euskararen berreskurapena eta garapena zaintzea, erabilera sustatzeko neurriak aipatuta, eta erabilerari hori eta irakaskuntza bermatzea printzipio hauek kontuan hartuta: borondatezkotasuna, gradualtasuna eta Nafarroako errealitate soziolinguistikoa-  
rekiko errespetua.

Era berean, foru lege horrek hizkuntza arrazoiengatik herritarrek diskriminatzea eragozteko behar diren neurri guztiak hartzeko beharra ezartzen die botere publikoei. Eta, zehazki, eremu mistoari dagokionez, herritarrek bai gaztelania bai euskara erabiltzeko duten eskubidea bermatzeko, xedatzen du administrazio publikoek urte bakoitzeko enplegu eskaintza publikoan zehaztu ahal izanen dutela zer lanpostutan sartzeko aginduzkoa izanen den euskara jakitea, eta euskara jakitea merezimendu moduan balioetsi ahal izanen dutela gainerako lanpostuetan sartzeko deialdietan.

Bestalde, Nafarroako Kontseiluak egindako irizpenean aldeztutako irizpidea aintzat hartuta, erakundeak erabaki zuen ezen, irizpide horri eusten bazaio eremu ez-euskaldunari dagokionez, ondorioztatu behar dela are arrazoi handiagoarekin mantendu behar dela eremu mistoaz den bezainbatean. Nolanahi ere, Nafarroako Justizia Auzitegi Nagusiak eta Nafarroako Kontseiluak ez dute egokitzat jotzen atzerriko hizkuntza bat balioestea oro har, baina euskara balioespen horretatik kanpo uztea, azken hori Nafarroako berezko hizkuntza dela esaten baita.

Nafarroako Arartekoaren iritziz, esleitutako ehuneko desorekagatik deuseztatu zituzten Nafarroako Justizia Auzitegi Nagusiak 2019ko irailaren 27an emandako epai alegatuek euskara eremu mistoan eta ez-euskaldunean balioesteari buruzko azaroaren 15eko 103/2017 Foru Dekretuko aginduak. Inola ere ez zuten ezarri atzerriko hizkuntza bat oro har balioesten ahal dela, eta ez euskara Nafarroako berezko hizkuntza moduan. Adierazi bezala, azken puntu horri dagokionez, jurizprudentziazko irizpideak dio egoki dela euskara gutxienez atzerriko hizkuntza bat bezala balioestea, azken hori, oro har, merezimendu linguistikotzat hartzen denean.

Irailaren 19ko 110/2011 Foru Agindua aldatzen ahal dela onartzeak, eta aldaketarik ez egiteko ustezko argudio sendoak erabiltzeak, adibidez “sindikatuetikiko negoziazio gogorra eta akordioa”, bai eta orokortasunak ere, hala nola gizarte eragileek “Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuko enplegatu publikoen interes ekonomikoak eta sozialak aldeztu eta sustatu” laguntzen dutela, Nafarroako Arartekoaren iritziz, ezin zuten balio sine die mantentzeko egoera argi eta garbi bidegabe bat, diskriminatzailea eta Nafarroako Kontseiluak, Nafarroako Justizia Auzitegi Gorenak eta Nafarroako Arartekoak emandako iritzien aurkakoa.

Horregatik guztiagatik, Nafarroako Arartekoak honako hau iradoki zuen:

“Osasuneko Departamentuari iradokitzea alda dezala, ahalik eta lasterren, 110/2011 Foru Agindua, irailaren 19koa, Osasuneko kontseilariak emana, Osasunbidea Nafarroako Osasun Zerbitzuan sartu eta bertako lanpostuak betetzeko prozeduretan aplikatu beharreko merezimendu baremoak arautzen dituen, eta sar dezala euskararen ezagutzari buruzko balorazioa, Nafarroako berezko hizkuntza den neurrian, eremu mistoko eta ez euskalduneko lanpostuetarako, orokorrean, atzerriko hizkuntzaren ezagutza baloratzen denean”.

Osasuneko Departamentuak txosten bat bidali zuen, iradokizunaren ildoko neurririk ez zuela hartuko esaten zuena.

### **5.3. ARARTEKOAK KOORDINATZEKO XXXV. JARDUNALDIAK PRESTATZEKO MINTEGIA.**

Arartekoak Koordinatzeko XXXIV. Jardunaldien barruan, zeinak 2019ko urriaren 15ean eta 16an egin baitziren Sevillan eta Tarifan (Cadiz), arartekoek erabaki zuten hurrengo koordinazio jardunaldiak Leonen egingo zirela 2020an, Gaztela eta Leongo Komuneko Prokuradoreak antolatuta, landa inguruneke osasun zerbitzu publikoa aztertzeke. Horretarako, jardunaldi horiek prestatzeko mintegi bat egiteko ardura eman zitzaion Nafarroako Arartekoari.

Dokumentu bat egin zuen Nafarroako Arartekoak landa inguruneke zerbitzu publikoaz, gainerako defentsa erakundeei bidali zitzaiena, ekarpen egokiak egin zitzaizkion.

Aurreikusita zegoen 2020ko apirilaren 28an eta 29an egitea Iruñean jardunaldiak prestatzeko mintegia, baina ez zen egin covid-19agatik.

Era berean, XXXV. Koordinazio Jardunaldiak ere, zeinak 2020ko urrirako aurreikusita baitzeuden, atzeratu egin behar izan ziren, eta oraindik ez dira egin.

Nafarroako Arartekoak mintegian, hala egokituz gero, onar zezaten egindako dokumentu osoa web-orrirako esteka honetan dago:

<http://www.defensornavarra.com/index.php?/es/Informes-y-otras-publicaciones/Otras-publicaciones/Prestacion-del-servicio-publico-de-salud-en-el-medio-rural>

Zirriborro horrek honako gomendio hauek ditu:

“Arartekook bai baitakigu arazoak daudela osasun zerbitzu publikoa ematean landa ingurunean:

**Lehenengoa.** Gogorarazten dugu landa ingurunean bizi direnen eskubide bat dela osasun sistema publikoa izatea, berdintasun, kalitate eta hurbiltasun printzipioetan oinarritua, osasun langile egonkorrez osatua (medikuak bereziki), eta behar adina bitarteko dituen herritarrak artatzeko, eta eskubide bat dela, halaber, osasun arretak lehen mailako arreta medikoa eta arreta jarraitua bermatzea, eta larrialdietako zerbitzuak eraginkorrak eta aski izatea denbora egokian erantzuteko; bai eta arreta espezializatua modu egokian jasotzea ere.

**Bigarrena.** Egokitzen jotzen dugu Estatuko eta komunitate autonomoetako administrazio sanitarioek estrategia bateratu bat izatea, landa ingurunean osasun laguntza emateak berekin dakarren problematika espezifikoari erantzuteko, bai egungo despokatze egoeran, bai une jakin batzuetan eremu jakin batzuetan gertatzen diren mukurutze egoeretan.

Estrategia horrek baliagarria izan behar du osasun baliabide publiko guztiak planifikatzeko, gabeziak hauteman eta zuzentzeko eta, are garrantzitsuagoa, Espainiako landa inguruneak eskatzen duen osasun sistema publikoaren ereduaren finantzaketa ziurtatzeko.

Landa inguruneko osasungintzarako estrategia horren abiapuntua "Lehen mailako arretarako eta laguntza komunitariorako esparru estrategikoa" (2019ko apirilaren 26koa, Osasun Ministerioak argitaratua) izan liteke, eta behar den neurrian txerta liteke. Gainera, lehen mailako arretarako eta laguntza komunitariorako oraintsuko esparru estrategiko hori egiteko prozesua eredu izan liteke, behar diren egokitzapenak edo aldaketak eginda, landa ingurunean osasun zerbitzu publikoa emateko estrategia propioa eta espezifikoa egiteko.

**Hirugarrena.** Arauketari dagokionez, gomendatzen dugu administrazio eskudunek berariaz arautzea landa inguruneko osasun zerbitzu publikoa, egokitzen jotzen den maila emanda, ingurune horren bereizgarritasuna kontuan hartuta, eta esparruan hautematen diren arazoei zuzen erantzunda.

**Laugarrena.** Aldezten dugu landa ingurunean diharduten osasun eta laguntza arloko langileek araubide juridiko espezifikoa izatea, bai eta administrazio sanitarioaren zerbitzuko gainerako langileek dutenetik bereizia ere. Araubide juridiko espezifiko horretan, langile horiek beren lan harremanean dituzten berezko berezitasunez gain, kontuan hartu beharko lirateke langileentzako pizgarri administratiboak, ekonomikoak edo profesionalak, sarbide zaileneko lanpostuak betetzeko eta langileen jarraipena ziurtatzeko, landa ingurunearen garapen jasangarrirako abenduaren 13ko 45/2007 Legearen 31. artikulua xedatuaren arabera.

**Bosgarrena.** Funtsezkotzat jotzen dugu "espazio soziosanitarioak" direlakoak eratzea, interes komuneko gaiak eta arazoak diziplina anitzeko ikuspuntutik lant daitezzen, bai landa inguruneko biztanleei laguntzen dieten pro-

fesionalentzat, bai sistema erabiltzen duten herritarrentzat, zerbitzu publiko sozialen eta sanitarioen arteko premiazko erlazioa sustatuta. Plangintza integralean oinarrituta esku hartzeko zehaztu beharreko ereduak sare komunitarioa, osasun sarea eta zerbitzu sozialak kontuan hartu behar ditu, eta ardatz hauek izan: zahartze aktiboa sustatzea eta hurbileko zerbitzu berriak garatzen laguntza, egoera zaurgarrian dauden edo mendekotasuna duten pertsonentzat eta zaintzen dituzten familientzat.

**Seigarrena.** Osasuna sustatzeko eta eritasunak eta patologiak prebenitzeko neurriak hartzea areagotzeko eskatzen dugu, landa inguruneko biztanle guztiek beren osasuna zaintzen esku har dezaten.

**Zazpigarrena.** Beharrezkotzat jotzen dugu behar diren neurriak hartzea "telemedikuntza" sustatzeko, ulertuta hori teknika eta baliabide telematiko edo elektronikoko batzuk direla, komunikazio interaktiboa, denbora errealekoa eta urrutikoa izatea ahalbidetzen dutenak, helburutzat duena hobetzea bai pazienteei ematen zaien arreta, bai profesionalen arteko harremana (bereziki, landa inguruneetako lehen mailako arretako medikuen eta espezialisten artekoa).

Profesional sanitarioek landa ingurunean bizi direnei osasun laguntza hobea emateko behar diren komunikazioen teknologia indartu behar da, bereziki tokiko kontsultategietan.

**Zortzigarrena.** Berriz diogu ezen, landa inguruneko osasun sistema publikoa behar diren baliabide ekonomikoez hornitu ezean, ezinen dela osasun laguntzarik eman berdintasun eta kalitate printzipioen arabera.

Bereziki, iradokitzen dugu bai aztertzea Europar Batasunaren funtsetan laguntza lerro espezifikorik dagoen landa ingurunean osasun azpiegiturak eta osasun langileen atxikimendua hobetzeko, bai, laguntarik ez badago, edo gutxiegiak bada, Europar Batasuneko organo eskudunetara helaraztea aipatu ildo horren alde egiteko beharra, Europako landa eremua bizirik iraunarazteko.

**Bederatzigarrena.** Gomendatzen dugu landa ingurune osasun langileen prestakuntza areagotzea, eta horretarako prestakuntza planak egitea, beti ere kontuan hartuta profesionalek aipatzen ahal dituzten beharrak. Era berean, uste dugu urrutiko prestakuntza ikastaroak egitea sustatu behar dela, gailu elektronikoak erabiliz ("on line"), edo hezitzaileak landa ingurunera joateko aukera kontuan hartuta.

**Hamargarrena.** Eskatzen dugu osasun sistema publikoak aintzat hartzeko Osasunaren Mundu Erakundeak landa ingurune osasun laguntzaz emandako eta dokumentu honetan azaldutako gomendioak.

**Hamaikagarrena.** Iradokitzen dugu sakon ebaluatzea landa inguruneetako biztanleek osasun laguntzari dagokionez gaur egun dituzten beharrak, bai eta arreta urgente eta jarraituaren indarreko eredu izaten ahal diren eraginkortasunik ezak ere, geroago, hala egokituz gero, hautemandako beharrei erantzun egokia emateko neurriak hartzeko.

Arartekook akatsak hauteman ditugu besteak beste arlo hauetako zerbitzuetan: pediatria, geriatría eta mendekotasuna, fisioterapeutika eta osasun mentala.

**Hamabigarrena.** Gomendatzen dugu komunitate autonomoetako administrazioen egitura

organikoak arreta berezia jartzea landa ingurune osasun zerbitzuen kudeaketan eta, bereziki, landa inguruneetako larrialdietan eta laguntza urgentearen maparen zehaztapenean.

**Hamahirugarrena.** Gomendatzen dugu pazienteak beren herrietatik arreta espezializatu ematen duten ospitaleak dauden lekuetara eramateko garraio sanitarioaren zerbitzua antolatzean kontuan hartzea pazienteen behar pertsonalak eta dauzkaten eritasunengatik jasaten daukaten egoera. Garraioak pazienteak izan behar ditu zerbitzuaren ardaztat, eta ez dio erantzun behar kosta ahala kosta aurrezteko irizpideari, inolako eraginik izan gabe garraiatutako pertsonen duintasunean edo aldarrean.

Era berean, uste dugu ziurtatu behar dela pazienteen garraio zerbitzua, gutxienez, Osasunaren Mundu Erakundeak gomendatutako denboretan eta moduetan ematen dela urgentzia eta larrialdietan.

**Hamalauugarrena.** Azpimarratzen dugu landa ingurunean ematen edo eman behar den arreta farmazeutikoko zerbitzua sendotu behar dela, are ordenazio eta sustapen neurri positiboak hartuta ere. Zerbitzu hori interes publikoko zerbitzutzat hartu behar da, eta, horregatik, faktore ekonomiko hutsen gainetik, etengabe ematen dela eta kalitatezkoa eta hurbila dela bermatzea lehenetsi behar d. Nolanahi ere, eragotzi behar da inguruko zenbait kilometroren barruan lekuri ez egotea sendagaiak lortzeko; oinarrizkoenak edo beharrezkoenak, behintzat.

**Hamabosgarrena.** Gure ustez, bermatu behar da landa ingurune osasun zentroetako langile sanitarioen eta administratiboen segurtasuna eta osotasuna erasotzaileen eraso po-



sibleetan, eta kontuan hartu behar da langile horiek urte osoan eguneroko lanean bakardadeari eta zailtasun anitzi aurre egin behar izaten dietela. Arartekook aitortzen dugu langile horien profesionaltasuna, eta zer-nolako sakrifizioa egiten duten beren bizitzako une anitzetan herrikideen osasuna babesteko betetzen duten eginkizun horretan.

**Hamaseigarrena.** Uste dugu gaztelania ez den hizkuntza ofizial bat duten edo berezko hizkuntzak dituzten udalerrietan eta lurraldeetan osasun zerbitzua ematean, zerbitzua erabiltzen duten pertsonen hizkuntza eskubideak errespetatu behar direla, antolaketak kontuek, hala nola eremu horietan hutsik dauden lanpostuak betetzeko zailtasunak, inola ere mugatu gabe eskubide horiek”.

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

Haurrentzako eta nerabeentzako sustapenari, laguntzari eta babesari buruzko abenduaren 5eko 15/2005 Foru Legeko 14. artikulua ezartzen du Nafarroako Arartekoa haurren eta nerabeen eskubideak babesteaz arduratuko dela, horretarako behar diren neurriak hartuz. Neurri horien artean dago haurren eta nerabeen egoera ebaluatzea urteko txostenean.

Lege aurreikuspen hori betetzeko, arlo horri buruzko zenbait datu eskaintzen dira atal honetan, betiere erreferentziatuta hartuta aipatu foru legean adierazitakoa, Nafarroan adingabekoen babesaren arloko esku hartze administratiboan dagoen arau nagusia delako.

Eskerrak eman nahi dizkiogu Eskubide Sozialetako Departamentuari, atal hau idatzi ahal izateko eman digun informazioarengatik.

#### **5.4.1. Egindako jarduketaren deskribapena eta ebaluazioa.**

##### **A) Arauketa eta plangintza lana:**

Aurreko urteko txostenean, esaten zen ezen, onetsi ondoren, arauzko garapena egin gabe zegoela 5/2019 Foru Legea, 2019ko otsailaren 7koa, Nafarroako Foru Komunitatean familia gurasobakarrak egiaztatzeari buruzkoa. Eskubide Sozialetako Departamentuak jakinarazi du 2020. urtean aipatu araudi horren onespenean lan egin dela, baina sortutako osasun egoerak lanak amaitzea eta zerikusia duten beste departamentuekiko koordinazioa zaildu dituela.

Horri dagokionez, erakundeak berriz nabarmendu nahi du araua azkar onetsi behar dela, garapenik ezak legean aurreikusitako onura jakin batzuen aplikazioa mugatzen duelako, eta hondar urteetan kekek izan direlako gai honetan.

Bestalde, jarduketaren plangintzari eta programazioari dagokionez, 2019ko txostenean adierazten zen eragin berezia izan zuela bakarrik iritsitako adingabe atzeritarren kopurua handiak. 2020an, covid-19aren pandemiak eraginda, egoera hori aldatu egin da, eta Eskubide Sozialetako Departamentuak bidalitako txostenean honako hau azaltzen da:

“Aurreko urtean, bakarrik zeuden adingabeko atzeritarren iritsierak oso eragin handia izan zuten bai egoitza harreraren erabileran, babes neurri gisa, bai autonomia prozesuetan dauden gazteei laguntzeko programetan. Horretarako, baliabide ugari sortu zen, adingabe eta gazte migratzaile horiei estaldura emateko. 2020ko plangintzak babes sistemaren barruan sartzen zituen baliabide eta zerbitzu berri horiek, baina, covid-a dela-eta egoera berria da, eta orain arte egindakoa antolatzeko, berrikusteko eta ebaluatzeko aukera ematen digu. Adingaberik ez iristeak eta haiekin esku hartzean metatutako esperientziak, adingabe

haietako asko adin nagusikoak izatearekin batera (batzuk, sisteman adin nagusikoak izanda sartzegatik; bestetzuk, autonomia prozesuak amaitzegatik), esku hartzeko eredu integratzaileago baterantz eramaten gaituzte, halako eran non, adingabe migratzaileentzako behaketa eta harrera zentro espezifikotan sartu ondoren, eta daukaten babesgabetasun egoera aztertu ondoren, babes sistema arrunteko egoitza eta familia harrerako programe-tan sar baitaitezke.

Azaldutako arrazoiengatik, adingabe migratzaileentzat baino ez ziren bi zentrok funtzionatzeari utzi diote urte honetan zehar (2020ko ekainaren amaieran, Iturmendi behaketa eta harrera zentroa; eta 2020. urtearen amaiera aldera, Gazolaz egoitza harrera espezializatua).

Hau da, azaltzen da ezen, 2019an adingabeak iris-tean sortutako ezohiko egoera amaituta, kolektibo horren arreta adingabeak babesteko sistemaren ohiko baliabideetan sartzearen alde egin dela.

Bestalde, Eskubide Sozialetako Departamentuak jakinarazi du ezen, 2020. urtean zehar, haurrak eta nerabeak babesteari buruzko II. prozedura eskuliburuko jarraibideen arabera, lanean jarraitu duela familia zaintzeko prebentzio baliabideen eta programen hobekuntzan, familientzako elkarguneen zerbitzuaren erreforman, laguntza soziala eta terapeutikoa emateko programak areagotzen, familia harrerako eta adopzio nazional eta internazionalen prozesuetan, eta Zerbitzu Sozialen Arloa hedatzen eta deszentralizatzen familia arloan esku hartzeko programa espezializatuz den bezainbatean. Alderdi horiek guztiak aurreko urteko txostenean ere aipatzen ziren.

Neurri zehatzen artean, hauek gauzatu dira:

- Adingabeentzako hamar autonomia plaza gehitzea, barneratze neurri bat amaitutakoan ezin badira itzu-

li familiaren etxera beren egoera psikosozialagatik. Programa horrek 17 eta 21 urte artekoak biltzen ditu, eta hileko sostengu ekonomiko bat jasotzen du, oinarrizko beharrei erantzutea bermatzeko, bai eta, prestazioak iraun bitartean, lagun egite soziala ere.

- Laguntza terapeutikoa emateko judizioz kanpoko programa bat sortzea adingabeentzat eta gurasoen eta seme-alaben arteko indarkeria testuinguruetan murgildutako familientzat (20 plaza).
- Nerabak hezteko programa zabaltzea (12 plazatik 22 plazara).

Erreforma sistemaren baliabideei dagokienez, nabarmentzekoa da 2020. urtean honako neurri hauek hartu eta formalizatu izana itun sozial bidez:

- a) Erregimen erdi-irekian eta/edo irekian barneratzeko 10 plazako bitarteko bat neurri judizialak betetzeko.
- b) Erregimen itxian, erdi-irekian edo irekian barneratzeko 25 plaza, barneratze terapeutikoarekin (asteburuak zentroan).
- c) 6 bizikidetza plaza hezkuntza taldean.
- d) Gazte Justiziako beste eguneko zentro bat-neurri judizialak betetzea (16 plaza).
- e) Ingurune irekiko zerbitzu bat, neurri judiziale-tarako.

Gainera, familiari eta haurrei laguntzeko II. plan integralaren bitarteko ebaluazioa egin da, eta Eskubide Sozialetako Departamentuak honako alderdi garrantzitsuen hauek aipatu ditu:

“a) Ebaluazio prozesuaren mugak:

- Eragileak identifikatzeko arazoak informazioa ematean, eragile anitzeko sektore arteko dokumentu bat delako.

- Plana ez ezagutzea ardura duten eragileen eta beste eragile batzuen artean (oinarriko zerbitzu sozialak/zerbitzu sozialen zentroak/ eta erakunde sozialak).
- Covid-19aren eragina.
- Zuzendaritza nagusietan gertatutako aldaketak.
- Informaziorik eza ebaluazioaren funtsezko esparru batzuetan.

b) Planaren balioespena:

- Ongien balioetsitako alderdiak (ikuspegiari, diseinuari eta irismenari dagozkienak).
- Gaizkien balioetsitako alderdia: ezarpen praktikoa.

c) Gomendioak:

- Lehen Arretako, Hezkuntzako eta Osasuneko taldeekiko informazioa eta prestakuntza.
- Koordinazioa eta sare lana hobetzea.
- Baliabide ekonomiko (laguntza ekonomikoak eta arreta sozioedukatiboa eta psikosoziala emateko bitartekoak) eta tekniko gehiago jartzea.
- Planaren ikuspegi prebentibo eta komunitarioari eustea.
- Planaren barne sozializazioa areagotzea; eragile arduradunak eta funtsezko ekintzak identifikatzea.

Covid-19arekin kontuan hartu beharreko alderdiak: kontziliazioa, konfinamenduaren ondoriozko narriadura sanitarioa, eten teknologikoa, etab”.

Azkenik, txostenean nabarmentzen da zer-nolako eragina izan duen osasun krisiak haurren eta fami-

lien esparruan 2020an egindako jarduketan plangintzan eta programazioan, baliabide, zerbitzu eta izandako arreta gehienak egokitu egin direlako, sarbidea zuzeneko izateko, posible izan denean, edo telematikoa, eta Nafarroako covid19 eta Haur/ Nerabeen diziplinarteko lankidetzaren mahaian parte hartu delako.

Oro har, arautze eta plangintza jarduera horri dagokionez, 15/2005 Foru Legean jasotako aginduak eta xedapenak osatzeko behar diren neurriak hartzen jarraitzera animatzen du erakunde honek, bai eta haren aplikazio eraginkorragoa egitera ere, eta, beharrezkoa izango balitz, adingabeen eskubideak gehiago bermatzeko balio dezaketela deritzen alderdiak berrikustera.

Era berean, plangintza eta programazio lanekin jarraitu behar dela azpimarratzen da, jarduketak bat etor daitezen unean uneko lehentasunekin. Alde horretatik, esan bezala, ezarritako helburuak une bakoitzean ebaluatu ahal izateko adierazleak behar dira eta, behar izanez gero, lehentasunak birdefinitu.

Egokitzat jotzen dugu bakarrik dauden adingabe atzeritarren arreta sistemaren baliabide normalizatuen bidez integratzeko ikuspegia, eta uste dugu, normalean adingabe nerabeak izateagatik, bereziki nabarmendu behar direla helduarora iristeko bidean laguntzeari dagozkion alderdiak, ahal den neurrian saihestuz adin nagusitasunera heltzean emandako arretan etena gertatzea, arriskuan jartzen ahal duelako gizarteratzeko prozesua.

**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 dagokionez, Eskubide Sozialetako Departamentuak aurreko ekitaldian adierazitakoaren ildotik, jakinarazi du Familiari, Haurrei eta Nerabeei Laguntzeko II. Planean jarduketa esparru bat gaineratu dela gai honetan, haurren eskubideen aldeko aliantza osatzen duten erakundeekiko lankidetzan.

Gainera, Adingabearen Kontseiluan parte hartzen duten pertsonak eta entitateak berriro dira, sei entitate sozialen eta bost adingabearen presentziarekin.

Ontzat ematen dugu arlo horretan egindako lana, eta adingabekoen eskubideak sustatzeko eta zabaltzeko ekimenak areagotzeko deia egiten dugu.

### **C) Prebentziorako jarduerak:**

Prebentziorako jardueren funtsezko helburua da balizko babesgabetasunak eta gatazka sozialak saihestea edo murriztea.

Administrazioak esparru horretan egiten duen esku hartzea lankidetzan eta koordinatuta egiten da adingabeekin ari diren zenbait instantziarekin (hezkuntza, osasun eta gizarte zerbitzuekin, nagusiki).

Prebentzio lan horri dagokionez, azaltzen da lan koordinatua eta elkarrizketatua egin dela familia sareen eta profesionalen artean, gizarte, osasun eta hezkuntza zerbitzuetako profesionalentzako prestakuntza dialogiko baten bitartez, eta esparru horietako 75 profesionalen parte hartzearekin. Prestakuntza mota horretaz, honako hau zehazten da:

“Finlandian azken hamarkadetan ikerketa eta praktika ebaluatuaren laguntzarekin egindako lan psikosozialeko ikuspegi dialogikoak adingabeen eta haien familien sare pertsonalen eta profesionalen arteko elkarrizketa sustatzen du, egoeretara egokitutako jardueren bidez, dauden baliabideak ongi konbinatu eta laguntza eraginkorragoa emateko adingabeei, nerabeei eta familiei, bai eta arazoak

dituzten eta zerbitzuen laguntza behar duten beste pertsona batzuei ere. Haurrekin eta haien familiekin lan egitean, kontuan hartu behar da pertsonak sare sozialetan bizi direla, askotan profesionalok banan-banan tratatzen baditugu ere. Sare pertsonalak (senideak, lagunak...) biltzen dituzten lan moduek, profesionalen lankidetzarekin, argi utzi dute baliagarriagoak direla kasuak konpontzeko, edo aurrera ateratzeko, zerbitzuen artean aurrera edo atzera egin gabe gelditzen direnean. Horregatik, egokia izan daiteke sare pertsonalak lan psikosozialean benetako laguntza bitarteko moduan sartzearen alde egitea. Gainera, kasu zailenetako anitzetan, zirikusia duten edo laguntza eman lezaketen profesionalak izaten ahal dira. Horrek sareko lanaren testuinguruan kokatzen gaitu: laguntza ahalmen handia du, baina, anitzetan, frustrazio ahalmen handia ere bai. Hortaz, eraginkorrak direla erakutsi duten sareko lan moldeak sustatzea ere garatu beharreko aukera bat da. Horretarako, mintegi hau antolatatu dugu 2020 otsailean, Finlandian emaitza bikainekin garatutako esperientzia ezagutzeko eta gure premia zehatzei buruzko gogoeta hasteko”.

Prestakuntza pandemiagatik eten zen, eta 2021ean berriz hastea aurreikusita dago. Ekimena oso egokia dela uste dugu, eta jarraitzera deitzen dugu. Familiari, Haurrei eta Nerabeei Laguntzeko II. Plan Integraren barruan, aurreko txostenetan adierazitako jarduera ildoek jarraitzen dute, arrisku eta babesgabetasun egoerak hauteman, jakinarazi eta balioesteko eta haietan esku hartzeko II. prozedura eskuliburua diseinatzen, abian jartzen eta prestatzen laguntzeko/esku hartzeko mahai sektorialekin (Osasuneko eta Hezkuntzako departamentuak, zerbitzu sozial etako lehen mailako arreta, haurren eta nerabeen arretarako zerbitzuak kudeatzeko entitateak).Esku-

liburuak garrantzia ematen dio espazio soziokomunitarioari jarduteko erreferentziazko leku moduan, tresna bakar bat ematen du zailtasun edo gatazka sozialak aztertzeko, zerbitzu sozialen arlo guztietan sarean lan egiteko oinarrizko eredu itundu bat ezartzen du, eta osasun, hezkuntza eta zerbitzu soziale-tako 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 jarraitzea animatzen dugu, ezinbestekoa baita babesgabetasun egoerak ganoraz saihesteko eta detektatzeko.

Berriz esan behar da komeni dela ahal den neurrian areagotzea prebentzio lana, zeina lehentasunezkoa baita 15/2005 Foru Legearentzat, adingabeei eragiten dieten problematikek azkenean berekin ekar ez dezaten babes sistemak zirt edo zart esku hartu behar izatea.

Gure ustez, azkenik, adingabekoak babesten diharduten eragileen arteko koordinazioa handitzen jarraitzea komeni da, prebentzio programa edo ekin-tzen bidez, abenduaren 5eko 15/2005 Foru Legearen 32. artikulua arautzen duen moduan honako arlo hauetan: gizarte sentibilizazioa, familia laguntza, gizarte harremanak, aisialdia eta animazioa, prestakuntza eta enplegua.

#### **D) Babes sistemako jarduketak:**

a) Arrisku-egoerak.

Oro har, babesgabetasun arriskuek intentsitate txikiagoa dute eta, horrenbestez, esku hartze administrazio txikiagoa eskatzen dute.

Aldagai horri eta daukan bilakaerari dagokionez, Eskubide Sozialetako Departamentuak adierazten ohi digu zenbat adingabe artatu dituen babes

sistema espezializatuak. Besteak beste, zaintza-pekko adingabekoak (egoitza edo familia harrera eta behin-behineko zaintza behaketa eta harrera zentroetan edo larrialdiko familietan), eguneko zentroetan daudenak, familientzako programa espezializatueta daudenak, nerabeentzako hezkuntza-programan daudenak, haurrentzako eta nerabeentzako taldeetan artatutakoak, eta autonomia pertsonalerako programetan daudenak.

Sistema espezializatuak artatutako adingabeak, Eskubide Sozialetako Departamentuak 2020. urterako dituen datuen arabera, 2.243 dira. Kopurua 2019koa (2.411) baino txikiagoa da, baina nabarmen handiagoa aurreko urteetako baino (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).

Aurreko urteko txostenaren arabera, 2019ko kopuruak gorakada bereziki garrantzitsua (%38) adierazten zuen, eta horretan eragin nabarmena izan zuen lagundutako adingabe atzeritarrekiko arretak; izan ere, fenomeno hori ekitaldi horren bereizgarria izan zen, eta eragin handia izan zuen adingabeen babes sisteman.

2020an kopurua txikiagoa izan arren aurreko urtean baino, epe ertainean eta luzean goranzko joera argia ikusten da, 2020ko datua nabarmen handiagoa delako 2018koa baino, eta aipatutakoen azkenaren aurreko ekitaldietan igoerak gertatzen ari ziren.

2010-2020 aldiko datuak konparatuz, adingabeen kopurua 1.043tik 2.234ra igo da, hau da, %115 inguru. Azken bost urteotan (2015-2020), %59 inguru igo da (1.413tik 2.243ra).

Beraz, babes sistemak artatzen dituen adingabeak ugari dira, eta gero eta gehiago.

Familia nukleoa bananduta dagoen eta administrazio publikoak zaintza bereganatua duen kasuen pisu erlatiboak behera egin du 2020an aurreko urteare-

kin alderatuta (1.081 adingabe, adingabeen guztizko kopurua 2.243 izanda, hots, %48 inguru 2020an; 2019an, berriz, 1.301 adingabe, guztizko kopurua 2.411 izanda, hots, %54 inguru). 2018ko ehunekoak %45etik hurbil zegoen. Berriz ere, lagundu gabeko adingabe atzeritarrekiko arretaren intzidentziak azaltzen ahal du, neurri handi batean behintzat, azken urteetako bilakaera.

Esku hartze publikoa arriskuaren fase goiztiarretan eman behar dela azpimarratu nahi dugu, ahal dela familia nukleotik ez banantzeko.

Babes sistemak artatutako adingabeen kopuruek eta, bereziki, ematen diren datuetan ikusten den igozteko joerak, bestalde, oraindik ere berresten dute behar adina bitarteko eman behar zaizkiela esku hartzen duten taldeei eta administrazio organoei.

b) Babesgabetasun egoerak.

Horrelakoetan, babesik eza nabarmenagoa da eta adingabearen zaintza hartu beharra dago.

2020an, adierazi zen 197 adingabe zeudela babesgabetasun egoeran. Kopuru hori 2019koa (222) baino txikiagoa da, baina oraindik ere aurreko urteetako baino askoz handiagoa (144 adingabe 2018an, 90 adingabe 2017an, 40 adingabe 2016an, 35 adingabe 2015ean, 19 adingabe 2014an eta 21 adingabe 2013an). Beraz, oro har, joera goranzkoa izan da azken urteetan. Errepikatzen ari den bezala, babesgabetasuna saihesteko neurriak areagotzea komeni da, esku hartze handiagoa eskatzen baitute.

Bestalde, bertan behera utzitako esku hartzeak 13 izan dira (2019an, 15; 2018an, 12; 2017an, 6; eta 2015ean, 2), babesgabetasun adierazpena eragin zuten arrazoiak desagertu direlako.

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 arriskuaren 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 jarduketa mota, banaketarik gerta ez dadin eta, gertatu bada, familia berriro elkartu ahal izan dadin. Datua adierazgarria da, ongi azaltzen baitu zenbat familian izaten ahal duten administrazioaren laguntzaren beharra, eta, horrenbestez, zenbatek dituzten zailtasunak, handiagoak edo txikiagoak, adingabeak ganoraz artatzeko.

Eskubide Sozialetako Departamentuak emandako datuen arabera, 1.053 familiak jaso zuten babesen bat 2020an (1.098 familia izan ziren 2019an; 1.296, berriz, 2018an; 1.134, 2017an; eta 844, azkenik, 2016an). Haurren eta nerabeen arretarako taldeek artatutako familiak dira, familia hartzaileak eta laguntza teknikoa jasotzen dutenak, harreragatik dirulaguntza jasotzen duten familiak, zaintza beren gain hartu gabe adingabeak dituzten familiak (eguneko zentroak, familietan esku hartzeko programa, nerabeentzako hezkuntza programa), eta dirulaguntza konpentsatzaileak dituzten familiak.

Datuak adierazten du laguntza publiko handiagoa edo txikiagoa behar duten familia-nukleo ugari daude, adingabeak babesgabe daudelako edo egoteko arriskuan daudelako.

Hori horrela, ebaluatu beharra dago ea adingabeak babesteko sistemaren baliabideak egokiak eta

nahikoak diren premiei erantzuteko. Nolanahi ere, komenigarria da baliabide pertsonal zein material nahikoak ematea arlo honetako eragileei (batez ere gaien eskumena duten Familia eta Adingabekoen Zuzendariordeztako organoak, Oinarriko Zerbitzu Sozialak, HNAE taldeak eta ekimen sozialeko erakunde laguntzaileak), gizartean hain garrantzitsua den lan horrek arrakasta izan dezan.

d) Zaintzan dauden adingabekoak.

Babesgabetasunaren kontrako neurri bat da zaintza, eta familia nahiz egoitza harrera bidez gauzatzeko 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 ondoren erabakitakoa).

Datu horiek kontuan hartuta, ikusten da ebaluazioa babes sistema espezializatuak artatutako adingabekoen kopuruari dagokionez deskribatutakoaren antzekoa dela. 2020ko datua (1.081 adingabe) 2019koa (1.301) baino txikiagoa da, baino aurreko ekitaldietakoa baino handiagoa (797 adingabe 2018an; 751, berriz, 2017an).

2020an kopurua txikitzea ia osorik egozten ahal zaio behin-behineko egoitza zaintzaren bilakaerari (behaketa eta harrera zentroak), datua 611 adingabe izatetik (2019) 401 (2020) izatera aldatu baita. Egoitza edo familia harrerako adingabekoen kopuruek, berriz, egonkor jarraitzen dute (675 adingabe 2019an, eta 669 adingabe 2020an), eta behin-behineko zaintza egoerei buruzko datuak garrantzi gutxikoak dira balio absolutuetan, baina nabarmendu behar da ezen, balio erlatiboetan, jaitsiera nabarmena gertatu dela (2019an kasuak 15 izatetik 2020an 11 izatera).e) Tutoretzapeko adingabekoak.

Legeak ezarritako beste babes neurrietako bat da tutoretza, administratiboa edo arrunta, eta babesgabetasun egoera larrienari lotuta dago, babesgabeziari.

2020an, tutoretzapeko adingabekoen kopurua 512 izan da; hau da, haren bilakaera aurreko ataletan adierazitakoaren antzekoa izan da: 2019koa (574 adingabe) baino txikiagoa, eta aurreko urteetako baino handiagoa (427 adingabe 2018an; 347, 2017an).

f) Harrera indardun eta formalizatuak.

Harreraren bidez gauzatzen da adingabeko babesgabekoen tutoretza eta zaintza.

2020an, 264 adingabekoen harrera formalizatu zen. 2019ko kopurua (382 adingabe) baino txikiagoa da, eta aurreko urteetako baino handiagoa (231 adingabe 2018an, eta 174, berriz, 2017an).

669 adingabekori egin zitzaizkien harrera, baina ez dira atal honetan zenbatu behaketa eta harrera zentrotan dauden adingabekoak, edo larrialdiko familietan daudenak, behin-behineko zaintzan (2019an 675 adingabe izan ziren, 2018an 520, 2017an 494, 2016an 499, eta 2015ean 461). Ikusten den bezala, kopurua nabarmen handitu da bost urtean. Harrera moten arteko erlazioari 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 hurbilen egon dadin, printzipio orokor gisa.

Familia eta egoitza harrerari dagokionez, egoitza harrerak %60 inguru izan dira 2020an. Adierazle hori antzekoa izan zen 2018an eta 2019an, baina nabarmen txikiagoa lehenagoko bost urteko aldia kontuan hartzen bada (2015. urtean, %45 inguru zen).

Beraz, egokitza harreraren pisua azken urteetan nabarmen handitu dela berresten da. Datuek adierazten dute zeinen zaila den legegileak familia harrera-

ren alde egindako hautua baliaraztea. Esan behar da ezen, ziur aski, adingabeen babes sistemaren arazo nagusietako bat dela, arretan instituzionalizazio maila handia ikusten delako eta, gainera, kontrako joera bat ere bai, egoitza arretaren pisua handituta eta egoera alderantzikatze arazoak izanda. Onartuta hor zenbait faktoreren eraginpeko arazo bat dagoela, erakunde honek ezinbestean azpimarratu behar du errealitate hori, botere publikoek esku hartzea eskatzen baitu, eta nabarmendu behar da familia harreraren aldeko neurriak hartu behar direla, premia duten adingabeak, ahal den neurrian, familia ingurune batean artatzeko.

Behin-behineko zaintzaren edo urgentziazko harre-  
ren faseari dagokionez, antzeko zerbait esan behar da, nahiz eta nabarmenagoa izan instituzionalizazioaren nagusitasuna. Kasu gehien-gehienei egoitza baliabideen bidez erantzuten zaie, behaketa eta harrera zentroak erabiliz (401 kasu; guztira 412 izanda), eta oraindik ere oso pisu txikia du urgentziazko familien bidezko harrera baliabideak (11 adingabe; %0,27 inguru).

Fase honetan ere egoitzak ez baizik familiak lehenetsi beharko liratekeenez, larrialdiko familien harrera sendotzen jarraitu behar da, eta horren alde abiarazitako jarduketak garatzea komeni da.

Bigarren erlazioari dagokionez (familia zabaletan eta besteren familietan egindako harrerak, familia harreraren barruan), 2020an familia zabaletako harrerak %63,4 izan dira; 2019an baino gutxixeago (%65,1). Ehuneko hori %66,5 izan zen 2018an; %58,9, berriz, 2017an; %64,4, 2016an; eta % 67,4, azkenik, 2015ean.

Babesa behar duten adingabeekin egindako esku hartzeak eta jarduketak familia ingurunean izan daitezen jarraitu behar da saiatzen, harreraren premia balego ahalik eta ingurunerik naturalean eman dadin. Jarduketa horiek, ingurune hurbil horretan

egiten direnez, adingabeekin aukera gehiago izaten ahal dituzte gurasoekin itzultzeko, eta laburra-  
goak izaten ahal dira gurasoengandik bereizita bizi diren boladak.

g) Nazioko eta nazioarteko adopzioak, eta egokitasun deklarazioak.

2020an, 2 adopzio nazional gertatu dira (2019an, 9; 2018an, berriz, 11; 2017an, 8; eta 2016an, azkenik, 7) eta 4 adopzio internazional (2019an, 22; 2018an, berriz, 29; 2017an, 22; eta 2016an, azkenik, 15).

Ikusten den bezala, 2020ko adopzioen kopuruak, aurreko urteetakoekin alderatuta, ezohiki txikiak dira, eta hori ekitaldi honetako egoera berezia izatearen ondorio izaten ahal da.

h) Gatazka sozialean dauden adingabeak.

Babes sistemaren barruko zenbait adingabekok moldatu ezin larria dute, eta beren buruari edo beste kalte egiteko arriskuan daude.

2020an 368 adingabe zeuden egoera horretan, Eskubide Sozialetako Departamentuak emandako datuen arabera. Hor sartzen dira zigor arloko atariko eginbideak dituzten 14 urtetik beherako adingabeak (79 kasu), eta horiei gehitu behar zaizkie behaketa eta harrera zentroetan gatazka egoeran dauden adingabeak, eta babes sistemako beste programa batzuetako egoera berekoak (168).

2019ko datu erkagarria hau zen: 483 adingabe; eta 2018koa: 540 adingabe.

2020ko kasuen murrizketa, nagusiki, behaketa eta harrera zentroetako adingabeen kasuak murriztearen ondorio da.

Arazo hori ezabatzeko edo murrizteko ahaleginak egiten jarraitu behar da, prebentzio, hezkuntza, kultura eta gizarteratze neurriak erabiliz. Halaber, berriz esan behar da babes berezia eman behar zaiela



gatazka egoeran dauden adingabeen familiei, arazo larriak eragiten baitizkiete anitzetan.

#### i) Autonomia pertsonaleko programak.

16 eta 18 urte bitarteko adingabeentzako programak dira, baldin eta neurri judizial edo administratiboren bat ezarri bazaie, haien gizarteratzea edo laneratzea errazteko.

Eskubide Sozialetako Departamentuaren arabera, 2020an 194 adingabe aritu ziren ingurune irekian eta diruz lagunduta egindako autonomia programe-tan (81 adingabe 2019an; 48, berriz, 2018an; eta 36, azkenik, 2017an).

Beraz, programa horietako kopuruek gora egin dute, eta jarduketa eta neurri horiekin jarraitzea animatzen dugu, kontuan hartuz aurreko txostene-tan komenigarritzat jo dela emantzipaziorako edo helduarora bideratzeko programak indartzea.

#### j) Lagundu gabeko adingabe atzerritarrak.

Aurreko ataletan adierazi bezala, bakarrik dauden adingabe atzerritarrekiko arretak eragin berezia izan zuen babes sisteman 2019. urtean.

2020an, oraindik ere handia da eragin hori, baina gutxitu egin da.

Atal honetan, Eskubide Sozialetako Departamen-tuak 2020an adingabe horiekiko arretari buruz emandako datuak azaltzen dira:

#### a) Lagundu gabeko adingabe atzerritar artatuen kopurua.

Lagundu gabeko 242 adingabe atzerritar artatu zituzten babes baliabideetan:

- 209 adingabe egoitza baliabideetan.
- 2 adingabe familia harrera bidez.
- 31 adingabe ingurune irekiko autonomia programen bidez.

#### Adinaren arabera:

- 12-14 urte: 7 adingabe.
- +14-16 urte: 26 adingabe.
- +16-18 urte: 173 adingabe.
- +18-19 urte: 26 pertsona.
- >19 urte: 10 pertsona.

#### Sexuaren arabera:

239 mutil, 3 neska.

#### b) Babes sisteman hartutako lagundu gabeko adingabe atzerritarren kopurua.

Babes sisteman hartutako lagundu gabeko adingabe atzerritarrak 125 izan ziren. Horietatik, 55 atera dira sistematik. Hortaz, 70 adingabek jarraitzen dute sistemaren barruan. 55 adingabe horiek honako arrazoi hauengatik atera dira sistematik:

- 37 adinez nagusiak ziren (horietako batzuk 1-15 egun egon ziren babes sisteman: 33).
- 4 beste komunitate autonomo batzuen tutoretzapean zeuden.
- 3 familiara itzuli ziren.
- 9 tutoretza deuseztatu egin ziren.
- 2k baja eskatu zuten adin nagusitasunagatik.

#### c) Lagundu gabeko adingabe atzerritarrekin formalki hartutako babes neurrien kopurua (zaintza eta babesgabezia).

Artatutako 125 kasu berrietatik, 68 adingabe babes-tu dira. Gainerako pertsonen dagokienez, sisteman baja izan dira tutoretza adierazpenik gabe (adin nagusitasunagatik, tutoretzapean beste komunitate autonomo batean egoteagatik, etab.), edo behin-behineko zaintzan daude adin proben zain.

d) Hartutako (egoitza eta familia) harrerako neurrien kopurua

2020. urtean, ez da izan lagundu gabeko adingabe atzerritarren familia harrerarik. Neurri guztiak egoitza harreraren bidez hartu dira.

Aurreko urteetako familia harrerako bi adingabeen jarraipenari eusten zaio.

e) Lagundu gabeko adingabe atzerritarrentzako egoitza plazen kopuru osoa.

Lagundu gabeko adingabe atzerritarrentzako baliabide espezifikoak hauek dira:

- 2 behaketa eta harrera zentro (50 plaza).
- Oinarrizko egoitza harrerako 30 plaza (etxebizitzak komunitatean).
- 110 plaza bizitzeko baliabideetan (autonomia aurreko etxebizitzak Nafarroako zenbait herri-tan).
- 40 arreta plaza ingurune irekiko (zentroan egon gabeko) autonomia programan. Horietako 20 Iruñean; eta beste 20, berriz, Tutera inguruan eta Erriberan.

f) Lagundu gabeko adingabe atzerritarren ehuneko babes sisteman artatutako adingabeen kopuru osoaz den bezainbatean.

Txosten honetan erreferentzia egin zaien zaintzapeko adingabe guztietatik (familia eta egoitza harrera; 669 adingabe), %31 inguru lagundu gabeko adingabe atzerritarrak dira.

### **E) Erreforma-sistemako jarduketak:**

Erreforma sistemari dagokionez, emandako datuek adierazten dute 2020. urtean 179 neurri hartu zirela ingurune irekian betetzeko, eta kopuru hori aurreko urteetakoa baino txikiagoa da (242 neurri 2015ean;

251 neurri 2016an; 325 neurri 2017an; 335 neurri 2018an; eta 376 neurri 2019an).

Era berean, datuek erakusten dute 25 izan zirela barneratze neurriek eragindako adingabeak (36 kasu 2015ean; 39 kasu 2016an; 44 kasu 2017an; 49 kasu 2018an; eta 58 kasu 2019an).

Are gehiago saiatu behar da berekin gatazkak eta jokabide zigorgarriak ekartzen ahal dituzten egoerak saihesten eta detektatzen, zerikusia duten instantzien arteko jarduketak koordinatuz (familia, gizarte eta hezkuntza arloak, batez ere).

## 5.4.2. Azken urteotako bilakaeraren informazio taula.

### I. Babes sistemak artatutako adingabeak.

	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Egoitza edo familia harrera	458	550	538	469	485	461	499	494	520	675	669
Behin-behineko zaintza (COAS)	180	164	197	184	174	179	225	235	264	611	401
Urgentziako familietan behin-behineko zaintza				2	7	17	15	22	13	15	11
<b>Guztira</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>	<b>1081</b>
Eguneko zentroetan dauden adingabeak	31	27	26	30	46	25	26	27	24	27	23
Familian esku hartzeko programa espezializatueta dauden ADINGABEAK (EHPE)	153	132	175	152	181	212	176	270	343	332	307
Nerabeen hezkuntzarako programan dauden ADINGABEAK (NHP)	30	32	28	28	30	24	25	41	45	40	40
Haurren eta nerabeen arretarako taldeen (HNAT) esku hartzea behar duten ADINGABEAK (Lizarra, Tafalla, Tuter, Eskualdea/Iparraldea)	169	241	224	358	450	468	461	580	487	630	598
AUTONOMIA-PROGRAMETAN DAUDEN ADINGABEAK	22	14	18	44	40	27	19	36	48	81	194
<b>Guztira</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>1162</b>
<b>ADINGABEAK, GUZTIRA</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>	<b>2243</b>

**II. HNA taldeek artatutako familiak.**

			2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
	Lizarra	Familiak	58	70	72	73	84	88	91	140	97	83	58
	Tafalla	Familiak	45	60	56	58	75	65	69	96	57	70	70
<b>HNAT</b>	Tutera	Familiak			5	77	97	110	106	162	81	91	84
	Eskualdea*	Familiak									33	106	121
	Guztira		103	130	133	208	256	263	266	398	268	350	333

\* Iruñerriko HNA taldea 2018ko abuztuan sartu zen lehen mailako arretarako sarean.

**III. Familia hartzaileak eta laguntza teknikoak jasotzen dutenak**

	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
<b>Familia hartzaileak</b>	242	198	218	210	210	217	198	190	209	186	190

**IV. Laguntza ekonomikoa jasotzen duten familia hartzaileak.**

	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
<b>Harrerengatik laguntza jasotzen duten familiak</b>	188	151	156	153	181	194	150 (familia)	186	191	246 (fam.)	259
							187 (adingabe)			296 (adin.)	327 (adin.)

**V. Zaintza beren gain hartzen ez duten beste programa batzuetan adingabeak dituzten familiak.**

	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	
<b>EGUNEKO ZENTROKO FAMILIAK (adingabeak zenbatzen ziren, eta, 2013az geroztik, bai eta familiak ere).</b>				25	40	17	23	25	24	27	18	
<b>Familian esku hartzeko programa espezializatuan dauden FAMILIAK</b>		72	82	83	68	77	92	97	195	215	152	148
<b>NHP FAMILIAK (adingabeak zenbatzen ziren, eta, 2013az geroztik, bai eta familiak ere).</b>				28	30	24	25	28	35	40	40	

**VI. Prestazio ekonomiko konpentsatzailearen bidez laguntza jasotzen duten familiak.**

	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
<b>Prestazio ekonomiko konpentsatzaileak</b>				26							
<b>(adingabeentzako laguntzak dira; 2013an jada familiak bereizten dira)</b>	52	96	56	18	48	71	85	92	102	97	138
				Fam.	Fam.	Fam.	Fam.	Fam.	Fam.	Fam.	Fam.

**VII. Babesgabetasun egoeran dauden adingabeak.**

	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
<b>Urtean aitortutako babesgabezia egoerak</b>	44	38	32	21	19	35	40	90	144	222	197
<b>TUTORETZAPEKO ADINGABEAK, GUZTIRA</b>	202	214	202	220	239	178	253*	347	427	574	512

\* Indarreko 195 babesgabezia egoera soilik zeuden erregistratuta 16/12/31n, zenbait kasutan atzera bota delako egoeraren adierazpena, eta adingabeak adinez nagusi izatera iritsi direlako.

**VIII. Familia nahiz egoitza harreraren dauden adingabeak.**

	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
<b>Egoitza harrera</b>	216	310	292	225	237	209	271	265	311	411	412
<b>Familia harrera*</b>	242	240	246	244	248	252	228	229	209	264	268
<b>Guztira</b>	458	550	538	469	485	461	499	494	520	675	680

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

**IX. Familia zabalean eta besteren familian egindako harrerak.**

	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
<b>Adingabeenak ez diren familiak</b>	76	85	93	88	86	82	81	94	70	92	98
<b>Familia zabalak</b>	166	155	153	156	162	170	147	135	139	172	170
<b>Guztira</b>	242	240	246	244	248	252	228	229	209	264	268

**X. Familia harrera arruntak, iraunkorrek eta adopzio aurrekoak.**

	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
<b>Aldi baterako harrerak</b>	70	68	61	72	51	49	42	57	27	25	34
<b>Harrera iraunkorrek</b>	172	172	185	172	197	203	186	172	182	239	223
<b>Larrialdiko harrerak</b>											11
<b>Adopzio aurreko harrerak</b>	7	8	9	9	7	0	0	No	No	-	-

**XI. Behin-behineko zaintzapean dauden adingabeak.**

	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
<b>Beloso Alto* behaketa eta harrera zentroa (zailtasuna)</b>	69	64	65	56	55	64	67	90	47	73	60
<b>Ilundain** behaketa eta harrera zentroa (gatazka)</b>	111	100	132	128	119	115	158	145	217	247	121
<b>MENA direlako behaketa eta harrera zentroa</b>	-	-	-	-	-	-	-	-	-	291	224
<b>URGENTZIAKO FAMILIAK</b>				2	7	17	15	22	13	15	11
<b>GUZTIRA</b>	180	164	197	186	181	196	240	257	277	626	416

\* 2019az geroztik, Argaray behaketa eta harrera zentroa Beloso Alton kokatuta dago, eta Gizain Fundazio Publikoa kudeatzen ari da.

\*\* 2019an, gatazkako behaketa eta harrera zentroak bi gune fisiko ditu: Ilundain eta Zizur.

**XII. Gatazka egoeran dauden adingabeak.**

	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
<b>Gatazkako behaketa eta harrera zentroan dauden adingabeak</b>	111	100	132	128	119	115	158	145	217	247	121
<b>Gatazka egoerako adingabeak beste programa batzuetan (egoitza harrera, NHP, etab.)</b>	125	161	91	92	137	341	360	420	241	141	168
<b>Atariko eginbideak dituzten 14 urtetik beherako arau-hausleak</b>									82	95	79

	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
<b>Gatazka egoeran dauden adingabeak, guztira</b>	236	261	223	220	256	456	518	565	540	483	368

### XIII. Zaintza egoeran dauden adingabeak.

	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
<b>Harreran dauden adingabeak</b>	458	550	538	469	485	461	499	494	520	675	669
<b>Behaketa eta harrera zentroak</b>	180	164	197	184	174	179	225	235	264	611	401
<b>Urgentziako familiak</b>					7	17	15	22	13	15	11
<b>Guztira</b>	638	714	735	653	666	657	739	751	797	1301	1081

### XIV. Adopzio nazionala.

	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
<b>Adopzio proposamena duten adingabeen kopurua*</b>	7	8	16	9	10	8	10	8	11	9	9
Nafarroakoak	7	8	9	5	8	8	5	5	5	8	1
0-2 urtekoen zerrenda	3	3	2	3	2	3	2				1
Beste komunitate batzuetakoak			7	4	2	0	5	3	6	1	6
<b>PAGNAren adopzio proposamena duten adingabeen kopurua</b>	10	8	10	5	8	8	5	5	7	8	2
<b>Adopzioko autoak</b>	15	6	7	14	15	3	8 (horietako bat ukatua)	8	11	9	2

		2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
<b>Adopzioko autoak</b>	Nafarroako proposamena dutenak	11	6	5	12	7	3	5	5	5	8	2
	Beste komunitate batzuetakoak	4		2	2	8	0	2	3	6	1	0
<b>Familia eskatzaileak</b>		66	41	30	21	34	15	11	16	21	21	9

\* Uztailaren 28ko 28/2015 Legeak familia harreraren tipologia aldatu du. Adopzio aurreko harrera desagertu da. Legea indarrean jartzen den egunetik aurrera, administrazio ebazpen bidez "adopzioa xede duen zaintza eskuordetza" eratzten da.

	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
<b>Egokitasun nazionalako ziurtagiriak</b>	3	4	5	2	23	16	11	37	22	1	10

#### XV. Nazioarteko adopzioa.

	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
<b>Familia eskatzaileak</b>	81	45	46	18	29	19	23	21	18	18	11
<b>Egokitasun ziurtagiriak</b>	71	93	70	59	56	22	40	37	29	10	15
<b>Adoptatutako adingabeak</b>	65	65	45	49	27	30	15	22	29	22	4
<b>Nafarroan adoptatu diren adingabeak, guztira</b>	985	1050	1095	1144	1171	1201	1216	1238	1278	1309	1313
<b>Jarraipena duten adingabeak</b>	227	279	232	205	174	175	132	160	190	191	350

#### XVI. Administrazioaren laguntza duten adingabeak.

	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
<b>EGUNEKO ZENTROETAN DAUDEN ADINGABEAK</b>	31	27	26	30	46	25	26	27	24	27	23
<b>Familian esku hartzeko programa espezializatueta (FEHPE) dauden ADINGABEAK</b>	153	132	175	152	181	212	176	270	343	332	307



	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
<b>Nerabeen hezkuntzarako programan (NHP) dauden ADINGABEAK</b>	30	32	28	28	30	24	25	41	45	40	40
<b>Haurren eta nerabeen arretarako taldeen (HNAT) esku hartzea behar duten ADINGABEAK (Lizarra, Tafalla eta Tuter, Eskualdea/Iparraldea*)</b>	169	241	224	358	450	468	461	580	487	630	598
<b>AUTONOMIA-PROGRAMETAN DAUDEN ADINGABEAK</b>	22	14	18	44	40	27	19	36	48	81	194
<b>GUZTIRA</b>	405	446	471	612	747	756	707	954	947	1093	1162

### XVII. Erreforma sisteman dauden adingabeak.

	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
<b>Ingurune irekia **</b>	336	362	288	303	321	242	251	325	335	376	179
<b>Barneratzea</b>	38	31	21	43	54	36	39	44	49	58	25

\*Eskualde eta Iparraldeko HNA taldea 2019tik ari da lanean.

\*\* Adingabeek ingurune irekian betetzeko eman diren neurrien kopurua adierazten dute zenbaki horiek. Adingabeen kopurua adierazten dute barneratze datuek.

#### 5.4.3. Iradokizunak.

Haurren eta nerabeen eskubideen babes 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 bultzatu nahi du.

Horrez gainera, egokitzat jotzen du Eskubide Sozialetako Departamentuari honako iradokizun hauek helaraztea:

**Lehenengoa.** Adingabeak desinstituzionalizatzeko ildoekin jarraitzea, eta ahal den neurrian areagotzea, familia ingurunean jarrai dezaten, edo ezin bada, harrera familietan.

Ikusitako datuek adierazten dute familia harrera egoitza harreraren aurretik lehenestea betetzetik urruti dagoen helburua dela, eta arretaren instituzionalizazio maila handia dela. Esparru honetan iradoki behar da Eskubide Sozialetako Departamentuak adingabeen instituzionalizazioa murrizteko eta familia harrera sustatzeko plan bat egin dezala, adin tartek eta beste parametro egoki batzuk kontuan hartuta, helburuak, neurriak, konpromisoak, epeak eta abar biltzen dituen, instituzionalizazioa desagerrarazteko edo ahalik eta gehien gutxitzeko, eta ikusitako egoera alderantzizkatzen ahalegintzeko. Egokia da aurrerantzean ere sustatzea fa-

milia harrera (kontzientzia harrarazteko, familia har-tzaileak prestatzeko, laguntza ekonomikoa emateko eta abarretarako neurriekin), eta harrera modalitate horri lotutako baliabide espezifikokoak bultzatzea, besteak beste urgentziakoak eta espezializatuak, oraindik ere oso irismen mugatua dutelako.

**Bigarrena.** Adingabeak babesteko sistemak eta adingabearen babes gaitan diharduten eragileek (Familia eta Adingabekoen Zuzendariordeztako organo egokiak, oinarriko zerbitzu sozialak, HNAE taldeak, ekimen sozialeko erakunde laguntzaileak, etab.) dituzten baliabideak indartzea, kontuan hartuta adingabeak babesteko sistemaren beharretarako aurreikusitako edo aurreikusten ahal den bila-kaera, azken urteetan hautemandako joerak ikusi-ta. Horri dagokionez, adierazi behar da, aurkeztu-tako datuen arabera, azken hamarkadako jarduera adierazleak nabarmen hazi direla.

Adingabeak babesteko sistemak baliabide pertso-nal, material eta tekniko nahikoak izan behar ditu, legez dagozkion eginkizunak ongi bete ditzan, eta ahal izanez gero, egungo hornidura indartzea irado-kitzen da.

**Hirugarrena.** Haurrak eta nerabeak babesteari bu-ruzko foru legeak berrikusten, hobetzen eta garatzen jarraitzea. Horri dagokionez, esan behar da departa-mentuak gaiari buruzko foru lege bat egiteko proiektu baten berri eman duela, eta horretarako parte-hartze prozesu bat hasi da 2020. urtearen amaieran.

Azkar onestea guraso bakarreko familiei buruzko foru legea garatzeko erregelamendua.

**Laugarrena.** Haurrei eta nerabeei laguntzeko II. planean jarduteko aurreikusitako neurri eta ildoak abian jartzen jarraitzea, bai eta planarekin zerikusia duten programazio, koordinazio eta ebaluazio jar-duketekin ere.

**Bosgarrena.** Ebaluazio horretan kontuan hartzea azken bi urteetan zer-nolako eragina izan duten ba-bes sistema osoan lagundu gabeko adingabe atze-rritarrak artatzeko programek.

Erakundeak lagundu gabeko adingabe atzerritar horiei arreta ematen jarraitzea animatzen du, da-gozkion programak eta beste administrazio es-kudun batzuekiko koordinazioa ahal den neurrian hobetuz eta babes sistemako gainerako programen garapenarekin bateratuz.

Era berean, erakundearen ustez, beharrezkoa da, batez ere adingabe horien kasuan, babesteko, la-gun egiteko eta emantzipatzeko edo helduarora igarotzeko programek irautea, adingabe izan bitar-teko esku hartzean etenik gerta ez dadin adin nagu-sitasunera iriste hutsagatik.

**Seigarrena.** Adingabeak dituzten eskubideen eta betebeharren berri eman behar da, eta haiei arreta ematen dieten administrazio organoen artean koordinazioa hobetzen jarraitu, bereziki, hezkun-tza, osasun eta gizarte arloetan, arrisku egoeren aurrean prebentzio eta babes goiztiarra sustatze-ko, eta ahal dela, sarean funtzionatuko duen siste-ma bat bultzatzeko.

**Zazpigarrena.** Arrisku egoeretan arreta goiztiarra indartzen jarraitzea, egoera horiek antzemateko dauden baliabide eta mekanismoen bidez, ahal den neurrian egoerok adingabeak beren familia inguru-netik aldentzea eta, hala egokituz gero, babesgabe-tasun adierazpena egitea saihestuz.

**Zortzigarrena.** Arriskuan dauden adingabeak dituz-ten familiei laguntza ematea, adingabeak beren in-gurune naturalean jarrai dezaten. Era berean, fami-liekiko harremanak, informazioa, laguntza eta, hala badagokio, babes indartzea, babesgabekat jotako adingabeak edo familia gunetik bereizita bizi dire-nak badituzte, ahal dela adingabeak itzultzeko bal-dintzak sortuz, eta beti ere adingabearen maila han-diagoko interesaren nagusitasuna baztertu gabe.

**Bederatzigarrena.** Gatazka sozialeko egoeran dauden adingabeentzako programak areagotzea, prebentzio, hezkuntza, kultura eta gizarteratze neurriekin, bai eta, hala badagokio, lan neurriekin ere, arreta programa horietan familientzako arreta eta laguntza bereziak integratuz. Horri dagokionez, are gehiago saiatu behar da berekin gatazkak eta jokabide zigorgarriak ekartzen ahal dituzten egoerak saihesten eta detektatzen, zerikusia duten instantzien arteko jarduketak koordinatuz (familia, gizarte eta hezkuntza arloak, batez ere), eta, hartara, erreforma sistema-ren jarduketak murrizten ahaleginduz.

**Hamargarrena.** Autonomia pertsonaleko programak indartzen jarraitzea, laguntza neurri ekonomikoak eta teknikoak hartuta, neurri judizial edo administratiboren bat ezarri zaien nerabeak helduarora egoki igaro daitezen. Eta neurri egokiekin laguntzea helduarora iritsi diren gazteei, zaugarritasun bereziko egoeretan, beharrezkoa den bitartean.

Iradokizun horiek Eskubide Sozialetako Departamentuari jakinaraziko zaizkio, onesten dituen ala ez jakiteko, Nafarroako Foru Komunitateko Arartekoaren uztailaren 3ko 4/2000 Foru Legearen 34.2 artikularekin bat etorriz.



## VI. KAPITULUA

# ZERBITZU PUBLIKOAK HOBETZEKO HERRITARREK EGINDAKO PROPOSAMENAK

### 6.1. DATU OROKORRAK.

Beste urte batzuetako txostenetan islatzen den moduan, 2008. urtetik, erakundeak herritarren parte-hartzea sustatzen du zerbitzu publikoen hobekuntzan. Arartekoak zerbitzu horiek hobetzeko proposamenak aurkeztera animatzen ditu herritarrek, eta, zenbait kasutan, araua aldatzeko proposamen bilakatzen dira proposamen horiek.

Hori horrela, 2008az geroztik, herritarrek **329** hobekuntza-proposamen egin dituzte. Horietatik, **bederatzi** proposamen 2020. 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.

2020an aurkeztutako bederatzi proposamenetatik hiru onartutzat hartu ziren zuzenki, bi konponbidetan, hiru ez onartutzat eta beste batek Nafarroako Arartekoaren iradokizuna ekarri zuen, eta onartu egin zen.

Bederatzi proposamen horiek gai hauei buruzkoak izan ziren:

- Covid-19a: 3.
- Enplegu publikora heltzea: 1.
- Gizarte Ongizatea: 1.
- Hezkuntza: 1.
- Finantza-erakundeak: 1.
- Osasuna: 1.
- Zerbitzu publikoak: 1.

Hurrengo taulan, proposamenak eta horien emaitzak jaso ditugu:

Gaia	Afera	Administrazio hartzailea	Emaitza
Hezkuntza	CREENAK haur-eskoletan esku har dezala, berariazko premia emozionalak edo kualifikatuak dituzten ikasleei arreta emateko	Hezkuntza Departamentua	Onartutako iradokizuna
Covid-19a	Ekainean ikastetxeetako itxiera-data atzeratzea, covid-19aren ondorioz itxita egon ziren denboraz	Hezkuntza Departamentua	Ez da onartu proposamena
Covid-19a	Hirugarren adinekoei irtetea baimentzea konfinamenduan.	Espainiako Gobernua	Aintzat hartua, konponbidean
Covid-19a	Ikastetxeetara itzultzeko protokolo komun bat onartzea, covid-19ak eragindako osasun-krisiaren testuinguruan.	Hezkuntza Departamentua	Onartutako proposamena
Finantza-erakundeak	Desagertutako Nafarroako Aurrezki Kutxaren antzeko banku publikoa sortzea	Garapen Ekonomiko eta Enpresarialeko Departamentua	Ez da onartu proposamena
Osasuna	Presioak eragindako ultzeren kasuan ehunak berreraikitze teknika kirurgikoak moderniza daitezela	Osasun Departamentua	Aintzat hartua, konponbidean
Gizarte-ongizatea	Guraso bakarreko familiak familia ugariekin parekatzea	Eskubide Sozialetako Departamentua	Onartutako proposamena
Enplegu publiko batera sartzea	Iruñeko Udaltzaingoaren lanpostuetara sartzeko oposizioetan baremo bat gehitzea, adin-taldean araberakoa.	Iruñeko Udala	Ez da onartu proposamena
Zerbitzu publikoak	Mendillorriko txakurren aisialdirako gune batean hesiak jartzea	Iruñeko Udala	Onartutako proposamena

## 6.2. PROPOSAMENEN EDUKIA.

Ondoren, herritarrek aurkeztutako proposamenen edukia azalduko dugu.

### 6.2.1. Nafarroako Hezkuntza Bereziko Baliabide Zentroak (NHBBZ) haur-eskoletan esku hartzeko proposamena, premia emozional bereziak edo kualifikatuak dituzten ikasleei arreta emateko.

**Gaia:** Hezkuntza.

**Administrazio hartzailea:** Hezkuntza Departamentua.

**Laburpena:** Haur-eskola bateko zuzendariak idatzi bat aurkeztu zuen, emozioen garrantzia eta horiek haurren ekintzetan eta harremanetan duten zuzeneko eragina azaltzeko. NHBBZren esku-hartzea proposatzen zuen, ez soilik arlo kognitiboan eta fisikoan, baita emozionalean ere, eta haur-eskolei langile eta baliabide gehiago ematea, behar bezala garatzeko jarraipena eta laguntza behar duten haurren eskubideak bermatze aldera.

**Emaitza:** Nafarroako Arartekoak Hezkuntza Departamentura igorri zuen hobekuntza-proposamena, han balora zezaten.

Hezkuntza Departamentuak txosten hau eman zuen:

“76/1993 Foru Dekretuak, martxoaren 1ekoak, Nafarroako Hezkuntza Bereziko Baliabide Zentroaren (NHBBZ) egitekoak eta egitura-arloak ezartzen ditu, zentro horrek hezkuntza-komunitateari eman behar dion zerbitzu espezializatua eman dezan.

Eginkizun horietako batzuk 0 eta 3 urte bitarteko haurren arretarekin daude lotuta, besteak beste:

- HPBak dituzten haurren banaketa antolatzea titulartasun publikoko haur-eskoletan.
- HPBak dituzten haurren ebaluazio psikopedagogikoa egitea.
- Haur-eskoletarako laguntza-hezitzaileen eskaerak bideratzea.
- Haurraren bilakaeraren jarraipena egitea, laguntza-hezitzailearekin koordinatuta.
- Laguntza-hezitzaileei aholkularitza psikopedagogikoa ematea.
- Familiei aholkuak eta laguntza ematea 0-3 urte bitarteko hezkuntza-aldian.
- Eskolan hasten diren haurren ziklo amaierako txostena egitea.
- NJBBZko taldeekin, Hezkuntza Administrazioarekin eta 0 eta 3 urte bitarteko haurren arretarekin lotura duten beste zerbitzu eta erakunde batzuekin koordinatzea eta lankidetzan jardutea.

Hezkuntza Departamentuak ulertzen du eta bat egiten du herritarrek adierazitako kezkarekin; alegia, adingabeek gailu elektronikoak goiz erabiltzeak emozioak gobernatzen eta kontrolatzen duen eragina.

Hezkuntza Departamentua garen aldetik, ezin gara egoera horretatik kanpo geratu, eta haur-eskolek ematen duten zerbitzua hobetzea ekar dezaketen neurriak zehazten eta ezartzen dihardugu”.

Nafarroako Arartekoak Hezkuntza Departamentuari adierazi zion, Hezkuntzari buruzko Lege Organikoaren 71. artikuluan eta hurrengoetan jasotako printzipioen arabera, legearen helburua ikaslearen arreta integrala ziurtatzea eta, behar duenari ohikoa ez den

hezkuntza-arreta bermatzea dela. Berariazko arreta hori arrazoi ugariaren eta hainbat motakoren ondorio izan daiteke, eta halaxe ondorioztatzen da aipatutako 71. artikuluaaren bigarren ataletik.

Erakundearen iritziz, hezkuntza-premia bereziko ikasleen kontzeptua (73. artikulua) nahiko zabala da; izan ere, kausei dagokienez, desgaitasun-egoerak eta jokabide-arazo larriak hartzen ditu barne.

Hori ikusita, Nafarroako Arartekoak interesdunaren proposamena aintzat har zitekeela iritzi zion; izan ere, beharrezkoa zirudien ondorioztatzea ikasleen behar emozionalek (nota kualifikatuak edo bereziki trinkoak badituzte), hezkuntza-arreta berezia edo desberdina behar izan dezaketela (beste hainbat inplikazioaren artean, alderdi emozionalek jokabide-nahasmenduak sor ditzakete eta hezkuntza-prozesuari nabarmen eragin diezaiokete).

Horregatik, Nafarroako Arartekoak gomendio hau egin zuen:

“Hezkuntza Departamentuari iradokitzea laguntza eman diezaiela Nafarroako Hezkuntza Bereziko Baliabide Zentroak (NHBBZ) 03 urte bitarteko haur eskolei, premia emozional bereziak edo kualifikatuak dituzten ikasleen arretarako”.

Hezkuntza Departamentuak onartu egin zuen egindako iradokizuna, eta, beraz, informazio hori proposamenaren egileari helarazita, amaitutzat jo zen jarduketak.

### **6.2.2. Ekainean ikastetxeetako itxiera-data atzeratzeko proposamena, covid-19aren ondorioz itxita egon ziren denboraz.**

**Gaia:** Covid-19a.

**Administrazio hartzailea:** Hezkuntza Departamentua.

**Laburpena:** Herritar batek ekainean ikastetxeak ixteko data atzeratzea proposatu zuen, covid-19aren

egoeraren eta bilakaeraren ondorioz itxita egon ziren eskola-egunei erreparatuta. Seme-alaba adingabeak zaintzeko opor-egunak eskatu behar izan zituela adierazi zuen; ondorioz, ezin izan zituen udan zaindu, eta gastua sortu zioten beste bitarteko batzuetara jo behar izan zuen.

**Emaitza:** Nafarroako Arartekoak Hezkuntza Departamentura igorri zuen hobekuntza-proposamena, han balora zezaten.

Hezkuntza Departamentuak txosten hau eman zuen:

“2020ko apirilaren 22an, ‘NAFARROAKO IKASTETXEETAN AURREZ AURREKO JARDUERA ETETEA DELA ETA, HEZKUNTZA JARDUERARI BURUZKO JARRAIBIDEAK’ dokumentua helarazi zitzaien Nafarroako Foru Komunitateko ikastetxeei.

Jarraibide horiek hezkuntza-komunitateko sektoreetatik jasotako ekarpenak aintzat hartuta landu ziren, Hezkuntzako Konferentzia Sektorialak hartutako erabakiekin bat etorriz.

“1. Eskola-egutegia

1. Ikasturte amaierako egutegia, oro har, 2019-2020 ikasturterako irakaskuntzen eskola-egutegia eta ordutegi orokorra lantzeko jarraibideak onartzen dituzten urteko ebazpenetara egokituko da. Ez da eskola-egun osagarririk gaituko ekainean eta uztailean”.

Beraz, jakinarazi behar dut ikastetxeen itxiera-data atzeratzeko proposamena ezin dela aintzat hartu.”

Departamentuak herritarrei ezezkoa adierazita, Nafarroako Arartekoak bukatutzat jo zituen bere jarduketak.



### 6.2.3. Hirugarren adinekoei irtetea baimentzea covid-19aren konfinamenduan.

**Gaia:** Covid-19a.

**Laburpena:** Herritar batek proposatu zuen, covid-19ak eragindako osasun-krisiaren ondorioz zirkulazio-askatasunari ezarritako mugen esparruan hartuko ziren neurrien artean, adinekoak kalera ateratzen uztea, halaxe utzi baitzitzaien haurrei. Konfinamendu luzeak adineko pertsonengan, hein handi batean, ondorio itzulezinak sortzen zituela adierazi zuen (narriadura motorra, organikoa eta kognitiboa, muskulu- eta hezur-masa galtzea, mugikortasuna eta koordinazioa murriztea, narriadura kardiobaskularra, pneumologikoa eta digestioa, eta gaitasun psikosozialak desagertzea). Horrenbestez, herritarraren iritziz, komenigarria zen kolektibo horrek ere onura ateratzea konfinamendu hori arintzeko neurriez.

**Emaitza:** Nafarroako Arartekoak herritarrari jakinarazi zion, garai hartan Espainiako Gobernuak iragarri zuela adineko pertsonak kalera aterako zirela, artean horretarako baldintza zehatzak ezarri ez baziren ere. Era berean, adierazi zion arreta handiz jarraituko zuela iragarritako neurria, halakorik egin ezean, behar diren neurriak hartzeko.

Proposamenaren egileari informazio hori helarazi ondoren, Nafarroako Arartekoak bukatutzat jo zituen bere jarduketak, eta gaia konponbidean zegoela iritzi zion.

### 6.2.4. Ikastetxeetara itzultzeko protokolo komun bat onartzeko proposamena, covid-19ak eragindako osasun-krisiaren testuinguruan.

**Gaia:** Covid-19a.

**Administrazio hartzailea:** Hezkuntza Departamentua.

**Laburpena:** Herritar batek azaldu zuen, covid-19aren ondorioz sortutako osasun-krisiaren testuinguruan eskolak berriz hastera zihoazela ikusita, ikastetxeek inkesta bat bidali zietela familiei, familien gai horrekiko prestutasuna balioesteko. Alabaina, inkestarekin batera ez zen antolaketa- eta desinfekzio-protokolorik edo -planik bidali, berriz eskolara itzultzeko segurtasuna eta bermeak ebaluatu ahal izateko. Hori dela-eta, ikastetxe guztietan aplikatu beharrekoa litzatekeen protokolo orokor bat onartzea proposatu zuen.

**Emaitza:** Nafarroako Arartekoak Hezkuntza Departamentura igorri zuen proposamena, han balora zezaten. Departamentuak txosten hau eman zuen:

*“2020ko maiatzaren 5ean, familien artean inkesta bat egiteko eskaera helarazi zitzaion Nafarroako Foru Komunitateko ikastetxeei. Inkestan seme-alabak ikasgeletara partzialki itzultzeko familiek zuten prestutasunari buruz galdetu zen, covid-19aren ondorioz ezarritako alarma-egoeraren desekonfinamendu-faseen testuinguruan. Inkesta egiteko arrazoia, nolana ere, familia eta ikasleentzat itzulera horrek izanen zuen borondatezko izaera zen.*

*Hezkuntza-administrazioak hartuko duen azken erabakia osasun-agintariek ezarritako osasun-irizpideak zorrotz betetzearen mende egonen da beti.*

*Herritarrek iradoki zuten proposamenaren arabera, alegia, ikastetxeetara bueltatzearekin batera ikastetxe guztietarako antolaketa-protokolo eta -jarraibide komunak egon behar dutela, guztiz bat dator Hezkuntza Departamentuak horri buruz ezarritako irizpideekin. Beraz, jakinarazi behar dizut onartu egin dela zure proposamena; hau da, ikasgeletara itzultzea ingurunerik seguruena bermatuko duten neurriak hartuz”.*

Departamentuak herritarrari hartutako erabakia adierazita, Nafarroako Arartekoak onartutzat jo zuen proposamena, eta bere jarduketak bukatu zituen.

### 6.2.5. Nafarroako banku publikoa sortzeko proposamena.

**Gaia:** Finantza-erakundeak.

**Administrazio hartzailea:** Garapen Ekonomiko eta Enpresarialeko Departamentua.

**Laburpena:** Herritar batek, herritarren interesa, ekonomia eta Nafarroako Foru Komunitatearen geroa kontuan hartuta, banka publiko bat sortzea proposatu zuen, desagertutako Nafarroako Aurrezki Kutxak denbora luzez izan zuen eginkizunaren antzekoa bete dezan. Herritarrak, horretarako, sinadurak biltzeko kanpaina bat hasi zuen, berriro sortzeko.

**Emaitza:** Nafarroako Arartekoak Garapen Ekonomiko eta Enpresarialeko Departamentura igorri zuen proposamena, han balora zezaten.

Departamentuak txosten hau eman zuen:

[..]

Garapen Ekonomiko eta Enpresarialeko Departamentuak, Nafarroako Gobernurako 2015-2019 legegintzaldiko akordio programatikoa hartutako konpromisoa betez, alegia Nafarroan finantza-erakunde publiko bat berreskuratzeko aukerak aztertuko zituen txosten bat egitekoa, azterketa oso bat egin zuen, gaiari buruzko ikuspegi orokor bat izateko xedearekin. Horretarako, txosten juridiko bat eta bideragarritasun ekonomikoari buruzko iritzi-azterlan bat egitea eskatu zuen, eta Europako erreferentziazko hainbat esperientzia aztertu zituen.

Badira, beraz, gai horri buruz: txosten juridiko bat, Nafarroako Unibertsitate Publikoko

lantaldeak egina, berau Fernando de la Hucha Celadorrek (Finantza eta Zerga Zuzenbideko katedraduna) eta Rafael Lara Gonzalezek (Merkataritza Zuzenbideko katedraduna) osatua; Bilboko aholkularitza-enpresa batek, Bizilan SAK egindako iritzi-azterlan bat (1988az geroztik ekonomiari eta merkatuari buruzko azterlanak eta ikerketa soziologikoak egiten ditu, eta arlo pribatuan zein sektore publikoan esperientzia handia du; azterlana lizitazio publiko bidez esleitu zen, Nafarroako Enpresa Korporazio Publikoaren –NEKP– bidez); eta dokumentu bat, NEKPk banku publikoko nazioarteko erreferentziazko esperientziak eza-gutzeko ‘Baluarte’ Nafarroako Batzar Jauregia eta Auditorioan 2017ko urrian antolatutako jardunaldiaren transkripzioa jasotzen duena.

Idazki honekin batera doaz bere garaian argitara eman ziren agiri horiek; halaxe egiazta daitezke Nafarroako Gobernuak 2017ko abuztuaren 11n, 2017ko urriaren 27an eta 2018ko urtarrilaren 15ean emandako prentsa-komunikazioetan.

Bestalde, 2019-2023 aldirako bizikidetzako legegaldia, berdintasunezko, berritzaile eta aurrerakoi baterako akordio programatikoa Nafarroan banku publiko baten sorrera jasotzen du ‘itundutako desadostasunak eta aztertzeke dauden gaiak’ izeneko eranskinean, IEK eta Podemos-Ahal Duguk proposatuta. PSN eta Geroa Bai kontra daude; azken hori, txikizkako banku publiko batekin ados ez dagoelako.

Nafarroako Gobernuak, 2019-2023 legealdiko akordio horretan ezarritakoaren arabera, enpresa-finantzaketari laguntzeko neurriak indartzeko konpromisoa hartu du, horretarako, besteak beste, abalekin, partaidetza-maileguekin eta proiektu estrategikoen finantzaketarekin lotura duten mekanismoak indartuz, arrisku-kapitaleko funts estrategiko

bat ere garatuz, Nafarroan funtsezkoak diren enpresak hazten eta errotzen laguntze aldera. Eta, gainera, Nafarroako Gobernuak eta EH Bilduk 2021eko Nafarroako aurrekontuak onartzeko lortutako akordioari jarraikiz, partida bat gehitu da: '100000101004459923900 Nafarroa Suspertu Plana. Nafarroako Finantza Institutua', erakunde hori eratzeko lehen urratsak emate aldera".

Garapen Ekonomiko eta Enpresarialeko Departamentuak herritarrari ezezkua adierazita, Nafarroako Arartekoak bukatutzat jo zituen bere jarduketak.

### **6.2.6. Presioak eragindako ultzeren kasuan ehunak berreraikitze teknika kirurgikoak modernizatzeko proposamena.**

**Gaia:** Osasungintza.

**Administrazio hartzailea:** Osasun Departamentua.

**Laburpena:** Herritar batek Osasunbidea - Nafarroako Osasun Zerbitzuan presioak eragindako ultzerak tratatzeko teknika ez hain erasokorra martxan jartzea proposatu zuen. Azaldu zuenez, Nafarroan, erasan horretarako tratamendu bakarra ebakuntza kirurgiko oso erasokorra, odoltsua eta konplikazio handikoa da. Alabaina, bada beste teknika bat kaltegabeagoa, eta denbora gutxiago behar izaten da ebakuntza-gelan. Teknika hori Oviedoko HUCA Ospitalean, besteak beste, inplementatuta dago. Herritarrak eskatu zuen teknika hori Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuan gehitzeko aukera azter zedila, pazienteak beste autonomia-erkidegoetara bideratzea saihesteko.

**Emaitza:** Nafarroako Arartekoak Osasun Departamentura igorri zuen proposamena, han balora zeza ten. Departamentuak txosten hau eman zuen:

"[...] Dagoeneko ezarrita dauden ultzera-ka suetarako ohiko tratamendua ultzera horien

graduaren eta hedaduraren arabera izanen da, baita gerta daitezkeen inguruabar osagarrien arabera ere; besteak beste, nutrizio-egoeraren, tokiko infekzioaren, komorbilitateen eta paziente bakoitzaren maneiu kliniko eta/edo kirurgikorako aukeren arabera. Baina, arau orokor gisa, ezarritako ultzeretan, suntsitutako edo kaltetutako ehun guztia (medikuntzan "desbridatzea" deitzen duguna) kirurgikoki garbitu behar da, eta zauria eta akatsa ehun osasungarriaz itxi behar da. Ahal izanez gero, zauria zuzenean ixten da, zauriaren ertz osasuntsuen bidez aurrera eginez, baina akatsaren magnitudeagatik hori egitea ezinezkoa bada, ehun osasuntsua inguruko eremuetatik -baita haratagokoetatik ere- ekartzea baino ez dago; alegia, "zintzilikarioak" erabiltzen dira, larruzkoak, muskuluzkoak edo ehun koipetsukoak.

Jakina, aukera horrek ultzeraren eraginpean ez dauden ehun osasuntsuak sakrifikatzea dakar, eta, teknika asko dauden arren, eskuragarri dauden ehun-kantitatea mugatua da, finitua. Baina "aukera- eta proportzionaltasun-printzipioarekin" erabiltzen dira, kostu-onura balantzea haztatuz (ehunak sakrifikatzea eta ondorioak vs konponbide-itxaropenak). Horrez gain, jakinik paziente horiek kronikotasun-inguruabar klinikoak izan ohi dituztela, eskuragarri dauden teknikak erabiltzean "mailakatze-printzipioa" mantentzen saiatzen gara beti, berragertzea -errepikatzea- ohikoa baita.

[...] Egia da Medikuntzaren garapen zientifikoan eta, bereziki, Kirurgia Plastikoarenean, terapia berriek gero eta protagonismo handiagoa hartzen dutela; horietako bat medikuntza birsortzailearen eta zelula amen eremu zabalean dago. Berrikuntza zientifikoko

arlo guztiak bezala, lan ugari emaitzarik onenak bilatzen dituzte ikerketa-bide desberdinetatik. Komunitate zientifikoak horien emaitzak ezagutzen eta pixkanaka onartzen dituen arren, ebidentziek hala frogatzen dituzten heinean, ez da beti haien aplikagarritasuna eta are haien eraginkortasuna ere estrapolagarria paziente guztientzat, eta ez dira gaitz horien "paziente tipoa" tratatzeko "estandarra". Horrek ez du esan nahi baliagarriak izan ez daitezkeenik, eta kostuaren eta onuraren arteko erlazioa, azkenean, une edo kasu zehatzen batean ohiko tratamendua baino hobetzat har ez daitekeenik. Alabaina, zaila da, oro har, paziente gehienentzat tratamendu-oinarri kanonikoa dela ezartzea, are gutxiago hasierako faseetan.

Zehazki, Oviedoko HUCAn interesatuari hezurretik lortutako zelula amak aplikatzeko egin dioten teknika, arlo horretan garatzen ari diren ikerketa-ildoetako bat da. Bere kasuan, aski arrakastatsua eta erabilgarria izan da, eta, egia bada ere zelulen erauzketari lortutako erikortasuna oso txikia izan dela, oro har, oso zaila da onartzea zelula gutxi batzuek -nahiz eta modu bikainean hazi eta ugaldubir sor dezaketenik horrek akats titular nabarmenak, presioak eragindako ultzera errepikakorretan edo eboluzio luzekoetan tratatu behar izan ohi ditugunak bezalakoak. Uste dugu, bai, -izan ere, hainbat ebidentziak hala erakusten dute-, tratamendu lagungarria izan daitekeela sendaketen zainketatan, edo ultzeren hasierako faseetarako, non tokiko ehunen ezaugarri trofikoak hobetzea aukera egokia izan daitekeen ultzerak (ehunak pixkanaka kaltetuz eta/edo galduz) aurrera egitea eta/edo sakontzea saihesteko.

Interesdunaren kasu zehatzean (historialaren arabera ultzera kroniko eta sendatzen zaila duena, denbora luzez zainduta egon arren), pentsatu zen estrategia aldatzea eta zelula amak erabiltzea aukera egokia izan zitekeela akats horiek berreraikitze beharrezkoa den kalte kirurgikoa mugatzeko. Horrek ez du ukatzen, ordea, tratamendu estandarrik, gaur egungo ebidentziarekin, eta kasu gehienetan, prebentzioa, sendaketa gidatuak eta kirurgia dakarrela.

Nafarroan horrelako terapiak ezartzeari dagokionez, guztiz ados nago oso interesgarria izanen litzatekeela, ez bakarrik kirurgia plastiko-berreraikitzailearen arloari dagokionez, baizik eta, hedaduraz, Medikuntzaren arlo askotarako. Nahiz eta ez garen parte hartzen ari norabide horretan inongo azterlan edo lanetan, badakit, jakin ere, gure erkidegoan baliabide zientifiko eta pertsonal kualifikatuak daudela ikerketa-ildo horiei heltzeko. Hala ere, ikerketa-lerroen plangintza estrategikoa gurea bezalako zerbitzu asistentzial hutsetik haratago doa, nahiz eta pozik egonen ginatekeen gure inguruko oinarrizko ikerketa-estamentuekin lankidetzan aritzeko aukera bage-nu, gure espezialitateko beste arlo batzuetan egiten dugun hein berean.

Laburbilduz, nire iritziz, herritarrari aplikatu zaion zelula amen terapia Medikuntza Birsortzailearen esparru berri, erakargarri eta etorkizun handikoaren barruan sartzen da, eta ez da fikzio-zientzia; izan ere, gero eta lan eta esperientzia gehiago sortzen ari dira medikuntzaren arlo honetan eta beste batzuetan, eta ebidentzia zientifikoak finkatzen ari direnak. Baina, gaur egun, oso arriskutsua da -eta okerra, nire iritziz- presio bidezko ultzerak dituzten paziente guztientzat tratamendu estandar

berria izan daitekeela pentsatzea. Zoritxarrez, oraindik bide luzea dago egiteko eta, egia esan, ona litzateke Medikuntza Birsortzailearen ezagutzan hainbat arlotatik aurrera egiten saiatzen diren taldeen ligan egotea”.

Osasun Departamentuaren jarrera herritarrari helarazita, Nafarroako Arartekoak bukatutzat jo zituen bere jarduketak, eta gaia konponbidean zegoela iriztzi zion.

### **6.2.7. Guraso bakarreko familiak familia ugariekin parekatzeko proposamena.**

**Gaia:** Gizarte ongizatea.

**Administrazio hartzailea:** Eskubide Sozialetako Departamentua.

**Laburpena:** Herritar batek azaldu zuen bere erabakiz ama ezkongabea zela, eta bere bi seme-alaba adingabeez arduratzen zela. Egoera horretan, ez zuen inoiz gizarte-laguntzarik eskatu, eta bera izan zen familiaren mantenu bakarra. Nabarmendu zuenez, guraso bakarreko familientzako laguntzak jasotzen dituen legeak ez du inolako laguntza edo onura errealik ekartzen. Nafarroako Gobernuak Familia Atalak jakinarazi zion gizarte-egoera konplexuetarako laguntzak baino ez daudela. Bere egoera, eta, oro har, guraso bakarreko familia, familia ugarien egoerarekin parekatu beharko litzatekeela, eta, ondorioz, kenkariak eta beste onura batzuk jasotzeko eskubidea izan beharko luketela (ordainketa murriztua hiriko garraioan, Renfen, unibertsitateko matrikulan edo Evauko tasan, hizkuntza- edo musika-eskoletan, eta abar). Horregatik, administrazio publikoen abandonu-egoera ikusita, eta beste autonomia-erkidego batzuetan kategoriatu bateko eta besteko familien artean eskubideak parekatu direla jakinda, guraso bakarreko familiak familia ugarien parekotzat aitortzea eskatzen zuen.

**Emaitza:** Nafarroako Arartekoak Eskubide Sozialetako Departamentura igorri zuen proposamena, han balora zezaten. Departamentuak txosten hau eman zuen:

“Nafarroako Foru Komunitatean guraso bakarreko familiak egiaztatzeko otsailaren 7ko 5/2019 Foru Legeko 12. artikuluan ezartzen denez, guraso bakarreko familiek edo egoera horretan dauden familiek zerga-araudiak familia ugarietara aitortzen dien tratamendu bera izanende, Nafarroako Foru Komunitateak hitzarmen ekonomikoan ezarritakoaren arabera arautzeko eskumenak dituen tributuetan.

Lege horrek, halaber, onurak eta abantailak aurreikusten dizkie guraso bakarreko familiei edo egoera horretan dauden familiei unibertsitatez kanpoko hezkuntzan, unibertsitate-hezkuntzan, garraio publikoan eta eskola-garraioan, gizarte- eta osasun-gastuetan, etxebizitza-eremuko babes-ekintzetan eta bestelakoetan. Zure erakundeari beste batzuetan jakinarazi izan diogun moduan, Departamentu honek lanean jarraitzen du Foru Lege hori erregelamendu bidez garatzen, eta hainbat proposamen helarazi dizkie tartean diren Departamentuei.

Departamentu horietako bakoitzak, bere eskumen-eremuan, araudiaren garapen hori modurik egokienean osatzea proposatzearen zain gaude.”

Eskubide Sozialetako Departamentuak herritarrari haren jarrera adierazita, Nafarroako Arartekoak onartutzat jo zuen proposamena, eta bere jarduketak bukatu zituen. Gai horri buruz, erakundeak behin baino gehiagotan adierazi du otsailaren 7ko 5/2019 Foru Legearen erregelamenduaren onarpena bizkortzeko.

### 6.2.8 6.2.8. Iruñeko Udaltzaingoaren lanpostuetara sartzeko oposizioetan adin-tarteen araberrako baremo bat gehitzeko proposamena.

**Gaia:** Enplegu publikoa eskuratzea.

**Administrazio hartzailea:** Iruñeko Udala.

**Laburpena:** Herritar batek azaldu zuen foruzain-, suhiltzaile- edo udaltzain-lanpostuetarako oposizioetako proba fisikoetan komenigarria izanen litzatekeela izangaien adinaren araberrako baremo desberdina ezartzea, emakumeentzat aurreikusten den modu berean. Herritarraren esanetan, Guardia Zibilaren oposizioetan, adibidez, adinaren araberrako baremo hori gaur gero existitzen da. Zehazki, Iruñeko Udaltzaingorako oposizioetara aurkezteko interesa zuela adierazi zuen, eta, beraz, baremo hori bertan sartzeta eta kontuan hartzea proposatu zuen.

**Emaitza:** Nafarroako Arartekoak Iruñeko Udalari helarazi zion proposamena, balora zezan, eta udalak egingarria ikusten bazuen, horretarako beharrezkoak liratekeen jarduketak bultzatzeko eskatu zion.

Iruñeko Udalak txosten hau eman zuen:

"1. Funtzio publikoko lanpostuetara sartzeko publizitate-, merezimendu-, gaitasun- eta berdintasun-printzipio konstituzionalak betetzeko arau orokorra da inolako baremorik edo bereizketarik ez egotea ez polizia-kidegoetan, ez administrazio publikoko gainerako lanpostuetan, lanpostu horiek zalantzarik gabe betetzen laguntzeko.

2. Proba fisikoetan bakarrik, eta, oro har, bi generoen artean dauden desberdintasun biologikoak kontuan hartuta, eta genero-diskriminazioak ezabatzeko eta emakumeak proba horiek erabakigarriak izan daitezkeen kide-

goetan sartzeta errazteko xedearekin daude baremo horiek (indarrean dagoen legeriaren alderdi asko bultzatzen eta informatzen dituen berriarazko araudia duen diskriminazio positiboaren printzipioa). Horri dagokionez, legez bete beharra daude neurri horiek, emakumeak polizia-eginkizunean sar daitezten sustatzeko, eta idatziaren ekonomiaren mesedetan errepikatutzat joko ditugu neurri horiek.

3. Salbuespen arau orokorrari modu mugatuan aplikatzeak bermatu egiten du ez dela indargabetzen funtzio publikora sartzeko berdintasun-printzipio orokorra.

4. Bestalde, kidego horietan emakumeak egoteak genero horretako pertsonak egoteko premia operatiboa betetzea ahalbidetzen du, izaera hori zerbitzu publikorako bereziki erabilgarria, are beharrezkoa eta onuragarria izan daitezkeen egoerei erantzuteko.

5. Azken inguruabar hori, ordea, ez litzateke aplikagarria izanen adinaren ezaugarriari dagokionez, Iruñeko Udaltzaingoan ez baitago adin nagusiko pertsonen neurritz behearako ordekaritzarik, alderantziz baizik. Egungo plantillaren adin-piramidea gehitu da:

Adin-tartea	Kideak	%
60 urtetik gorakoak	3	% 0,8
55etik gorakoak	73	% 19,0
50etik gorakoak	68	% 17,7
45etik gorakoak	88	% 22,9
40tik gorakoak	91	% 23,7
35etik gorakoak	51	% 13,3
30etik gorakoak	9	% 2,3
30 edo gutxiago	1	% 0,3

6. Nolanahi ere, egungo piramideak zailtasun bat dakar; izan ere, adinarekin, oro har, handitu egiten da legez mugak izan ditzaketen kideen kopurua (ezintasunak, osasun-mugak) lanpostu guztiak betetzeko. Eta aitortutako

muga horietara iritsi gabe, ohikoa da baldintza fisikoak eskakizunik handienekoak ez diuen lanpostuak betetzeko joera.

7. Ikus daitekeenez, Iruñeko Udaltzaingoak, aitzitik, guztiz kontrakoa eskatuko luke (nahiz eta hori ez dagoen gure esku, ezin baitugu adinaren arabera izangaien hautaketan esku hartu); udala egiten ari den deialdien bidez udaltzaingoa gaztetzeari.

8. Horrenbestez, aurkako txostena eman zaio egindako proposamenari.”

Nafarroako Arartekoak udalaren jarrera herritarrari helarazi zion. Era berean, adierazi zion administrazio publikoetako lanpostuak eskuratzeko baldintzen konfigurazioan eta hautaprobaren diseinu zehatzean ohikoa dela aukeraketa-tarte bat edo erabakitze askatasun bat egotea hautaprobetan; horrenbestez, printzipioz, hainbat aukera izan daitezke baliaerriak eta errespetuzkoak herritarrek funtzio publikoak berdintasun-baldintzetan eta merezimendu- eta gaitasun-printzipioen arabera eskuratzeko duten eskubide konstituzionalarekin.

Ilido horretan, Konstituzio Auzitegiak honako hau adierazi du: “Ordenamendu juridikoak jarduteko tarte zabala ematen die administrazio publikoei beren administrazio-egiturak antolatze eta diseinatze, eta, zehazki, egitura horietako lanpostuetara iristeko betekizunak zehazteko (...).Administrazio publikoek jarduteko tarte zabala dute haien egiturak finkatu, aldatu edo osatzeko eta haien zerbitzura dauden langileen estatusa, antolamenduari dagokionez, konfiguratzeko edo zehazteko (Konstituzio Auzitegiaren 57/1990, 293/1993 eta 9/1995 epaiak)”.

Jarduteko tarte horrek, Konstituzioak ezartzen duen lurralde-antolaketaren eredutik eratortzen den administrazio aniztasunarekin batera, ekar dezake hainbat herri-administrazioen deialdiak alderatuz gero, hartutako irtenbideak edo erabakiak ez izatea unifor-

meak edo berdinak, eta horrek ez du zertan izan legez kontrakoa edo konstituzio-eskubideen urraketa. Auzitegi Konstituzionalaren arabera, “Konstituzioari dagokionez, baliteke antzeko egoerek, gutxi gorabehera, erregulazio desberdina izatea, gertatzen diren administrazio publikoaren arabera; izan ere, Estatuak osatzen duten lurralde-erakundeei konstituzioak aitortzen dien autonomiak berarekin dakar erakundeek beren administrazio publikoa izatea eta, ondorioz, beren burua eratzeko eskumenak izatea”.

Nafarroako polizietan emakumeak sartzeari dagokionez, emakumeekiko bestelako tratamendua Nafarroako Polizieari buruzko azaroaren 19ko 3/2018 Foru Legearen aurreikuspenek zehazten dute. Arau horren 34.1 artikulua ezartzen duenez, “kasuan kasuko administrazio publikoek beharrezko neurriak hartuko dituzte emakumeak polizia-eginkizunean sar daitezela sustatzeko”. Eta, zehazkiago, zure idazkian aipatzen duzun gaiari dagokionez, 34.4 artikulua honako hau xedatzen du: “Bereziki, langileak lanpostuak berenganatzeko eta hautatuak izateko prozeduretan proba fisikoen eskakizun-maila sexuaren arabera haztatu da, genero-arazoetatik eratorritako edozein kalte saiheste aldera”.

Hala ere, legean ez da jasotzen izangaien adinaren irizpideari buruzko antzeko aurreikuspenik, eta eskakizunak dagokien tartearen arabera modulatu dira.

Horregatik guztiagatik, eta Iruñeko Udalaren jarrera ikusita, zeinak uste baitzuen udalean ez zegoela adinagoko polizien neurritz beherako kopururik, Nafarroako Arartekoak, informazio hori helarazita, herritarrari jakinarazi zion bere esku-hartzea amaitua zela, eta ez zuten ikusi hobetzeko proposamenak bide horretatik aurrera egin zezakeenik.

### 6.2.9. Mendillorriko txakurren aisialdirako gune batean hesiak jartzeko proposamena.

**Gaia:** Zerbitzu publikoak.

**Administrazio hartzailea:** Iruñeko Udala.

**Laburpena:** Mendillorri auzoko herritar batek haur-eskolatik gertu dagoen txakurren aisialdirako prestatutako eremuan sortzen ari den arazoaren berri eman zuen. Adierazi zuen eremu hori ez dagoela hesiz mugatuta, eta, beraz, inguruko espaloietatik igarotzen direnak sarri kexatzen dira, txakurrak zaunkaka hasten direlako edo zirkulazioa oztopatzen dutelako. Hori dela-eta, beharrezkotzat jotzen zuen, auzotarren arteko bizikidetzaren egokia bermatzeko, txakurren eremua espaloietatik bereiziko dituzten hesiak jartzea.

**Emaitza:** Nafarroako Arartekoak Iruñeko Udalarari helarazi zion herritarraren idazkiaren edukia, balaia zezaten.

Udalak txosten hau eman zuen:

“Kexa horri dagokionez, esan daiteke Mendillorriko txakurren aisialdirako hesitutako gune bat dagoela, erdialdearen albo batean, eta auzoaren gainerakoan 9 paperontzi gorri dardela, txakurren gorotzak jasotzeko. Gune horiek aukeratu dira, hain zuzen ere, txakurren presentzia ohikoa delako, kopuru handiagotan edo txikiagoan.

Eremu bat hesitzeak berarekin dakar auzotar guztiek erabiltzeko modukoa den berdegune bat txakurrek bakarrik erabiltzeko azalera izatea. Berarekin dakar, halaber, inbertsio-kostu handiagoa eta mantentze-lan handiagoa lan horretaz arduratzen diren langileentzat.

Hala eta guztiz ere, auzoan hesi bat edo bi gehiago jartzea aurreikusten da, auzotarrek gutxi erabiltzen dituzten berdegune ugari

egonik, ez duelako zailtasunik sortzen auzotarrek eta txakurrek erabiltzeko. Irudi bat erantsi da; horretan, berdez ikus daiteke hesitutako eremua eta txakurren gorotzak biltzeko zakarontzi gorrien kokalekuak.

Oso baliagarria litzateke eskatzaileak hesia zer eremutan jartzea iradokitzen duen zehaztea. Erabaki bat hartu bitartean, Poliziari jakinaraziko zaio egoera, deskribatutako egoerak hobeto kontrolatze aldera”.

Udalak adierazitakoa ikusita, Nafarroako Arartekoak txostena helarazi zion herritarrari, hesia zein eremutan egitea iradokitzen zuen zehaztu zezan. Herritarrak argazkia bidali izuen hesiaren kokapenarekin. Argazki hori udalari helarazi zitzaion, eta hark jakinarazi zuen herritarrak adierazitako kokapena gehitu zitzaiola hesituak izan daitezkeen eremuen zerrendari.

Iruñeko Udalak hartutako erabakia herritarrari helarazita, Nafarroako Arartekoak onartutzat jo zuen proposamena, eta bere jarduketak bukatu zituen.







## VII. KAPITULUA

# GOMENDIOAK, IRADOKIZUNAK ETA LEGEZKO BETEBEHARREN GOGORARAZPENAK

### 7.1. SARRERA.

Kapitulu honetan, bai kexa espedienteetan, bai ofiziozko jarduketetan eta hobekuntza proposameneetan, Nafarroako Arartekoak 2020an egindako gomendioak, iradokizunak eta legezko betebearren gogorazpenak jaso dira.

Egindako gomendio, iradokizun eta gogorazpenak hurrenkera alfabetikoan sailkatuta daude, hizpide duten gaiaren arabera, eta zein administraziori –edo bestelako hartzaileari– helarazi zaizkion adierazten da, edukia labur labur aipatuta.

Hurrengo epigrafean lege aldaketak planteatzen ez duten gomendioak, iradokizunak eta legezko betebearrak biltzen dira, halaber, 7.3 puntuan lege aldaketak edo beste xedapen orokorren aldaketak planteatzen dituzten iradokizunak biltzen dira.

Hobeto ulertzeko asmoz, informazioa atal hauetan antolatuta dago:

- Lehenengoa, gaia.
- Bigarrena, erakunde edo administrazio

hartzailea; zehaztuta Nafarroako Parlamentua, Espainiako Arartekoa, Nafarroako Gobernuako departamentu bat, udal bat, kontzeju bat, mankomunitate bat, Nafarroako Unibertsitate Publikoa, profesionalen elkargo bat edo beste erakunde bat den.

- Hirugarrena, espediente zenbakia, hurrenkera honetan zehaztuta zer motatakoa den: kexa bat (ESP.), ofiziozko jarduketa bat (OJ) edo herritarren proposamen bat (P).
- Laugarrena, aztertutako gaiaren sintesi laburra.
- Bosgarrena, gomendioaren, iradokizunaren edo legezko betebearren gogorazpenaren testua.
- Seigarrena, onartu den ala ez edota erantzunaren zain dagoela adierazten duen oharpena.

## 7.2. GOMENDIOAK, IRADOKIZUNAK ETA LE-GEZKO BETEBEHARREN GOGORARAZPE-NAK.

### 7.2.1. Enplegu publikora sartzea.

#### Lehendakaritzako, Berdintasuneko, Funtzio Publi- koko eta Barneko Departamentuari

##### **19/950 ESP.**

Desgaitasun kognitiboa duten pertsonak Nafarroan enplegu publikoa eskuratzeko dituzten zailtasunei buruzkoa.

- Departamentuari gomendatzea har ditzala beharrezko neurriak desgaitasun kognitiboa duten pertsonak eskubidea izan dezaten eraginkortasunez lan publikoak eskuratzeko besteekiko aukera berdintasunean.

Ez onartua.

##### **20/1149 ESP.**

Oposizioaren bidez erdi mailako graduako unibertsitate tituludunen (lan arriskuen prebentzioa) bost lanpostu oposizioaren bidez betetzeko deialdiaren bigarren ariketaren behin betiko emaitzen inguruan gora jotzeko errekurtsioa ez erantzuteari buruzkoa:

- Departamentuari gogoraraztea legez behartuta dagoela gora jotzeko errekurtsioak izapidetu eta ebaztera, zehaztuta dagoen gehieneko hiru hilabeteko epean.
- Departamentuari gomendatzea, hautaketa-prozesu bateko parte-hartzaileek azterketak berraztertze eskatzen duten guztietan, kalifikazio epaimahaiek har ditzatela oposizio gileak eta azal diezaietela zergatik eman zaizkien emandako puntuak. Helburua da gardentasunaren printzipioa, arreta egokirako eskubidea eta arrazoitzearen betebeharra bermatzea, irizpide hori kexaren xedeari aplikatuta.

**Onartua.**

#### Hezkuntza Departamentuari

##### **20/33 ESP.**

Gora jotzeko errekurtsioan ebazpenik ezari buruzkoa:

- Departamentuari gogoraraztea legeko betebeharra duela egiten dizkioten gora jotzeko errekurtsioak eta eskaerak epean ebazteko.

**Onartua.**

##### **20/95 ESP.**

Ingeleseko atzerriko hizkuntzaren espezialitatean maisu maistrak aldi baterako kontratatze haurtagaien zerrendan (euskara) kexa jartzailea ez sartzeari buruzkoa:

- Departamentuari gomendatzea interesdunari sar diezaiotela bere espezialitate eta hizkuntzan irakasleak aldi baterako kontratatze haurtagaien zerrendan.

**Onartua.**

##### **20/382 ESP.**

Hamabost urtetik gora kontratazio zerrenda batean haurtagaien merezimenduak ez berritu edo eguneratzeari buruzkoa:

- Departamentuari gomendatzea har ditzala neurriak ahalik eta azkarren haurtagaiek beren merezimenduak sartzeko, kexa jartzailea kide den kontratazio zerrendaren lanpostuak (harri eta egurrean taillaketa maisua) betetzeko prozeduraren deialdirik egiten ez bada. Ildo horri eutsiz, behar bada, aldatuko da departamentuaren aldi baterako kontratazio zerrenden araudia.

Ez onartua.

**20/639 ESP.**

Bigarren Hezkuntzako erlijio irakasleen lanpostu hutsak esleitzearen inguruan informazioa eskatu ostean, ez erantzuteari buruzkoa:

- Departamentuari gomendatzea erantzun diezaiela kexa jartzailearen gai guztiei Bigarren Hezkuntzan erlijio irakaslearen lanpostu hutsak esleitzearen inguruan.

**Onartua.****20/809 ESP.**

Hezkuntza Departamentuaren zerbitzura kontratua ez berritu eta irakasleen lanpostuetarako kontratazio zerrenda orokorrean ez sartzeari buruzkoa:

- Departamentuari gomendatzea azkar ebatz ditzala kexa jartzailearen eskabideak (Departamentuak gora jotzeko errekurtsotzat kalifikatu ondoren), legez xedatutako epea igaro baita.
- Departamentuari iradokitzea sar diezaiola kexa jartzaileari bere espezialitate eta hizkuntzaren barruan hautagaien zerrenda orokorrean, metatutako merezimenduen arabera dagokion posizioan.

**Onartua.****20/887 ESP.**

2019ko maisu maistren oposizioan behin betiko kalifikazioen aurka jarritako gora jotzeko errekurtsoa ebaztean atzeratzeari buruzkoa:

- Departamentuari gogoraraztea legez behartuta dagoela gora jotzeko errekurtsok ebaztera, zehaztuta dagoen gehieneko hiru hilabeteko epean.
- Departamentuari gomendatzea, kexa honen kasuan, ebatz dezala gehiago luzatu gabe gora jotzeko errekurtsoa.

Ez onartua.

**20/975 ESP.**

Interesdunari online prestakuntzaren profila ez onesteari buruzkoa:

- Departamentuari iradokitzea berriz balora ditzala kexa jartzaileak aurkeztutako ikastaroak, guztiak prestakuntza plataformak maneiatzean 45 ordura iristen direla egiaztatzeko.

**Onartua.****Osasun Departamentuari****19/1044 ESP.**

Osasunbidea Nafarroako Osasun Zerbitzuak egin-dako langileen aldi baterako kontratazioen deialdiei buruzkoa:

- Departamentuari gogoraraztea egin behar direla Osasunbidea Nafarroako Osasun Zerbitzuari atxikitako langileen aldi baterako kontratazioak zorrozki zerrendan egiaztatutako hurrenkeraren arau orokorra aintzat hartuta. Nolanahi ere, arau hori 347E/2017 Foru Arauak, martxoaren 23koak, Osasun kontseilariak emanak, Osasun Departamentuari atxikitako erakunde autonomoetako zentro eta establezimenduetan aldi baterako kontratazioen hautagaien zerrendak kudeatzeko arauak onesten dituenak, xedatzen ditu. Dena den, bakarrik presako salbuespenezko kasuetan organo kontratugileak txosten arrazoitua eman ondoren, kontratatu ahal izango dira pertsonak hogeita hamar egun baino gutxiagorako, langile horiek bete behar den lanpostuan aurretiaz ezagutzak badituzte, eta prestatuta edo gaituta dagoen zerrendako hautagaiari deitzen ez zaion bitartean. Aztertutako kasuan, ez da sartu salbuespena arrazoitzen duen txostena, eta bi kontratazioek gainditzen dute hogeita hamar eguneko epea.

**Onartua.**

**19/1051 ESP.**

Lehiaketa oposizioaren bidez Erradiodiagnostikoko Teknikari Espezialistaren (ETE) 17 lanpostu huts betetzeko deialdian test motako azterketa garatzeko moduari buruzkoa:

- Departamentuari iradokitzea gai zerrendan autoritateen eta ezagutzarako iturrien bibliografia bat sartzeko aukera azter dezala Erradiodiagnostikoko Teknikari Espezializatuaren (ETE) lanpostua betetzeko etorkizuneko deialdietan, gomendagarri diren neurrian oinarritzat har ditzaten hautagaiek eta, hala, hautapen probak prestatzeko eta probako galderei erantzuteko orduan, zehaztasun handiagoz joka dezaten.

**Onartua.****20/882 ESP.**

Izabako lehen mailako garretarako zentroan administrari laguntzailearen zerbitzuak emateko aldi baterako deialdia egin ondoren, gero, administrazio organoak ondorerik gabe utzitakoari buruzkoa:

- Departamentuari gogoraraztea legez erantzun behar diela herritarrek aurkezten dizkioten eskaerei, eta gomendatzea sakonago aztertu behar dituela kexari dagokionez gertatutakoa eta aplikatutako irizpideak, antzeko egoerak saihesteko.

**Erantzunaren zain.****Landa Garapeneko eta Ingurumeneko Departamentuari****20/374 ESP.**

Nafarroako Foru Komunitateko Administrazioaren mende dagoen erakunde publikoan kontratazioa eskuratzeko eskatzen den lanbide esperientziaren baldintzari buruzkoa:

- Departamentuari gomendatzea har ditzala neurriak kexa sortu duen lan eskaintzaren edo antzekoen inguruan lanbide esperientzia egiaztatzen duten pertsonak hasieratik ez baztertzeko baldintzak ezartze aldera, berdintasun, merezimendu eta gaitasunaren printzipio orokorrekin bat ez datozelakoan.

**Onartua.****Lehendakaritzako, Berdintasuneko, Funtzio Publiko eta Barneko Departamentuari eta Hezkuntza Departamentuari****20/419 ESP.**

2019ko udako hilabeteetan ikastetxe batean zaindari gisa kontratua luzatzea ezetsi ostean, gora jotzeko errekurtsuari ez erantzuteari buruzkoa:

- Bi departamentuei gogoraraztea langileen arloko gorako errekurtsuak izapidetu eta ebatzi behar dituztela legez ezarritako hiru hilabeteren barnean, eta epe hori gainditu denez kexa honetan, errekurtsua bizkor ebatzi behar dutela.
- Bi departamentuei gogoraraztea hartu ditzatela neurriak interesdunaren eskubidea onesteko, hau da, zaindari gisa 2019ko abuztuaren 31ra arte ikastetxean kontratua zabaltzeko; era berean, gomendatzea onar diezaiotela inguruabar horren ondoriozko lehentasun eskubidea hurrengo ikasturteko kontratazioetan, horrek dituen ondoreekin.

**Ez onartua.**

**Landa Garapeneko, Ingurumeneko eta Tokiko Administrazioako Departamentuari eta Garapen Ekonomiko eta Enpresarialeko Departamentuari**

**20/1002 ESP.**

Nekazaritzako Elikagaien Teknologia eta Azpiegituren Nafarroako Institutuak (INTIA) eta Nafarroako Enpresa Korporazio Publikoak (CPEN) egindako langileen bi hautespen prozedurari buruzkoa:

- Bi departamentuei gomendatzea har ditzatela neurriak bermatzeko sozietate publiko hauek langileak hautatzen dituztenean berdintasun, merezimendu, gaitasun, gardentasun eta erabaki arrazoituen printzipioak betetzea. Helburua da partaideei jakinaraztea beren legezko interesei eta eskubideei eragiten dizkieten erabakiak eta horien oinarria.

**Onartua.**

**Lehendakaritzako, Berdintasuneko, Funtzio Publiko eta Barneko Departamentuari eta Eskubide Sozialetako Departamentuari**

**20/1232 ESP.**

Lizarrako adinekoentzako egoitzan zaindari gerontologikoaren lanpostua betetzeko aldi baterako kontratazio zerrendatik egindako deialdiari buruzkoa:

- Bi departamentuei gomendatzea aplikatzea 55 urtetik gorako pertsonen, eta, gutxienez, Nafarroako Foru Komunitatearen Administrazioan 15 urtez zerbitzuak ematearen lehentasun irizpidea, funtzio publikoari buruzko araudiak aurreikusten duena, 814/2010 Foru Aginduak 12. artikuluan xedatutakoarekin bat (aurreko hamabost egunetan kontratua azkenduz gero lehentasuna), salbuespenez kontratatzen bada, eta kontratua azkendu zaien hainbat hautagairen artean aukeratu behar bada.

Ez onartua.

**Etxauriko Udalari**

**20/740 ESP.**

Probaldian zerbitzu askorako langilearen kontratua hutsaltzeari buruzkoa:

- Udalari gogoraraztea legez egokitu behar dituela kontratuak eta horietan ageri diren probaldiak ordenamendu juridikoak aurreikusten dituen eskakizunetara kontratazioaren erregimenari eta aldi horien iraupenari dagokienez.
- Udalari gomendatzea berariaz arrazoi ditzala erabakien arrazoiak interesdunari jakinarazteko erabiltzen den deuseztatze idazkian, probaldia ez gainditzeagatik kontratuak azkentzen direnean.

**Onartua.**

**Iruñeko Udalari**

**20/888 ESP.**

Aldeko epaia ez gauzatzearen eta hautespen prozesuaren deuseztasuna aitortzeko eskeari ez erantzuteari buruzkoa:

- Udalari gomendatzea erantzun diezaiola kexa jartzaileak aurkeztutako idazkiari ahalik eta lasterren.

**Onartua.**

**Uharteko Udalari eta Eskubide Sozialetako Departamentuari**

**20/688 ESP.**

Administrari ofizialaren lanpostu bat lan erregimenean aldi baterako kontratatze deialdian ezarri diren emakumea izan eta udalerrri zehatzen Nafarroako Enplegu Zerbitzua/Nafar Lansarean inskribatua egotearen baldintzei buruzkoa:

- Udalari eta Departamentuari gomendatzea egin ditzatela lan erregimenean aldi baterako administrari ofizialaren lanpostuen kontratazio deialdiak Nafarroako Herri Administrazioen zerbitzura diharduten Langileen Estatutuarekin bat etorri, eta berdintasun, merezimendu eta gaitasunaren printzipioei erreparatuz. Hala, erakundeak uste du kexaren xede den kontratazioan ez dagoela justifikatuta salbuespena egitea.

**Onartua.**

### **Zangozako Udalari eta Eskubide Sozialetako Departamentuari**

**20/719 ESP.**

Kultura eta turismo jardueran laguntzeko laguntzaile teknikoaren lan eskaintzan Zangoza eskualdeko egoiliar eta emakume izatearen baldintzei buruzkoa:

- Udalari eta Departamentuari gomendatzea egin ditzatela lan erregimenean aldi baterako kultura eta turismo jardueran laguntzeko laguntzaile teknikariaren funtzioen eta antzekoen kontratazio deialdiak aurreikusi gabe baztertze baldintzak, hau da, emakumea izatea eta udalerrian edo eskualdean administrazio egoitza izatea.

Ez onartua.

### **Tafallako Udalari eta Eskubide Sozialetako Departamentuari**

**19/1045 ESP.**

Tafallako Udalean atezainaren lanpostua betetzeko ez gai aitortzeari buruzkoa:

- Departamentuari eta Udalari gomendatzea utz dezatela ondorerik gabe Udalean atezainaren lanpostua betetzeko interesdunaren ez gai

aitorpena, baita lanpostuaren aldi baterako kontratazio zerrendatik baztertzea ere, jarduerak gauzatu baitira kexa jartzaileari entzutea bermatu gabe eta gertaeraren inguruabar erabakigarriak egiaztatu gabe.

Ez onartua.

### **Atarrabiako Udalari**

**20/1151 ESP.**

Enplegu publikora heltzeko eskaeretan jatorria adierazteko eskakizunari buruzkoa:

- Udalari gogoraraztea legez behartuta dagoela ez eskatzera langileen hautespen prozeduretan arau aplikagarriek eskatzen ez dituzten datuak (kasu honetan, hautagaien jaioterria) edo dagoeneko administrazioak bere esku dituenak.

**Onartua.**

### **7.2.2. Nekazaritza eta abeltzaintza.**

#### **Landa Garapeneko eta Ingurumeneko Departamentuari**

**20/480 ESP.**

Gora jotzeko errekurtsioan ebazpenik ezari buruzkoa:

- Departamentuari gogoraraztea legez behartuta dagoela gora jotzeko errekurtsioak ebaztera, zehaztuta dagoen gehieneko hiru hilabeteko epean.
- Departamentuari gomendatzea ebatz dezala, kexa honen kasuan, gora jotzeko errekurtsioa gehiago luzatu gabe, alarma egoeraren aitortpenari dagokion indarraldia gorabehera.

**Onartua.**



**Nafarroako Nekazal Produkzio Ekologikoaren Kontseiluari (CPAEN/NNPEK)**

**20/724 ESP.**

Nortasun agiri nazionala iraungita izateagatik, Kontseiluak kexa jartzailearen hildako aitaren finkak amaren izenean ez inskribatzeari buruzkoa:

- Kontseiluari gomendatzea inskriba dezala Nafarroako ekologia nekazaritzaren ziurtapen erakundearen operadore ekologiko gisa kexa jartzailearen ama 2019. urtean hildako senarraren orde, gainerako baldintzak betetzen baditu.

**Onartua.**

**7.2.3. Gizarte ongizatea.**

**Lehendakaritzako, Berdintasuneko, Funtzio Publiko eta Barneko Departamentuari**

**19/866 ESP.**

Sexu erasoarengatik akusatuari jarritako kondena epaia, besteak beste, biktimari hurbiltzeko edo horrekin komunikatzeko debekua betetzen dela ez jarraitzeari buruzkoa:

- Departamentuari (Nafarroako Foruzaingoari) gomendatzea harremanetan jar dadila kexa jartzailearekin ahalik eta lasterren, bere arrisku egoera baloratzeko eta, bidezkoa bada, neurri egokiak hartzeko Nafarroako Probintzia Auzitegiaren lehen ataleko epaian adostutako debekuak betetzen direla zaintze aldera, apirilaren 10eko 14/2015 Foru Legeak 61.4 artikuluan xedatutakoarekin bat etorritz.

**Onartua.**

**Ekonomia eta Ogasun Departamentuari**

**20/1136 ESP.**

Prestazioaren zenbatekoan Nafarroako Zerga Ogasunak aplikatutako bi enbargoren ondorioz onartu zitzaion laguntzako erretiro pentsio osagarriaren kenkari osagarria ez ordaintzeari buruzkoa:

- Departamentuari gomendatzea enbargaezintzat jo dezala Pertsona Fisikoen Errentaren gaineko Zergari buruzko Foru Legeak 68.bis artikuluan aurreikusten duen kenkaria, laguntzako erretiro pentsioen hartzaileei onetsitakoa, errenta bermaturako xedatzen den baldintza berdinetan.

Ez onartua.

**Eskubide Sozialetako Departamentuari**

**19/914 ESP.**

Bi adingabe eta aitaren aldeko aitona amonen arteko bisita erregimenari buruzkoa:

- Departamentuari iradokitzea ikuska dezala, familia topaguneari arreta ematen dioten teknikariek txostena eguneratu ondoren, egun indarrean dagoen bisita erregimena, betiere adingabeen interes gorena aintzat hartuta, aitaren aldeko aitona amonek beren bilobak familia topagunetik kanpo bisitatu ahal izateko.

**Onartua.**

**19/989 ESP.**

Tuterako familia topagunearen zenbait antolaketa alderdiri buruzkoa:

- Departamentuari gomendatzea balora dezala neurriak hartzea kexa jartzaileen eta familia topagunearen arteko giroa eta komunikazioa hobetzeko. Xedea da lortzea horrek atxikita dituen helburuak, eta, bide batez, bermatzea une oro zerbitzuaren neutraltasuna.

**Onartua.**

**19/1048 ESP.**

Errenta bermaturako eskubidea ezestearen aurka gora jotzeko errekursoari ez erantzuteari buruzkoa:

- Departamentuari gogoraraztea legez behartuta dagoela interesdunak jarritako gora jotzeko errekurtsua ebaztera, eta, kasu honetan, legezko gehieneko epemuga gainditu denez, departamentuari gogoraraztea laster ebatzi behar duela.
- Departamentuari gomendatzea kexa jartzaileak jarritako gora jotzeko errekursoaren ebazpenak ez dezala ezetsi errenta bermatua jasotzeko eskubidea, erlijio erkidego baten pare jarrita, bere sinesmenak direla eta, kexa-jartzailea borondatez bizi dena, gizarte politiketako "bizitegi baliabidearekin" parekatzearen ondorioz.

**Onartua.**

**20/351 ESP.**

Errenta bermatua itzultzearen eskakizunari buruzkoa:

- Departamentuari gomendatzea ondorerik gabe utz dezala kexaren xede den ebazpena, eskatzen duena errenta bermatua itzultzeko, kontraesanaren printzipioa behar bezala ez bermatzean funtsatuta; eta, itzultzea eskatuz gero, aukera ematea zenbatekoa zatikatuta ordaindu ahal izateko.

Ez onartua.

**20/380 ESP.**

Onetsi ondoren, errenta bermatua azkentzeari buruzkoa:

- Departamentuari gomendatzea ondoriorik gabe utz dezala kexaren xede den ebazpena, interesdunari aldeztu aurretik onartu zitzaion

errenta bermatua azkentzen duena, interesdunaren audientzia bermatu gabe eman baitzen, azkentze egintzaren benetako inguruabar erabakigarria zein izan den egiaztatu gabe.

Ez onartua.

**20/387 ESP.**

Errenta bermatua jasotzeko eskubidea ezesteari buruzkoa:

- Departamentuari gomendatzea utz diezaiola interesdunari bizi independentea gauzatzearen inguruko baldintza egiaztatzen, Gizarte Segurantzaren Sistema osatzen duten erregimenetan alta egoera ziurtatzetik at, bestelako bitartekoen bidez.

**Onartua.**

**20/437 ESP.**

Eguneko arreta zerbitzuari lotuta, zerbitzua ematea onesteko gaitasun ekonomikoa baloratzeari buruzkoa:

- Departamentuari gomendatzea ikuska dezala ahalik eta arinen eguneko arreta zerbitzuari lotutako prestazio ekonomikoaren zenbatekoa, kexa jartzailearen amari onetsi zitzaiona, balorazio ekonomikoa araudi aplikagarriarekin bateragarria ez delakoan.

Ez onartua.

**20/557 ESP.**

Indian adingabea adoptatzeko prozesuan izandako irregulartasunei buruzkoa:

- Departamentuari gogoraraztea legez behartuta dagoela nazioarteko adopzioen prozedurak behar bezalako arintasunez izapidetzera eta dagozkion administrazio izapideak ofizioz

bultzatzera, interesdunari adopzioari buruz nahikoa informazioa ematera, horren tratua egokia ziurtatzera eta esku hartzen duten erakunde publiko guztien arteko elkarlan eta koordinazioa bermatzera.

### **Onartua.**

#### **20/600 ESP.**

Garraio publikoa erabiltzean guraso bakarreko familientzako hobariak ez izateari buruzkoa:

- Departamentuari gogoraraztea legez behartuta dagoela 5/2010 Foru Legearen, otsailaren 7koaren, Nafarroako Foru Komunitatean guraso bakarreko familiak ziurtatzeari buruzkoaren, araubidezko garapena osatu, onetsi eta argitaratzera ahalik eta lasterren, foru legeak guraso bakarreko familientzat aurreikusten dituen abantaila eta onuren aurreikuspenak eraginkorrak izateko.

### **Onartua.**

#### **20/784 ESP.**

Informazioa eskatzera joan zenean Departamentuko bulegoetan jasotako arretari buruzkoa:

- Departamentuari gogoraraztea herritarrek eskubidea dutela agintari eta langile publikoen aldetik errespetuz eta adeitasunez tratatzeko; nolahi ere, erraztasunak emango dizkiete beren eskubideak erabiltzeko eta eskakizunak betetzeko.

### **Onartua.**

#### **20/870 ESP.**

Mendabiako zentro gerontologikoan bikotekidea dagoen baldintzei eta Iruñetik hurbil gelditzen den zentrori eramateari buruzkoa:

- Departamentuari gomendatzea esleia diezaiola plaza bat kexa jartzaileari bere ohiko ingurune hurbileko egoitza zentroan, interesdunaren desgaitasun epaiarekin eta Adin Nagusiko Pertsonak Zaintzeko Nafarroako Fundazioa tutore izendatzearekin bat.

- Departamentuari gomendatzea iker ditzala interesdunak salatutako gertakariak, ustez hirugarren adinekoentzako egoitzan bizi den bikotekideari bidalitako gutuneria esku hartzearen ingurukoak.

### **Onartua.**

#### **20/876 ESP.**

Tafallako familia elkargune baten funtzionamenduari buruzkoa:

- Departamentuari gomendatzea balora ditzala neurriak hartzea kexa jartzaileen eta familia elkargunearen arteko giroa eta komunikazioa hobetzeko. Helburua da lortzea horrek atxikiak dituen helburuak, nagusi dela zerbitzua ematean neutraltasunaren printzipioa.

### **Onartua.**

#### **20/924 ESP.**

Errenta bermatua azkentzeari buruzko espediente bati buruzkoa:

- Departamentuari gomendatzea ez dezala senar emazteen erlazioaren antzeko harreman afektibotzat jo interesdunaren eta beste pertsonaren artekoa, eta utz ditzala ondorerik gabe errenta bermatua azkentzea, baita zehapen espedientea irekitzea ere.

Ez onartua.

**20/967 ESP.**

Familia elkarguneetan egindako txostenen ardura-dunak ez identifikatzeari buruzkoa:

- Departamentuari gomendatzea arduratu dadin familia elkarguneak kudeatzen dituzten erakundeek txostenak egitean egilea identifikagarria izateaz.

**Onartua.****20/985 ESP.**

Garraio kolektiboak erabiltzeko zailtasunak zehaztean baremoan onartu zaion puntuazio urriari buruzkoa:

- Departamentuari iradokitzea berrazter ditzala kexa jartzailearen semeari emandako puntuak garraio kolektiboa erabiltzeko zailtasunak zehazten dituen baremoan, egun onetsitako balorazioaren datatik egoerak okerrera egin baitu.

**Onartua.****20/1036 ESP.**

Zaintza duen pertsonak bere semeari emandako tratuari eta eurekin berriz bizitzeko nahiari buruzkoa:

- Departamentuari gomendatzea areagotu ditzala esku hartzea eta gurasoekin lankidetzaz, eta har ditzala neurriak bere semea baldintza egokietan itzultzeko, familiaratzea sustatuta.

**Onartua.****Eskubide Sozialetako Departamentuari eta Iruñeko Udalari****20/451 ESP.**

Gizarte zailtasunak dituzten haur eta nerabeei arre-ta emateko ekipoaren (HNAE) asetze mailari eta familia zein adingabeentzako arre-ta epeak ez betetzeari buruzkoa:

- Departamentuari eta Udalari gomendatzea koordinatu eta bermatu dezatela adingabe eta familientzat arre-ta zerbitzua behar bezala eta epeetan ematea, Iruñeko Haur eta Nerabeentzako Arre-ta Ekipoan baliabideen zuzkidura aztertu ondoren.

**Onartua.****Castejongo Udalari****19/952 ESP.**

Bizi den kalean argiekin eta sareekin zoladura obren ondorioz etxebizitza baten aurrealdetik arrapalada desagertzeari buruzkoa:

- Udalari iradokitzea har ditzala ekintza positiboko neurriak kexa jartzailearekin batera irisgarritasunaren arazoa konpontzeko, bere etxebizitzaren aurrean lehen zegoen arrapalada desagertu ondoren, eta, horretarako, kontuan har ditzala kasu honetan ematen diren inguruabar bereziak.

**Onartua.****Cortesko Udalari****20/1076 ESP.**

Kontu korrontearen praktikatzen diren ondoz ondo-ko enbargoari buruzkoa:

- Udalari gogoraraztea enbargaezina dela errenta bermatua eta gomendatzea neurriak har ditzala interesdunaren kontuaren gainean enbargoak egiteari utz diezaioten, eraginpeko zenbatekoak aitortuta duen errenta bermatuaren zenbatekoarekin bat datozen neurrian, emakida eragiten duen diru sarrerarik ezeko egoerak irauten duen bitartean, eta zordunak prestazio hori jasotzeko ondoz ondoko frogaz izapideak zertan errepikatu gabe.

Ez onartua.

**Lizarrako Udalari****19/948 ESP.**

Adingabeari erraz ezkuta daitekeen legez kanpoko arma eman eta izateagatik zehatu ostean, kexa jartzaillearen semearen aitari dagokion jarduketaren inguruko eskabidea ez erantzuteari buruzkoa:

- Udalari gogoraraztea legez erantzun behar diola idatziz interesdunaren eskabideari, eta ebatzi behar dituela horretan planteatzen diren gai guztiak.

**Onartua.**

**Iruñeko Udalari****19/841 ESP.**

La Milagrosa auzoko populazio errumaniar ijitoarekin gizartean esku hartzeko bizikidetza proiektua garatze aldera elkarre bat adjudikazioduna zen kontratu bat ez luzatzeari buruzkoa:

- Udalari gomendatzea errepara diezaiola La Milagrosa auzoan dagoen bizikidetza eta gizarte bazterkeriaren berariazko arazoari eta horretan nahasitako biztanleei, hots, kexaren xedeari, hautatutako bitartekoa gorabehera, eta, horretarako, mantentzea dezala baliabideen zuzkidura egokia.

**Onartua.**

**20/399 ESP.**

San Juan auzoko unitateak errenta bermatuaren prestazio bat ez izapidetzeari buruzkoa:

- Udalari gomendatzea izapidetu dezala interesdunaren errenta bermatuaren eskaera, erroldatze egoitzaren eta egiazko egoitzaren arteko desadostasunak (Iruñeko auzo desberdinak) ez baitu izapideak ezestea justifikatzen.

**Onartua.**

**Argedasko, Valtierrako, Alesbesko, Milagroko eta Cadreitako Gizarte Zerbitzuen Mankomunitateari****20/362 ESP.**

Errenta bermatua berritzeko eskaera izapidetzeari buruzkoa:

- Mankomunitateari gomendatzea kexaren jartzailleari onetsi dezala informazio edo kudeaketa okerrarengatik jaso ez dituen bi hileko ordainketak, ondare erantzukizunaren kontzeptupean.

Ez onartua.

**7.2.4. Administrazio publikoen ondasunak.****Bertizaranako Udalari****20/347 ESP.**

Oieregiko plaza publikoa bidegabe okupatzeari buruzkoa:

- Udalari gomendatzea har ditzala behar diren neurriak, kexan salatutako gehiegizko okupaziorik izan ez dadin Oieregiko plazako eremu publikoan, ez intentsitateari ez denborari dagokienez.

**Onartua.**

**7.2.5. Covid 19.****Lehendakaritzako, Berdintasuneko, Funtzio Publiko eta Barneko Departamentuari****20/771 ESP.**

Alarma egoeran adostutako zirkulazio askatasunaren murrizketak ez betetzeagatik Foruzaingoak jarritako salaketari buruzkoa:

- Departamentuari gomendatzea ez diezaiola zehapenik ezarri kexa jartzailleari egotzitako desobedientziaren arau haustearengatik (4/2015 Lege Organikoak, martxoaren 30ekoak,

Herritarren Segurtasuna Babesteari buruzkoak, 36.6 artikuluan xedatutakoaren arabera). Covid 19ak sortutako osasun krisialdiren ondorioz alarmaegoerarenaitorpenakurreikustendituen murrizketak ez betetzea ez da berez nahikoa elementua arau hausle motarako: agintaritzari edo bere agenteei halako desobedientzia mota egiteko ezinbestekoa da berezko agindua, zehatza eta erabakitzailea, ematea, agindua bereiztea eta, batez ere, aginduaren aurka argi eta garbi egitea, eta modu horretan salaketaren idazkian islatzea, baita gero agente salatzaileak baieztatzea ere.

Ez onartua.

### **20/787 ESP.**

Departamentuak telelana ez baimentzeari buruzkoa:

- Departamentuari iradokitzea baimen diezaiola kexa jartzaileari telelanaren erregimenean zerbitzuak ematea, bere familia egoera aintzat hartuta (covid 19 hartzeko arriskua duten bi pertsonekin bizikidetzen dihardu: bost urteko semea bihotzeko transplantearekin eta immunodeprimitua eta laurogeita bost urteko ama Alzheimerren gaixotasunarekin.

**Onartua.**

### **20/1130 ESP.**

Covid 19a dela eta, aitortutako alarma egoeran agintaritzari edo agenteei desobedientzia eta erresistentziarengatik ezarritako zehapenari buruzkoa:

- Departamentuari gomendatzea ez diezaiola zehapenik ezarri kexa jartzaileari agintaritzari edo agenteei desobedientziaren edo erresistentziaren arau haustearengatik, 4/2015 Lege Organikoak, martxoaren 30ekoak, Herritarren Segurtasuna Babesteari buruzkoak, 36.6 artikuluan xedatutakoaren arabera.

Ez onartua.

## **Ekonomia eta Ogasun Departamentuari**

### **20/663 ESP.**

Ekonomia eta Ogasun Departamentuko zergadunei laguntzeko zerbitzuarekin telefonoz harremanetan jartzeko zailtasunei buruzkoa:

- Departamentuari gomendatzea har ditzala neurriak zergadunen arretarako telefono zerbitzua baldintza egokietan ematen dela ziurtatzeko, bai zerbitzuaren kalitateari, bai eskuragarritasunari dagokionez.

**Onartua.**

### **20/912 ESP.**

Covid 19ak sortutako osasun krisialdia dela eta, eskola jardunaldi jarraituak familia kontziliaziorako dakartzan zailtasunei buruzkoa:

- Departamentuari iradokitzea baimen diezazkiola interesdunari malgutasun neurriak bere lanaldia eta hiru urteko bere alabaren eskola jardunaldia kontziliatzeko, covid 19ak sortutako osasun krisialdia dela eta 2020/2021 ikasturtea salbuespenezkotzat jota.

Ez onartua.

## **Lurralde Antolamenduko, Etxebizitzako, Paisaiako eta Proiektu Estrategikoetako Departamentuari**

### **20/850 ESP.**

ABEEE egoeran egon eta, gero, langabezian gelditu arren, kexa jartzaileei Emanzipa etxebizitza alokairurako laguntza izapidetzea ezesteari buruzkoa:

- Departamentuari gomendatzea harremanetan jardadilainteresdunekin etxebizitza alokairuaren laguntzak (Emanzipa programa) lortze aldera baldintzak betetzen dituzten baloratzeko eta laguntza eman edo, bestela, ezetsi diezaiela ebazpen arrazoitua dela bide.

**Onartua.**

**Hezkuntza Departamentuari****20/718 ESP.**

Covid 19ak sortutako osasun krisialdiaren ondorioz trantsizio unitateen (TU) klaseak eteteari buruzkoa:

- Departamentuari gomendatzea azter eta har ditzala hezkuntza arretarako neurri orekatzaileak behar bereziak dituzten ikasleen eta beren familien onurarako, ohiko eskola jarduera garatu ezin duten kasuetan. Kexa hau autismoa eta hiperaktibitatea duen haur baten amak jarri zuen ikastetxeak itxi zituztenean bere semearen TU ikasgela itxi zutelako.

**Onartua.****20/737 ESP.**

Matematika jakintzagaia ez gainditzeagatik Batxilergoko titulua ez emateko erabakiari buruzkoa:

- Departamentuari gomendatzea onar diezaiola kexa jartzaileari Batxilergoko titulua Gizarte Integrazioko goi mailako graduaren (Lanbide Heziketa) ikasketak egiteko, ekintza positiboaren neurri gisa, eta covid 19ak sortutako osasun krisialdiaren ondorioz, 2019/2020 ikasturtea amaitu zen salbuespenezko inguruabar erabakigarriak kontuan hartuta, jakintzagai bakarra (Matematika) baitu gainditzeke.

Ez onartua.

**20/842 ESP.**

Covid 19aren ondorioz hezkuntza zailtasunak izan arren, Batxilergoko titulua ez emateko erabakiari buruzkoa:

- Departamentuari iradokitzea balora dezala kexa jartzailearen semeari Batxilergoko titulua ematea, covid 19ak sortutako osasun krisialdiaren ondorioz 2019/2020 ikasturtea

amaitzeko salbuespenezko inguruabar erabakigarriak aintzat hartuta. Nolanahi ere, inguruabar bereziak eta antsietate arazoak izan arren, jakintzagai guztiak gainditu ditu, Ingelesa eta Gaztelania nahiz Literatura izan ezik.

Ez onartua.

**20/973 ESP.**

Matrikulatuta dagoen ikastetxean bere semea aurrez aurreko hezkuntzara itzultzeak familiarentzat dituen arriskuei buruzkoa:

- Departamentuari iradokitzea ahalbide dezala edukiak helaraztea kexa jartzailearen semeak etxetik hezkuntza prozesua jarraitzeko, eta jarrai nahiz ebalua dezala matrikulatuta dagoen ikastetxeak, covid 19arekin kutsatzeak amaren osasun egoeran izan ditzakeen arrisku objektiboari erreparatuz.

Ez onartua.

**Osasun Departamentuari****20/573 ESP.**

Aurrez aurreko arreta medikoa ez izateari buruzkoa:

- Departamentuari gogoraraztea erantzun diezaiola interesdunak medikuz aldatzeko egindako eskaerari, eta arreta eman diezaiola ahalik eta lasterren aurrez aurre duen dermatologia arazoa aztertzeko.

**Onartua.****20/579 ESP.**

Bi senitartekorekin harreman estua izan ondoren, interesdunari eta bere familiari covid 19a diagnostikatzeko proba ez egiteari buruzkoa:

- Departamentuari iradokitzea berma diezazkiela une oro pertsonari covid 19a diagnostikatzeko

probak, horiek birusak infektatu dituen pertsonekin harreman estua izan badute.

#### **Onartua.**

#### **20/583 ESP.**

Osasunbidea Nafarroako Osasun Zerbitzuak covid 19aren ondorioz osasun krisialdiari aurre egiteko larrialdiko osasun garraioaren zerbitzua indartzeko tokiko enpresa baztertzeari buruzkoa:

- Departamentuari gogoraraztea legez behartuta dagoela kontratazioetan tratu berdintasunaren printzipioa betetzera, Kontratu Publikoen Foru Legeak 2. artikuluan xedatutakoari jarraikiz, kexaren xede den kasuan behar bezala aintzat hartu ez arren.

Ez onartua.

#### **20/824 ESP.**

Sarrigurengo osasun zentroarekin telefonoz harremanetan jartzeko zailtasunei eta hitzorduak berandutzeari buruzkoa:

- Departamentuari iradokitzea har ditzala neurriak Sarrigurengo osasun zentroaren funtzionamendua hobetzeko eta kexak aipatzen dituen arreta eta hitzorduen zerbitzuak neurriz gain betetzea ekiditeko.

#### **Onartua.**

#### **20/1079 ESP.**

Txantreako osasun zentrotik arratsaldeko lehen arretako zerbitzua eteteari buruzkoa:

- Departamentuari gomendatzea har ditzala neurriak Txantreako (Iruñea) osasun zentroan arratsaldeko lehen arretako zerbitzua berreskuratzeko.

Ez onartua.

#### **20/1212 ESP.**

Jarraipen adituek hala adierazita joan ondoren, Txantreako (Iruñea) osasun zentroko pertsonen emandako tratuari buruzkoa:

- Departamentuari gogoraraztea legez behartuta dagoela osasun sistemaren erabiltzaileak errespetuz eta egoki tratatzera.
- Udalari gogoraraztea interesdunek eskubidea dutela administrazio publikoen zerbitzura diharduten agintariak eta langileak identifikatzeko, horiek prozedurak izapidetzen badituzte.

#### **Onartua.**

#### **Eskubide Sozialetako Departamentuari**

#### **20/696 ESP.**

Covid 19ak sortutako osasun krisialdian desgaitasuna duten pertsonentzako arreta zentroan haute-mandako urritasunei buruzkoa:

- Departamentuari iradokitzea azter dezala sakonki zentro horien laguntzaz covid 19ak sortutako arazoa nola kudeatu den desgaitasuna duten pertsonentzako arreta zentroetan, neurriak hartzeko eta, bide batez, zentroetako erabiltzaileen nahiz langileen segurtasun eta osasuna bermatzeko.

#### **Onartua.**

#### **20/774 ESP.**

Covid 19ak sortutako osasun larrialdi egoeran familia elkarguneetan hartutako neurri zehatzei buruzkoa:

- Departamentuari iradokitzea azter ditzala sakonki hobe daitezkeen alderdiak, kexa jartzailearen elkarteak azaldutakoak, familia elkarguneen funtzionamenduari dagokionez, neurri egokiak hartzeko.

#### **Onartua.**



**Lehendakaritzako, Berdintasuneko, Funtzio Publiko eta Barneko Departamentuari eta Eskubide Sozialetako Departamentuari**

**20/738 ESP.**

Hezkuntza behar bereziak dituen haurren haur hezitzaileari buruzko kontratua azkentzeari buruzkoa:

- Departamentuari gomendatzea utz dezala ondorerik gabe kexaren xede den kontratua azkentzea, kontratuaren ebazpen baldintzarik ez baitago, horrek dakartzan ondoreekin.

Ez onartua.

**Azagrako Udalari**

**20/1154 ESP.**

Covid 19ak sortutako osasun krisialdia dela eta, aitortutako alarma egoeran txakurra paseatzen ari zenean udaltzainek formulatutako salaketari buruzkoa:

- Departamentuari gomendatzea baliogabe diezaiola zehapena kexa jartzaileari agintaritzaren edo agenteekiko desobedientziaren edo erresistentziaren arau haustearengatik, 4/2015 Lege Organikoak, martxoaren 30ekoak, Herritarren Segurtasuna Babesteari buruzkoak, 36.6 artikuluan xedatutakoaren arabera.

Ez onartua.

**Barañaingo Udalari**

**20/491 ESP.**

Covid 19aren pandemiarengatik alarma egoeran bitan gelditzean Barañaingo udaltzain batek emandako tratuari buruzkoa:

- Udalari gogoraraztea Udaltzaingoa, oro har, legez behartuta dagoela une oro herritarrekiko harremanetan tratatu zuzena eta arduratsua

ematera, 23/2018 Foru Legeak, azaroaren 19koak, Nafarroako Poliziei buruzkoak, 3.h) artikuluan xedatutakoaren arabera.

**Onartua.**

**20/943 ESP.**

Covid 19a dela eta, aitortutako alarma egoeran jarritako salaketaren inguruan hasitako zehazpen espedienteari buruzkoa:

- Udalari gomendatzea ez diezaiola zehapenik ezarri interesdunari egotzitako desobedientziaren arau haustearengatik (4/2015 Lege Organikoak, martxoaren 30ekoak, Herritarren Segurtasuna Babesteko denak, 36.6 artikuluan xedatutakoa), interesdunaren desplazamendua justifikatuta zegoelakoan. Izan ere, diagnostikatuta dituen giltzurrun arazoak arintzeko infusioak erosi behar zituen.

**Onartua.**

**20/1152 ESP.**

Covid 19 dela eta, aitortutako alarma egoeran agintaritzaren edo agenteekiko desobedientzia eta erresistentziarengatik ezarritako zehapenari buruzkoa:

- Departamentuari gomendatzea ez diezaiola zehapenik ezarri kexa jartzaileari agintaritzarekiko desobedientziaren arau haustearengatik, 4/2015 Lege Organikoak, martxoaren 30ekoak, Herritarren Segurtasuna Babesteari buruzkoak, 36.6 artikuluan xedatutakoaren arabera.

**Onartua.**

**Baztango Udalari****20/838 ESP.**

Udaleko hirigintza arreta aditua jasotzeko arkitectura enpresak dituen zailtasunei buruzkoa, are gehiago larrituta covid 19ak sortutako osasun krisialdia dela eta:

- Udalari iradokitzea azter eta, hala badagokio, hobeditzala, udalerriko hirigintza aholkularitzako zerbitzuaren egungo baldintzak, eta har ditzala dagozkion neurriak, arreta hurbilekoagoa izan dadin. Horretarako, agian, aztertu beharko du ea badagoen aukerarik aurrez aurreko arreta berrabiarazteko (aurrez hitzordua hartuta), kexa jartzaileak proposatu duen eran; bestela, har dezala hurbileko zerbitzua emateko helburu hori lortzen lagunduko duen beste neurriren bat.

**Onartua.****Beriaingo Udalari****20/713 ESP.**

2020ko udako denboraldirako Beriaingo udal igerilekuetara sartzeko arau berriei buruzkoa:

- Udalari gomendatzea ez dezala muga udal igerilekuetara sarrera erroldatze irizpideen arabera, beharrezkotzat joz gero, edukiera mugatzeko bestelako neurriak hartzea gorabehera.

**Onartua.****Burlatako Udalari****20/1165 ESP.**

Dantza jarduerak egiteko kexa jartzailearen elkar-teak dituen zailtasunei buruzkoa:

- Udalari iradokitzea izapideak arin ditzala ahal bezain beste, kexa jartzailearen elkar-teak eskatutako jarduera lizentzia ebazteko.

**Erantzunaren zain.****Uharteko Udalari****20/731 ESP.**

Covid 19a dela eta, aitortutako alarma egoeran hasitako bi zehapen espedienteei buruzkoa:

- Departamentuari gomendatzea ez diezaiola zehapenik ezarri kexa jartzaileari egotzitako desobedientziaren arau haustearengatik (4/2015 Lege Organikoak, martxoaren 30ekoak, Herritarren Segurtasuna Babesteari buruzkoak, 36.6 artikuluan xedatutakoa). Covid 19ak sortutako osasun krisialdiaren ondorioz alarma egoeraren aitorpenak aurreikusten dituen murrizketak ez betetzea ez da berez nahikoa elementua arau hausle motarako: agintaritzari edo bere agenteei halako desobedientzia mota egiteko ezinbestekoa da berezko agindua, zehatza eta erabakitzailea, ematea, agindua bereiztea eta, batez ere, aginduaren aurka argi eta garbi egitea, eta modu horretan salaketaren idazkian islatzea, baita gero agente salatzaileak baieztatzea ere.

Ez onartua.

**20/966 ESP.**

Udaltzaingoaren jarduketa batean covid 19aren aurkako jarduketa protokoloa ustez ez betetzeari buruzkoa:

- Udalari gogoraraztea legez behartuta dagoela polizia jarduketekin zerikusia duten salaketak, kexak, eskaerak eta iradokizunak izapidetzera, 23/2018 Foru Legeak, azaroaren 19koak, Nafarroako Poliziei buruzkoak, 6. artikuluan xedatutakoarekin bat etorriz. Hala, eskatzen zaio poliziak ez diren teknikariek edo lege langileek aztertu eta lantzeko.

**Onartua.**

**Orkoiengo Udalari****20/1065, 1068, 1083tik 1091era , 1093, 1099, 1146 eta 1153 ESP.**

Ostadar udal haur eskolan heziketa unitate eta langileak murrizteari eta euskaraz arreta aldatzeari buruzkoa:

- Udalari gomendatzea ezar dezala nahitaezko partaidetza bidea haurren gurasoentzat, Ostadar haur eskolaren hezkuntza antolaketa aldatzen duten erabakiak hartu baino lehen; era berean, ziurta dezala, ahal duen neurrian, gurasoek matrikulan hezkuntza eredu zehatza (kasu honetan, euskara) hautatu badute, seme alabei ematen zaien arretak udal eskaintzaren eta matrikularen funtsezko ezaugarriak betetzea eta, bestela, horretarako neurriak hartzea.

**Onartua.****Iruñeko Udalari****20/615 ESP.**

Covid 19a dela eta, zirkulazio murrizketak ustez ez betetzeagatik hasitako zehapen prozeduretan 4/2015 Legeak, martxoaren 30ekoak, Herritarren Segurtasuna Babestearen ingurukoak, 36.6 artikuluan xedatutakoa aplikatzeari buruzkoa:

- Udalari gomendatzea ez diezaiela zehapenik ezarri herritarrei kexa espedientean aipatzen diren kasuetan "agintaritza edo agenteekiko desobedientziarengatik" (4/2015 Lege Organikoak, martxoaren 30ekoak, Herritarren Segurtasuna Babesteari buruzkoak, 36.6 artikuluan xedatutakoa). covid 19ak sortutako osasun krisialdiaren ondorioz alarma egoeraren aitorpenak aurreikusten dituen murrizketak ez betetzea ez da berez nahikoa elementua arau hausle motarako: agintaritzari edo bere agenteei halako desobedientzia mota egiteko ezinbestekoa da berezko agindua, zehatza eta

erabakitzailea, ematea, agindua bereiztea eta, batez ere, aginduaren aurka argi eta garbi egitea, eta modu horretan salaketaren idazkian islatzea, baita gero agente salatzaileak baieztatzea ere.

Ez onartua.

**20/657 ESP.**

Covid 19a dela eta, aitortutako alarma egoeran zehapena ezartzeari buruzkoa:

- Udalari gomendatzea baliogabe diezaiola kexa jartzaileari egotzitako desobedientziaren arau haustea (4/2015 Lege Organikoak, martxoaren 30ekoak, Herritarren Segurtasuna Babesteari buruzkoak, 36.6 artikuluan xedatutakoa). covid 19ak sortutako osasun krisialdiaren ondorioz alarmaegoeraren aitorpenak aurreikusten dituen murrizketak ez betetzea ez da berez nahikoa elementua arau hausle motarako: agintaritzari edo bere agenteei halako desobedientzia mota egiteko ezinbestekoa da berezko agindua, zehatza eta erabakitzailea, ematea, agindua bereiztea eta, batez ere, aginduaren aurka argi eta garbi egitea, eta modu horretan salaketaren idazkian islatzea, baita gero agente salatzaileak baieztatzea ere.

Ez onartua.

**20/909 ESP.**

Koronabirusaren pandemiaren egoerarengatik gaur egun ezin daitezke aukiak utzi Iruñeko Alde Zaharrean kokatutako haur eskolan, eta kexa seme alabak bertara eramaten dituen familiari sortutako zailtasunei buruzkoa da:

- Udalari iradokitzea eman diezaiola baimen berezia kexa jartzaileari ikasturtean eta eskola orduetan ibilgailuarekin Alde Zaharrera sartu eta bertatik ateratzeko.

Ez onartua.

**20/958 ESP.**

Covid 19arengatik ostalaritzari jarritako murrizketen testuinguruan eskatu ostean, lokal batzuei terraza aldi baterako zabaltzeko baimena ukatzeari buruzkoa:

- Udalari gomendatzea aplikatu diezazkiela irizpide berdinak ostalaritza establezimendu guztiei herri bidean terrazak instalatzeko orduan eta, ondorioz, baimen diezaiola kexa jartzaileari ere bigarren ilara, bigarren ilarak baimendu baditu (fatxada eta zintarria) horren distantzia berean edo txikiagoan.

**Onartua.**

**20/1131 ESP.**

Printzearen Harresi haur eskolako 5. taldean espazio fisikoa partekatu behar duten haur kopuru handiari buruzkoa:

- Udalari iradokitzea erantzun diezaiola gurasoen taldeak egindako eskeari, eta bana dezala Printzearen Harresi haur eskolako 5. taldea bitan, behar diren espazioak egokitu ondoren.

Ez onartua.

**Tuterako Udalari****20/673 ESP.**

Alarma egoeran adostutako zirkulazio murrizketak ez betetzeagatik jarritako salaketari buruzkoa:

- Udalari gomendatzea ez diezaiola zehapenik ezarri interesdunari egotzitako desobedientziaren arau haustearengatik (4/2015 Lege Organikoak, martxoaren 30ekoak, Herritarren Segurtasuna Babesteari buruzkoak, 36.6 artikuluan xedatutakoa). Covid 19ak sortutako osasun krisialdiaren ondorioz alarma egoeraren aitorpenak aurreikusten dituen murrizketak ez betetzea ez da berez nahikoa

elementua arau hausle motarako: agintaritzari edo bere agenteei halako desobedientzia mota egiteko ezinbestekoa da berezko agindua, zehatza eta erabakitzailea, ematea, agindua bereiztea eta, batez ere, aginduaren aurka argi eta garbi egitea, eta modu horretan salaketaren idazkian islatzea, baita gero agente salatzaileak baieztatzea ere.

Ez onartua.

**Atarrabiako Udalari****20/759 ESP.**

Supermerkatuan elikagaiak erostetik zetorreanean, alarma egoeran ezarritako zirkulazio murrizketak us-tez ez betetzeagatik ezarritako zehapenari buruzkoa:

- Udalari gomendatzea ez diezaiola zehapenik ezarri interesdunari egotzitako desobedientziaren arau haustearengatik (4/2015 Lege Organikoak, martxoaren 30ekoak, Herritarren Segurtasuna Babesteari buruzkoak, 36.6 artikuluan xedatutakoa). Covid 19ak sortutako osasun krisialdiaren ondorioz alarma egoeraren aitorpenak aurreikusten dituen murrizketak ez betetzea ez da berez nahikoa elementua arau hausle motarako: agintaritzari edo bere agenteei halako desobedientzia mota egiteko ezinbestekoa da berezko agindua, zehatza eta erabakitzailea, ematea, agindua bereiztea eta, batez ere, aginduaren aurka argi eta garbi egitea, eta modu horretan salaketaren idazkian islatzea, baita gero agente salatzaileak baieztatzea ere.

Ez onartua.

**Esako Udalarari****20/684 ESP., 20/722 ESP., 20/736 ESP.**

2020ko udako denboraldirako udal igerilekuetara sartzeko araei buruzkoa:

- Udalarari gomendatzea ez dezala mugatu udal igerilekuen sarrera erroldatze irizpideen arabera, beharrezkotzat joz gero, edukiera mugatzeko bestelako neurriak hartzea gorabehera. Era berean, gomendatzea erantzun diezaiela kexan azaltzen diren itzulera eskeei, erroldatuta ez zeudenei sarrera galarazteko udal erabakiarengatik interesdunek abonua erabili ezin izan duten denboraz.

Ez onartua.

**Iruñeko Udalarari, Lurralde Antolamenduko, Etxebizitzako, Paisaiako eta Proiektu Estrategikoetako Departamentuari eta Eskubide Sozialetako Departamentuari****20/459 ESP.**

Covid 19aren pandemiak sortutako osasun krisialdia dela eta, erabaki zen etxeko konfinamenduaren etapen etxebizitza partekatuetako gelatan adingabeak ardurapean zituzten familien metaketari buruzkoa:

- Aztertu eta hartu ditzatela, bakoitza bere eskumenen barruan, neurriak arazoa konpondu edo arintzeko, eta arreta berezia eman diezaietela adingabeak ageri diren egoerei, dagokion gizarte laguntzaren bitartez etxebizitza duina lortzeko.

**Onartua.**

**Iruñerriko Mankomunitateari****20/689 ESP.**

Kexa jartzaileak bidaia dirutan ezin ordaindu izanaren ondorioz, Iruñerriko hiri garraioko autobus gidariak emandako tratuari buruzkoa:

- Mankomunitateari gogoraraztea legez behartuta dagoela erabiltzaileekiko tratu egokia zaintzera eskualdeko hiri garraio zerbitzua ematean.

**Onartua.**

**Iruñerriko Mankomunitateari eta Osasun Departamentuari****20/984 ESP.**

Eskualdeko hiri garraioan distantzia soziala ezin mantentzeari buruzkoa:

- Departamentuari eta Mankomunitateari iradokitzea ezarri dezatela, modu koordinatuan eta behin behinekoz, pandemiaren bilakaeraren adierazleen arabera, eskualdeko hiri garraioetan gehieneko erabiltzaileen kopurua, eta Mankomunitateak berma dezala gutxieneko distantzia covid 19aren kutsadura eta hedapena prebenitzeko.

**Onartua.**

**7.2.6. Kirola.****Kultura eta Kirol Departamentuari****20/386 ESP.**

Nafarroako Futbol Federazioko hauteskundeetarako onetsitako behin betiko erregelamenduari buruzkoa:

- Departamentuari gomendatzea har ditzala neurriak batzar nagusirako kideak hautatzean kirolari, arbitro eta epaileen estamentuetan zerrenden bidezko hautagaitzen sistema saihesteko,

ekainaren 24ko 359/2015 Foru Aginduaren aurkakoa izateagatik, eta ahalbide ditzala banaka aurkeztutako hautagaitzak.

- Departamentuari gomendatzea entrega diezaiola kexa jartzaileari hauteskunde erroldaren kopia bat kirolari, teknikari eta arbitroekin, eta ager daitezela bakarrik izenak eta abizenak, baita estamentu edo kolektiboekiko kategoria ere, hala azalduz gero.

Ez onartua.

### **7.2.7. Hezkuntza.**

#### **Hezkuntza Departamentuari**

##### **19/897 ESP.**

Ikastetxe hitzartuko Lehen Hezkuntzan bigarren atzerriko hizkuntza ikasteko plazak antolatu, banatu eta esleitzeari buruzkoa:

- Departamentuari gomendatzea eska diezaiola ikastetxe hitzartuari gutxienez erabakia behar bezala justifikatzeko, bakarrik hezkuntza arazoak direla eta, eskaintzen duen bigarren atzerriko hizkuntza ikasteko ikaslearen eskaera onesten ez duenean (salbuespenezko kasuetan). Hala, nahitaez eta aldez aurretik tutorearen eta orientazio arduradunaren idatzizko txostenak egingo dira banan banan aplikatuta ikasle zehatz horrentzat.

Ez onartua.

##### **20/295 ESP.**

Nafarroako Foru Komunitateko Administrazioaren titulartasuneko ikastetxean eskola jazarpenari buruzkoa:

- Departamentuari gomendatzea jarrai dezala aktibatuta duen behaketa eta datu bilketaren protokoloa balizko eskola jazarpenaren kasuan, eta, bidezkoa bada, jakinaren gainean

utz diezaiola kexa jartzaileari, ikastetxean matrikulatutako adingabearen ama baita.

**Onartua.**

##### **20/302 ESP.**

Langileen greba egiten denean udalerriko herri ikastetxean Lekunberriko ikasle egoiliarrek jangela zerbitzua ezin erabili izanari buruzkoa:

- Departamentuari iradokitzea baimena eman diezaiola hala eskatzen duten ikasleei ikastetxera janaria eramateko etorkizuneko greba deialdietan jardunaldi osoan ikastetxean egon daitezen.

Ez onartua.

##### **20/375 ESP.**

Aurretiaz baimendu ondoren, ikastetxe aldaketa ukatzeari buruzkoa:

- Departamentuari gomendatzea onar dezala interesdunaren semea eskatutako ikastetxean eskolatzea, aldez aurretik baimendutako onarpena ezin daitekeelakoan indargabe.

**Onartua.**

##### **20/396 ESP.**

Herri ikastetxean eskola materialerako ekarpen ekonomikoa nahitaezkoa den jakiteko informazio eskeari ez erantzuteari buruzkoa:

- Departamentuari gogoraraztea legez behartuta dagoela idatziz interesdunen eskabideari erantzutera eta horretan planteatzen diren gai guztiak ebaztera.

**Onartua.**

**20/500 ESP.**

Osasun arrazoiengatik ikasle bat ez zelako joan eskolara deialdian ezarritako gutxienean Batxilergoa egite aldera beka itzultzeko eskakizunari buruzkoa:

- Departamentuari gomendatzea ez dezala eskatu itzultzea interesdunari emandako hezkuntza beka eskolara deialdian aurreikusitako gutxienean ez joateagatik, arrazoi mediko justifikatuak daudelakoan.

Ez onartua.

**20/518 ESP. eta 20/681 ESP.**

Leitzako Amazabal Institutuan diruz lagundutako jangela zerbitzua kendu eta ikastetxe bereko Batxilergoko nahiz Derrigorrezko Bigarren Hezkuntzako ikasleen ordutegia bateratzeari buruzkoa:

- Departamentuari iradokitzea jarrai dezala Leitzako Amazabal Institutuan diruz lagundutako eskola jangelako zerbitzua ematen, azken urteotan egin den eran, ez baita ikusten zerbitzua kentzeko arrazoirik dagoenik; eta, orobat, utz dezala eraginik gabe Bigarren Hezkuntzako eta Batxilergoko ikasleentzat planteatutako ordutegi aldaketa, ikastetxeak arrazoi pedagogikoak direla medio eskatu ez badu behintzat.

**Onartua.**

**20/592 ESP.**

Ikastetxe hitzartura joaten diren hiru neba arrebei emandako tratu, egindako ebaluazio eta garapen akademikoari buruzkoa:

- Departamentuari iradokitzea jarrai dezala azkar jarduten interesdunek beren seme alaben hezkuntza prozesuari buruz aurkeztu dituzten eske eta salaketen aurrean, eta artekari izan

dadila, ahal duen neurrian, interesak bateratzen dituen konponbidea lortzen saiatzeko eta aldean arteko konfiantza giroa berreskuratzeko.

**Onartua.**

**20/652 ESP.**

Félix Urabayen Helduentzako Bigarren Hezkuntzako Institutuan Administrazio eta Kudeaketaren Oinarriak jakintzagaia ez irakasteari buruzkoa:

- Departamentuari iradokitzea balora dezala eskaintzeahurrengo ikasturterako Administrazio eta Kudeaketaren Oinarriak jakintzagaia Giza eta Gizarte Zientzien Batxilergoaren modalitateko Gizarte Zientzien ibilbidean, arestian azaldu diren arrazoiengatik.

**Onartua.**

**20/664 ESP.**

Bere neba arrebak onetsiak izan diren ikastetxe berean adingabea eskolatzeari buruzkoa:

- Departamentuari iradokitzea onar dezala kexa jartzailearen eskaera bere seme nagusia neba arrebak matrikulatuta dauden ikastetxean eskolatzeko, nahiz eta % 36ko desgaitasun gradua onetsia izan.

Ez onartua.

**20/705 ESP.**

Lehen aukera modura hautatu zuten Bigarren Hezkuntzako Institutuan (BHI) ez onesteari buruzkoa:

- Departamentuari iradokitzea onar dezala kexa jartzaileen eskaera euren alaba Iturrama BHI-n eskolatzeko.

Ez onartua.

**20/721 ESP.**

Bere neba arrebak onetsiak izan diren ikastetxe be-  
rean haur bat eskolatzeari buruzkoa:

- Departamentuari gomendatzea onar dezala kexa jartzailearen eskaera bere semea neba arrebak matrikulatuta dauden ikastetxean eskolatzeko.

Ez onartua.

**20/933 ESP.**

Izena emateko ohiz kanpoko aldiari matrikulatzen di-  
ren ikasleak ikastetxean berantiar sartzeari buruzkoa:

- Departamentuari iradokitzea balora dezala ohiko aldiaren ondoren egoitzaz aldatu izanagatik ikasleak ohiz kanpo onesteko aldirako finkatutako egutegia berraztertzea, kexa idazkian deskribatutakoaren antzeko egoerak saihesteko. Halakoetan, gerta liteke ikasle batzuk ikasturtea gainerakoek baino bost egun geroago hastea, beraz, helburua da onespren prozesu guztia ikasturtea hasi baino lehen garatu eta ebatzea.

**Onartua.**

**20/944 ESP.**

Benegorri bizi eta Tafallako Bigarren Hezkuntza-  
ko Institutura joaten den ikasle bati eskolarako taxi  
zerbitzua kentzeari buruzkoa:

- Departamentuari iradokitzea jarrai dezala ematen eskola garraioaren zerbitzua kexa jartzaileen semeari, Benegorri, bere bizitokia, eta Tafallaren artean, ikaste ikastetxea, joan etorriak egiteko.

Ez onartua.

**20/959 ESP.**

Lanbide Heziketaren zikloa egiteko Buñueletik Tu-  
terara eskola garraioaren zerbitzurik ez izateari bu-  
ruzkoa:

- Departamentuari iradokitzea honako hauek: a) balora dezala adingabekoei eskola garraioaren zerbitzua ematea Batxilergoko edo lanbide prestakuntzako etapatan; eta b) kexak aipatzen duen kasu zehatzean, orienta ditzala interesdunak Lanbide Heziketako zikloa egite aldera Buñueletik Tuterara garraioaren kostua ordaintzera bideratutako bekaren bat eskatu eta lortzeko aukeraren inguruan.

Ez onartua.

**20/1 P**

Behar emozional kualifikatu edo bereziak dituzten hau-  
rrei berriazko arreta eskaintzeko, Nafarroako Hezkun-  
tza Bereziko Baliabide Zentroak (NHBBZ) 0 3 urte bitar-  
teko haur eskolei laguntza emateari buruzkoa:

- Departamentuari iradokitzea laguntza eman diezaiela Nafarroako Hezkuntza Bereziko Baliabide Zentroak (NHBBZ) 0 3 urte bitarteko haur eskolei, behar emozional bereziak edo kualifikatuak dituzten ikasleen arretarako.

**Onartua.**

**Unibertsitateko, Berrikuntzako eta Eraldaketa Di-  
gitaleko Departamentuari****20/413 ESP.**

Derrigorrezkoen osteko ikasketak egiteko beka  
ukatzeari buruzkoa:

- Departamentuari iradokitzea balora dezala beka deialdietan kexak aipatzen duen baldintza mugatzailea (jarduera ekonomikoan diru sarrera maila jakina ez gainditzea) modulatzeko,



jardueran lortutakoa etekinaren eta, laburbilduz, interesdunaren ahalmen ekonomikoaren adierazleazanez daitekeelakoan, ikasketetarako laguntzak lortze aldera.

Ez onartua.

### **Hezkuntza Departamentuari eta Ekonomia eta Ogasun Departamentuari**

#### **20/385 ESP.**

Ikastetxean ikasleak onartzeko prozesuan familia unitatearen errenta maila lehentasunezko irizpide gisa aplikatzeari buruzkoa:

- Departamentuari gomendatzea lankidetzan jardun dezala kexak aipatzen duen ikastetxean onesteko orduan prozesuan erabili diren PFEZren aitopeneak, puntuak esleitzeko balio dutenek, familia unitatearen diru sarrerekin bat datozela ziurtatzeko, eta, hala ez bada, neurriak hartzeko prozesuaren emaitzarekiko.

Ez onartua.

### **Eguesibarko Udalari**

#### **19/971 ESP.**

Bere semea udal haur eskolara eramategatik interesdunak ordaindu behar duen tarifari buruzkoa:

- Udalarigomendatzeak kalkuladezalainteresdunari 2019/2020 ikasturte osoan ordaintzea dagokion tarifa bere seme bat Gorraizko haur eskolan matrikulatuta egoteagatik, alaba nagusiari onartu zaion desgaitasun gradua aintzat hartuta.

**Onartua.**

### **Arangurengo Udalari eta Eguesibarko Udalari**

#### **19/502 ESP.**

Bizi den ibarretik kanpoko haur eskolan bere semea matrikulatzeko tarifaren kontzeptupean kexa jartzai-leak ordaindu behar duen zenbatekoari buruzkoa:

- Arangurengo Udalari gomendatzea kobra diezaiola kexa jartzaileari udalerriko herritarrei eskatzen zaien zenbateko bera udalerriko haur eskolan zerbitzua jasotzeagatik.
- Eguesibarko Udalari gomendatzea ordain diezaiola kexa jartzaileari onetsita dagoen laguntza 2018/2019 ikasturtean bere semea udalerriz kanpoko haur eskolan matrikulatuta egoteagatik.

**Onartua.**

#### **7.2.8. Energia.**

### **Garapen Ekonomiko eta Enpresarialeko; Landa Garapeneko eta Ingurumeneko; Lurralde Antolamenduko, Etxebizitzako, Paisaiako eta Proiektu Estrategikoetako eta Kultura eta Kirol Departamentuei**

#### **20/17 OJ**

Udal karguak eta herritarrak Erreniegako ipar eta hegoaldean eguzki parkeak instalatzeko zenbait proiektuekin ados ez egoteari buruzkoa:

- Departamentuei iradokitzea zain ditzatela, eguzki energia aprobetxatzeko instalazioak ezartzen direnean, biziki eta eraginkortasunez, balio naturalak, ingurumenekoak, paisaiarenak, historia eta kulturarenak nahiz lurzoruen nekazaritza eta hirigintzari buruzko balioak. Hala, saihestuko dira neurritz kanpoko azaleratan instalatzea edo udalerriz zehatzaren eremu adierazgarrietan gehiegiz okupatzea.

Landa Garapeneko eta Ingurumeneko; Lurralde Antolamenduko, Etxebizitzako, Paisaiako eta Proiek-

tu Estrategikoetako eta Kultura eta Kirol Departamentuek onartua.

Garapen Ekonomiko eta Enpresarialeko Departamentuaren erantzunaren zain.

### **7.2.9. Euskara.**

#### **Lehendakaritzako, Berdintasuneko, Funtzio Publiko eta Barneko Departamentuari**

##### **20/460 ESP.**

Lesaka eta Berako liburutegiko arduradunaren lanpostuak betetzeko deialdian merezimendu kualifikatu gisa euskara baloratzeari buruzkoa:

- Departamentuari gomendatzea egin ditzala plantilla organikoan beharrezko aldaketak Lesakako eta Berako liburutegiko arduradunen lanpostuetan euskara jakitea nahitaezkoa izan dadin, eremu euskalduneko gainerakoetan bezala.

Ez onartua.

#### **Hezkuntza Departamentuari**

##### **20/354 ESP.**

Mendigorriako herri ikastetxean D ereduko lerro bat irekitzea ukatzeari buruzkoa:

- Departamentuari gomendatzea ireki dezala euskarazko irakaskuntza lerro bat Mendigorriako Julián María Espinal Oscoz herri ikastetxean.

Ez onartua.

#### **Herritarrekiko Harremanetarako Departamentuari**

##### **20/686 ESP.**

Nafarroako Foru Komunitateko Administrazioaren eraikin batean errotulua euskara hutsez jartzeari buruzkoa:

- Departamentuari gomendatzea erabil dezala arauz ezarritako izen elebiduna Euskarabidea Euskararen Nafarroako Institutua erakunde autonomoaren egoitza hartuko duen eraikinaren errotulazioan.

**Onartua.**

#### **Antsoingo Udalari**

##### **20/319 ESP.**

Udalaren haur eskolan euskarako aukeran plazarik ez izateari buruzkoa:

- Udalari gomendatzea burutu ditzala jarduketak bere titularitateko haur eskolan euskarazko plazen eskaintza behar bestekoa ahalbidetzeko behar diren hala nahi duten gurasoen haurrentzat.

**Onartua.**

#### **Iruñeko Udalari**

##### **19/556 ESP.**

Hiri zabalguneko Civivox eta Olite kaleko zorupeko aparkalekuaren igogailuetan euskarazko ahots sistema ez izateari buruzkoa:

- Udalari gomendatzea erabil dezala, euskararen erabilera eta sustapena arautzen duen udal ordenantzak xedatutakoaren arabera, Hiri zabalguneko Civivoxen eta Olite kaleko zorupeko aparkalekuan instalatutako igogailuetan ahots sistema elebiduna (gaztelania euskara).

Ez onartua.

##### **20/314 ESP., 20/353 ESP., 20/365 ESP.**

Iruñeko haur eskoletan (0 3 urteko zikloa) euskarazko plazei buruzkoa:

- Udalari gomendatzea aintzat har dezala, 0 3 urte bitarteko haur eskoletan, gurasoek beren seme

alabak nahi duten hizkuntzan eskolatzeko duten eskubidea, eta, banaketa egokia egin dezala hiri eremuetan, beharrezko deritzon moduan, zentroen, lerroen edo plazen eskubide horri eta hurbiltasun printzipioari erantzuteko, hori guztia eskaera kontuan hartuta.

#### **Onartua.**

#### **Eguesibarko Udalari**

#### **19/986 ESP.**

Lehiaketa oposizioaren bidez zerbitzu askoko peoiaren lanpostua betetzeko deialdian euskara baloratzeko moduari buruzkoa:

- Udalari gomendatzea balora dezala, euskararen erabilera eta sustapena arautzeko udal ordenantzak 17. artikuluan xedatutakoaren arabera, ehunekoak errespetatuta euskara ezagutzea merezimendu bezala eskatzen den kasuetan, eta, gainera, ezin daitezela lor lehiaketa faseko puntu guztiak balorazio hori kontuan hartu gabe.

Ez onartua.

#### **7.2.10. Funtzio publikoa.**

#### **Lehendakaritzako, Berdintasuneko, Funtzio Publiko eta Barneko Departamentuari**

#### **19/1046 ESP., 20/2 ESP. eta 20/344 ESP.**

Nafarroako Foru Komunitateko Administrazioaren zerbitzura diharduten gidariei esleitutako lan egutegiari buruzkoa:

- Departamentuari gomendatzea aintzat har dezala 988/2009 Foru Aginduak, abenduaren 28koak, agintari bat eramateko zereginetan diharduten gidarien lanaldia berariaz banatzea baimentzen duenak, xedatutakoa, eta, ondorioz:
  - a) eman diezaiela gidariei urteko egutegia

hurrengo urteko abenduaren 15a baino lehen; eta b) egoki dadila honako arau orokorrari: egutegian gehienez zazpi egun jarraituko lana zehaztea, eta, bide batez, aplikatu diezaiela azkeneko irizpidea 2020ko egutegian kexa jartzaileei.

#### **Onartua.**

#### **20/20 ESP.**

Lan eta familia bizia kontziliatzeko lanaldia ukatzeari buruzkoa:

- Departamentuari gogoraraztea legez behartuta dagoela forman aurkezten diren eskaerak eta errekurtsioak ebaztera, kexan adierazitakoak barne.
- Departamentuari iradokitzea onetsi dezala kexa jartzaileraren eskaera, Foruzaingo modura gauzatutako lanaldiari buruzkoa, bere lanbide bizia eta bi urteko alabarekiko arreta kontziliatzeko.

#### **Onartua.**

#### **20/326 ESP.**

Zerbitzu beharrak zirela eta, gozatu ez zituen oporrenatik konpentsazio ekonomikoaren eskaera ebazteko orduan berandutzeari buruzkoa:

- Departamentuari gogoraraztea legez behartuta dagoela, ahalik eta lasterren, interesdunaren eskaera, zerbitzu beharrak zirela eta gozatu gabeko oporrenatik konpentsazio ekonomiari buruzkoa, ebaztera eta, beharrezkoa bada, bultza ditzala jarduketak ebazpena baldintzatzen duen txostena egiteko.

#### **Onartua.**

**20/367 ESP.**

Aitatasun baimenaz gozatzeari buruzkoa:

- Departamentuari gogoraraztea ez dezala muga, kexaren kasuan edo antzekoetan, bakarrik ama erditze datan lanean aritzearen ustezko kasuetara aitatasunaren baimenaz etenda gozatzea.

Ez onartua.

**20/1106 ESP.**

Ofizioz berraztertze eskeraan erantzunik eza izateari buruzkoa:

- Departamentuari gogoraraztea legez behartuta dagoela berariaz ebaztera, dagokion ildotik, ofizioz berraztertze eskakerak, herritarrek aurkeztuz gero.
- Departamentuari gomendatzea ebatz dezala, ahaliketalasterren, kexajartzaileak aurkeztutako eskaera, aurkeztu zenetik ia hamasei hilabete igaro baitira.

Erantzunaren zain.

**20/1123 ESP.**

Forzaingoko inspektore lanpostuaren azkene-ko deialdian proba fisiko eta psikoteknikoetarako txanda librean zehaztutako puntei buruzkoa:

- Departamentuari iradokitzea eman diezaiela garrantzi handiagoa proba psikoteknikoei Forzaingoko inspektore lanpostuaren hurrengo deialdietako txanda librean, eta berezi dezala hautagaiek lortutako puntuen arabera; azkenik, balora dezala korrelatiboki proba fisikoei garrantzi gutxiago ematea.

Ez onartua.

**20/1240 ESP.**

Herri administrazioarekin duen zorrarengatik nominan egiten dizkioten atxikipenei buruzkoa:

- Departamentuari gogoraraztea legez behartuta dagoela 1/2000 Legeak, urtarrilaren 7koak, Prozedura Zibilar buruzkoak, 607. artikuluan xedatutakoa errespetatzera, eta ez egitera lanbide arteko gutxieneko soldataren zenbatekoaren gainetik nominan atxikipenak.
- Departamentuari gomendatzea ez dezala atxikipenik egin kexa jartzailearen nominan interesdunak 2018. urtean sinatu zuen kontratuaren nominak ordaintzean akatsak izateagatik sortutako zorrari buruzko erreklamazio espedientea izapidetzen ez den bitartean, eta ordain diezazkiola azaroan eta, hala badagokio, abenduan jaso ez dituen zenbatekoak.

Ez onartua.

**Hezkuntza Departamentuari****19/559 ESP.**

Irakasleei Laguntzeko Zentroetan (ILZ) aholkularitza eta zuzendaritza lanpostuak betetzeko deialdian zerbitzu eginkizunen arloan araudia ez aplikatzeari buruzkoa:

- Departamentuari gomendatzea onetsi dezala izapidetzeko gora jotzeko errekurtoa, interesdunak jarritakoa abuztuaren 1eko 2818/2019 Ebazpenaren aurka, Hezkuntza Departamentuko Giza Baliabideen Zerbitzuko zuzendariak eman ostean. Horren bidez, Irakasleei Laguntzeko Zentroetan (ILZ) aholkularitza eta zuzendaritza lanpostuak zerbitzu eginkizunen erregimenean betetzeko merezimenduen lehiaketari buruzko deialdia amaitutzat jo zen. Gainera, gomendatzen zaio egin ditzala legez aurreikusitako izapideak,

eta organo eskudunak erantzun diezaiela errekursoaren egileak planteatutako gaiei.

Ez onartua.

#### **19/786 ESP.**

Irakasle bezala zerbitzuak emateko departamentuarekin administrazio kontratua azkendu eta, ondoren, kexa jartzailea zegoen kontratazio zerrendetatik baztertzeari buruzkoa:

- Departamentuari gomendatzea indargabe eta ondorerik gabe utz dezala interesdunaren kontratu azkentzea eta kexak aipatzen dituen kontratazio zerrendetatik bazterketa.

Ez onartua.

#### **19/880 ESP.**

Aitatasun eta edoskitze baimenak ukatzeari buruzkoa:

- Departamentuari gomendatzea onar dezala administrazio erregimenean aldi baterako kontratatuta dagoen interesdunaren aitatasun baimenarekiko eskubidea, nahiz eta kontratua hasi baino lehen jaio, ukatzeko erabakigarria ez delakoan, gozatze aldiak indarrean baitirau.

**Onartua.**

#### **19/932 ESP.**

Ezintasun iraunkor absolutuarengatik erretiratu baino lehen aldi baterako ezintasunaren aldian gozatu ez zituen oporrak ordaindu eta likidatzea ezetsi ondoren, jarritako gora jotzeko errekurtoa ez ebatzeari buruzkoa:

- Departamentuari gogoraraztea legez behartuta dagoela gora jotzeko errekurtoak ebaztera, zehaztuta dagoen gehieneko hiru hilabeteko epean. Nolanahi ere, hori kexaren kasuan nabarmenki gainditu da.

**Onartua.**

#### **19/955 ESP.**

Amatasun lizentziaz gozatzeagatik, praktketan dauden irakasle funtzionarioek, kexa jartzaileek, izandako lanbide kalteari buruzkoa:

- Departamentuari gomendatzea saihets dezala praktketan dauden funtzionarioei amatasun bajak beren funtzionario eskubideak kaltetzea eta, bereziki, honako hauek: a) lekualdatze lehiaketetan parte hartzen uztea, praktketan dauden gainerako irakasleei bezala, hautespen prozesu berean hautagai badira, puntuak kontuan hartuta jomugak hautatzean lehentasun eskubideak erabili ahal izateko, nahiz eta praktikak ikasturtea amaitu ondoren bukatu, eta b) praktiken aldia murrizteko aukera baloratzea, zenbait erkidego arauetan aurreikusitakoaren ildotik.

Ez onartua.

#### **20/31 ESP. eta 20/32 ESP.**

Funtzio publikoaren arloan zenbait eskaera ez erantzuteari buruzkoa:

- Departamentuari gogoraraztea legez behartuta dagoela egiten dizkioten gora jotzeko errekurtoak eta eskaerak epean ebaztera.

**Onartua.**

#### **20/41 ESP.**

Irakasle lanpostuen bateraezintasunaren aurka gora jotzeko errekurtoa ez ebatzeari buruzkoa:

- Departamentuari gogoraraztea legez behartuta dagoela gora jotzeko errekurtoak ebaztera, zehaztuta dagoen gehieneko hiru hilabeteko epean.
- Departamentuari gomendatzea ebatz dezala, kexa honen kasuan, gora jotzeko errekurtoa, gehiago luzatu gabe.

Ez onartua.

**20/324 ESP.**

Semea zaintzeko eszedentzia bereziaren egoeran egon ondoren, interesdunari Departamentuak bere lanpostuan lanaldi osoan hastea ezesteari buruzkoa:

- Departamentuari gomendatzea onar dezala interesdunaren eskubidea lanaldi osoaren erregimenean zerbitzua emateko 2019ko maiatzaren 9tik keak aipatzen duen kontratua amaitu arte, eta, ondorioz, ordain diezazkiola dagozkion ordainsariak.

Ez onartua.

**20/346 ESP.**

Atzeraeraginezko ondoreekin eta interesekin administrazio erregimenean kontratatutako langileei graduko osagarria ez ordaintzeari buruzkoa:

- Departamentuari gogoraraztea legez behartuta dagoela berariaz ebaztera herritarrek aurkezten dituzten eskaerak eta errekurtsioak. Nolanahi ere, kexaren kasuan ezzaio eginkizun horri erreparatu.
- Departamentuari gomendatzea onar eta ordain dezala interesdunek erreklamaturako gradua atzeraeraginezko ondoreekin eta interesekin, ebazpenak eta errekurtsioak ebatzi ez direnez, administrazioaren isiltasun positiboarengatik, hala izan behar baitu.
- Departamentuari gomendatzea ebatz dezala ahalik eta lasterren kexan aipatzen den ondare erantzukizunaren erreklamazioa.

Ez onartua.

**20/644 ESP.**

Bigarren Hezkuntzako eta Batxilergoko ikastetxeetan Ekonomiaren Departamentu Didaktikoa ez sortzeari buruzkoa:

- Departamentuari gomendatzea sor dezala dagozkion ikastetxeetan Ekonomiaren

Departamentu Didaktikoa, "Nafarroan Irakaskuntza Publikoaren Kalitatea Hobetzeko Ituna" betetze aldera.

**Onartua.**

**20/1184 ESP.**

Lanaldia murrizteko eskaera ukatzeari buruzkoa:

- Departamentuari gomendatzea onar dezala kexa jartzailearen eskubidea, irakasjarduna murrizteari buruzkoa, araudi aplikagarrian xedatutako baldintzak betetzen baititu.

Ez onartua.

**Osasun Departamentuari****19/944 ESP.**

Guardia medikoak egitearen ondorioz dietak ordaintzea ezetsi ondoren, jarri zen gora jotzeko errekurtsioa ebaztean berandutzeari buruzkoa:

- Departamentuari gogoraraztea legez behartuta dagoela gehienez hiru hilabetez ebaztera interesdunaren gora jotzeko errekurtsioa, eta keak aipatzen duen errekurtsioaren kasuan legeak agintzen duen epe hori gainditu denez, departamentuak errekurtsioa ahalik eta lasterren ebatzi beharko du.

**Onartua.**

**19/954 ESP.**

Berrogeita hamabost urtetik gora dituelako guardiez salbuesteko eskaera ukatzeari buruzkoa:

- Departamentuari iradokitzea baimen diezaiola berrogeita hamabost urtetik gorako interesdun erizainari guardiak ez egitea, sindikatu ordezkariarekin sinatutako itunak aurreikusitakoaren ildotik.

Ez onartua.

**19/966 ESP.**

Lanbide karrera onartzea ezetsi ondoren, jarritako gora jotzeko errekurtoa ez ebazteari buruzkoa:

- Departamentuari gogoraraztea legez behartuta dagoela legez ezarritako hiru hilabeteren barnean gora jotzeko errekurtoak ebaztera, eta epe hori aise gainditu denez kexa honetan, gogoraraztea legez behartuta dagoela errekurtoa ahalik eta lasterren ebaztera.

Ez onartua.

**20/267 ESP.**

Goizueta udalerrian osasun langileek egiten dituzten guardia lokalizatuen baldintzei buruzkoa:

- Departamentuari iradokitzea pareka ditzala Goizuetan osasun langileek egiten dituzten guardia lokalizatuak presentzia fisikoko guardiekin, udalerriko berezitasunak aintzat hartuta. Hala, langileek guardia lokalizatuak presentzia fisikoko guardiekin pareka daitezkeen baldintzetan eman behar dituzte.

Ez onartua.

**20/429 ESP.**

Seme adingabearengatik familia laguntza ukatzeari buruzkoa:

- Departamentuari gomendatzea onar dezala kexa jartzaileak eskatutako familia laguntza bere semearen aitaren aldetik antzeko ordainsaria ez jasotzeko buruzko ziurtagiria egitearen mende jarri gabe, ez baita ezkontidea edo bikotekidea, eta ez baitu dokumentazioa eman nahi.

Ez onartua.

**20/845 ESP.**

Osasunbidea Nafarroako Osasun Zerbitzuaren arloetan Enpresa Zientzietan Diplomadunaren lanpostuetarako aldi baterako barne sustapeneko zerrendetatik baztertzeari buruzkoa.

- Departamentuari gomendatzea sar diezaiola kexa jartzaileari Osasunbidea Nafarroako Osasun Zerbitzuko eremu organikoan (Zerbitzu Zentralak) Enpresa Zientzietan Diplomadunaren lanpostuari dagokion sustapen zerrendan, sustapenean sartzeko parte hartu zuen hautespen prozesuan lortutako puntuazioaren arabera dagokion posizioan.

Ez onartua.

**Lehendakaritzako, Berdintasuneko, Funtzio Publiko eta Barneko, eta Hezkuntzako Departamentuari**

**19/840 ESP.**

Adoptatzeko legezko zaintzaren egoeran bi adingabe izateagatik eskatutako familia laguntza ukatzeari buruzkoa:

- Bi departamentuei gomendatzea onar eta ordain diezaiotela kexa jartzaileari erreklamaturako familia laguntza, adoptatzeko zaintzaren egoeran bi adingabe dituelako.

Ez onartua.

**19/927 ESP.**

Prestakuntza ikastaro batera joateko baimena ukatzeari eta horren aurka jarritako gora jotzeko errekurtoa ez ebazteari buruzkoa:

- Departamentuei gogoraraztea legez behartuta daudela langileen arloko gora jotzeko errekurtoak izapidetu eta ebaztera legez ezarritako hiru hilabeteren barnean, eta epe hori

aise gainditu denez kexa honetan, gogoraraztea behartuta daudela errekurtsua ahalik eta lasterren ebaztera.

#### **Onartua.**

#### **Lehendakaritzako, Berdintasuneko, Funtzio Publiko eta Barneko Departamentuari eta Landa Garapeneko eta Ingurumeneko Departamentuari**

##### **19/1009 ESP.**

Landa Garapeneko eta Ingurumeneko Departamentuko Barne Auditoretzaren Ataleko buruari esklusibotasun osagarria ez onartzeari buruzkoa:

- Lehendakaritzako, Berdintasuneko, Funtzio Publiko eta Barneko Departamentuari gomendatzea esleitzen den buruari arduraldi eskusiboaren osagarria, bere funtzioak kontuan hartuta, eta Europako araudiak eskatutakoari jarraikiz, Europako funtsak kudeatzean objektibotasunaren eta inpartzialtasunaren printzipioak gehienez bermatzeko.
- Landa Garapeneko eta Ingurumeneko Departamentuari gomendatzea har edo proposa ditzala neurri egokiak Barne Auditoretzaren Ataleko buruari eskusibotasunaren ordainsari osagarria esleitzeko.

Ez onartua.

#### **Ablitasko Udalari**

##### **20/312 ESP.**

Lan egoera baten inguruan Udalak Hezkuntza Departamentuari komunikazioa egin ondoren, informazio eskaerei Udalak ez erantzuteari buruzkoa:

- Udalari gogoraraztea legez behartuta dagoela interesdunaren informazio eskaerari erantzutera bere lan egoerari buruz Hezkuntza

Departamentuari egindako komunikazioaren inguruabarren inguruan, erantzunaren edukia (ez onartzea, ezestea, edo zati batean ala erabat baieztatzea) gorabehera.

Onartua.

#### **Lizarrako Udalari**

##### **19/908 ESP.**

Oporraldiari dagokion ordainsari gisa, igarotako urteengatik, gaueko ordutegian eta jaiegunetan lan egiteagatik aurreko urtean jasotakoaren batez besteko bat ordaintzeko eskaerari ez erantzuteari buruzkoa:

- Udalari gogoraraztea legez behartuta dagoela kexak aipatzen duen eskaera berariaz ebaztera eta hartutako erabakia kexa jartzaileari jakinaraztera.

Onartua.

#### **Izabako Udalari**

##### **20/342 ESP.**

Izabako eta Uztarrozeko Udalen elkartean idazkari lanpostuan azkeneko urteetan erabakitako ordainketak murrizteari buruzkoa:

- Udalari (eta Izaba zein Uztarrozeko elkarteari) gomendatzea egin ditzala beharrezko jarduketak idazkari lanpostuak % 25,76ko lanpostu osagarria berreskuratzeko, murrizketak arrazoi juridikorik ez duelakoan.

Ez onartua.

#### **Lodosako Udalari**

##### **19/409 ESP. eta 19/410 ESP.**

Udaleko administrari langile ofizialen artean dagoen tratu aldeari buruzkoa:

- Udalari iradokitzea azter ditzala administrariaren lanpostuak, baita bakoitzari emandako funtzioak



ere, eta egoki dezala langileen maila edo beren ordainsariak, beharrezkoa bada. Era berean, gomendatzen da azterlanean nahasitako langileei entzutea eta, azterlana bukatutakoan, kopia bat kexa jartzaileei helaraztea.

### **Onartua.**

#### **Zangozako Udalari**

##### **19/764 ESP.**

Udalerriko zaharren egoitzako zenbait langile D mailan kokatzeko eskaerari ez erantzuteari buruzkoa:

- Udalari gomendatzea erantzun diezaiola kexa jartzaileak aurkeztutako eskabideari eta ebatz dezala planteatutako gaiari buruz. Horren bidez, udalerriko zaharren egoitzako zenbait langile D mailan kokatzeko eskatzen zen.

Ez onartua.

#### **7.2.11. Toki-entitateen funtzionamendua.**

#### **Ameskoabarrengo Udalari**

##### **20/96 ESP.**

Udaleko osoko bilkurak grabatzeari buruzkoa:

- Udalari gogoraraztea egin ditzaketela udalbatzako kideek bilkura publikoen soinu grabaketak, alde zurretik kontu ematen badiote udalburuari.

### **Onartua.**

#### **Iruñeko Udalari**

##### **20/852 ESP.**

Etxebizitza batean erroldatuta ageri diren pertsonak udal erroldan ofiziosz baja emateko eskaerari buruzkoa:

- Udalari gomendatzea lehenbailehen izapide dezala kexa jartzaileak aurkeztu duen eskaera

pertsona batzuei udal erroldan baja emateko, kexa jartzailea bizi den etxebizitza batean erroldatuta egon arren, ez baitira han bizi; eta har ditzala neurri egokiak horretarako.

### **Onartua.**

#### **Olloko Udalari**

##### **20/635 ESP.**

Erroldatze eskaera ukatzeari buruzkoa:

- Udalari gomendatzea errolda kexa jartzailea udalerrian errolda dezan, alegatutako eztabaida juridiko urbanistikoak (partzela urbanizaezinean kokatutako karabana) erroldan inskribatzeari uko egitea ez baitu justifikatzen.

### **Onartua.**

#### **7.2.12. Ogasun publikoa.**

#### **Ekonomia eta Ogasun Departamentuari**

##### **19/1018 ESP.**

Ondare eskualdaketen gaineko zergaren tasa murriztua ez aplikatzeari eta zehapen espedientea hasteari buruzkoa:

- Departamentuari iradokitzea aplika diezaiola ondare eskualdaketen eta egintza juridiko dokumentatuen gaineko zergan % 5eko tasa murriztua 2016. urtean kexa jartzaileak egindako salerosketari, ikuspegi materialetik urte hartan bere bi seme alaba adingabeekin familia unitate bat osatzen zuelakoan, ekitaldian errentaren aitorpena aurkezteko modua gorabehera.
- Departamentuari gomendatzea artxiba dezala kexa jartzaileari irekitako zehapen espedientea ustez zergaren arloan araua hausteagatik, ez baita egiaztatu ez zuela fede onez jardun, eta interesdunaren interpretazioa arrazoizkotzat

jotzen baita. Horren arabera, bere bi seme alaba adingabeak familia unitatean sartu zituen, 2016. urtean erosi zuen etxebizitzarengatik ondare eskualdaketen eta egintza juridiko dokumentatuen gaineko zergan tasa murriztua aplikatzeko, jarduketan iruzur asmorik izan gabe.

Ez onartua.

### **20/296 ESP.**

Erkidegoaz kanpoko herrialde batean lan helbururik gabe praktikak egiteagatik jasotako bekaren ondorioz, diru sarrera horiek pertsona fisikoen errentaren gaineko zergan izan zuten kalifikazioari buruzkoa:

- Departamentuari gomendatzea berrazter dezala kexa jartzailearen 2018 ekitaldiko pertsona fisikoen errentaren gaineko zergaren likidazioa, eta kalifika ditzala erkidegoaz kanpoko herrialde batean praktikak egiteko emandako bekari esker interesdunak lortu dituen diru sarrerak lan etekintzat.

Ez onartua.

### **20/733 ESP.**

Ekonomia eta Ogasun Departamentuak izapidetuta, jakinarazpenak helbide elektronikora egin direlako ezagutu ez dituen zehazpen espedientei buruzkoa:

- Departamentuari gomendatzea indargabeditzala kexajartzailearen senarrari ezarritako zehapenak eta itzul diezazkiola zehapenen ordainketa kontzeptupean ordaindutako zenbatekoak, zehapen espedienteak izapidetzean zerga administrazioak gaitutako helbide elektronikoa erabili baitzen eta interesdunak ez baitzekien helbide hori existitzen zenik.

Ez onartua.

### **20/871 ESP.**

2015 eta 2016 ekitaldietako PFEZren likidazio proposamenei eta ondorengo enbargoari buruzkoa:

- Departamentuari iradokitzea balora dezala ikuskatzea interesdunaren 2015eko eta 2016ko PFEZren zerga likidazioak, garatutako jarduera ekonomikoaren errealitatearekin bat eskatzeko zerga.

**Onartua.**

### **20/1181 ESP.**

Adingabea hartzeagatik kenkaria ez onartzeari buruzkoa:

- Departamentuari gomendatzea utz dezala ondorerik gabe 2018 ekitaldian ondorengoengatik aplikatutako kenkaria itzultzearen kontzeptupean interesdunari eskatutako zenbatekoen erreklamazioa.

Ez onartua.

### **20/8 OJ**

Pertsona fisikoen errentaren gaineko zergaren aitorpena egiteko aurrez aurreko arreta zerbitzua kentzeari buruzkoa:

- Departamentuari iradokitzea pentsa dezala hartutako erabakia eta gaitu dezala aurrez aurreko arreta berariazko zailtasunak izateagatik laguntza maila handiagoa beharrezkoa duten pertsona eta kolektiboentzat.

**Onartua.**

### **Ekonomia eta Ogasun Departamentuari eta Deierriko Udalari**

### **19/996 ESP.**

Partzelaren katastro titulartasuna aldatzeko espedientei buruzkoa:

- Udalari eta Departamentuari gomendatzea berrazter dezatela kexa jartzaileak aipatzen duen partzelako katastro titulartasuna aldatzeko espediente; halabeharrezkoa izan arren, aldaketaren izapideak ez baitira argitaratu Udaleko iragarkien taulan, 12/2006 Foru Legeak, azaroaren 21ekoak, Nafarroako Lurralde Aberastasunaren Erregistroari eta Katastroei buruzkoak, 32.7 artikuluan xedatutakoari jarraikiz.

**Onartua.**

### **Antsoingo Udaleri**

#### **20/1167 ESP.**

Lapurtutako ibilgailuaren zirkulazio zerga kobratzeari buruzkoa:

- Udalari iradokitzea interesdunari egindako enbargo komunikazioa ondorerik gabe utz dezala, zeina 2011. urteaz gero trakzio mekanikoko ibilgailuen gaineko zerga, 2006. urtean lapurtu zioten ibilgailuari buruzkoa, ordaintzeko zen.

**Erantzunaren zain.**

### **Beriaingo Udaleri**

#### **19/1030 ESP.**

Etxebizitza erostearen ondorioz hiri lurren balio gehikuntzaren gaineko zergaren likidazioari buruz aurkeztutako idazkiari ez erantzuteari buruzkoa:

- Udalari gogoraraztea legez behartuta dagoela kexa jartzaileak aurkeztutako eskabidea berariaz eta idatziz ebaztera.
- Udalari gomendatzea eman diezaiola berri kexa jartzaileari 2005. eta 2015. urteetan kontuan hartutako balioei buruz etxebizitza erosteagatik hiri lurren balio gehikuntzaren gaineko zerga kalkulatzeko.

**Onartua.**

### **Berriozarko Udala**

#### **19/1029 ESP.**

Higiezina eskualdatzearen ondorioz, hiri lurren balio gehikuntzaren gaineko zerga likidatu eta dirua biltzeari buruzkoa:

- Udalari gomendatzea utz dezala ondorerik gabe kexa jartzaileari emandako hiri lurren balio gehikuntzaren gaineko zergaren likidazioa.

Ez onartua.

### **Esteribarko Udaleri**

#### **20/1239 ESP.**

Nahiz eta galerak izan, etxebizitza saldu baino hiru urte geroago hiri lursailen balio gehikuntzaren gaineko zerga likidatzeari buruzkoa:

- Udalari gomendatzea utz dezala ondorerik gabe kexa jartzaileari emandako hiri lurren balio gehikuntzaren gaineko zergaren likidazioa.

Ez onartua.

### **Lizoain Arriasgoitiko Udaleri**

#### **20/939 ESP.**

Zalbako partzela bat katastroan aldatzeko eskaerari ez erantzuteari buruzkoa:

- Udalari gomendatzea har ditzala neurri egokiak azkar izapidetzeko eta ebatzi dezala dagokionaren ildotik katastroa aldatzeko kexa jartzaileak aurkeztutako eskaera.

**Onartua.**

**Iruñeko Udalar****19/1057 ESP.**

Bi lokaletan garatutako jardueren inguruan ekonomia jardueren gaineko zergaren erregistroan baja eman zen egunari buruzkoa:

- Udalar gomendatzea onar dezala kexa jartzaileak eskatutakoa, ekonomia jardueren zergaren erregistroan baja 2008. urtera eramateko, urte hartan utzi baitzion interesdunak kexak aipatzen duen lokalean jarduera garatzeari.

Ez onartua.

**20/427 ESP.**

Egindako jakinarazpenaren inguruan informazioa eskatu ondoren ez erantzuteari buruzkoa:

- Udalar gogoraraztea legez behartuta dagoela interesdunaren eskabideari idatziz erantzutera eta horretan planteatutako gai guztiak ebaztera.

**Onartua.**

**20/1141 ESP.**

Banku kontu batean egindako enbargo batzuez aurkeztutako bi eskabideri ez erantzuteari buruzkoa:

- Udalar gogoraraztea legez behartuta dagoela herritarrek aurkezten dituzten eskaerak berariaz ebaztera eta, bereziki, azkar jardutera kexa jartzaileak aurkeztutako eskabideetan dauden prozedurekin.

**Onartua.**

**7.2.13. Ingurumena.****Landa Garapeneko eta Ingurumeneko Departamentuari****19/1038 ESP.**

Aldunate udalerriri eragiten dion linea elektrikoa instalatzeko proiektuari buruzkoa:

- Departamentuari iradokitzea azter ditzala sakonki eta modu errealean planteatutako linea elektrikoaren trazadurarekiko aukerak, eta, nolana ere, murriz dezala ingurumen eragin negatiboa Aldunate herrian, bere ingurunean eta paisaian. Xede horrez, beharrezkotzat jotzen diren neurri guztiak hartuko dira.

**Onartua.**

**20/442 ESP.**

Ingurumen informazioaren eskaera izapidetzeari buruzkoa:

- Departamentuari gogoraraztea legez behartuta dagoela kexa jartzailearen elkarte ekologistari, gehiago luzatu gabe, eskatutako informazioa, bost merkataritza hideren baimen eta funtzionamenduari buruzkoa, entregatzera.

**Onartua.**

**20/685 ESP.**

Espezie zehatzak askatzeko baimenari dagokionez, 17/2005 Foru Legea, abenduaren 22koa, Nafarroako Ehiza eta Arrantzarena, ez garatzeari buruzkoa:

- Departamentuari gogoraraztea legez behartuta dagoela araubidez zehaztera eper gorria, Europako eta Mediterraneoko erbia eta untxia askatzea baimentzeko baldintzak, uztailaren 2ko 23/2013 Foru Legearen bidez sartu ondoren, 17/2005 Foru Legeak, abenduaren 22koak,

Nafarroako Ehiza eta Arrantzarenak, zazpigarren xedapen gehigarrian xedatutakoaren arabera.

Ez onartua.

### **20/715 ESP.**

Lursail batean sute txikia egiteagatik zehapen espedientea hasteari buruzkoa:

- Departamentuari gomendatzea utz dezala ondorerik gabekexajartzaileari irekitako zehapen espedientea, kasu honetan ustez egindako arau hauste administratibo bakarrarengatik ezin baitira jarri hiru zehapen.

**Onartua.**

### **20/830 ESP.**

Ziordian arroparen legez kanpoko isurketak kudeatu, jarraitu eta kentzearen inguruko ingurumen informazioa eskatzeari buruzkoa:

- Departamentuari gomendatzea entrega diezaiola interesdunari Ziordian arroparen legez kanpoko isurketak kudeatu, jarraitu eta kentzean sortutako dokumentuen kopia, kexa dela eta emandako informazioa alde batera utzita, eta 5/2018 Foru Legeak, maiatzaren 17koak, Gardentasunari, Informazio Publikoa Eskuratzeari eta Gobernu Onari buruzkoak, xedatutakoa aintzat hartuta.

**Onartua.**

### **Ablitasko Udalari**

#### **20/717 ESP.**

Bere etxebizitzatik hurbil kokatutako bi abeltegik gorozkiak isurtzeari buruzkoa:

- Udalari gomendatzea zain ditzala salatutako jarduerak eta, bidezkoa bada, har ditzala neurri zuzentzaileak edo zehapen neurriak gorotzak

indarreko araudiarekin bat bota ezin daitezkeen tokietan ez uzteko.

**Onartua.**

### **Arangurengo Udalari**

#### **19/991 ESP.**

Mutioloenarteko etxejabeen komunitate bateko bizilagunek industria enpresa baten jardueraren ondorioz jasaten dituzten zaratari buruzkoa:

- Arangurengo Udalari gomendatzea jardun dezala eraginkortasunez eta azkartasunez bizilagunek kexaren industria jardueraren ondorioz gehiegizko zaratarik ez jasateko duten eskubidea bermatze aldera eta, aldi berean, berariaz ebatz dezala enpresak kontuan hartu duen 2018ko apirilean egindako errekerimendua, neurri zuzentzaileak hartzeari buruzkoa.

**Onartua.**

### **Azagrako Udalari**

#### **20/265 ESP.**

Kexa jartzailearen etxebizitzaren alboko klubeko bezeroen zaratak eta zikinkeriak eragindako eragozpenei buruzkoa:

- Udalari gogoraraztea legez behartuta dagoela, etxebizitzaren alboko pubak sortzen dizkion eragozpenei dagokienez, taxuz babestera kexa jartzailearen eskubide konstituzionalak, eta areagotu beharko dituela horretarako neurriak.

**Onartua.**

### **Castejongo Udalari**

#### **20/506 ESP.**

Katuen koloniak sortzen dituen eragozpenei buruz:

- Udalari gomendatzea har ditzala neurriak kexa

jartzailearen etxebizitzaren inguruan dauden katuen koloniak kontrolatzeko.

**Onartua.**

### **Cintruenigoko Udalari**

#### **19/998 ESP.**

Bizi diren eraikineko etxabeetan zenbait lokali emandako erabileraren ondorioz (festa gelak, telefonotegiko merkataritza lokala eta gozoki denda) kexa jartzaileek beren etxebizitzetan jasaten dituzten eragozpenei buruzkoa:

- Udalari gogoraraztea legez behartua dagoela, beren etxebizitzetatik hurbil kokatutako lokalek sortutako zarata eta zikinkeriarri dagokionez, taxuz babestera kexa jartzaileen eskubide konstituzionalak, horretarako egoki diren neurri guztiak hartuz.

**Onartua.**

### **Corellako Udalari**

#### **19/735 ESP.**

Jarduera sailkatua irekitzeko lizentzia izapidetzeari buruzkoa:

- Udalari gomendatzea onar dezala lortutzat kexak aipatzen duen irekitze lizentzia.

Ez onartua.

#### **19/761 ESP.**

Hirigintza alderdi eta jarduera sailkatuen espedienteak izapidetzearen inguruan hainbatetan informazioa eskatu ondoren, Udalak ez erantzuteari buruzkoa:

- Udalari gogoraraztea legez behartuta dagoela epearen barruan informazio eskaerei erantzutera, kexa honi dagokionez ez baitzen hori bete.

**Onartua.**

#### **19/783 ESP.**

Etxebizitzatik hurbil duen enpresa dela eta, jasaten dituen eragozpenei buruzkoa:

- Udalari gomendatzeaharremanetan jardadilakexa jartzailearekin etxebizitzaren barruan sonometria probak egiteko. Helburua da egiaztatzea salatutako zaratak legeak xedatutakoak baino altuagoak diren, eta, hala izanez gero, hartzea beharrezko neurri zuzentzaileak.

**Onartua.**

### **Doneztebeko Udalari**

#### **20/875 ESP.**

Interesdunen etxebizitzaren inguruan dagoen taberna baten terrazak eragiten dituen eragozpenei buruzkoa:

- Udalari gogoraraztea legez behartuta dagoela kexaren jarduerak (duela gutxi jarritako ostalaritza lokalaren terraza) inguruko bizilagunen eskubidea, hain zuzen, beren etxebizitzatan bidegabeko eragozpenak ez jasatekoa, errespetatzen duela bermatzera.

**Onartua.**

### **Etxauriko Udalari**

#### **20/865 ESP.**

Etxebizitzaren azpian ostalaritza lokalaren funtzio-namenduaren ondorioz etxebizitzan jasaten dituen eragozpenei buruzkoa:

- Udalari gogoraraztea legez behartuta dagoela taxuz babestera interesdunaren eskubideak, etxebizitzaren azpiko ostalaritza lokaletik iristen zaizkion usainei eta zaratari dagokienez, eta, xede horrez, hartu beharko dituela neurri egokiak.

Ez onartua.

**Iruñeko Udalari****19/1027 ESP.**

2019ko Gabonetako jaietan ostalaritza establezimenduen irekitze ordutegia zabaltzeko baime-nari buruzkoa:

- Udalari gomendatzea ez ditzala baimen ordutegi bereziak ezarri Gabonetako jaietz kanpo, 201/2002 Foru Dekretuak, irailaren 23koak, ikuskizun publikoen eta josteta jardueren ordutegi orokorra arautzen duenak, 6.2 artikuluan xedatutakoarekin bat etorritz.

Ez onartua.

**Tuterako Udalari****20/739 ESP.**

Tuterako barrutian ehizan jarduteko Tuterako Udala fidantza modura osatu zen zenbateko ekonomikoa itzultzea ezesteari buruzkoa:

- Udalari iradokitzea itzul diezaiola interesdunari udalerriko barrutiko kide izateko osatu zuen fidantza.

Ez onartua.

**Eguesibarko Udalari****20/1044 ESP.**

Udalaren Malkaitz haur eskolako makineriak sortzen dituen zaratari buruzkoa:

- Udalari gogoraraztea legez behartuta dagoela taxuz babestera kexa jartzaileen eskubide konstituzionalak, Malkaitz herriko haur eskolako makineriak sortzen dizkien eragozpenei dagokienez, eta areagotu beharko dituela horretarako neurriak.

**Erantzunaren zain.**

**Zizur Nagusiko Udalari****20/597 ESP.**

Familia bakarreko etxebizitza eraberritzeko obren ondorioz, inguruko etxebizitzetako egoiliarrei zaratak sortutako eragozpenei buruzkoa:

- Udalari gomendatzea har ditzala neurriak taxuz babesteko kexa jartzailearen eskubide konstituzionalak, ondoko familia bakarreko etxebizitza eraberritzeko obren ondorioz zaratak sortzen dizkion eragozpenei dagokienez.

**Onartua.**

**20/660 ESP.**

Hondeaketa lanen zaratak sortutako eragozpe-nei buruzkoa:

- Udalari gomendatzea har ditzala neurriak taxuz babesteko kexa jartzailearen eskubide konstituzionalak, ondoko lursailean hondeaketa lanen ondorioz zaratak sortzen dizkion eragozpenei dagokienez.

**Onartua.**

**Iruñerriko Mankomunitateari****20/626 ESP.**

Etxebizitza eskualdeko hiri garraioaren autobus geltokiaren ondoan dagoelako, kexa jartzaileak bere etxebizitzan jasaten duen zaratari buruzkoa:

- Mankomunitateari gogoraraztea legez behartuta dagoela herritarren eskubidea babestera etxebizitzaren eremuan gehiegizko zarata iraunkorra ez jasateko, eta horretarako hartu behar dituela neurri guztiak.
- Mankomunitateari gomendatzea berrazter dezala, gehiago atzeratu gabe, geltoki hori, gidariek "motorren etenaldiak" behar bezala

egiten dituztela egiaztatzeko eta, modu horretan, bizilagunei beharrezkoak ez diren eragozpenak saihesteko.

**Onartua.**

**Iruñeko Udalari eta Iruñerriko Mankomunitateari**

**20/561 ESP.**

Interesdunaren etxebizitzatik hurbil dauden edukiontzietan hondakinak biltzeko goizeko 7:00etan eragindako zaratari buruzkoa:

- Mankomunitateari eta Udalari gomendatzea legez behartuta daudela taxuz babestera interesdunaren eskubideak, hondakinak biltzen dituzten kamioiek bere etxebizitzaren inguruan goizeko 7:00etan sortzen duten zaratari dagokionez, eta hartu beharko dituztela horretarako neurriak.

Ez onartua.

**Mairagako Mankomunitateari**

**20/415 ESP.**

Zabor edukiontzien kokapenari buruzkoa:

- Mankomunitateari iradokitzea ezagut dezala Pitillasko Juan Carlos I plazan dauden edukiontzietako erabiltzaileen iritzia eta, bereziki, kexa jartzailearena, bere etxebizitzaren inguruan kokatutako edukiontzien kokapenari lotuta aurkez daitezkeen proposamenak aztertzeko eta, egokitzen jotzen bada, beste toki batean jartzeko.

**Onartua.**

**7.2.14. Herri lanak.**

**Imozko Udalari**

**20/1096 ESP.**

Oskotzen zuntz optikoaren kanalizazioaren zati batean dagoen oztopo baten konponketa atzeratzeari buruzkoa:

- Udalari iradokitzea arin ditzala hartu behar dituen neurriak eta egin ditzala eginbideak, ahal den lasterren, zuntz optikoaren kanalizazioan dagoen oztopoa konpontzeko, zerbitzu hori interesdunaren etxera iristeko moduan.

**Onartua.**

**Uxueko Udalari**

**20/521 ESP.**

Euri zaparradek kaltetu ostean, etxebizitzara iristeko bidearen egoerari buruzkoa:

- Udalari gomendatzea har ditzala, ahalik eta lasterren, neurri egokiak kexa jartzailearen etxebizitzara iristeko bidea konpontze aldera, 2019ko uholdeek kaltetu ondoren.

**Onartua.**

**Alesbesko Udalari**

**19/978 ESP.**

Etxebizitza dagoen kalean sareen zoladura eta eraberritze obren ondorioz bere etxebizitzan azaldutako zenbait akats ez konpontzeari buruzkoa:

- Udalari gomendatzea azter dezala sakonki kexa jartzailearen erreklamazioa, salatutako akatsek zoladura obrei edo, ondoren, 2018. urtean egindako konponketa obrei erantzuten dizkieten zehazteko, eta ildo horretatik ondorioztatuz gero, konpon ditzala berehala.

Ez onartua.



**7.2.15. Datu pertsonalen babesa.**

**Eskubide Sozialetako Departamentuari**

**19/1000 ESP.**

Eskubide Sozialetako Departamentuaren bulegoetan pertsona bati emandako arretari buruzkoa:

- Departamentuari gogoraraztea legez behartuta dagoela gizarte zerbitzuen erabiltzaileen datuen konfidentziasun eskubidea errespetatzera, horiek administrazioarekin harremanetan jartzen direnean, eta, horretarako, neurriak hartu beharko dituela.

**Onartua.**

**7.2.16. Administrazio publikoen ondare-erantzukizuna.**

**Lurralde Kohesiorako Departamentuari**

**20/364 ESP.**

A 12 autobian basurde bat agertzean sortutako istripuarengatik jasan ziren kalteei buruzkoa:

- Udalari gomendatzea iker ditzala interesdunak izan zuen istripuaren arrazoiak eta ahalik eta lasterren ebatz dezala hasten den ondare erantzukizunaren prozedura.

**Onartua.**

**20/376 ESP.**

Iruñea Logroño autobiko obrak gauzatzeko lurra desjabetzeari buruzkoa:

- Departamentuari gomendatzea onar diezazkiola kexa jartzaileari, ofizios hasitako ondare erantzukizunaren prozedura dela bide, kalte galerak, Administrazioak desjabetu gabe jabetza pribatuari zegokion lursailaren zati bat okupatu baitzuen. Nolanahi ere, fede onez eta notarioaren

aurrean duela gutxi zehaztutakoa baino gehiago ordaindu da. Ildo horri eutsiz, kalte ordainean, gutxienez, 2019. urtean Administrazioak finkatutako zenbatekoaren eta 2011. urtean interesdunek egindako eskualdaketan finkatutako balioaren arteko aldea aintzat hartu beharko litzateke.

Ez onartua.

**Hezkuntza Departamentuari**

**20/417 ESP.**

Irakasle postuko praktiketako funtzionarioen bazterketari buruzkoa, lankide batzuek aurkeztutako gora jotzeko errekurtsoen balioespenaren ondoren:

- Departamentuari gomendatzea aitortu eta ordain diezazkiela interesdunei Hezkuntza Saileko Giza Baliabideen Zerbitzuko zuzendariaren apirilaren 4ko 1156/2018 Ebazpenaren bidez onartutako Irakasleen Kidegoan sartzeko hautaketa prozeduraren lehiaketa fasearen merezimenduen behin betiko balorazioa berrikustearen ondorioz sortutako kalte galerak, kexa jartzaileek praktikaldi osoa egin eta gero, eta, hala badagokio, Departamentuari gomendatzea baliozta dezala interesdunek eskatutako plazen eskaintza handitzea.

Ez onartua.

**20/730 ESP.**

Europar Batasuneko Zuzenbidearen aurkakotzat jotako arau bat aplikatzeagatik graduari dagokion ordainsaria aitortu eta ordaintzearen ondorioz jasandako kalteengatik ondare erantzukizuneko erreklamazio bat ezesteari buruzkoa, lau urteko atzeraeraginarekin:

- Departamentuari gomendatzea berariaz balora dezala, aurkeztu zuen ondare erantzukizuneko erreklamazioa ezestearen aurka kexa jartzaileak aurkeztutako aukerako berraztertzeo errekurtsuaren ebazpenean, kasuari aplikatzekoa zaion ala ez Sektore Publikoaren Araubide Juridikoaren urriaren 1eko 40/2015 Legearen 32.5 artikuluan xedatutakoa.

#### **Onartua.**

#### **Osasun Departamentuari**

#### **20/1142 ESP.**

Duela urtebete baino gehiago aurkeztutako erantzukizun-erreklamazio baten ebazpena ez emateari buruzkoa:

- Departamentuari gogoraraztea legez behartuta dagoela ezarritako sei hilabeteko epean ondare erantzukizun prozedurak ebaztera.
- Departamentuari gomendatzea ebatzi dezala, kexari erreferentzia egiten dion kasuan, atzerapen gehiagorik gabe kexa jartzaileak aurkeztutako ondare erantzukizuneko erreklamazioa.

#### **Onartua.**

#### **Lehendakaritzako, Berdintasuneko, Funtzio Publikoko eta Barneko Departamentuari, Garapen Ekonomiko eta Enpresarialeko Departamentuari eta Galarko Udalari**

#### **19/780 ESP.**

Bere lursailean, antzinako meatze-galeria batzuen ondorioz sortutako zuloari buruzkoa:

- Lehendakaritzako, Berdintasuneko, Funtzio Publikoko eta Barneko Departamentuari (Babes Zibila) eta Udalari iradokitzea jarrai dezatela dagozkien zaintza eta segurtasun neurriak

hartzen, kexa jartzaileak Galarko Espartzan duen lursailean sortutako zuloari eta antzemandako lur jausiei dagokionez. Halaber, eraginpeko jabeari uneoro horren berri ematea.

- Garapen Ekonomiko eta Enpresarialeko Departamentuari iradokitzea sustatu eta, ahal den neurrian, erraztu ditzala beharrezko neurriak, zulo horren kausa zehatza behin betiko ezartzeko, eta, horri dagozkion erantzukizunak zehazteko, eraginpeko jabeari uneoro horren berri ematea, eta, hala badagokio, pairatutako kalteengatiko kalte ordainak ematea.

#### **Onartua.**

#### **Iruñeko Udala**

#### **20/919 ESP.**

Udal hilerritik ahaideen gorpuzkiak kentzeari buruzkoa:

- Udalari iradokitzea bat ireki eta izapidetu dezala ondare erantzukizuneko prozedura, sakontasun handiagoz aztertzeo kexa jartzaileak pairatutako kalteak, eta, hala badagokio, horiengatiko kalte ordainak ematea.

#### **Onartua.**

#### **Eguesibarko Udalari**

#### **20/1046 ESP.**

Bide publikoan erortzeagatiko ondare erantzukizuneko erreklamazio baten gaitzespenari buruzkoa:

- Udalari gomendatzea aitortzea, behar adinako intentsitatez, interesdunak erreklamaturako ondare erantzukizuna, zehazki, Gorraizeko Gurimendi kalearen zoruaren egoera kaskarraren eta galtzada harriak altxatzearen ondorioz pairatu zuen erorketari dagokiona.

- Udalari gomendatzea zuzendu dezala kexak aipatzen duen istripua gertatu zen tokiko zoruaren eta galtzada harrien kontserbazio egoeraren akatsa.

Ez onartua.

### **7.2.17. Osasuna.**

#### **Osasun Departamentuari**

##### **19/924 ESP.**

Kexa jartzaileari artatu zuen mediku espezialistak emandako tratuari buruzkoa:

- Departamentuari gogoraraztea legez behartuta dagoela, orokorrean, osasun sistemako erabiltzaileekin errespetuzko tratamendu egokia izatera.

**Onartua.**

##### **19/946 ESP.**

Osasun arloko garraio zerbitzu ez larri eta programatu batean semearekin batera joateko aukera ukatzeari buruzkoa, nahiz eta aurreko aldietan horretarako baimena jaso zuen:

- Departamentuari gogoraraztea behartuta dagoela osasun arloko garraio zerbitzuetan erabiltzailearen konfiantzako pertsona edo ahaide batek laguntzen uztera, salbu osasun emakida hori pertsona horren konpainiarekin bateraezina den edo gomendagarria ez den kasu edo egoeretan.

Ez onartua.

##### **19/958 ESP.**

2015ean zesarea bat egin eta gero min handia pairatzen duen paziente baten osasun egoeraren garapenaren jarraipenari buruzkoa:

- Departamentuari iradokitzea indartu dezala, ahal den neurrian, pazientearen osasun egoeraren segimendua, dauden tratamendu aukerak interesdunarekin adostea baloratzea, eta aukera onenei buruzko eta tratamendu bat baztertzeari buruzko informazioa ematea, baita haren osasun egoerari buruz egiten ari den jarraipenari buruzkoa ere.

**Onartua.**

##### **19/1010 ESP.**

Bikotekiderik gabeko izateagatik, in vitro ernalketako tratamendua jasotzearen ezintasunari buruzkoa:

- Departamentuari gomendatzea in vitro ernalketako tratamendua eman edo finantza diezaiola, ahalik eta lasterren, kexa jartzailea den emakume ezkongabeari.

Ez onartua.

##### **19/1037 ESP.**

Kexa jartzailearen etxebizitzan jasotako osasun arreta desegokiari eta horren aurrean aurkeztutako erreklamazioak jasotako erantzunari buruzkoa:

- Departamentuari gogoraraztea legez behartuta dagoela pazienteentzako teknika diagnostikoen, terapeutikoen eta farmakologikoen inguruko aukerei buruzko informazio nahiko eta egokia jasotzeko duten eskubidea errespetatzera, eta, hala badagokio, haiei eragingo dieten erabaki terapeutikoak modu aktibo eta informatuan hartzera, baita osasun arretari buruz egiten dituzten erreklamazioak modu xehetuan aztertuak izatera, eta, hala badagokie, gatazka konpontzera ere.

**Onartua.**

**20/318 ESP.**

Enpresa baten jarduketari egotzi ahalko litzazkiekeen zenbait emakida ortoprotesiko eskuratzera-koan jasotako balizko irregulartasunengatiko salaketa baten aurreko ez jarduteari buruzkoa:

- Departamentuari gogoraraztea legez behartuta dagoela kexa jartzaileak aurkeztutako salaketaren inguruko aipatutako hori konpontzera. Kexa hori gurpildun aulki bat eskuratzeko eta konpontzeko Nafarroako osasun Zerbitzua-Osasunbideak finantzatzeko prozeduren inguruko balizko irregulartasunei buruzkoa da. Horretarako, departamentuak salaketa horrek eragiten dituen kausak sakon ikertu eta aztertu beharko ditu, eta salaketa jarri duen pertsonari oinarri sendoko erantzun bat eman beharko dio.

Ez onartua.

**20/320 ESP.**

Zeliakia duten pertsonentzako elikadura gastuentzako laguntza ezari buruzkoa:

- Departamentuari iradokitzea susta ditzala zeliakia duten pertsonen dagozkien laguntza ekonomikoak, pertsona horien gaitza dela eta erosi behar duten elikadura berezia erosteak dakarren kostu ekonomiko handiagoa arintzeko edo konpentsatzeko.

Ez onartua.

**20/335 ESP.**

Agindutako osasun tratamendu bat eteteari buruzkoa:

- Departamentuari gomendatzea mantentzea dezala kexa jartzaileak hasi eta jasotzen ari den aberastutako plasmaren tratamendua, zeina

medikuek agindu dioten aurretik porrot egin duten terapien ordezkoko gisa.

Ez onartua.

**20/495 ESP.**

Nafarroako osasun Zerbitzua-Osasunbidearen medikuek ortopediako produktuak eskatzen dituzten pazienteei gomendatzen dizkieten establezimenduen zerrendatik interesdunaren ortopedia baztertzeari buruzkoa:

- Departamentuari gomendatzea sar dezala kexa jartzailearen ortopedia Nafarroako osasun Zerbitzua-Osasunbidearen medikuek pazienteei gomendatzen dizkieten establezimenduen zerrendan, egokitzapenik edo neurrirra egitea eskatzen ez duten produktu ortoprotesikoen mediku aginduen kasuetarako, zeintzuen zati bat aipatutako organismoak finantzatzen duen.

Onartua.

**20/895 ESP.**

Kexa jartzailearen aitak Nafarroako Ospitalegunean eta itunpeko osasun zentro batean bizitzako azken egunetan jaso zuen arretari buruzkoa:

- Departamentuari gomendatzea azter ditzala xehetasunez kexa jartzaileak aurkeztutako gertaerak, argitzeko hilzorian dauden pertsonen arretarako osasun zentroetan ezarritako protokoloen egokitzapenik behar den, eta, hala badagokio, etorkizunean berriz gerta dadila ekiditeko.

- Departamentuari gomendatzea, halakorik badago, eman diezaiola kexa jartzaileari lehen mailako arretan bere aitari buruz dagoen osasun informazioa, 2019ko ekainaren 21etik aurrerakoa.

Onartua.

**20/900 ESP.**

Jasotako arretaren harira aurkeztutako erreklamazio bat ez erantzuteari buruzkoa:

- Departamentuari gogoraraztea legez behartuta dagoela pazienteek aurkeztutako erreklamazioak berariaz eta idatziz ebaztera (Pazientearen eta Erabiltzailearen Arreta Zerbitzua); kexan aipatutako kasuarekin hori bera egin behar du.

**Onartua.****20/1107 ESP.**

Gizarte Segurantzako Institutu Nazionalari ezintasun iraunkor absolutua aitortzeko eskatu ahal izateko beharrezkoa den osasun mentaleko txostena eskuratzeko zailtasunei buruzkoa:

- Departamentuari iradokitzea aintzat har dezala kexa jartzailearen eskaera osasun mentalaren Zuzendaritzak bere kasuaren jarraipena egiteko: izan ere, konfiantza eza sortu da eta bere gaixotasunaren diagnosiak garrantzia du GSIN izapidetzen ari den ezintasun iraunkor absolutuaren aitortza prozeduran eta interesdunari gutxieneko egonkortasun ekonomiko, sozial eta emozionala bermatzeko.

**Onartua.****20/3 OJ**

Beire eta Pitillas udalerrietan osasun arretaren ordutegiak murrizteko Departamentuaren erabakiari buruzkoa:

- Departamentuari iradokitzea, Beire eta Pitillas udalerrietan osasun zerbitzuaren emakida hobetzeko egokitzat jotzen dituen neurri osagarriak hartzeaz gain, baliozta dezala egin diren antolakuntza moldaketen aurretik zegoen ordutegia berrezartzea.

Ez onartua.

**Iruñeko Udalari****19/1003 ESP.**

Bere negozioaren alboko lokal baten funtzionamenduaren harira aurkeztutako salaketa bat ez izapidetzeari buruzkoa:

- Udalari gomendatzea erantzun diezaiola eskumenak dituen organoaren bitartez kexa jartzaileari. Kexa hori salatutako jarduerari aplikatzekotzat jotzen den araudiari buruzkoa da. Halaber, argitu beharko dio ea araudi horrekin bat datorren interesdunak aipatzen duen lokalean erabilera publikorako komun bat izan gabe aulkiak izatea.

Ez onartua.

**7.2.18. Herritarren segurtasuna.****Lehendakaritzako, Berdintasuneko, Funtzio Publiko eta Barneko Departamentuari****19/1020 ESP.**

Nafarroako Foruzaingoko 2 agenteren jarduketaren eta horiek kexa jartzaileari jarritako salaketei buruzkoa:

- Departamentuari iradokitzea indarririk gabe utz dezala kexak aipatzen duen agintariekiko errespetu faltarengatik jarritako salaketa eta ez dezala abiarazi horren inguruko zehapen prozedurarik, izan ere, uste da gehiegizkoa izango litzatekeela gertakariak jaso ziren testuinguruan bidegabeko aparkatzeari buruzkoaz gain beste zehapen bat jartzea, eta, gainera, ez zela baldintzatu poliziak bere eginkizuna bete ahal izatea.

Ez onartua.

**20/452 ESP.**

Nafarroako Ospitalegunearen sarreran zigarro elektronikoa erabiltzeagatik Foruzaingoko bi agenteek emandako tratuari buruzkoa:

- Gogoraraztea, orokorrean, Nafarroako Foruzaingoa legez behartuta dagoela une oro herritarrekiko harremanetan tratua egokia eta arretatsua izatera, Nafarroako Poliziei buruzko azaroaren 19ko 23/2018 Foru Legearen 3 h) artikulua ezartzen duenaren arabera.

**Onartua.****Antsoingo Udaleri****20/290 ESP.**

Kexa jartzaileen semeari irekitako zehapen espedienteari buruzkoa:

- Udaleri gogoraraztea legez behartuta dagoela kontraesan printzipioa bermatzera eta interesdunak zehapen izaerako administrazio prozesuetan defendatzera; ezin izango da zehapenik aplikatu eta inposatu hura bete gabe. Halaber, gogoraraztea legez behartuta dagoela espediente irekitzeko akordioak legeak exijitzen duen gutxieneko edukiaren arabera egokitzea eta tokiko erakunde horri eskatzera aplikatu ditzala kexaren xede den kasuan.

**Onartua.****20/1038 ESP.**

Ibilgailua ez mugitzeko Udaltzaingoak emandako agindua ustez ez betetzeagatik interesdunak jaso zuen zehapenari buruzkoa:

- Udaleri gomendatzea, interesdunaren ibilgailua legearen babesik gabe geldiarazi zela ikusita, baliogabetu dezala agintaritzako agenteei ez obeditzeagatik ezarritako zehapena, eta itzul diezaiola kexa jartzaileari zehapen hori ordaintzeko jarri zuen zenbatekoa.

Ez onartua.

**Lizarrako Udaleri****19/1054 ESP.**

Lokal batetik zetorren zarataren aurreak udaltzaientz ez jarduteari buruzkoa:

- Udaleri gomendatzea, kexan aipatzen den lokalaren jarduerari dagokionez, har ditzala neurrikingurukobizilagunek berenetxebizitzetan (eremu hori berariaz babestuta dago) gehiegizko eragozpenik edo bidegabeko eragozpenik ez jasateko duten eskubidea bermatzeko. Ondore horretarako, Udaleri gomendatzea interesdunari ahalbidetu diezaiola haren etxebizitzaren barruan sonometria frogatzea, egiaztatzeko ea salatutako zaratek ezarritako mailak gainditzen dituzten, eta, hala badagokio, har ditzala hartu beharreko neurri zuzentzaileak.

**Onartua.****20/826 ESP.**

Polizia kontrol batean geratutako atxiloketaren eta ibilgailua erregistratu izanaren inguruko inguruabarrei buruzkoa:

- Udaleri gogoraraztea, orokorrean, Gogoraraztea, orokorrean, Nafarroako Foruzaingoa legez behartuta dagoela une oro herritarrekiko harremanetan tratua egokia eta arretatsua izatera, Nafarroako Poliziei buruzko azaroaren 19ko 23/2018 Foru Legearen 3 h) artikulua ezartzen duenaren arabera.

**Onartua.****Iruñeko Udaleri****20/879 ESP.**

Bizilagun batek bortizkeria eta mehatxu egoera batean egindako laguntza eskaeren aurrean Udaltzaingoak jardun ez izanari buruzkoa:

- Udalari gomendatzea jarrai dezala kexa jartzaileek auzokoarekin duten arazoari buruz egin ditzaketen salaketan aurrean arduraz jarduten, pairatzen duten arazo horri konponbide bat emateko.
- Udalari gomendatzea interesdunei jakinaraz diezaiela zergatik ez zen Udaltzaingoa euren etxera bertaratu 2020ko abuztuaren 4an eta 8an, ustez auzokoaren partetik jasotzen ari ziren mehatxuak telefonoz salatu ondoren.

#### **Onartua.**

#### **20/1015 ESP.**

Agintaritzako agenteen aginduak ez betetzeagatik ezarritako zehapenari buruzkoa:

- Udalari gomendatzea indargabetu dezala kexa jartzaileari agintaritzako agenteen aginduak ez betetzeagatik ezarritako zehapena eta itzul diezaiola kexa jartzaileari zehapen hori ordaintzeko jarri zuen zenbatekoa.

Ez onartua.

#### **20/1056 ESP.**

Udaltzaingoa emandako tratua salatzen duen idatzi batzuei ez erantzuteari buruzkoa:

- Udalari gogoraraztea legez behartuta dagoela kexa jartzaileak aurkeztutako instantziari erantzutera.

Ez onartua.

#### **Tuterako Udalari**

#### **20/940 ESP.**

Arriskutsua izan daitekeen txakur bat muturrekorik eta lizentziarik gabe izateagatik ezarritako zehapenari buruzkoa:

- Udalari gomendatzea indargabetu dezala lizentzia ez izateagatik arau hausteari dagokion

zehapena, ustez izandako jarrera ez datorrelako bat egotzitako arau hausteekin.

Ez onartua.

#### **Eguesibarko Udalari**

#### **20/676 ESP.**

Arriskutsuak izan daitezkeen animaliak edukitzearen araubide juridikoari buruzko abenduaren 23ko 50/1999 Legean jasotako bi arau hauste ustez egi-teagatik irekitako zehapen prozedurari buruzkoa:

- Udalari gomendatzea artxibatu dezala kexa jartzaileari irekitako zehapen prozedura, ustez izandako jarrera ez datorrelako bat egotzitako arau hausteekin.

Ez onartua.

#### **7.2.19. Gizarte-segurantza.**

#### **Ekonomia eta Ogasun Departamentuari**

#### **20/827 ESP.**

Ezintasun iraunkor osoa aitortua izateagatik kexa-jartzaileak duen emakidaren zati bat bahitzeari buruzkoa:

- Departamentuari gomendatzea itzul diezaiola kexa jartzaileari ezintasun iraunkor osoa aitortua izateagatik aitortutako emakidaren 2020ko uztailean bahitutako zatiari dagokion zenbatekoa.

Ez onartua.

#### **7.2.20. Zerbitzu publikoak.**

#### **Lurralde Kohesiorako Departamentuari**

#### **20/1120 ESP.**

Getze udalerrian zuntz optikoa instalatzeko bai-menik ez izateari buruzkoa:

- Departamentuari gomendatzea har ditzala beharrezkoak diren neurriak Getze udalerrriak ahalik eta lasterren proiektatutako zuntz optikoaren sarera sarbidea izan dezan ahalbidetzeko.

Ez onartua.

### **Puiuko Udalari**

#### **20/266 ESP.**

Kale-zati bat zolatuta ez egoteari buruzkoa:

- Udalari gomendatzea San Quirico kalearen zatia zolatu dezala, zeinak interesdunaren etxebizitzaren sarrera nagusira sarbidea ematen duen, horren egoera eta emandako zerbitzua hobetzeko, udalerrriaren gainontzeko baldintzetara berdintzeko.

**Onartua.**

### **Valtierrako Udalari**

#### **19/686 ESP.**

Kexa jartzailearen etxebizitzara sartzeko kale zatia zolatuta ez egoteari eta etxebizitza horrek edateko uraren hornikuntzari buruz dituen arazoei buruzkoa:

- Udalari gomendatzea aintzat har dezala kexan aipatzen diren bi etxebizitzak dauden lursaila, udalerriko Udal Plan Orokorren ondorengatik, hiri lurzoru finkatua dela, zeina A 2 gisa kalifikatutako eremuentzat aurreikusitako zehaztapenen arabera arautzen den, jarduketa zuzenaren sistemaren bidez, eta, hori dela eta, lursail horri udalerriko gainontzeko A 2 eremuai ematen zaien tratamendu juridiko bera eman behar zaiola, eta, eremu horietan udalerrriak bide publikoa zolatzeko badu eta ura hornitzeko zerbitzua instalatzen badu, Udalak modu berean jardun beharko du kexaren xede den lursailean.

Ez onartua.

### **Iruñerriko Mankomunitateari**

#### **20/423 ESP.**

Eskualdeko hiri-garraio zerbitzuaren 16. linearen atzerapenei buruzkoa:

- Mankomunitateari iradokitzea zaindu dezala kexak aipatutako eskualdeko hiri garraio zerbitzuaren 16. linearen ibilbidea ezarritako ordutegiarekiko ahalik eta zehatzenen gauza dadin.

**Onartua.**

### **Montejurrako Mankomunitateari**

#### **19/1032 ESP.**

Kexa jartzaileak ezagutzen ez zuen ur ihes baten ondorioz etxebizitza batean etxeko ur kontsumoagatik egindako gehiegizko faktura bati buruzkoa:

- Mankomunitateari iradokitzea murriztu dezala kexa jartzaileari instalazioetan egondako ur ihes baten ondoriozko kontsumoarengatik exijitutako zenbatekoa; izan ere, kexa jartzaileari ez zitzaion ur ihesaren berri eman 629 metro kubikoko ur kontsumoa gauzatu arte.

Ez onartua.

#### **7.2.21. Trafikoa eta bide-segurtasuna.**

### **Ekonomia eta Ogasun Departamentuari**

#### **20/269 ESP., 20/306 ESP., 20/317 ESP., 20/323 ESP., 20/333 ESP., 20/363 ESP., 20/369 ESP., 20/370 ESP. eta 20/371 ESP.**

Zuastiko zerbitzugunearen inguruan AP15etik NA 4104rako sarbidean ordainleku bat itxi edo ezartzeko erabakiari buruzkoa:

- Departamentuari iradokitzea berariaz aintzat har dezala gertuenen dauden udalerrietako bizilagunen egoera, horiek bide hori erabiltzen



baitute beraien etxebizitzetara sartu eta horietatik irteteko. Halaber, iradokitzea ken diezaiela karga ekonomiko hori.

**Onartua.**

### **Lurralde Kohesiorako Departamentuari**

#### **20/651 ESP.**

Udalerriko zeharbidetik (NA 743) zirkulatzen duten ibilgailuen neurriz gaineko abiadurak Cabredoko biztanleen segurtasunarentzat sortutako arriskuei buruzkoa:

- Departamentuari gomendatzea ebatzi dezala Cabredoko Udalak aurkeztutako pasabide goratuen baimen eskaera, eta sakon aztertu dezala Nafarroako Foruzaingoaren Bide Segurtasunaren Dibisioak egindako txostena, Cabredo (NA 743) zeharbideko bide segurtasuna bermatzeko neurriak hartze aldera.

Ez onartua.

### **Garapen Ekonomiko eta Enpresarialeko Departamentuari**

#### **20/683 ESP.**

Ibilgailuen azterketa teknikorako aurretiko hitzaldia hartzeko bitarteko informatikoen mekanismo alternatiborik ez izateari buruzkoa:

- Departamentuari iradokitzea neurriak har ditzala ibilgailuen azterketa teknikorako aurretiko hitzordua bide informatikoak ez diren bestelako bitartekoen bidez hartu ahal izateko (esaterako, telefonoz edo aurrez aurre):

**Onartua.**

### **Lurralde Kohesiorako Departamentuari eta Abilitasko Udalari**

#### **20/384 ESP.**

Abilitasko zeharbidetik zirkulatzen duten ibilgailuen neurriz gaineko abiadurak eta gehiegizko trafikoak bide segurtasunarentzat sortutako arriskuei buruzkoa:

- Departamentuari eta Udalari gomendatzea lankidetzan aritu daitezela kexan aipatutako zeharbidean (San Fermín kalea) ibiltzen diren oinezkoen eta trafikoaren arteko bizikidetzaz errazteko, zeharbide horretako bide segurtasuna bermatzeko hartu beharreko neurriak hartuta.

Ez onartua.

### **Iruñeko Udalari**

#### **20/28 ESP.**

Ibilgailua behar ez den moduan aparkatzeagatik jaurretako isun bati buruzkoa:

- Udalari iradokitzea baliogabetu dezala ibilgailu bat behar ez den moduan aparkatzeagatik jaurretako isuna, gertaera hori jaso zen egoera berezia izan baitzen.

**Onartua.**

#### **20/169 ESP.**

Garabiaren udal zerbitzuak ibilgailu bat eramateari buruzkoa:

- Udalari gomendatzea baliogabetu dezala udal garabiak ibilgailua eraman izana, eta itzul diezaiola interesdunari horretarako ordaindutako zenbatekoa, hartutako neurria gehiegizkotzat jo delako.

Ez onartua.

**20/301 ESP.**

Aparkaldi mugatuko eremu batean tiketik edo egoiliar-txartelik gabe aparkatua egoteagatik ibilgailua bide publikotik kentzeari buruzkoa:

- Udalari gomendatzea baliogabetu dezala udal garabiak ibilgailua eraman izana, eta itzul diezaiola interesdunari horretarako ordaindutako zenbatekoa.

Ez onartua.

**20/624 ESP.**

Egoiliarrentzako aparkatzeko txartela ez emateari buruzkoa:

- Udalari gomendatzea eman diezaiola kexa jartzaileari erreklamaturako egoiliarrentzako aparkatzeko txartela, akreditatu duen errolda nahikoa baita.

**Onartua.**

**20/938 ESP.**

Iruñeko bidegorrien kontserbazio egoerari buruzkoa:

- Udalari iradokitzea aztertu ditzala kexa jartzaileak egin dituen proposamenak, zehazki, bidegorrien sarearen zirkulazioa hobetzeko eta, bereziki, eman diezaiola lehentasuna erabiltzaileen segurtasuna arriskuan jar dezaketen gabeziak konpontzeari edo hobetzeari.

**Onartua.**

**20/1144 ESP.**

Galtzadatik zirkulatzean txirrindulariek duten ziurtasun gabeziari buruzkoa:

- Udalari iradokitzea jarrai dezala hartzen galtzadetatik zirkulatzen duten txirrindulariei segurtasuna handiagoa emateko beharrezkoak diren neurriak, baita dagoen bidegorrien sarea handitzen ere, batez ere, hirigunean.

**Onartua.**

**20/1157 ESP. eta 20/1208 ESP.**

Hirugarren adinekoen egoitza batetik gertu gertatzen diren pertsonen eta ibilgailuen mugikortasun eta zirkulazioari lotutako arazoei buruzkoa:

- Udalari gomendatzea, ordenamendu juridikoak aitortzen dizkion ahalmenak baliatuta, zaindu dezala El Vergel egoitzaren inguruko trafikoaren eta mugikortasunaren antolamendua, zehazki, inguru horretan dagoen eskolatik ikasleak irteten direnean, irteera ez dadin oztopatu eta segurua izan dadin, eta espaloiak libre egon daitezen oizkoak igarotzeko, batez ere, gurpildun aulkiak erabiltzen badituzte.

**Onartua.**

**Eguesibarko Udalari****20/847 ESP.**

Hiru trafiko salaketari loturiko instantziei ez erantzuteari buruzkoa:

- Udalari gogoraraztea legez behartuta dagoela herritarrek aurkeztutako eskaerak berariaz ebaztera, kexa jartzaileak aipatutakoa barne.

**Onartua.**

### **7.2.22. Gardentasuna, informazio publikorako eskubidea eta herritarren partaidetza.**

#### **Lehendakaritzako, Berdintasuneko, Funtzio Publiko eta Barneko Departamentuari**

##### **20/907 ESP.**

2000. urtetik egindako Liburutegiko Arduradun izateko hautaketa proben inguruko azterketetara sarbidea izateko eskaera batzuei ez erantzuteari buruzkoa:

- Departamentuari gogoraraztea legez behartuta dagoela informazio publikoa lortzeko eskaerak berariaz eta legez ezarritako epean eabaztera.
- Departamentuari gomendatzea eman diezaiola kexa jartzaileari Liburutegiko Arduradun izateko 2000. urtetik egindako azterketei buruz eskatu zuen dokumentazioa eta horien erantzunak ere..

##### **Onartua.**

#### **Landa Garapeneko eta Ingurumeneko Departamentuari**

##### **20/1140 ESP.**

Basozainak/Guarderío de Medio Ambiente Zerbitzuaren Gutuna ez argitaratzeari buruzkoa:

- Departamentuari gomendatzea ahalik eta lasterren argitaratu dezala Basozainak/Guarderío de Medio Ambiente Zerbitzuaren Gutuna; izan ere, urtarrilaren 30eko 7/2019 Foru Dekretuan horretarako aurreikusitako hilabeteko epea igaro da.

##### **Onartua.**

#### **Fontellasko Udalari**

##### **20/468 ESP.**

Hirigintzako informazio publikoaren eskaera bati ez erantzuteari buruzkoa:

- Udalari gogoraraztea legez behartuta dagoela herritarrek aurkeztutako hirigintza informazioari buruzko eskaerak epe barruan eabaztera.

##### **Onartua.**

#### **Noingo Udalari (Elortzibar)**

##### **20/949 ESP.**

Enpresa batek eskatutako obra lizentziei buruzko informazio eskaerari ez erantzuteari buruzkoa:

- Udalari gogoraraztea legez behartuta dagoela herritarrek aurkeztutako informazio publikorako sarbide eskaerak behar bezala eabaztera. Halaber, Udalari gomendatzea eman diezaiola kexa jartzaileari eskatutako hirigintza informazioa, zehazki, pabiloi batzuen barnean obra batzuk egiteko enpresa batek eskatutako baimenei buruzkoa.

##### **Onartua.**

#### **Garesko Udalari**

##### **20/1037 ESP.**

Hiri Antolamenduko Plan Orokorreko "Ingurumen eraginari buruzko Azterlanaren" kontratazioaren gaineko informazio eta dokumentazio eskaerari ez erantzuteari buruzkoa:

- Udalari gogoraraztea legez behartuta dagoela kexa jartzaileak aurkeztutako berraztertze errekursoari erantzutera.
- Udalari gomendatzeabete dezala Gardentasunari buruzko Foru Legea eta eman diezaiola kexa jartzaileari eskatu duen honako informazio hau: Idazkaritzako eta Kontu Hartzaitzaren

txostenak, ERDU SLri Ingurumen eraginari buruzko Azterlana idazteko egindako kontratuari buruzkoak; aurkeztutako proposamena sinatu duten teknikariek izenpetutako dokumentuen zerrenda; eta proiektuaren egileen teknikariak ordezkatzeari idazkaritzak egindako txostenak, zeinak kexan aipatzen diren.

**Onartua.**

### **7.2.23. Hirigintza.**

#### **Unibertsitateko, Berrikuntzako eta Eraldaketa Digitalerako Departamentuari**

##### **20/167 ESP.**

Helpbidea aplikazioan agertzen den lursail baten banaketaren zuzenketa eskaerari ez erantzuteari buruzkoa:

- Udalari gogoraraztea legez behartuta dagoela kexa jartzaileak aurkeztutako instantziari idatziz erantzutera.

**Onartua.**

#### **Arangurengo Udalari**

##### **20/332 ESP.**

Etxejabeen elkarte bati eragiten dioten hainbat gairi buruz Udalaren Kontu Hartzailetzak egindako eskaerei ez erantzuteari buruzkoa:

- Udalari gogoraraztea legez behartuta dagoela kexa jartzaileak aurkeztutako instantziei idatziz erantzutera.

**Onartua.**

#### **Zizur Zendeako Udalari**

##### **19/635 ESP.**

Obra lizentzia bat emateari eta araua hausten zuela salatu zen hirigintzako legeria berrezartzeari buruzkoa:

- Udalari gogoraraztea legez behartuta dagoela tokiko erakundeak emandako obra lizentzia baten baliogabetzeko kexa jartzaileak aurkeztutako eskaerari berariaz erantzutera eta hartutako erabakia jakinaraztera.

Ez onartua.

#### **Cintruenigoko Udalari**

##### **19/614 ESP.**

Alboko lursailean igerileku bat eta etxebizitza bat eraikitzeke obrak egiteari buruzkoa:

- Udalari gomendatzea ziurta dezala kexan aipatzen den igerilekuaren eraikuntzak eta estankotasunak ez dituela arriskuan jartzen kexa jartzailearen etxebizitzaren segurtasun baldintzak, eta, hori egiteko, enkarga dezala dagokion txosten tekniko edo eska diezaiola obraren sustatzaileari.

**Onartua.**

#### **Iruñeko Udalari**

##### **20/671 ESP.**

Ostalaritzako lokal batean, obrak bertan behera uzteko agindua eman arren, obrak egiten jarraitzeari buruzkoa:

- Udalari gomendatzea balia dezala bere ikuskaritza ahalmena, eta, hala badagokio, berrezarri dezala hirigintzako legezko kotasuna, ahal den neurrian, kexa jartzaileak salatutako gaiekin lotutako neurriak hartuta. Kexa jartzaileari hartutako edozein erabakiren berri eman beharko zaio.

**Onartua.**

**20/952 ESP.**

Milagrosa Arrosadia auzoaren egoerari buruzkoa:

- Udalari iradokitzea jarrai dezala hartzen Milagrosa Arrosadia auzoa hobetzeko beharrezko neurriak, eta azter dezala, zehazki, kexa jartzaileak egindako proposamenak ezartzeko aukera.

**Onartua.**

**20/1045 ESP.**

Esku hartze Orokorreko Planaren barruan etxebizitza eraikin batzuetako leihoak ixteko moduari dagokionez Iruñeko Udalak duen irizpideari buruzkoa:

- Udalari iradokitzea aukera eman dezala kexan aipatzen den Esku hartze Orokorreko Plan barruko eraikinetako balkoien itxiturak mantentzeko, baldin eta bateragarriak badira Eraikuntzaren Kode Teknikoan aurreikusitako isolamendu eskakizunak betetzearekin.

Ez onartua.

**Tulebrasko Udalari****20/983 ESP.**

Zuzenbidearen araberkotzat jotzen ez duen obra lizentzia bat emateari buruzkoa:

- Udalari gogoraraztea legez behartuta dagoela interesdunen errekurtsoek planteatzen dituzten auzi guztiak ebaztera, eta, kexaren xede den kasuan, toki erakundeak kexa jartzailearen alegazioa aztertu behar zuela, aipatutako horma eraikitzea obra txikitzat hartzeko ezintasunari buruzkoa. Hori guztia Nafarroako Administrazio Auzitegiak ebatzi dezakeenari kalterik egin gabe.

**Onartua.**

**Eguesibarko Udalari****19/960 ESP.**

Hirigintzako informazio eskaera bati eta etxebizitza bat osorik birgaitzeko obra lizentziaren eskaera bati ez erantzuteari buruzkoa:

- Udalari gogoraraztea legez behartuta dagoela bere eskumeneko hirigintza gaiak behar bezain azkar izapidetzera, eraginkortasun printzipioaren arabera.

**Onartua.**

**20/447 ESP.**

Familia bakarreko etxebizitza bat eraikitzeko emandako obra lizentzia iraungi dela deklaratzeko espedientea hasteari buruzkoa:

- Udalari gomendatzea artxiba dezala Gorraizen familia bakarreko etxebizitza bat eraikitzeko, kexa jartzaileak sustatuta, obra lizentzia iraungi dela deklaratzeko espedientea, eta obra horiek amaitzeko aukera ematea.

Ez onartua.

**Iruñerriko Mankomunitateari eta Eguesibarko Udalari****19/1021 ESP.**

Kexa jartzailearen lursailera euri urak zuzenean eta modu masiboan isurtzeari buruzkoa:

- Udalari eta Mankomunitateari gomendatzea har ditzatela berehala beharrezkoak diren neurriak kexa jartzailearen lursailean euri uren isurketak eteteko.

Ez onartua.

**7.2.24. Etxebizitza.****Lurralde Antolamenduko, Etxebizitzako, Paisaiako eta Proiektu Estrategikoetako Departamentuari****20/19 ESP.**

Emanzipa programaren laguntzaren hileroko bat ordaintzeko aurkeztutako dokumentazioa ez baliozkotzeari buruzkoa:

- Departamentuari gomendatzea aukera eman diezaiola kexa jartzaileari bizi den etxebizitzaren errentamenduagatik 2019ko abenduko hilerokoaren ordainketa egiaztatzeko, Emanzipa programaren laguntzen ordainketa dagokiola onartu ahal izateko.

Ez onartua.

**20/397 ESP.**

Etxebizitza babestu bat ez esleitzeari buruzkoa:

- Departamentuari gomendatzea azter ditzala, kasu zehatz honetan, Administrazioak esku hartzeko aukera guztiak, interesdunaren familia unitateak alokairu erregimeneko etxebizitza bat eskuratzeko aukera bermatzeko. Familia unitate hori senar emazteek eta adingabeko lau seme alabek osatzen dute, eta egun bizi diren etxebizitzatik alde egin beharko dute laster, jabeak sinatuta duten errentamendu kontratua ez berritzeko hartu duen erabakiaren ondorioz.

**Onartua.**

**20/411 ESP.**

Etxebizitza babestu bat ez esleitzeari buruzkoa:

- Departamentuari gomendatzea azter ditzala, kasu zehatz honetan, Administrazioak esku hartzeko aukera guztiak, kexa jartzaileak etxebizitza babestuen eskatzaileen erroldan

inskribatzean adierazi zituen herrietako batean alokairuko etxebizitza bat eskuratzeko aukera bermatzeko, aintzat hartuta hiru seme alabetako biren hezkuntza premiak eta etxebizitza babestuen eskatzaileen erroldan izena emanda daraman denbora.

**Onartua.**

**20/576 ESP.**

Etxebizitza babestu bat eskuratzeko beharrari buruzkoa:

- Departamentuari gomendatzea azter ditzala, kasu zehatz honetan, Administrazioak esku hartzeko aukera guztiak, interesdunaren familia unitateak alokairu erregimeneko etxebizitza bat eskuratzeari dagokionez. Familia unitate hori bi helduk eta euren bi seme alabek (5 urte eta hamasei hilabetekoak) osatzen dute, eta denak bizi dira aitona amonen etxebizitzako logela batean.

**Onartua.**

**20/582 ESP.**

Etxebizitza errentatzeko laguntza baten hileroko bat ordaintzeko aurkeztutako dokumentazioa ez baliozkotzeari buruzkoa (David programa):

- Departamentuari gomendatzea aukera eman diezaiola kexa jartzaileari bizi den etxebizitzaren errentamenduagatik 2020ko maiatzeko hilerokoaren ordainketa egiaztatzeko, David programaren laguntzen ordainketa dagokiola onartu ahal izateko.

Ez onartua.

**20/647 ESP.**

Etxebizitzaren errentamenduagatik zerga kenkariaren eskaera ukatzeari buruzkoa (David programa):

- Departamentuari gomendatzea aitor diezaiola kexa jartzaileari etxebizitzaren errentamenduagatik zerga kenkaria eskuratzeko duen eskubidea, baldin eta gaitasun ekonomikoaren betekizuna betetzen badu.

Ez onartua.

### **20/760 ESP.**

Emanzipa programaren laguntzaren hainbat hileroko ordaintzeko aurkeztutako dokumentazioa ez baliozkotzeari buruzkoa:

- Departamentuari gomendatzea aukera eman diezaiola kexa jartzaileari bizi den etxebizitzaren errentamenduagatik 2019ko maiatzeko eta 2020ko apiril eta maiatzeko hilerokoen ordainketa egiaztatzeko, bizi den etxebizitzaren errentamenduagatik, Emanzipa programaren laguntzen ordainketa dagokiola onartu ahal izateko.

Ez onartua.

### **20/773 ESP.**

Emanzipa programaren laguntzaren 2020ko lehenengo hiruhilekoa ordaintzeko aurkeztutako dokumentazioa ez baliozkotzeari buruzkoa:

- Departamentuari gomendatzea aukera eman diezaiola kexa jartzaileari bizi den etxebizitzaren errentamenduagatik 2020ko lehenengo hiruhilekoaren ordainketa egiaztatzeko, Emanzipa programaren laguntzen ordainketa dagokiola onartu ahal izateko.

Ez onartua.

### **20/832 ESP.**

Inbertsio funts batek Nafarroako Gobernuarekin alokairu sozialerako ziren etxebizitza batzuei buruz sinatutako akordioa ustez ez betetzei buruzkoa:

- Departamentuari iradokitzea, ahal den neurrian, erantzun diezaiola interesdunak eskatutakoari; izan ere, ulergarria da bera bizi den etxebizitzaren alokairu kontratua berritzearen inguruan agertu duen kezka.

**Onartua.**

### **20/862 ESP.**

Bere familia inguruabarrekin bat datorren babes ofizialeko beste etxebizitza bat esleitzeko beharri buruzkoa:

- Departamentuari iradokitzea balora dezala etxebizitza babestuen errentariei eurtzako etxebizitza egokiagoa den beste etxebizitza baten ordeztatzeko aukera ematea.
- Departamentuari iradokitzea azter ditzala Administrazioak esku hartzeko aukera guztiak, familia ugari batentzat egokia eta duina den etxebizitza bat eskuratzeari dagokionez. Familia horrek hiru seme alaba adingabe ditu, eta bizi diren etxebizitzak 60 metro koadro eta bi logela ditu.

Ez onartua.

### **20/869 ESP.**

Saldu nahi den etxebizitza baten bizigarritasun zedula ez emateari buruzkoa:

- Departamentuari gomendatzea ez dezala jo, berez, interesdunaren etxebizitza kokatzen den eraikinaren ebaluazio txostenean emandako "behin behineko ez gai" kalifikazioa etxebizitza horren bizigarritasun zedula ukatzeko kausatzat, hargatik eragotzi gabe Nafarroako Foru Komunitateko etxebizitzen gutxieneko bizigarritasun baldintzak arautzen dituen martxoaren 22ko 142/2004 Foru Dekretuaren arabera dagokion balorazioa.

Ez onartua.

**20/889 ESP.**

Etxebizitza babestu baten errentamendu kontratua ez berritzeari buruzkoa:

- Departamentuari gomendatzea bitartekari lana egin dezala kexa jartzailea bizi den etxebizitzaren enpresa jabearen eta kexa jartzailearen artean, gerta litezkeen bizikidetzaz arazoei irtenbidea ematen saiatzeko (arazo horiek benetan gertatzen badira), eta, hala badagokio, errentamendu kontratua berritzen dela zaintzeko.

Ez onartua

**20/961 ESP.**

David laguntzaren hainbat hileroko ez onartzeari eta ez ordaintzeari buruzkoa:

- Departamentuari gomendatzea aukera eman diezaiola kexa jartzaileari bizi den etxebizitza alokatzeagatik 2020ko ekain, uztail eta abuztuko hilerokoen ordainketa egiaztatzeko, David programaren laguntzen ordainketa dagokiola onartu ahal izateko.

Ez onartua.

**20/962 ESP.**

Etxebizitza babestu bat ez esleitzeari buruzkoa:

- Departamentuari gomendatzea azter ditzala, kasu zehatz honetan, Administrazioak esku hartzeko aukera guztiak, kexa jartzailearen familia unitateak alokairu erregimeneko etxebizitza bat eskuratzeko aukera bermatzeko; izan ere, alokairuan hartuta duten etxebizitza utzi egin behar dute, jabeak hala nahi duelako. Familia unitate hori bi helduk eta euren urtebeteko semeak osatzen dute, eta aintzat hartu behar da emaztea 8 hilabeteko haurdun dagoela.

**Onartua.**

**20/1012 ESP.**

Legez ezarritako diru sarreraren eskakizuna ez betetzeagatik etxebizitza babestuaren eskatzaileen erroldatik kanpo uzteari buruzkoa:

- Departamentuari gomendatzea berriro sar dezala kexa jartzailea etxebizitza babestuaren eskatzaileen erroldan, erroldatik kanpo uzteko prozedura hasi zenean aitortuta zuen antzinasuna galdu gabe.

Ez onartua.

**20/1126 ESP.**

Etxebizitza baten bizigarritasun zedula berritze-ko eskaera ukatzeari buruzkoa:

- Departamentuari gomendatzea ez dezala jo, berez, interesdunaren etxebizitza kokatzen den eraikinaren ebaluazio txostenean emandako "behin behineko ez gai" kalifikazioa etxebizitza horren bizigarritasun zedula ukatzeko kausatzat, hargatik eragotzi gabe Nafarroako Foru Komunitateko etxebizitzaren gutxieneko bizigarritasun baldintzak arautzen dituen martxoaren 22ko 142/2004 Foru Dekretuaren arabera dagokion balorazioa.

Ez onartua.

**20/14 OJ**

Departamentuak ustez hutsik dauden etxebizitzaren titularrei igorritako idatziari buruzkoa:

- Departamentuari gomendatzea ezen, ustez hutsik dauden etxebizitzaren titularrei igortzen dizkien gutunetan:
  - Ez ditzala erabili, eskakizunen eredu normalizatuetan, herritarrak akusatzeko edo mehatxatzeko modukotzat har daitezkeen hitzak; aitzitik, idatz



dezala herritar guztiek adeitasunez tratatzeko duten eskubidea aintzat hartuta, Nafarroako Foru Komunitateko Administrazioari eta foru sektore publiko instituzionalari buruzko martxoaren 11ko 11/2019 Foru Legearen 103.1 artikuluan jasotzen baita eskubide hori.

- Bereiz dezala idatziaren edukia hartzailea pertsona fisikoa edo juridikoa den kontuan hartuta; izan ere, etxebizitza hutsik izateak ondorio desberdinak ditu pertsona motaren arabera.
- Behar besteko informazioa eman diezaiela hartzaileei, etxebizitza hutsik dauden etxebizitzaren erroldan sartzeak izan ditzakeen ondorioei buruz.
- Zuhurtzia handiz erabil ditzala departamentuak ofizios lortzen dituen ur kontsumoak kargu froga gisa; izan ere, kasu batzuetan, hala nola lehen transkribatutako kexan azaldutakoa, pentsa daiteke etxebizitza bat hutsik dagoela, ur kontsumoa zuzenean fakturatzen zaiolako jabekideen komunitateari.
- Epe zehatz bat ezar diezaiela idatziaren hartzaileei, erantzun dezaten eta zehatz dezala non aurkez dezaketen eskatutako dokumentazioa.

**Onartua.**

**Lurralde Antolamenduko, Etxebizitzako, Paisaia-ko eta Proiektu Estrategikoetako Departamentuari eta Burlatako Udalari**

**20/1033 ESP.**

Errentamendu erregimeneko etxebizitza bat egoera ekonomikoaren araberako prezioan aurkitzeko zailtasunei buruzkoa:

- Departamentuari eta Udalari gomendatzea koordina ditzatela beren jarduketak eta baliabideak eta azter ditzatela, kasu zehatz honetan, Administrazioak esku hartzeko dituen aukera guztiak, etxebizitza duina eta egokia eskuratzeari dagokionez.
- Udalari iradokitzea har ditzala beharrezko neurriak herrian errentamendu erregimenean dagoen bizitegi parke publikoaren barruan etxebizitzaren kopurua handitzeko, bizitegi larrialdiko egoerei erantzun ahal izateko.

Ez onartua.

**Lurralde Antolamenduko, Etxebizitzako, Paisaia-ko eta Proiektu Estrategikoetako Departamentuari eta Lizarrako Udalari**

**20/355 ESP.**

Etxebizitza babestu irisgarri bat ez esleitzeari buruzkoa:

- Departamentuari eta Udalari gomendatzea koordina ditzatela beren jarduketak eta baliabideak eta azter ditzatela, kasu zehatz honetan, Administrazioak esku hartzeko dituen aukera guztiak, familia unitatearentzat etxebizitza duina eta egokia eskuratzeari dagokionez. Familia unitateko kideetako batek ezin du bere egungo etxebizitzatik irten (etxebizitza eraikin baten laugarren solairuan dago) biriketako gaixotasun baten ondorioz onartuta duen desgaitasunaren ondorioz, eta eraikinean ezin da igogailu bat jarri.

**Onartua.**

**Iruñeko Udalarari, Lurralde Antolamenduko, Etxebizitzako, Paisaiako eta Proiektu Estrategikoetako Departamentuari eta Murillo el Frutoko Udalarari**

**20/551 ESP.**

Senar emazteek, horietako baten amak eta 4 urteko neskato adingabe batek osatzen duten familia bat bizi den etxebizitzan ur hornidurarik ezari buruzkoa:

- Departamentuari eta Udalarari gomendatzea koordina ditzatela beren jarduketak eta baliabideak eta azter ditzatela, kasu zehatz honetan, Administrazioak esku hartzeko dituen aukera guztiak, interesdunek etxebizitza duina eta egokia eskuratzeari dagokionez.

**Onartua.**

**Lurralde Antolamenduko, Etxebizitzako, Paisaiako eta Proiektu Estrategikoetako Departamentuari eta Uharteko Udalarari**

**20/1007 ESP.**

Errentamendu erregimeneko etxebizitza bat egoera ekonomiko, pertsonal eta familiarren arabera prezioan aurkitzeko zailtasunei buruzkoa:

- Departamentuari eta Udalarari gomendatzea koordina ditzatela beren jarduketak eta baliabideak eta azter ditzatela, kasu zehatz honetan, Administrazioak esku hartzeko dituen aukera guztiak, etxebizitza duina eta egokia eskuratzeari dagokionez.
- Udalarari iradokitzea har ditzala beharrezko neurriak herrian errentamendu erregimenean dagoen bizitegi parke publikoaren barruan etxebizitzaren kopurua handitzeko, bizitegi larrialdiko egoerei erantzun ahal izateko.

Ez onartua.

**Lurralde Antolamenduko, Etxebizitzako, Paisaiako eta Proiektu Estrategikoetako Departamentuari eta Iruñeko Udalarari**

**19/1022 ESP.**

Etxebizitza babestu bat ez esleitzeari buruzkoa:

- Departamentuari eta Udalarari gomendatzea koordina ditzatela beren jarduketak eta baliabideak eta azter ditzatela, kasu zehatz honetan, Administrazioak esku hartzeko dituen aukera guztiak, interesdunaren familia unitateak etxebizitza duina eta egokia eskuratzeari dagokionez; izan ere, bizi diren etxebizitza utzi behar dute jabeak hartutako erabakiaren ondorioz.

**Onartua.**

**20/445 ESP.**

Etxebizitza babestu bat eskuratzeko beharrari buruzkoa:

- Departamentuari eta Udalarari gomendatzea koordina ditzatela beren jarduketak eta baliabideak eta azter ditzatela, kasu zehatz honetan, Administrazioak esku hartzeko dituen aukera guztiak, interesdunaren familia unitateak etxebizitza duina eta egokia eskuratzeari dagokionez; izan ere, bizi diren etxebizitza utzi behar dute jabeak hartutako erabakiaren ondorioz.

**Onartua.**

**20/594 ESP.**

Herritar baten eta haren seme jaioberriaren bizitegi larrialdiko egoerari buruzkoa:

- Departamentuari eta Udalarari iradokitzea jarrai ditzatela beren jarduketak eta baliabideak koordinatzen eta azter ditzatela, kasu zehatz

honetan, Administrazioak esku hartzeko dituen aukera guztiak, kexa jartzaileak eta hilabete gutxiko semeak etxebizitza duina eta egokia eskuratzeari dagokionez.

### **Onartua.**

#### **20/1022 ESP.**

Errentamendu erregimenean etxebizitza babestu bat eskuratzeko zailtasunei buruzkoa:

- Udalari eta Departamentuari gomendatzea handitu dezatela larrialdi egoerarako etxebizitzaren kopurua.

Erantzunaren zain.

#### **20/1053 ESP.**

Bizi diren etxebizitza berehala utzi behar dutenez, errentamendu erregimenean etxebizitza babestu bat eskuratzeko beharrari buruzkoa:

- Departamentuari eta Udalari gomendatzea koordina ditzatela beren jarduketak eta baliabideak eta azter ditzatela, kasu zehatz honetan, Administrazioak esku hartzeko dituen aukera guztiak, interesdunaren familia unitateak etxebizitza duina eta egokia eskuratzeari dagokionez; izan ere, bizi diren etxebizitza utzi behar dute utzarazpen agindu baten ondorioz. Familia unitatea interesdunak eta haren semeak osatzen dute eta semeak % 33ko desgaitasun maila du aitortua.

Erantzunaren zain.

#### **Lurralde Antolamenduko, Etxebizitzako, Paisaia-ko eta Proiektu Estrategikoetako Departamentuari eta Tafallako Udalari**

#### **20/1206 ESP.**

Etxebizitza babestuaren errentamendu kontratua-  
ren amaiera dela eta, etxebizitza bat eskuratzeko beharrari buruzkoa:

- Departamentuari eta Udalari gomendatzea koordina ditzatela beren jarduketak eta baliabideak eta azter ditzatela, kasu zehatz honetan, Administrazioak esku hartzeko dituen aukera guztiak, etxebizitza duina eta egokia eskuratzeari dagokionez.
- Udalari iradokitzea har ditzala beharrezko neurriak herrian errentamendu erregimenean dagoen bizitegi parke publikoaren barruan etxebizitzaren kopurua handitzeko, bizitegi larrialdiko egoerei erantzun ahal izateko, edo eman ditzala dirulaguntzak pertsona kalteberek etxebizitzak alokatu ahal izateko.

Erantzunaren zain..

#### **Lurralde Antolamenduko, Etxebizitzako, Paisaia-ko eta Proiektu Estrategikoetako Departamentuari eta Tuterako Udalari**

#### **20/999 ESP.**

Egun bizi diren udal etxebizitza utzi behar dutenez, familia batek duen etxebizitza beharrari buruzkoa:

- Udalari eta Departamentuari iradokitzea azter eta ahalbidetu dezatela beste aukera bat kexan aipatzen den familiarentzat. Familia horretakoak dira lau hilabeteko bi haurtxo.

### **Onartua.**

#### **Uharteko Udalari**

#### **19/821 ESP.**

Azkenean erosi ez zen etxebizitza babestu bat eros-  
teko ordaindutako behin behineko fidantza ez itzul-  
tzeari buruzkoa:

- Udalari gomendatzea itzul diezaiela kexa jartzaileei etxebizitzaren erosketa agiria sinatzean behin behineko fidantza gisa jarritako

diru kopurua, eta, egoki iritziz gero, ken dezala penalizazio gisa legokiokeen kopurua, Hirigintza eta Etxebizitzaren arloko Urgentziazko Neurriei buruzko ekainaren 5eko 6/2009 Foru Legearen 14. artikuluan xedatutakoa aplikatuz.

Ez onartua.

### **7.3. ARAUTZEKO IRADOKIZUNAK.**

#### **7.3.1. Enplegu publikoa eskuratzea.**

##### **Lehendakaritzako, Berdintasuneko, Funtzio Publiko eta Barneko Departamentuari**

###### **Q20/27AI**

Nafarroako Foru Komunitateko Administrazioan aldi baterako kontratazioa kudeatzeko araudi arautzaileari buruzkoa:

- Departamentuari iradokitzea balora dezala kexa jartzaileak bere proposamenean planteatutako kexari buruzko gaiaren mamia, 814/2010 Foru Aginduak, abenduaren 31koak, Lehendakaritza, Justizia eta Barneko kontseilariak emanak, aldi baterako kontratazioa kudeatzeko arauak onesten dituenak, 11. artikuluko zortzigarren idatz zatian xedatutakoa aldatzeko, eta aldi baterako kontratua onesten duten hautagaiak maila edo kategoria bereko beste lanpostu batean aritze aldera kontratazioa eskaini ahal izateko.

**Onartua.**

###### **Q20/263AI**

Nafarroako Foru Komunitateko Administrazioak langileen arloan deitzen dituen hautespen prozesuen iraupenari buruzkoa:

- Departamentuari iradokitzea susta dezala Foru Komunitateko Administrazioan eta mendeko erakundeetan deitutako hautespen prozesuei buruzko araudia aldatzeko, oposizio eta lehiaketa oposizioen gehieneko iraupenak finkatze aldera.

Helburua da gehiegi edo bidegabe ez luzatzea.

Ez onartua.

**Ez onartua.**

###### **Q20/986AI**

Administrari laguntzailearen lanpostuak eskuratze-ko titulazio akademikoaren baldintzak aldatzeari buruzkoa:

- Departamentuari iradokitzea susta dezala irailaren 16ko 10/2020 Foru Dekretu legearen bosgarren xedapen iragankorra aldatzeko, administrari laguntzailearen azkeneko deialdira eskola graduatuaren edo baliokidearen tituluarekin aurkeztu zirenek aldi baterako kontrataziorako aukera izate aldera, etorkizuneko deialdietan foru dekretu lege horrek dituen aurreikuspenak aplikatzea gorabehera..

Ez onartua.

###### **20/9AI OJ**

Nahiz eta hautespen prozesua gainditu eta funtzionario izendatu, administrazio edo administrazioarekiko auzi errekurtsoen ebazpenarengatik egotz ezin dakizkiekeen arrazoiak direla eta prozeduraren egintzak baliogabetzearen ondorioz, hautagai jakinak funtzio publikora iristeko hautespen prozesutik baztertzeari buruzkoa:

- Departamentuari iradokitzea susta dezala araudi aldaketa, halakoetan hautespen prozesua gainditu duten eta funtzionario edo praktiketan funtzionario izendatuta izan diren hautagaiei ez kaltetzeko ondoren prozesuaren emaitza berraztertzen denean, betiere gaiak ezin badakizkie hautagai horiei egotzi.

Ez onartua.

**Hezkuntza Departamentuari*****Q20/981AI***

Nahiz eta hautespen prozesua gainditu eta funtzionario izendatu, administrazio edo administrazio-errekiko auzi errekurtsoen ebazpenarengatik egotz ezin dakizkiekeen arrazoiak direla eta prozeduraren egintzak baliogabetzearen ondorioz, hautagai jakinak funtzio publikora iristeko hautespen prozesutik baztertzeari buruzkoa:

- Departamentuari iradokitzea susta dezala araudi aldaketa, halakoetan hautespen prozesua gainditu duten eta funtzionario edo praktiketan funtzionario izendatuta izan diren hautagaiei ez kaltetzeko ondoren prozesuaren emaitza berraztertzen denean, betiere gaiak ezin badakizkie hautagai horiei egotzi.

**Onartua.**

**Osasun Departamentuari*****Q20/383AI***

Langileak aldi baterako kontratatzeke zerrendak osatzen direnean, sektore pribatuan emandako zerbitzuak ez baloratzeari buruzkoa:

- Departamentuari iradokitzea balora ditzala Osasun Departamentuari atxikitako erakunde autonomoetako zentro eta establezimenduetan aldi baterako kontratazioak arautzen dituen araudiak merezimendu gisa, dagokion intentsitatearekin, sektore pribatuan emandako zerbitzuak, lortu nahi den lanpostuan espezialitatea eta esperientzia egiaztatzen badute.

Ez onartua.

**Lehendakaritzako, Berdintasuneko, Funtzio Publikoko eta Barneko Departamentuari eta Osasun Departamentuari*****Q20/1204AI***

Osasun lanbide gisa osasuneko gizarte langilea ez onartzeari buruzkoa:

- Bi departamentuei iradokitzea gizarte langileak sar ditzatela 11/1992 Foru Legearen, urriaren 20koaren, Osasunbidea Nafarroako Osasun Zerbitzuari atxikitako langileen berariazko erregimena arautzen duenaren, eranskineko osasun estamentuetan.

Ez onartua.

**7.3.2. Gizarte-Ongizatea.****Eskubide Sozialetako Departamentuari*****Q19/594AI eta Q20/24AI***

Guraso bakarreko familien baldintza eta bere abantailak nahiz laguntzak onesteari buruzkoa:

- Departamentuari gogoraraztea legez behartuta dagoela 5/2010 Foru Legearen, otsailaren 7koaren, Nafarroako Foru Komunitatean guraso bakarreko familiak ziurtatzeari buruzkoaren, araubidezko garapena osatu, onetsi eta argitaratzera ahalik eta lasterren, Foru Legeak guraso bakarreko familientzat aurreikusten dituen abantaila eta onuren aurreikuspenak eraginkorrak izateko.

**Onartua.**

**Ekonomia eta Ogasun Departamentuari, Eskubide Sozialetako Departamentuari eta Lurralde Kohe-siorako Departamentuari*****Q20/1010AI***

Lurralde ekarpenean familia ugarietako hobariak arautzeko orduan gehiegi atzeratzeari buruzkoa:

- Departamentuei gomendatzea bultzatu dezatela lurralde ekarpenean familia ugarietzako hobariak emateko arauaren onespina, 20/2003 Foru Legeak, martxoaren 25ekoak, familia ugariei buruzkoak, aurreikusitako moduan.

**Onartua.**

### **7.3.3. Energia.**

**Garapen Ekonomiko eta Enpresarialeko; Landa Garapeneko eta Ingurumeneko; Lurralde Antolamenduko, Etxebizitzako, Paisaiako eta Proiektu Estrategikoetako eta Kultura eta Kirol Departamentuei**

**20/15AI OJ**

Nafarroako udal karguak, herritarrak eta elkarte ekologistak Nafarroako iparraldean eta erdialdean parke eta errota eoliko handiak instalatzearekin ados ez egoteari buruzkoa:

- Departamentuei iradokitzea bultzatu dezatela xedapen orokorra, elkarren artean koordinatuta, baita beharrezkoa bada, beste departamentu batzuekin batera ere, Nafarroan parke eolikoak ezartzeko nahiaren aurrean, horiek instalatuz gero, ingurumen, hirigintza, paisaia, kultura, eta abarren arloko balioak hobe eta gehiago babesteko hurrengo hauek direla bide: a) eskumeneko irizpideak sartzea Nafarroa lurraldeko gune zabaletan instalazio horiek hasieran eta objektibotasunez antolatu eta, bidezkoa bada, mugatzeko, eta lurralde eta ingurumenaren ikuspegitik eredu iraunkorra ziurtatzeko; eta b) udalerrien eta tokiko erakundearen eskubidea onestea beren lurraldean ingurumen babes osagarria ezartzeko, eta, bidezkoa bada, ez ezartzea edo mugatzea erabakitzeke.

**Onartua.**

### **7.3.4. Euskara.**

**Lehendakaritzako, Berdintasuneko, Funtzio Publiko eta Barneko Departamentuari**

**020/458AI**

Nafarroako Foru Komunitateko Administrazioaren eta bere erakunde autonomoen zerbitzura lanpostuak betetzeko zenbait deialditan atzerriko beste hizkuntza batzuen aldean, euskara ez baloratzeari buruzkoa:

- Departamentuari iradokitzea bultzatu dezala, kexa ikusita, euskara baloratzeko araua onestea, Nafarroako Foru Komunitateko Administrazioaren lanpostuetara iriste aldera, eta berma dezala euskara, Nafarroako berezko hizkuntza den neurrian, atzerriko hizkuntzak baino gutxiago ez baloratzea, orokorrean merezimendu modura baloratzen direnean eta, ez, lanpostuak eskatzen duelako. Nolanahi ere, kexaren arabera, Nafarroako Foru Komunitatearen Administrazioeko zenbait deialditan eremu mistoan eta ez euskaldunean euskararen ezagutza ez da baloratzen, bai, ordea, atzerriko hizkuntzak ezagutzea.

Ez onartua.

**Osasun Departamentuari**

**20/18AI OJ**

Osasunbidea Nafarroako Osasun Zerbitzuan lanpostuak betetzeko zenbait deialditan eremu misto eta ez euskaldunean, orokorrean, atzerriko hizkuntzak ezagutzeari puntuak ematearen aldean, euskara ez baloratzeari buruzkoa:

- Departamentuari iradokitzea alda dezala, ahalik eta lasterren, 110/2011 Foru Agindua, irailaren 19koa, Osasuneko kontseilariak emana, Osasunbidea Nafarroako Osasun Zerbitzuan sartu

eta bertako lanpostuak betetzeko prozeduretan aplikatu beharreko merezimendu baremoak arautzen dituen, eta sar dezala euskararen ezagutzari buruzko balorazioa, Nafarroako berezko hizkuntza den neurrian, eremu mistoko eta ez euskalduneko lanpostuetarako, orokorrean, atzerriko hizkuntzaren ezagutza baloratzen denean.

Ez onartua.

### 7.3.5. Funtzio Publikoa.

#### **Lehendakaritzako, Berdintasuneko, Funtzio Publiko eta Barneko Departamentuari**

##### **Q19/840AI**

Adoptatzeko legezko zaintzaren egoeran bi adingabe izateagatik eskatutako familia laguntza ukatzeari buruzkoa:

- Lehendakaritzako, Berdintasuneko Funtzio Publiko eta Barneko Departamentuari iradokitzea susta dezala Nafarroako herri administrazioen zerbitzura langileei buruzko estatutuan familia laguntza emateko arauketa aldaketa, berariaz aurreikuste aldera "ardurapeko seme alabak" izateari buruzko ustezko kasuetan adingabeak adoptatzeko eta hartzeko legezko zaintzaren kasuak.

Ez onartua.

##### **Q20/1061AI**

Nafarroako herri administrazioen zerbitzura diharduten langileentzat zehazten den bateraezintasun erregimenari buruzkoa:

- Departamentuari iradokitzea balora dezala araudi aldaketa bultzatzea, zehaztutako baldintzetan, Nafarroako herri administrazioetan lanaldi partzialean kontratatuta dauden

langileak zerbitzua beste administrazio eremu batzuetako lanekin bateratzeko, lanaldi osoko ordainsariaren baliokidea osatu arte.

**Onartua.**

#### **Nafarroako Unibertsitate Publikoari**

##### **Q20/450AI**

Ordezko langileak ez egoteagatik A eta B mailatan dauden langileei enplegua banatzeko neurriak ukatzeari buruzkoa:

- Unibertsitateari iradokitzea azter ditzala sakonki kexa jartzaileak egindako proposamenak langile jakinak aldi baterako kontratatu ahal izateko eta, bidezkoa bada, alda ditzala beharrezkoak diren araudiak 39/2014 Foru Dekretuak, maiatzaren 14koak, Nafarroako herri administrazioetan enplegua banatzeko neurriak xedatzen dituenak, aurreikusitako neurriak eraginkorrak izan daitezten.

**Onartua.**

### 7.3.6. Ogasun Publikoa.

#### **Ekonomia eta Ogasun Departamentuari**

##### **Q20/755AI**

Lehentasunez langabezia dauden pertsonentzako ikastaroak egite aldera garraiorako laguntzak pertsona fisikoen errentaren gaineko zergan zergapetzeaz salbuetsiak daudela kontuan ez hartzeari buruzkoa:

- Departamentuari iradokitzea balora dezala salbuetsizat aitorzea Pertsona Fisikoen Errentaren gaineko Foru Legearen etorkizuneko aldaketa proposamenen langabetuak ikastaroetara joate aldera garraiorako laguntza publikoak, zehazten dituen zenbatekoen mugak gorabehera.

**Onartua.**

**7.3.7. Justizia.****Migrazio Politiketako eta Justiziako Departamentuari*****Q20/855AI***

Nafarroako Foru Komunitatean bikote egonkorren erregistro bakarra sortu eta arautzen duen foru dekretuaren proiektuari buruzkoa:

- Departamentuari iradokitzea bizkor ditzala Nafarroako Foru Komunitatean bikote egonkorren erregistro bakarra sortu eta arautzeko foru dekretuaren proiektuaren izapideak eta zuzki dezala mekanismo arin eta sinpleez bikote egonkorrei ondoreak aitortzeko, horiek bere aurrean edo zehatz daitekeen beste organo mota baten aurrean hala adierazten badute.

**Onartua.**

**7.3.8. Trafikoa eta bide-segurtasuna.****Iruñeko Udalari*****Q20/169AI***

Garabiaren udal zerbitzuak ibilgailu bat eramateari buruzkoa:

- Udalari iradokitzea onets dezala arau egokitzapen bat, udal garabiak aparkaldi mugatuko eremuetatik ibilgailuak eramateari dagokionez, zeinak ibilgailuak eramateko administrazio ahalmena baliatzea gehiago mugatuko duen, gehiago kualifikatutako egoerak exijitzea eta proportzionaltasun printzipioari erantzungo diotenak gehituta.

Ez onartua.

**7.3.9. Etxebizitza.****Lurralde Antolamenduko, Etxebizitzako, Paisaiako eta Proiektu Estrategikoetako Departamentuari*****Q20/9AI***

Iruñeko alde zaharrean kokatutako etxebizitza baterako bizigarritasun zedula bat ukatzeari buruzkoa (2009an erosi zen):

- Departamentuari iradokitzea berrius dezala, ahal bezain laster, 142/2004 Foru Dekretua, martxoaren 22koa, Nafarroako Foru Komunitateko etxebizitzaren gutxieneko bizigarritasun baldintzak arautzen dituen, gutxieneko bizigarritasun baldintzen eskakizuna Nafarroako hiri eta herrietako gunek kontsolidatu jakin batzuetako etxebizitzetan (alde zaharrak, hiri zabalgunek, eta abar) dagoen egitatezko errealitatera eta eremu jakin batzuetako arkitektura tipologiara egokitzeko.

Ez onartua.

***Q20/538AI***

Logela baten alokairu kontratua sinatuta izateagatik Emanzipa laguntza ez onartzeari buruzkoa:

- Departamentuari iradokitzea sakon balora dezala, egungo errealitate soziala ikusita, Nafarroan Etxebizitza Izateko Eskubideari buruzko maiatzaren 10eko 10/2010 Foru Legearen aldaketa, etxebizitza bateko logela bat alokatuta duenari aukera eman diezaion Emanzipa gazteentzako alokairu programan aurreikusitako laguntzak eskuratzeko, beharrezkoak diren baldintza eta egokitzapenekin.

**Onartua.**



**Q20/1003AI**

Semea zaintzeko eszedentzian egon den urtean gutxienerako diru sarrerak ez egiaztatzeagatik etxebizitza babestuaren eskatzaileen erroldatik kanpo uzteari buruzkoa:

- Departamentuari iradokitzea bultza dezala arau aldaketa bat, errentamendu erregimeneko etxebizitza babestuen eskatzaileen erroldari dagokionez, interesdunek gaitasun ekonomiko nahikoa dutela egiaztatu ahal izan dezaten, nahiz eta urte horretan haien diru sarreraren maila ez iritsi ezarritako gutxienerakora.

Ez onartua.

**Q20/1029AI**

Jabetza erregimeneko etxebizitza babestuak eskuratzeko ezarritako baremoari buruzkoa:

- Departamentuari iradokitzea azter dezala Nafarroan Etxebizitza Izateko Eskubideari buruzko maiatzaren 10eko 10/2010 Foru Legearen 24. artikulua aldatzeko aukera, jabetza eskuratzeko baremo bakarrean jaso daitezkeen 65 urtetik gorako pertsonak eta eskatzaile bananduak edo dibortziatuak, banantze edo dibortzio epai judizialaren ondorioz etxebizitza bat erabiltzeko aukera galdu badute.

Ez onartua.

**Q20/1073AI**

Logela baten alokairu kontratua sinatuta izateagatik David laguntza ez onartzeari buruzkoa:

- Departamentuari iradokitzea sakon balora dezala, egungo errealitate soziala ikusita, Nafarroan Etxebizitza Izateko Eskubideari buruzko maiatzaren 10eko 10/2010 Foru Legearen aldaketa, etxebizitza bateko logela

bat alokatuta duenari aukera eman diezaion David programan aurreikusitako laguntzak eskuratzeko, beharrezkoak diren baldintza eta egokitzapenekin.

**Onartua.****7.4. ADMINISTRAZIO PUBLIKOEN ZER MAI-LATARAINO ONETSI DITUZTEN EBAZPENAK.****7.4.1. Administrazioek onetsitako eta ezetsitako ebazpenak.**

Hurrengo taulan, Nafarroako Arartekoaren ebazpenen (beren gomendio, iradokizun eta legezko bete-beharren gogorarazpenekin) hartzaile izandako administrazio publiko bakoitzaren onarpen ehunekoa zenbatekoa izan den adierazten da, kontuan hartuta bai 2020ko ebazpenak, bai 2019ko abenduaren 31n erantzun gabe geratu ziren aurreko urteetakoak.

Onarpen maila hori kalkulatzeko, kexa espedientee-tan emandako ebazpenak nahiz ofiziozko jarduketan eta hobetzeko proposamenetan emandakoak ere kontuan hartzen dira.

Administrazioa	Ebazpenen kopurua	Onetsiak	Ezetsiak	Onetsien ehunekoa
Garapen Ekonomiko eta Enpresarialeko Departamentua	4	4	0	% 100,00
Arangurengo Udala	4	4	0	% 100,00
Lizarrako Udala	4	4	0	% 100,00
Barañaingo Udala	3	3	0	% 100,00
Castejóngo Udala	3	3	0	% 100,00
Cintruénigoko Udala	3	3	0	% 100,00
Zizur Nagusiko Udala	3	3	0	% 100,00
Nafarroako Unibertsitate Publikoa	3	3	0	% 100,00
Beriaingo Udala	2	2	0	% 100,00
Fontellasko Udala	2	2	0	% 100,00
Lodosako Udala	2	2	0	% 100,00
Noaingo (Elortzibar) Udala	2	2	0	% 100,00
Orkoiengo Udala	2	2	0	% 100,00
Migrazio Politiketako eta Justiziako Departamentua	1	1	0	% 100,00
Herritarrekiko Harremanetarako Departamentua	1	1	0	% 100,00
Ameskoabarrengo Udala	1	1	0	% 100,00
Arguedasko Udala	1	1	0	% 100,00
Baztango Udala	1	1	0	% 100,00
Bertizaranako Udala	1	1	0	% 100,00
Cabanillasko Udala	1	1	0	% 100,00
Doneztebeko Udala	1	1	0	% 100,00
Genevillako Udala	1	1	0	% 100,00
Imotzeko Udala	1	1	0	% 100,00
Lekunberriko Udala	1	1	0	% 100,00
Lizoain-Arriasgoitiko Udala	1	1	0	% 100,00
Garesko Udala	1	1	0	% 100,00
Pueyoko Udala	1	1	0	% 100,00
Tulebraseko Udala	1	1	0	% 100,00
Uxueko Udala	1	1	0	% 100,00
Deierriko Udala	1	1	0	% 100,00
Ollarango Udala	1	1	0	% 100,00
Mairagako Mankomunitatea	1	1	0	% 100,00

Administrazioa	Ebazpenen kopurua	Onetsiak	Ezetsiak	Onetsien ehunekoak
Nafarroako Nekazal Produkzio Ekologikoaren Kontseilua	1	1	0	% 100,00
Nafarroako Futbol Federazioa	1	1	0	% 100,00
Landa Garapeneko eta Ingurumeneko Departamentua	11	9	2	% 81,82
Iruñerriko Mankomunitatea	5	4	1	% 80,00
Eskubide Sozialetako Departamentua	32	22	10	% 68,75
Kultura eta Kirol Departamentua	3	2	1	% 66,67
Ablitaseko Udala	3	2	1	% 66,67
Antsoaingo Udala	3	2	1	% 66,67
Corellako Udala	3	2	1	% 66,67
Atarrabiako Udala	3	2	1	% 66,67
Iruñeko Udala	46	27	19	% 58,70
Eguesibarko Udala	15	8	7	% 53,33
Hezkuntza Departamentua	58	29	29	% 50,00
Lurralde Antolamenduko, Etxebizitzako, Paisaiako eta Proiektu Estrategikoetako Departamentua	32	16	16	% 50,00
Unibertsitateko, Berrikuntzako eta Eraldaketa Digitaleko Departamentua	2	1	1	% 50,00
Azagrako Udala	2	1	1	% 50,00
Berriozarko Udala	2	1	1	% 50,00
Etxauriko Udala	2	1	1	% 50,00
Osasun Departamentua	36	17	19	% 47,22
Lehendakaritzako, Berdintasuneko, Funtzio Publikoko eta Barneko Departamentua	28	12	16	% 42,86
Uharteko Udala	5	2	3	% 40,00
Tuterako Udala	5	2	3	% 40,00
Ekonomia eta Ogasun Departamentua	17	6	11	% 35,29
Lurralde Kohesiorako Departamentua	5	1	4	% 20,00
Andosillako Udala	1	0	1	% 0,00
Burlatako Udala	1	0	1	% 0,00
Cortesko Udala	1	0	1	% 0,00
Esteribarko Udala	1	0	1	% 0,00
Izabako Udala	1	0	1	% 0,00
Zizur Zendeako Udala	1	0	1	% 0,00
Zangozako Udala	1	0	1	% 0,00
Valtierrako Udala	1	0	1	% 0,00

Administrazioa	Ebazpenen kopurua	Onetsiak	Ezetsiak	Onetsien ehunekoa
Villafrancako Udala	1	0	1	% 0,00
Erriberako Mankomunitatea	1	0	1	% 0,00
Montejurrako Mankomunitatea	1	0	1	% 0,00
Arguedasko, Valtierrako, Alesbesko, Milagroko eta Cadreitako Gizarte Zerbitzuen Mankomunitatea	2	0	2	% 0,00
Esako Udala	3	0	3	% 0,00
<b>Guztira</b>	<b>392</b>	<b>227</b>	<b>165</b>	<b>% 57,91</b>

Hau da ebazpenen hartzaile izandako administrazio publiko mota bakoitzaren onarpen ehunekoa:

Administrazioa	Ebazpenen kopurua	Onetsiak	Ezetsiak	Onetsien ehunekoa
Nafarroako Unibertsitate Publikoa	3	3	0	% 100,00
Udalak	148	96	52	% 64,86
Mankomunitateak	9	5	4	% 55,56
Nafarroako Gobernua	230	121	109	% 52,61
Nafarroako Nekazal Produkzio Ekologikoaren Kontseilua	1	1	0	% 100,00
Nafarroako Futbol Federazioa	1	1	0	% 100,00
<b>Guztira</b>	<b>392</b>	<b>227</b>	<b>165</b>	<b>% 57,91</b>

#### 7.4.2. Onetsitako eta ezetsitako ebazpenak, arloz arlo.

Hurrengo taulan, Nafarroako Arartekoaren ebazpenen onarpen ehunekoa adierazten da, arloz arlo banatuta. Kalkulua egiteko, administrazio publikoek, kexa espedienteetan nahiz ofiziozko jarduketetan eta hobetzeko proposamenetan, 2020an erantzundako ebazpenak kontuan hartu dira, ebazpena 2020an edo aurreko urteetan egin den gorabehera.

Arloa	Ebazpenen kopurua	Onetsiak	Ezetsiak	Onetsien ehunekoa
Gardentasuna eta herritarren parte hartzea	5	5	0	% 100,00
Toki entitateen funtzionamendua	3	3	0	% 100,00
Lana	2	2	0	% 100,00
Administrazio publikoen ondasunak	1	1	0	% 100,00

Arloa	Ebazpenen kopurua	Onetsiak	Ezetsiak	Onetsien ehunekoak
Kultura	1	1	0	% 100,00
Energia	1	1	0	% 100,00
Atzerritartasuna	1	1	0	% 100,00
Justizia	1	1	0	% 100,00
Datu pertsonalen babesa	1	1	0	% 100,00
Ingurumena	29	22	7	% 75,86
Kirola	4	3	1	% 75,00
Gizarte ongizatea	38	26	12	% 68,42
Nekazaritza	3	2	1	% 66,67
Herri lanak	3	2	1	% 66,67
Hirigintza	14	9	5	% 64,29
Trafikoa	19	12	7	% 63,16
Enplegu publikora sartzea	32	18	14	% 56,25
Hezkuntza	27	15	12	% 55,56
Covid 19a	42	22	20	% 52,38
Etxebizitza	37	19	18	% 51,35
Osasuna	18	9	9	% 50,00
Herritarren segurtasuna	12	6	6	% 50,00
Administrazio publikoen ondare erantzukizuna	10	5	5	% 50,00
Zerbitzu publikoak	8	4	4	% 50,00
Funtzio publikoa	47	23	24	% 48,94
Euskara	13	6	7	% 46,15
Ogasuna	19	8	11	% 42,11
Gizarte-segurantza	1	0	1	% 0,00
<b>Guztira</b>	<b>392</b>	<b>227</b>	<b>165</b>	<b>% 57,91</b>

## 7.5. EBAZPENIK EMAN BEHAR IZAN GABE KONPONDU DIREN KEXAK.

### 7.5.1. Nafarroako Arartekoaren esku hartzearen ondorioz konpondutako kexak, administrazioek ebazpenik eman behar izan gabe.

Aurretik adierazi den bezala, Nafarroako Arartekoaren esku hartzearen ondorioz, kexak planteatutako auzia konponbidean jarri zen edo administrazioak kexa jartzaileen eskaera onartu zuten, ebazpenik eman beharrik gabe. Hurrengo koadroan, agerian jartzen da zenbat kexa konpondu dituen administrazio publiko bakoitzak:

Administrazioa	Konpondutako kexak
Hezkuntza Departamentua	34
Osasun Departamentua	34
Iruñeko Udala	27
Eskubide Sozialesko Departamentua	25
Ekonomia eta Ogasun Departamentua	18
Lehendakartzako, Berdintasuneko, Funtzio Publikoko eta Barneko Departamentua	12
Landa Garapenerako eta Ingurumeneko Departamentua	5
Lurralde Antolamenduko, Etxebizitzako, Paisaiako eta Proiektu Estrategikoetako Departamentua	4
Atarrabiako Udala	4
Lurralde Kohesiorako Departamentua	3
Garapen Ekonomiko eta Enpresarialeko Departamentua	3
Migrazio Politiketako eta Justiziako Departamentua	3
Funesko Udala	3
Iruñerriko Mankomunitatea	3
Kultura eta Kirol Departamentua	2
Unibertsitateko, Berrikuntzako eta Eraldaketa Digitaleko Departamentua	2
Arangurengo Udala	2
Burlatako Udala	2
Martzillako Udala	2
Zangozako Udala	2
Eguesibarko Udala	2
Nafarroako Unibertsitate Publikoa	2
Ablitaseko Udala	1
Aiegiko Udala	1
Barañaingo Udala	1
Baztango Udala	1
Berako Udala	1
Berribeitiko Udala	1
Berriozarko Udala	1
Cabanillasko Udala	1
Cascanteko Udala	1
Corellako Udala	1

<b>Administrazioa</b>	<b>Konpondutako kexak</b>
Cortesko Udala	1
Etxarri Aranazko Udala	1
Ezkabarteko Udala	1
Fontellasko Udala	1
Galarko Udala	1
Garraldako Udala	1
Uharteko Udala	1
Igantzikiko Udala	1
Itzagaondoako Udala	1
Zizur Zendeako Udala	1
Lesakako Udala	1
Melidako Udala	1
Otsagabiako Udala	1
Olaibarko Udala	1
Erriberriko Udala	1
Orkoiengo Udala	1
San Adriango Udala	1
Tafallako Udala	1
Tuterako Udala	1
Zizur Nagusiko Udala	1
Zufia Kontzejua	1
Erriberako Mankomunitatea	1
Montejurrako Mankomunitatea	1
Sakanako Mankomunitatea	1
Ultzanueta Zerbitzuen Mankomunitatea	1
Iruñeko Abokatuen Elkargoa	1
<b>Guztira</b>	<b>230</b>

Honako hauek dira ebazpenik eman behar izan gabe administrazio publiko bakoitzak konpondutako kexen kopuruak:

Administrazioa	Konpondutako kexak
Nafarroako Gobernua	145
Udalak	74
Mankomunitateak	7
Nafarroako Unibertsitate Publikoa	2
Kontzejuak	1
Iruñeko Abokatuen Elkargoa	1
<b>Guztira</b>	<b>230</b>

### 7.5.2. Nafarroako Arartekoaren esku hartzearen ondorioz konpondutako kexak, ebazpenik eman behar izan gabe, arloz arlo.

Hurrengo taulan, arloz arlo, administrazio publikoek ebazpenik eman beharrik gabe konpondu dituzten kexen kopurua ageri da:

Administrazioa	Konpondutako kexak
Covid 19a	33
Gizarte ongizatea	25
Ingurumena	25
Osasuna	25
Hezkuntza	18
Funtzio publikoa	17
Ogasuna	15
Trafikoa	15
Herritarren segurtasuna	8
Gardentasuna eta herritarren parte hartzea	6
Etxebizitza	6
Enplegu publikora sartzea	5
Zerbitzu publikoak	5
Hirigintza	5
Euskara	4
Justizia	3
Herri lanak	3



Administrazioa	Konpondutako kekak
Kirola	2
Administrazio publikoen ondare erantzukizuna	2
Nekazaritza	1
Administrazio publikoen ondasunak	1
Kontsumoa	1
Kultura	1
Toki entitateen funtzionamendua	1
Industria	1
Datu pertsonalen babesa	1
Gizarte-segurantza	1
<b>Guztira</b>	<b>230</b>

## 7.6. EBAZPEN ONETSITA DUTEN EDO IZAPIDETU BITARTEAN KONPONDU DIREN GAIEN KOPURUA.

### 7.6.1. Administrazioek.

Administrazioa	Ebazpen onetsiak	Izapidetu bitartean konpondu diren kekak	Ebazpen onetsiak eta konpondutako kekak guztira	Ebazpen ezetsiak	Onetsien + konpondutako ehunekoa
Garapen eta Departamentua Ekonomiko Enpresarialeko	4	3	7	0	% 100,00
Arangurengo Udala	4	2	6	0	% 100,00
Nafarroako Publikoa Unibertitate	3	2	5	0	% 100,00
Migrazio Justiziako Departamentua Politiketako eta	1	3	4	0	% 100,00
Barañaingo Udala	3	1	4	0	% 100,00
Lizarrako Udala	4	0	4	0	% 100,00
Zizur Nagusiko Udala	3	1	4	0	% 100,00
Castejónko Udala	3	0	3	0	% 100,00
Cintruénigoko Udala	3	0	3	0	% 100,00
Fontellasko Udala	2	1	3	0	% 100,00
Funesko Udala	0	3	3	0	% 100,00
Orkoiengo Udala	2	1	3	0	% 100,00

Administrazioa	Ebazpen onetsiak	Izapidetu bitartean konpondu diren kexak	Ebazpen onetsiak eta konpondutako kexak guztira	Ebazpen ezetsiak	Onetsien + konpondutako ehunekoa
Baztango Udala	1	1	2	0	% 100,00
Beriaingo Udala	2	0	2	0	% 100,00
Cabanillasko Udala	1	1	2	0	% 100,00
Lodosako Udala	2	0	2	0	% 100,00
Martzillako Udala	0	2	2	0	% 100,00
Noaingo (Elortzibar) Udala	2	0	2	0	% 100,00
Herritarrekiko Harremanetarako Departamentua	1	0	1	0	% 100,00
Ameskoabarrengo Udala	1	0	1	0	% 100,00
Arguedasko Udala	1	0	1	0	% 100,00
Aiegiko Udala	0	1	1	0	% 100,00
Berako Udala	0	1	1	0	% 100,00
Berriobeitiko Udala	0	1	1	0	% 100,00
Bertizaranako Udala	1	0	1	0	% 100,00
Cascanteko Udala	0	1	1	0	% 100,00
Doneztebeko Udala	1	0	1	0	% 100,00
Etxarri Aranazko Udala	0	1	1	0	% 100,00
Ezkabarteko Udala	0	1	1	0	% 100,00
Galarko Udala	0	1	1	0	% 100,00
Garraldako Udala	0	1	1	0	% 100,00
Genevillako Udala	1	0	1	0	% 100,00
Igantzikoko Udala	0	1	1	0	% 100,00
Imotzeko Udala	1	0	1	0	% 100,00
Itzagaondoako Udala	0	1	1	0	% 100,00
Lekunberriko Udala	1	0	1	0	% 100,00
Lesakako Udala	0	1	1	0	% 100,00
Lizoain-Arriasgoitiko Udala	1	0	1	0	% 100,00
Melidako Udala	0	1	1	0	% 100,00
Otsagabiako Udala	0	1	1	0	% 100,00
Olaibarko Udala	0	1	1	0	% 100,00

Administrazioa	Ebazpen onetsiak	Izapidetu bitartean konpondu diren kekek	Ebazpen onetsiak eta konpondutako kekek guztira	Ebazpen ezetsiak	Onetsien + konpondutako en ehunekoak
Erriberriko Udala	0	1	1	0	% 100,00
Garesko Udala	1	0	1	0	% 100,00
Pueyoko Udala	1	0	1	0	% 100,00
San Adriango Udala	0	1	1	0	% 100,00
Tafallako Udala	0	1	1	0	% 100,00
Tulebraseko Udala	1	0	1	0	% 100,00
Uxueko Udala	1	0	1	0	% 100,00
Deierriko Udala	1	0	1	0	% 100,00
Ollarango Udala	1	0	1	0	% 100,00
Zufia Kontzejua	0	1	1	0	% 100,00
Mairagako Mankomunitatea	1	0	1	0	% 100,00
Sakanako Mankomunitatea	0	1	1	0	% 100,00
Ultzanueta Zerbitzuen Mankomunitatea	0	1	1	0	% 100,00
Iruñeko Abokatuen Elkargoa	0	1	1	0	% 100,00
Nafarroako Nekazal Produkzio Ekologikoaren Kontseilua	1	0	1	0	% 100,00
Nafarroako Futbol Federazioa	1	0	1	0	% 100,00
Landa Garapeneko eta Ingurumeneko Departamentua	9	5	14	2	% 87,50
Iruñerriko Mankomunitatea	4	3	7	1	% 87,50
Atarrabiako Udala	2	4	6	1	% 85,71
Eskubide Sozialetako Departamentua	22	25	47	10	% 82,46
Kultura eta Kirol Departamentua	2	2	4	1	% 80,00
Unibertsitateko, Berrikuntzako eta Eraldaketa Digitaleko Departamentua	1	2	3	1	% 75,00
Ablitaseko Udala	2	1	3	1	% 75,00
Corellako Udala	2	1	3	1	% 75,00
Iruñeko Udala	27	27	54	19	% 73,97

Administrazioa	Ebazpen onetsiak	Izapidetu bitartean konpondu diren kexak	Ebazpen onetsiak eta konpondutako kexak guztira	Ebazpen ezetsiak	Onetsien + konpondutako ehunekoa
Osasun Departamentua	17	34	51	19	% 72,86
Ekonomia eta Ogasun Departamentua	6	18	24	11	% 68,57
Hezkuntza Departamentua	29	34	63	29	% 68,48
Antsoaingo Udala	2	0	2	1	% 66,67
Berriozarko Udala	1	1	2	1	% 66,67
Burlatako Udala	0	2	2	1	% 66,67
Lehendakari-tzako, Berdintasuneko, Funtzio Publikoko eta Barneko Departamentua	12	12	24	16	% 60,00
Eguesibarko Udala	8	2	10	7	% 58,82
Lurralde Antolamenduko, Etxebizitzako, Paisaiako eta Proiektu Estrategikoetako Departamentua	16	4	20	16	% 55,56
Lurralde Kohesiorako Departamentua	1	3	4	4	% 50,00
Uharteko Udala	2	1	3	3	% 50,00
Tuterako Udala	2	1	3	3	% 50,00
Zangozako Udala	0	2	2	2	% 50,00
Azagrako Udala	1	0	1	1	% 50,00
Corteko Udala	0	1	1	1	% 50,00
Etxauriko Udala	1	0	1	1	% 50,00
Zizur Zendeako Udala	0	1	1	1	% 50,00
Erriberako Mankomunitatea	0	1	1	1	% 50,00
Montejurrako Mankomunitatea	0	1	1	1	% 50,00
Andosillako Udala	0	0	0	1	% 0,00
Esteribarko Udala	0	0	0	1	% 0,00
Izabako Udala	0	0	0	1	% 0,00
Valtierrako Udala	0	0	0	1	% 0,00
Villafrancako Udala	0	0	0	1	% 0,00

Administrazioa	Ebazpen onetsiak	Izapidetu bitartean konpondu diren kexak	Ebazpen onetsiak eta konpondutako kexak guztira	Ebazpen ezetsiak	Onetsien + konpondutakoen ehunekoa
Arguedasko, Valtierrako, Alesbesko, Milagroko eta Cadreitako Gizarte Zerbitzuen Mankomunitatea	0	0	0	1	% 0,00
Esako Udala	0	0	0	3	% 0,00
<b>Guztira</b>	<b>227</b>	<b>230</b>	<b>457</b>	<b>165</b>	<b>% 73,47</b>

Hau da ebazpenen hartzaile izandako administrazio publiko mota bakoitzaren onesp en ehunekoa:

Administrazioa	Ebazpen onetsiak	Izapidetu bitartean konpondu diren kexak	Ebazpen onetsiak eta konpondutako kexak guztira	Ebazpen ezetsiak	Onetsien + konpondutakoen ehunekoa
Nafarroako Unibertsitate Publikoa	3	2	5	0	% 100,00
Kontzejuak	0	1	1	0	% 100,00
Udalak	96	74	170	52	% 76,58
Mankomunitateak	5	7	12	4	% 75,00
Nafarroako Gobernua	121	145	266	109	% 70,93
Iruñeko Abokatuen Elkargoa	0	1	1	0	% 100,00
Nafarroako Nekazal Produkzio Ekologikoaren Kontseilua	1	0	1	0	% 100,00
Nafarroako Futbol Federazioa	1	0	1	0	% 100,00
<b>Guztira</b>	<b>227</b>	<b>230</b>	<b>457</b>	<b>165</b>	<b>% 73,47</b>

**7.6.2. Arloz arlo.**

<b>Administrazioa</b>	<b>Ebazpen onetsiak</b>	<b>Izapidetu bitartean konpondu diren kekek</b>	<b>Ebazpen onetsiak eta konpondutako kekek guztira</b>	<b>Ebazpen ezetsiak</b>	<b>Onetsien + konpondutakoehunekoa</b>
Gardentasuna eta herritarren parte hartzea	5	6	11	0	% 100,00
Toki entitateen funtzionamendua	3	1	4	0	% 100,00
Justizia	1	3	4	0	% 100,00
Administrazio publikoen ondasunak	1	1	2	0	% 100,00
Kultura	1	1	2	0	% 100,00
Datu pertsonalen babesa	1	1	2	0	% 100,00
Lana	2	0	2	0	% 100,00
Kontsumoa	0	1	1	0	% 100,00
Energia	1	0	1	0	% 100,00
Atzeritartasuna	1	0	1	0	% 100,00
Industria	0	1	1	0	% 100,00
Ingurumena	22	25	47	7	% 87,04
Kirola	3	2	5	1	% 83,33
Herri lanak	2	3	5	1	% 83,33
Gizarte ongizatea	26	25	51	12	% 80,95
Trafikoa	12	15	27	7	% 79,41
Osasuna	9	25	34	9	% 79,07
Nekazaritza	2	1	3	1	% 75,00
Hirigintza	9	5	14	5	% 73,68
Covid 19a	22	33	55	20	% 73,33
Hezkuntza	15	18	33	12	% 73,33

<b>Administrazioa</b>	<b>Ebazpen onetsiak</b>	<b>Izapidetu bitartean konpondu diren kexak</b>	<b>Ebazpen onetsiak eta konpondutako kexak guztira</b>	<b>Ebazpen ezetsiak</b>	<b>Onetsien + konpondutakoen ehunekoa</b>
Herritarren segurtasuna	6	8	14	6	% 70,00
Zerbitzu publikoak	4	5	9	4	% 69,23
Ogasuna	8	15	23	11	% 67,65
Funtzio publikoa	23	17	40	24	% 62,50
Enplegu publikora sartzea	18	5	23	14	% 62,16
Euskara	6	4	10	7	% 58,82
Administrazio publikoen ondare erantzukizuna	5	2	7	5	% 58,33
Etxebizitza	19	6	25	18	% 58,14
Gizarte-segurantza	0	1	1	1	% 50,00
<b>Guztira</b>	<b>227</b>	<b>230</b>	<b>457</b>	<b>165</b>	<b>% 73,47</b>





# PARLAMENTUAN EGINDAKO TXOSTENAK ETA AGERRALDIAK

### 8.1. SARRERA.

2020an, Nafarroako Arartekoak bi txosten egin zituen:

- Bat, Amekoabarreneko Udalak eskatuta, udalbatzetan soinu-grabazioak egiteari buruzkoa.
- Beste bat, Utergako Udalak eskatuta, udalerriko herri-lurrak desafektatzeko aukerari buruzkoa, eguzki-parkeak jartzeko.

Era berean, Nafarroako Arartekoa bi aldiz agertu zen Nafarroako Parlamentuaren aurrean.

### 8.2. TOKI ERAKUNDEEK ESKATUTAKO TXOSTENAK.

#### 8.2.1. Udalbatzetan soinu-grabazioak egiteari buruzko txostena.

2020ko ekainaren 15ean, Amekoabarreneko alkatearen idazki bat jaso zen erakunde honetan. Horren bidez, Nafarroako Arartekoari buruzko uztailaren 3ko 4/2000 Foru Legearen 16 d) artikulua babesean, txosten bat eskatzen zuen, taldeek gaiaren inguruan bakoitza bere aldetik eztabaidatu ahal izateko edo eztabaidetan atsedena hartzeko, udalburuak osoko bilkuretan erabakitako etenaldietan soinu-grabazioak egitearen legezkotasunari buruzkoa.

Aplikatu beharreko araudia aztertu ondoren, Nafarroako Arartekoak jakinarazi zuen toki-korporazioetako kideek saio publikoen soinu-grabazioak egin ditzaketela, aldez aurretik udalburuari horren berri emanda. Osoko bilkurak (eta, beraz, grabazioak) eten daitezke, udalburuak zuhurtziaz erabakita, taldeek eztabaidatutako gaiari buruz bakoitzak bere aldetik eztabaidatzeko edo eztabaidetan atsedena hartzeko.

Era berean, adierazi zuen osoko bilkurak grabatzeko sistemak jartzea aukerakoa dela toki-erakundeentzat, eta osoko bilkurak berak erabaki behar duela alderdi hori. Halaber, udaleko idazkariak ez du osoko bilkuretan hitz egindakoa hitzez hitz transkribatzeko legezko betebeharririk; nahikoa da aktan jasota geratzea hartutako erabakien adierazpen laburra eta eztabaidetan parte hartu duten udalbatzako kideek emandako iritzien laburpena.

#### 8.2.2. Uterga udalerriko herri-lurren desafektazioari buruzko txostena, eguzki-parkeak jartzeko.

2020ko azaroaren 19an, Utergako alkatearen idazki bat jaso zen erakunde honetan. Idazkian Nafarroako Arartekoari buruzko uztailaren 3ko 4/2000 Foru Legearen 16 d) artikulua babesean, txosten bat eskatu zuen, Utergako udalerrian, eguzki-parkeak jartzeko, herri-lurrak desafektatzeko aukeraren aurrean jarduteko moduari buruzkoa.

Jasotako idazkian, zehazki, hauxe azaltzen zen:

“Herri-lurrak Nafarroako landa-eremuko herrien baliabide izan dira, herrietan bizitza eta jasangarritasuna bultzatzeko eta babesteko. Belaunaldi askoren sostengua eta bizibideak bermatu dituzte, eta etorkizuneko erronkei aurre egiten lagundu digute, lurraldearen jasangarritasuna lortzeko duten balioagatik.

Nafarroko herri-lurrak erabiltzeko eta haiez gozatzeko eskubidea dugu, baita hura zaintzeko erantzukizuna ere, aberastasun hori datozen belaunaldientzat gordetzeko. Gaur egun, oso nekazari gutxi bizi dira gure herrietan gure soroak lantzen. Herri-lurrak funtsezkoak dira nekazariak mantentzeko, eta laguntza handia gure herrietako ekonomiarentzat.

Azken hilabeteotan, zenbait inbertsio-taldek edo ekonomia-kaudimen urriko enpresak proposamenak egiten ari dira gure herrietan eguzki-parke erraldoiak ezartzeko, landu daitezkeen lurzoruak okupatzeko. Utergan, kasurako, parke horiek martxan jartzeak ia herri-lur guztiei eraginen lieke. Sinatzeko proposatzen diren kontratuetan ezartzen da lurrak lagatzeko epea hogeita sei urtekoa izan litzatekeela, beste hamar urtez luzagarria, eta, lege edo arau baten bidez lagapen horren luzapena onartuz gero, epe mugarik gabe luzatu ahal izanen litzatekeela.

Horrek esan nahi du herri-lurrak galdu eginen liratekeela, eta Nafarroan haientzat ezarri zen xedea betetzeari utziko lioketela; alegia, bertako herritarren gozamenerako izatea.

Horregatik guztiagatik, herri-lurrei buruzko kontratu horiek sinatu ahal izateko, alde aurretik herri-lur horiek desafektatu beharko liratekeenez, presidentetza horri txostena eskatzen diot udalok desafektazio-prozedura

hastea egokia iruditzen ote zaion argitzeko txostena.

Nire iritziz, proposatzen diren eguzki-parkeak egiteko gure herrietako herri-lurrak jaregiteak gure herrien despopulatzea, herri-lurren izaera galtzea eta herrian geratzen diren nekazari gazte gutxi horiek bizirauteko ezinbesteko lursailik ez izatea dakartza”.

Nafarroako Arartekoak jakinarazi zuen, Utergako udal-plangintzak hirigintzaren ikuspegitik ezar dezakeenari kalterik egin gabe, Nafarroako Foru Komunitatean eguzki-parkeak jartzea Ingurumen, Lurralde Antolamendu eta Etxebizitzako kontseilariaren otsailaren 24ko 64/2006 Foru Aginduan araututa dagoela; horren bidez, lurzoru urbanizazioan eguzki-energia aprobetxatzeko instalazioak ezartzeko ingurumen- eta hirigintza-irizpideak eta baldintzak arautzen dira.

Foru agindu horren 3. artikulua, beste betekizun batzuen artean, ezartzen duenaren arabera, laborantzarako balio natural handia duten lurzoruak ez dira leku egokia eguzki-parkeak jartzeko. Horregatik, eraginpean dauden lurrak laborantzarako natura-balio handikotzat hartuz gero, ez litzateke bertan eguzki-parkerik ezarri beharko.

Halaber, honakoa adierazi zuen: Nafarroako Toki Administrazioari buruzko uztailaren 2ko 6/1990 Foru Legeko 139. artikulua toki-erakundeei eskusiboki aitortzen dizkie herri-ondasunak xedatzeko, administratzeko, aprobetxatzeko eta antolatzeke ahalmenak. Horrez gain, 140. artikuluan arautzen da ondasun horiek desafektatzeko prozedura, eta aukera hori (desafektazioa) ez dela betebeharr bat toki-erakundeentzat, hura egokituz jotzen ez bada.

Beraz, Utergako Udalarari dagokio bere herri-ondasunak ondare-ondasun bihurtzea erabakitzea, eta Nafarroako Gobernuari, berriz, aldaketa hori baimentzea. Nolanahi ere, herri-lurra desafektatzeak,

erabilera intentsiboko, pribatiboko eta iraupen luzeko ondare-ondasun bihurtzeak, justifikatu egin beharra dago eta Toki Administrazioari buruzko Foru Legeak eskatzen dituen baldintza guztiak bete behar ditu.

Erakunde honen iritziz, ez litzateke bat etorriko herri-ondasunen izaera publikoarekin eta xede sozialarekin; izan ere, tradizioz herritarrek beraiek laborantzarako erabiltzekoak dira, eta horiek desafektatzea eta ondare-ondasun bihurtzea ez litzateke bat etorriko enpresa-jarduera pribatu batek soilik laborantzaz bestelako helburu baterako erabiltzearekin (energia-ekoizteko), nahiz eta horrek onura ekonomikoren bat ekar diezaiokeen tokiko ogasunari.

Erakunde honek balioetsitakoaren arabera, alka-teak bidalitako idazkian azaltzen zenez, Utergako herri-lurrak, gaur egun, funtsezko oinarria ziren herriko nekazarien mantenturako eta ekonomia-jarduera hori garatzeko. Halaber, idazki horretan adierazten zen eguzki-parkeak egiteko herri-lurrak jarreginez gero, udalerrriaren despopulazioa bultzatuko litzatekeela, herri-lurren berezko izaera galduko litzatekeela eta geratuko diren nekazari gazte gutxi horiek ez dutela bizirauteko ezinbestekoak dituzten lursailak izango.

Horregatik, erakunde honek iritzi zion Utergako Udalak nahikoa arau-oinarri zuela bere titulartasuneko herri-ondasunak eguzki-parkeak instalatzeko ez desafektatzea defendatzeko; izan ere, alde batetik, lursail horiek laborantzarako balio natural handia duten lurzorua izan daitezke, eta, bestetik, udal horri dagozkio, ez besteri, bere titulartasuneko herri-ondasunak xedatzeko eta antolatzeke ahalmenak.

Era berean, Nafarroako Arartekoak honako hau jakinarazi zuen: Utergako Udalak herri-lur horiek edo beste batzuk beren laborantza-balio naturalarengatik, paisaia-balioagatik edo nekazaritzarako lehenetsitakoak direlako, edo auzotarrek erabiltzeko eta horiez gozatzeko urbanistikoki babes-

tu nahi izanez gero, tresnarik egokiena izan liteke gaur egun indarrean dagoen udal-plangintza aldaketza, Lurraldearen Antolamenduari eta Hirigintzari buruzko Foru Legearen arabera. Aldaketa horren arabera, lursail horiek "nekazaritza-balio natural handikoak" izan litezke, gaur egungo zerealekoizpenean egiaztatuta. Halaber, "paisaia-zaintzakoak" ere izan litezke, denbora horretan guztian finkatu den eta lurraldeko hainbat lekutatik ikus daitekeen nekazaritza-ekosisteman oinarrituta.

### 8.3. AGERRALDIAK.

#### 8.3.1. 'Nafarroako Bekak' programako zenbait onuraduni emandako dirua itzultzeko erreklamazioarekin loturiko agerraldia.

2019ko azaroaren 4an, Nafarroako Parlamentuko Eledunen Batzarrak erabaki zuen Nafarroako Arartekoaren agerraldia eskatzea, Nafarroako Bekak programako hainbat onuradunek Garapen Ekonomiko eta Enpresarialeko Departamentuaren aurka aurkeztutako kexaren inguruan (eman zitzaizen diru-kopurua itzultzeko erreklamatur) emandako ebazpenari buruzko informazio-saio bat egiteko.

Aurretik, Jose Javier Esparza Abaurrea foru-parlamentariak, Navarra Suma talde parlamentarioko bozeramaileak, Nafarroako Arartekoaren agerraldia eskatu zuen "Q19/606 Ebazpena azaltzeko, Nafarroako Beken ondoz ondoko deialdiak izapidetzeari eta ebazteari dagokionez, ehun nafar baino gehiagori eragiten baitiete".

Nafarroako Arartekoa 2020ko urtarrilaren 8an agertu zen Nafarroako Parlamentuko Foru Araubideko Batzordean.

Agerraldiko bideoa Nafarroako Parlamentuaren web-orriko esteka honetan kontsulta daiteke:

<https://grabaciones.parlamentodenavarra.es/library/items/comision-regimen-foral-n-2020-01-08>

### **8.3.2. 2020. urteari dagokion Urteko Txostenaren laburpenaren ahozko azalpena Foru Araubideko Batzordean.**

2020ko maiatzaren 27an, Nafarroako Arartekoak ahoz laburtu zuen Foru Araubideko Batzordean 2019ko Urteko Txostena.

Txostenaren testua Nafarroako Parlamentuaren Aldizkari Ofizialean (53. zk., 2020ko maiatzaren 13koa) eta Nafarroako Arartekoaren web-orriaren esteka horretan kontsulta daiteke:

<http://www.defensornavarra.com/index.php?/es/Informes-y-otras-publicaciones/Informes-anuales/Informe-Anual-2019>

Agerraldiko bideoa Nafarroako Parlamentuaren web-orriko esteka horretan kontsulta daiteke:

<https://grabaciones.parlamentodenavarra.es/library/items/comision-regimen-foral-n-2020-05-27>

### **8.3.3. 2020. urteari dagokion Urteko Txostenaren laburpenaren ahozko azalpena Nafarroako Parlamentuaren osoko bilkuran.**

2020ko ekainaren 11n, Nafarroako Arartekoak ahoz laburtu zuen Nafarroako Parlamentuaren osoko bilkuran 2019ko Urteko Txostena.

Agerraldiko bideoa Nafarroako Parlamentuaren web-orriko esteka horretan kontsulta daiteke:

<https://grabaciones.parlamentodenavarra.es/library/items/pleno-n-2020-06-11>





# NAFARROAKO ADMINISTRAZIO PUBLIKOEK NAFARROAKO ARARTEKOARI EMANDAKO LAGUNTZA

### 9.1. NAFARROAKO ADMINISTRAZIO PUBLIKOEK 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, lehen-tasunez 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 gainerakoek, edo arduragabekeriaz jarduten badute, Nafarroako Foru Komunitateko Arartekoak uste ahal izango du bere eginkizunen kontrakoak edo oztopatzeak direla egintza horiek; hori eza-gutarazi egingo du berehalakoan, eta Nafarroako Parlamentuarentzat egindako urteko txostenean edo txosten berezian, halakorik bada, kalifikazio hori nabarmendu egingo du".

24.3. artikulua hau gehitzen du: "gauza bera gertatuko da Nafarroako Foru Komunitateko Arartekoa-

ren jarduna eragotzi edo oztopatzen duen edozein jokabiderekina".

Uztailaren 3ko 4/2000 Foru Lege beraren 31.1. artikuluan antzeko baldintzak adierazten dira: "Administrazio publikoetako zerbitzuko edozein organismo 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 arabera, "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:

"Aurreko atalak aipatzen dituen ohartarazpenak, gomendioak, gogorazpenak edo iradokizunak eginda, ukitutako agintari admi-

nistratiboak bi hilabeteko epe batean neurri egokirik hartzen ez badu ildo horretan, edo Nafarroako Foru Komunitateko Arartekoari ez badio ematen neurri horiek ez hartzeko arrazioen berri, Arartekoak gai horren aurrerariak eta aurkeztutako gomendioak, ohartarazpenak, gogorazpenak edo iradokizunak jakinarazi ahal izanen dizkio ukitutako 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”.

## **9.2. NAFARROAKO ARARTEKOAREKIN LANKIDETZAN ARITU EZ DIREN EDO INFORMAZIOA EDO ERANTZUNA BIDALTZEN GEHIEGI ATZERATU DIREN ADMINISTRAZIOEN AIPAMENA.**

2020an, Nafarroako administrazio publikoak, oro har, Arartekoarekin lankidetzan aritu ziren haren ikerketetan.

Hala ere, aurreko ekitaldien aldean, ikusi zen ez-betetze eta atzerapen gehiago gertatu zirela eskatzen den informazioaren bilketan kexa bat uztailaren 3ko 4/2000 Foru Legeko 24.1 artikulua araberaz izapidetzen denean, eta, era berean, ez-betetzeak eta atzerapenak gertatu zirela erakundeak Foru Lege bereko 34.2 artikuluari jarraikiz egin zituen gomendioei, iradokizunei eta gogorazpenei emandako erantzunetan.

Jarraian, 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.

### **9.2.1. Informazioa bidaltzen lagundu ez duten administrazioak.**

Irizten denez, administrazio publiko hauek ez zuten behar bezala lagundu eskatutako informazioa bidaltzen, eta, beraz, ez zuten beren legezko betebeharra modu nabarmenean bete:

#### **Hezkuntza Departamentua:**

- Q20/41: 3 aldiz errepikatu behar izan zen informazio-eskaera.
- Q20/354: 4 aldiz errepikatu behar izan zen informazio-eskaera.
- Q20/1105: 4 aldiz errepikatu behar izan zen informazio-eskaera.
- Q20/1109: 4 aldiz errepikatu behar izan zen informazio-eskaera.
- Q20/1190: 3 aldiz errepikatu behar izan zen informazio-eskaera.

#### **Osasun Departamentua:**

- Q20/583: 4 aldiz errepikatu behar izan zen informazio-eskaera.
- Q20/586: 4 aldiz errepikatu behar izan zen informazio-eskaera.

#### **Garapen Ekonomiko eta Enpresarialeko Departamentua:**

- P20/5: 4 aldiz errepikatu behar izan zen informazio-eskaera.

#### **Arangurengo Udala:**

- **Q19/57:** espedientea itxi ondoren egindako jarraipenaren 5 eskakizun.



- **Q19/57:** 3 aldiz errepikatu behar izan zen informazio-eskaera, espedientea berriro ireki ondoren.

- **Q20/1114:** 4 aldiz errepikatu behar izan zen informazio-eskaera.

#### **Cintruénigoko Udala:**

- Q19/614: 6 aldiz errepikatu behar izan zen informazio-eskaera.

#### **Corellako Udala:**

- Q19/735: 5 aldiz errepikatu behar izan zen informazio-eskaera.

#### **Zizur Zendeako Udala:**

- Q19/888: 4 aldiz errepikatu behar izan zen informazio-eskaera.

#### **Iruñeko Udala:**

- **Q19/942:** 4 aldiz errepikatu behar izan zen informazio-eskaera, espedientea itxi ondoren egindako jarraipenari buruz.
- Q19/994: 4 aldiz errepikatu behar izan zen informazio-eskaera.
- Q20/1139: 3 aldiz errepikatu behar izan zen informazio-eskaera.

#### **San Martin Unxeko Udala:**

- Q20/1017: 4 aldiz errepikatu behar izan zen informazio-eskaera.
- Q20/1055: 4 aldiz errepikatu behar izan zen informazio-eskaera.

#### **Zangozako Udala:**

- **Q20/892:** 4 aldiz errepikatu behar izan zen informazio-eskaera.

#### **Torres del Ríoiko Udala:**

- **Q20/1047:** 4 aldiz errepikatu behar izan zen informazio-eskaera.

#### **Eguesibarko Udala:**

- Q20/1051: 3 aldiz errepikatu behar izan zen informazio-eskaera.

#### **Zizur Nagusiko Kontzejua:**

- **Q20/425:** 4 aldiz errepikatu behar izan zen informazio-eskaera.

#### **Iruñerriko Mankomunitatea:**

- Q20/561: 3 aldiz errepikatu behar izan zen informazio-eskaera.

#### **9.2.2. Gomendioei, iradokizunei eta legezko betebeharren inguruko gogorazpenei erantzuten lagundu ez duten administrazioak.**

- Erakundeak emandako ebazpenei erantzuten lagundu ez zuten administrazio publikoak honako hauek dira:

#### **Lehendakaritzako, Berdintasuneko, Funtzio Publiko eta Barneko Departamentua:**

- Q19/950: 3 aldiz errepikatu behar izan ziren ebazpenen inguruko erantzun-eskaerak.

#### **Ekonomia eta Ogasun Departamentua:**

- Q19/943: 3 aldiz errepikatu behar izan ziren ebazpenen inguruko erantzun-eskaerak.

#### **Hezkuntza Departamentua:**

- Q20/41: 3 aldiz errepikatu behar izan ziren ebazpenen inguruko erantzun-eskaerak.

#### **Osasun Departamentua:**

- Q19/944: 4 aldiz errepikatu behar izan ziren ebazpenen inguruko erantzun-eskaerak.

- Q19/966: 4 aldiz errepikatu behar izan ziren ebazpenen inguruko erantzun-eskaerak.
- Q19/1010: 3 aldiz errepikatu behar izan ziren ebazpenen inguruko erantzun-eskaerak.
- Q20/429: 3 aldiz errepikatu behar izan ziren ebazpenen inguruko erantzun-eskaerak.

#### **Garapen Ekonomiko eta Enpresarialeko Departamentua:**

- A020/15: 3 aldiz errepikatu behar izan ziren ebazpenen inguruko erantzun-eskaerak.

#### **Cintruénigoko Udala:**

- Q19/742: 4 aldiz errepikatu behar izan ziren ebazpenen inguruko erantzun-eskaerak.

#### **Uharteko Udala:**

- Q19/821: 4 aldiz errepikatu behar izan ziren ebazpenen inguruko erantzun-eskaerak.

#### **Izabako Udala:**

- **Q20/342:** 3 aldiz errepikatu behar izan ziren ebazpenen inguruko erantzun-eskaerak.

#### **Zizur Zendeako Udala:**

- Q19/635: 4 aldiz errepikatu behar izan ziren ebazpenen inguruko erantzun-eskaerak.

#### **Iruñeko Udala:**

- Q19/607: 4 aldiz errepikatu behar izan ziren ebazpenen inguruko erantzun-eskaerak.
- Q19/808: 5 aldiz errepikatu behar izan ziren ebazpenen inguruko erantzun-eskaerak.
- Q20/169: 4 aldiz errepikatu behar izan ziren ebazpenen inguruko erantzun-eskaerak.
- **Q20/1022:** 3 aldiz errepikatu behar izan ziren ebazpenen inguruko erantzun-eskaerak.

- **Q20/1053:** 3 aldiz errepikatu behar izan ziren ebazpenen inguruko erantzun-eskaerak.

#### **Zangozako Udala:**

- Q19/764: 3 aldiz errepikatu behar izan ziren ebazpenen inguruko erantzun-eskaerak.
- Q20/719: 3 aldiz errepikatu behar izan ziren ebazpenen inguruko erantzun-eskaerak.

#### **Atarrabiako Udala:**

- Q20/759: 3 aldiz errepikatu behar izan ziren ebazpenen inguruko erantzun-eskaerak.

#### **Eguesibarko Udala:**

- Q19/859: 5 aldiz errepikatu behar izan ziren ebazpenen inguruko erantzun-eskaerak.

#### **Erriberako Mankomunitatea:**

- **Q19/930:** 5 aldiz errepikatu behar izan ziren ebazpenen inguruko erantzun-eskaerak.

### **9.3. FORU LEGE PROPOSAMENA, NAFARROAKO FORU KOMUNITATEKO ARARTEKOARI BURUZKO UZTAILAREN 3ko 4/2000 FORU LEGEARI '29 BIS' ARTIKULUA GEHITZEN DIONA.**

2020ko ekainean, Nafarroako Arartekoak egokitzen jo zuen Nafarroako Parlamentuko Lehendakariari idazki bat bidaltzea balizko foru lege proposamen baten zirriborro batekin batera, Nafarroako Foru Komunitateko Arartekoari buruzko uztailaren 3ko 4/2000 Foru Legeari '29 bis' artikulua gehitzeko, Lehendakariak parlamentuko taldeei igortzea egoiki baderitzo, azter dezaten eta, hala badagokio, Nafarroako Parlamentuari aurkez diezaion.

Nafarroako Arartekoak adierazi zuen kezkatuta zegoela zenbait administrazio publikoren eta herritarren eskubideak bermatzen dituen erakunde honen

arteko lankidetzaz falta etengabeagatik (ekitaldi bazuetan lankidetzaz falta hori areagotu ere egin da).

Erakundeak lanean daramatzan urteetan lortutako esperientziak erakutsi du gaur egun indarrean dauden neurriak ez direla nahikoak lankidetzarik ezari aurre egiteko, lankidetzarik eza adierazteko eta urteko txostenetan administrazioak aipatzeko. Halaber, adierazi zuen bide penala ez dela metodo egokia administrazio-organo edo -entitateek Nafarroako Arartekoarekin lankidetzan aritzeko betebeharra behar bezala betetzen ez duten kasuei aurre egiteko, bide horren desproporzioagatik eta zuzenbidearen azken ratioa delako.

Horregatik, orain arte indarrean egon diren neurrien eraginkortasun eskasa ikusirik, beharrezkotzat jotzen zuen, uztailaren 3ko 4/2000 Foru Legearen esparruan, neurri eraginkor eta proportzionatu bat ezartzea; adibidez, Nafarroako Arartekoak berak neurri hertsatzaileak ezartzeko aukera izatea, aldi behin isunak jarriz, zenbateko nahikoan eta egokian, behin eta berriz errekerimenduak egin arren, beren betebeharra bete gabe edo dokumentazioa bidaltzen ez duten edo beren ebazpenei erantzuten ez dieten administrazio publikoei; izan ere, herritarren eskubideak zaintzeko sortutako erakunde horren gainbegiratze-funtzioari kaltea sortzen baitiote.

Nafarroako Parlamentuko Lehendakariak jakinarazi zuen "Nafarroako Arartekoak 2020ko ekainaren 4an egindako idazkiaren berri eman zitzaiela parlamentu-taldeetako eta Foru Parlamentuko Elkarteetako eledunei; idazki horren bidez, foru-lege proposamenaren zirriborroa igorri da."



## X. KAPITULUA

# ERAKUNDEAREN ETA HERRITARREN ARTEKO ZUZENEKO HARREMAN

### 10.1. HERRITARRENTZAKO ARRETA BULEGOA. NAFARROAKO ARARTEKOARI EGINIKO KONTSULTAK.

#### 10.1.1. Datu orokorrak.

‘Nafarroako Arartekoa’ instituzioaren barruan, “Herritarrentzako Arreta Bulegoa” dago. Arlo funtzional modura sortu zen, herritarrei lehenengo arreta emateko, 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, eta beren askotariko arazoak azaltzen dituzte. Bulegoak ematen duen informazioari esker, herritarren arazo larrienak zeintzuk diren jakin dezakegu.

2020an, Arartekoaren Herritarrentzako Arreta Bulegoak 1.740 kontsulta erregistratu zituen. Horietatik, 1.700 banakakoak izan ziren. Gainerakoak, 40, taldeek aurkeztu zituzten, alegia, interesak ordeztzen dituzten erakundeek, nortasun juridikoa duten erakundeek edo antolatutako pertsonen taldeek.

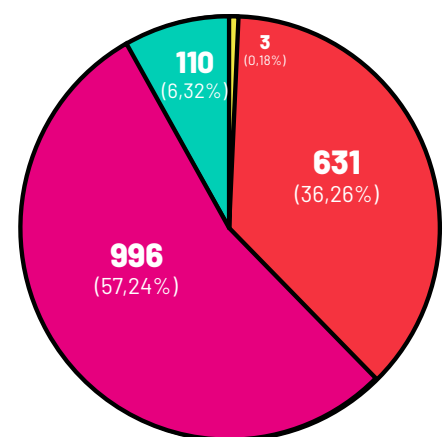
Kontsulten % 57,24 telefonoz egin ziren (996 kontsulta). 2020an, aurreko urteetan ez bezala, telefono bidezko arreta nagusitu zaio aurrez aurrekoari.

Aldaketa hori, beste arrazoi batzuen artean, urrutiko arretaren gorakadak bultzatua izanen da segurki, covid-19aren ondorioz.

Kontsulten % 36,26 aurrez aurre eta zuzenean egin ziren erakundearen egoitzan (631 kontsulta); horrek erakusten du herritarrek nahiago dutela aurrez aurreko eta zuzeneko arreta jasotzea, eta Nafarroako Arartekoren zerbitzu publikoaren izaera, berehalakoa eta espezializatua.

Kontsulten % 6,32 Internet bidez egin ziren (110 kontsulta).

kontsulten % 0,18 idatziz egin ziren (3).



Zuzenean egindakoa Telefono bidez Internetez Idatziz

**10.1.2. Kotsultak arloen arabera.**

Kotsultetan hainbat arlori buruzko gaiak planteatu ziren. Erakundeak gai horiek deskribatzeko landutako zerrendak honako emaitza hau eman du:

<b>Gaiak</b>	<b>Kotsulta-kopurua</b>	<b>%</b>
Covid-19a	265	% 15,23
Gizarte-ongizatea	196	% 11,26
Etxebizitza	173	% 9,94
Kontsumoa	101	% 5,80
Ogasuna	99	% 5,69
Justizia	85	% 4,89
Hezkuntza	83	% 4,77
Osasuna	83	% 4,77
Ingurumena	69	% 3,97
Hirigintza	66	% 3,79
Funtzio publikoa	60	% 3,45
Gizarte-segurantza	57	% 3,28
Herritarren segurtasuna	50	% 2,87
Zerbitzu publikoak	49	% 2,82
Trafikoa eta bide-segurtasuna	48	% 2,76
Enplegu publiko batera sartzea	46	% 2,64
Toki-erakundeen funtzionamendua	34	% 1,95
Atzerritartasuna	29	% 1,67
Administrazio publikoen ondare-erantzukizuna	28	% 1,61
Enplegua	20	% 1,15
Nekazaritza eta abeltzaintza.	14	% 0,80
Administrazio publikoen ondasunak	14	% 0,80
Herri-lanak	13	% 0,75
Memoria historikoa	11	% 0,63
Euskara	10	% 0,57
Gardentasuna. Informazio publikoa eskuratzeko eskubidea Herritarren parte-hartzea	9	% 0,52
Datu pertsonalen babesa	6	% 0,34

Gaiak	Kontsulta-kopurua	%
Industria eta enpresa-garapena	6	% 0,34
Kirola	4	% 0,23
Nafarroako Foru Zuzenbide Zibila	4	% 0,23
Turismoa	3	% 0,17
Kultura	3	% 0,17
Kontratu publikoak	1	% 0,06
Elkarteak eta fundazioak	1	% 0,06
<b>GUZTIRA</b>	<b>1.740</b>	<b>% 100,00</b>

### 10.1.3. Kontsulten banaketa.

Hauek izan dira arlo bakoitzean gehien kontsultatu diren edukiak, kontsulta kopuru gehien jaso duen arlo-tik gutxien jaso duenera:

#### 1) Covid-19a (265).

“Gai” horri buruz egin diren kontsultak hainbat azpigaitan egituratu daitezke, eraginpean dauden eremuaren arabera, honako zerrenda honetan ikus daitekeen bezala:

Azpigaiak	Kontsulta-kopurua
Zehapenak	42
Aldi baterako enplegu-erregulazioko espedienteak (ABEE), langabezia-prestazioak, langile autonomoak, atzerapenak Enplegu Zerbitzu Publikoaren hitzorduetan	30
Hezkuntza	28
Nafarroako Foru Ogasuna. PFEZaren aitorpenerako aurrez aurreko zerbitzua kentzea	20
Pertsonak zirkulatzeko eta elkartzeko eskubideen mugaketa	20
Aisialdiko eta kiroleko jardueren murrizketak	18
Osasun-arreta	16
Kontsumitzaileak eta erabiltzaileak Hegaldiak eta bidaiak bertan behera gelditzea	15
Gizarte Segurantzaren Aurrez aurreko arreta kentzea eta prestazioetan berandutzea	12
Bulegoak, establezimenduak eta instalazioak ixtea eta mugatzea	9
Etxebizitza	7

<b>Azpigaiak</b>	<b>Kontsulta-kopurua</b>
Haur-eskolak	5
Laneko segurtasunerako neurriak	5
Adinekoen egoitzak	5
Garraioa eta trafikoa	5
Maskarak erabiltzea	5
Ezintasunak dituzten eta tutoretzapean dauden pertsonak	4
Atzerritartasuna	3
Adingabeak	3
Zaratak	3
Segurtasun indarren eta kidegoen jarduketak	2
Ostalaritza	2
Gizarte-zerbitzuak	2
Energiaren eta elikagaien hornikuntza	2
Funtzio publikoa	1
Justizia	1
<b>GUZTIRA</b>	<b>265</b>

Covid-19aren arloko kontsulta gehien elikagaiak erostera joatean mugikortasun-murrizketen inguruko arau-hauste larriengatik herritarrei ezarritako zehapenei, eta Herritarren Segurtasuna Babesteko martxoaren 30eko 4/2015 Lege Organikoaren 36.6 artikulua aplikatzeari buruzkoak izan ziren, herritarrek neurritz kanpokatzen baitzuten jokabidea "agintaritzari eta haren agenteei desobeditzea" gisa kalifikatzea.

Laneko gaiak ere kontsulta gai izan ziren, besteak beste, ABEEen prestazioa atzeratzea edo ukatzea, langabezia-prestazioak, langile autonomoei dagokienez hartutako neurriak (horien eskasia nabarmenduz), edo Estatuko Enplegu Zerbitzu Publikoaren (SEPE) bulegoetan arreta jasotzeko hitzorduak atzeratzea.

Hezkuntzaren arloan egindako kontsultetatik ondorioztatzen da konfinamenduaren eta udaren ondoren ikasgeletara itzultzeak kezka sortu zuela. Covid-19az kutsatzeko arriskua saihesteko, seme-alabak eskolara ez joateak zer ondorio izango lituzkeen, eta etxebizitzatik behar diren hezkuntza-edukiak ezartzearen inguruan galdetu zen. Gainera, ikastetxeetan covid-19ari aurrea hartzeko ezarritako segurtasun- eta prebentzio-neurri eskasak salatu ziren. 0-3 urteko zikloari dagokionez, hainbat kontsulta egin ziren: konfinamendu-aldiaren ondoren jarduerari berriro heltzeko aukera, ordaindutako kuotak itzultzea eta haur-eskola batean kutsatzeko arriskua saihesteko ezarritako ratioa betetzea.

PFEZaren aitortpena egiteko Nafarroako Foru Ogasunean eta Gizarte Segurantzako Institutu Nazionalaren bulegoetan zenbait pentsio izapidetzeko aurrez aurreko arreta kentzeak, eta erakunde horiekin telefonoz harremanetan jartzeko zailtasunek zalantzak sortu zizkieten herritarrei, egin nahi zituzten izapideak egin ezin zirelako.



Pertsonak zirkulatzeko eta elkartzeko eskubideen mugaketen irismenari buruzko hainbat kontsulta egin ziren. Adibidez, kontsulta hauek egin ziren: beste probintzia batzuetara joateko aukera, auto-kontsumorako baratzetara joateko aukera edo Nafarroatik kanpoko txapelketetara joateko aukera, eta zein zen "konfinamendua arintzearen" faseetan bildu zitezkeen senideen kopurua.

Halaber, aisialdi- eta kirol-jardueren murrizketari buruzko kontsultak egin ziren: besteak beste, zenbait udalek adostutakoa, alegia 2020ko udako denboraldian udalerrri horietan erroldatutako pertsonak soilik izan zezaten udal-igerilekuetara sartzeko aukera, edo sukaldaritza-eskola bat antolatzeko baimena ukatzea.

Osasun-arloan, nagusiki kontsultatu ziren osasun-zentroekin telefonoz harremanetan jartzeko ezintasuna, aurrez aurreko arreta medikorik eza, eta detekzio-testen falta.

Kontsumitzaileek beste hainbat kontsulta egin zituzten: besteak beste, hegaldiak eta bidaiak bertan behera uzteari buruz; atzeritik edo uharteetatik Nafarroara itzuli ahal izateko neurririk hartu ez izanari buruz; azoka txikien edukiera murrizteari buruz eta baliatu gabeko zerbitzuengatik ordaindutako zenbatekoak itzultzeari buruz, adibidez, ikasle-egoitza bat alokatzeagatik edo egin ez den ezkontza baten argazkilariengatik.

Etxebizitzaren arloan, kontsultak aurkeztu ziren Etxebizitza Zerbitzuan telefono bidezko arreta lortzeko zeuden zailtasunengatik, alarma-egoeran zehar alokairu-kontratuak deuseztatzeagatik, eta kontsulta bat 'Emanzipa' laguntza ukatzeagatik, informatika-sistemak ezin izan zuelako baieztatu herritarra babesgabetasun-egoeran zegoela (langabezia, ABEE, autonomoentzako laguntzak).

Era berean, zenbait herritarrek kontsultak egin zituzten hirugarren adinekoen eta desgaituen egoitzetan ezarritako bisita-erregimenari buruz, murriztaile-

gia zela eta egoitza horietan zeuden pertsonen osasunean eragin larria zuela iritzita.

Kontsulta gai izan zen ea derrigorrezkoa ote zen mendekotasuna duten pertsonentzako eguneko zentroetan edo ikastetxeetan maskarak erabiltzea; izan ere, pertsona horiek zailtasunak dituzte maskarak erabiltzeko.

Honako hauek buruzko kontsultak ere egin ziren: besteak beste, haur-parkeak ixtea eta horrek adingabeengan dituen ondorioak; telelana eta lanaldi-murrizketak (laneko segurtasuna bermatzeko neurri gisa); eskualdeko hiri-garraioaren edukiera eta ordaintzeko metodoak; Atzerritarrentzako Bulegoan hitzordua lortzeko zailtasunak; polizia-agenteei emandako tratu txarrak; ostalaritzako lokaleetan udaltzainek egindako gehiegizko esku-hartzea; obregatik gehiegizko zarata (telelana edo lineako klaseen jarraipena eragozten dute); Elikagaien Bankuak elikagaiak ez banatzea; osoko bilkuretarako deialdirik ez egitea; administrazio-epaiek etetea; eta prozedura judizialak geldiaraztea

## 2) Gizarte-ongizatea (196).

Gizarte-ongizatearen arloak askotariko gaiak hartzen ditu bere baitan; beraz, arlo horretan egindako kontsultak xehetasun handiagoz azaltzeko, sailkapen bat egin da zerrenda honetan:

Azpigaiak	Zk.	Gaiak	Zk.
<b>Pobrezia eta bazterketa</b>	64		64
Adingabeak	42	Babesa	37
		Adopzioa	3
		Filiazio-datuetan sartzea	1
		Beste batzuk	1
Desgaitasuna	28	Desgaitasun-maila	13
		Laguntzak	6
		Irisgarritasuna	4
		Osasun mentaltaren laguntza sozio-sanitarioa	4
		Lanerako ikastegien funtzionamendua	1
Hirugarren adina	22	Zentroak eta egoitzak	8
		Laguntzak	6
		Etxeko laguntza	4
		Laguntzako pentsioak	3
		Beste batzuk	1
Helduen gaineko tutoretza	20		20
Familia eta lana bateragarri egiteko laguntzak	11		11
Gizarte-laguntza	5		5
Beste laguntza batzuk	3		3
Genero-indarkeria	1		1
<b>GUZTIRA</b>	<b>196</b>	<b>GUZTIRA</b>	<b>196</b>

Oro har, honako azpigai hauei buruz egin ziren kontsulta gehien: pobrezia eta gizarte-bazterketa (gizarte-ongizateko kontsulta guztien % 32,65), eta horren barnean dira bermatutako errentarekin, adingabeen babesarekin (% 18,88) eta tutoretzarekin (% 10,20) lotura duten arretak.

Gizarte-bazterketari dagokionez, kontsulta gehienak gizarte-bazterketa pairatzeko arriskua duten pertsonentzako laguntzei buruzkoak izan ziren, eta bereziki, bermatutako errenta ukatzeari, emandako zenbatekoekin ados ez egoteari eta errenta hori bahitzeari buruzkoak.

Adingabeei dagokienez, kontsulta gehienak babesgabetasun-kasuen ingurukoak izan ziren (adingabeei buruzko kontsulta guztien % 88,10). Horrela, bisiten erregimenari lotutako kontuei eta adingabeek bi gu-

rasoekin eta familiekin harremana izateko dauzkatzen eragozpenei buruzkoak izan ziren kontsulta gehienak, eta gurasoek bezala zerbitzu sozialek eta instituzioek ere adingabeei kasurik ez egiteari buruzko kontsultak nabarmendu ziren.

Nafarroako Gobernuaren helduen gaineko tutoretzari buruzko kontsultak, funtsean, tutoretzapeko pertsoneri esleitutako diru-kopuruari eta haien baliabide ekonomikoen kudeaketaren gardentasun ezari buruzkoak izan ziren.

Desgaitasunari dagokionez, kontsulta gehienak Nafarroako Gobernuak aitortutako desgaitasun-mailarekin desadostasuna adierazteko egin ziren. Halaber, zenbait kontsulta desgaitasuna duten pertsonentzako zentroetan egoteko emandako laguntzei buruzkoak izan ziren, besteak beste, herritar batek egindakoa: hau da, asmoa zen laguntza aitortzea eta atzeraeraginezko ondorioekin ordaintzea erreklamatzeko, herritar horren iritziz laguntza eman aurreko aldietan ere betetzen baitzituen laguntzaren onuradun izateko baldintzak. Irisgarritasunari dagokionez, agerian geratu ziren, besteak beste, komunikazio- eta interakzio-oztopoak eta ikusmen-desgaitasuna duten pertsonen garraioan aurkitzen dituzten oztopoak, edo arkitektura-oztopoak egoteak sortzen dituen oztopoak. Osasun mentaleko zentroetako arreta soziosanitarioa ere kontsulta gai izan zen. Kontsultan adierazi zen arreta hori ez zela behar bezala ematen, eta erabiltzaileei ez zitzaizela irteera-baimen nahikorik ematen.

Adinekoei dagokienez, nagusi izan ziren hirugarren adinekoentzako zentro eta egoitzetako sartzeari eta horietan egiten zituzten egonaldi-baldintzei buruzko kontsultak (hirugarren adinekoei buruzko kontsulta guztien % 36,36), baita mendekotasunerako laguntzei, etxeko arretari eta laguntza-pentsioei buruzkoak ere, kotizazio gabeko erretiro-pentsioari buruzkoak, besteak beste.

Era berean, familia-kontziliaziorako laguntza nahikorik ez egoteari buruzko kontsultei erantzun zitzaien, besteak beste, familia ugariaren txartela emateko izapideetan izandako zailtasunen ondorioz eta guraso bakarreko familiak familia ugariarekin parekatu ez izanaren ondorioz. Azken horri dagokionez, zenbait herritarrek kontsulta egin zuten Nafarroako Foru Komunitatean guraso bakarreko familiak akreditatzeko otsailaren 7ko 5/2019 Foru Legearen erregelamendua garatzeko gehiegizko atzerapenari buruz; egiaztatze horrek ahalbidetuko lieke guraso bakarreko familia gisa aitortzea, eta horren ondoriozko eskubideak izatea (batez ere eskualdeko garraio publikoaren tarifen murrizketan eraginen lieke).

Gizarte-laguntzaren inguruko hainbat kontsulta ere egin ziren. Kontsulta horietan, oinarrizko gizarte-zerbitzuetan eta Iruñeko auzo-unitateetan emandako arretarekin ez zeudela ados adierazi zen. Halaber, erreferentziazko profesionala aldatzeko eskatzen zen.

Genero-indarkeriari dagokionez, kontsulta bat jaso zen. Emakume batek beldurra agertu zuen bere bikotekide ohia kartzelatik aterako zelako; izan ere, aurreko beste hainbatetan ez zuen urruntze-agindua bete.

### 3) Etxebizitza (173).

Etxebizitzari buruzko kontsulta gehienak honako hauei buruzkoak izan ziren:

- Etxebizitza eskuratzeko zailtasuna (71).
- Babes ofizialeko etxebizitzak esleitzeko prozesuak (39).
- Babes ofizialeko etxebizitza bat eskuratzeko laguntzak (25).
- Babes ofizialeko etxebizitzetan dauden eraikuntza-akatsak.

- Auzotarren arteko bizikidetzan arazoak egotea.
- Bizigarritasun-zedula.

#### 4) Kontsumoa (101).

Gai honetan egindako kontsultetan, kontsumitzaileen arazoak azaltzen ziren, nagusiki honako hauei buruzkoak:

- Establezimenduak eta kontratatutako zerbitzuak (28).
- Banku-erakundeak (24).
- Telefono-konpainiak (15).
- Hortz-klinika pribatuak (15).
- Aseguru-erakundeak (9).
- Argindarra eta gasa banatzen duten enpresak (8).
- Salmenta ibiltaria.

#### 5) Ogasuna (99).

Ogasunaren arloan, kontsulta gehienak tokiko eta Nafarroako Gobernuaren zergei buruzkoak izan ziren.

Tokiko zergei dagokienez (53), kontsulta hauek izan ziren nagusi: hiri-lurren balio-gehikuntzaren gaineko zergaren likidazioa, lurralde-kontribuzioa, katas-troa eguneratu gabe egotea eta katastroan izandako aldaketak.

Foru Komunitateko zergei dagokienez (37), kontsul-ten xede nagusia PFEZaren likidazioak izan ziren. Esate baterako, Nafar Lansare-Nafarroako Enplegu Zerbitzuak langabezian dauden pertsonen bideratu-tako ikastaroetara joateko emandako garraio-be-ken ondarearen gehikuntzaren kalifikazioari, ohiko etxebizitzan berrinbertitzeagatiko salbuespenaren aitorpenari eta adingabe bat hartzeagatiko kenka-riari buruzko kontsultak egin dira.

Halaber, honako hauei buruzko kontsultak ere egin dira:

- Zorrak geroratzeko baldintzak.
- Aplikatu beharreko araudira egokitzen ez diren enbargoak, lanbide arteko gutxieneko soldatari dagokion muga errespetatzen ez delako.

#### 6) Justizia (85).

Justizian kontsultatu ziren gai nagusiak honako hauek izan ziren:

- Epaiak betetzea edo ez betetzea (20).
- Prozesu judizialak luzatzea (16).
- Doako laguntza juridikoan oztupoak jartzea eta uko egitea (12).
- Erregistroen jarduketarekiko desadostasuna (11).
- Ados ez egotea abokatuen, prokuradoreen eta profesionalen elkargoen jarduketarekin ados ez egotea (9).
- Espediente judizialetako dokumentaziorako irispiderik ez izatea.
- Epai judizialarekiko desadostasuna eta errekurtsua jartzeko aukerak.
- Prozedurazko elementuak, hala nola errekurtsu-opeak, kostuak eta egun baliodunak eta baliogabeak.
- Enbargo judizialak.
- Bitartekaritza-prozedura.

#### 7) Hezkuntza (83).

Gai honetan, kontsulta gehienak hauek izan ziren:

- Hezkuntza-administrazioak ikastetxeetara eta haur-eskoletara sartzeko ezarritako irizpideak aplikatzea (18).

- Jantokiko eta eskola-garraioko zerbitzuak ez aitortzea edo kentzea, eta zerbitzu horiek emateko baldintzak (12).
- Matrikulazioa unibertsitatean (11).
- Eskolako bizikidetasunean sortutako arazoak; esate baterako, ikasleen arteko eskola-jazarpena, irakasleek ikasleak jazartzea eta ikastetxeek gertaera horien aurrean ezer ez egitea (9).
- Hezkuntza-premia bereziak dituzten ikasleen curriculuma egokitzea (8).
- Bekak eta laguntzak ukatzea, horiek eskuratzeko zailtasunak, edo horiek itzultzeko eskakizun administratiboak (7).
- Musika-eskolen kuotak.
- Hizkuntza-eskola ofizialek emandako tituluak.
- Ikastetxeaz aldatzea eta hezkuntza-eredua aldatzea.
- Lanbide-heziketan sartzeko aplikatutako onarpen-irizpideak.
- Unibertsitate-tituluak baliozkotzea.

## **8) Osasuna (83).**

Gai honetan, kontsulta gehienak hauek izan ziren:

- Laguntza medikoa, oro har (31).
- Atzerapenak osasun-arretan, eta itxarote-zerrendak (15).
- Osasun mentaleko unitatean ematen den arreta, baita haurrenean ere, eta pediatriako eta onkologiako unitateetan (10).
- Osasun arloko garraio-zerbitzua (6).
- Osasun publikoa.
- Larrialdietako arreta.
- Prestazio osagarriak eta prestazio farmazeutikoen finantzaketa.
- Beste afera batzuk, hala nola Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuak ekintza osagarrietan duen funtzionamendua (komunikazioak, emandako informazioa...).

## **9) Ingurumena (69).**

Gai honetan, egin diren kontsulten gehienak kutsadura akustikoari buruzkoak izan ziren; bereziki, zenbait jarduera gogaikarriren ondorioz herritarrek beren etxebizitzetan jasaten dituzten zarategatik (38).

Halaber, honako hauei buruzko kontsultak egin ziren:

- Jarduera sailkatuak (8).
- Hondakinak tratatzea (5).
- Ehiza.
- Katuen koloniak.

**10) Hirigintza (66).**

Hirigintzan, herritarrek informazioa eskatu zuten honako hauei buruz:

- Lizentziak, baimen administratiboak eta bestelako esku-hartze egintzak eraikingintzan eta lurrean (31).
- Lurzoruaren hirigintza-araubidea, bereziki lursailen balorazioak eta lursail eta eraikuntzen jabeek lursail eta eraikuntza horiek segurtasun-, osasungarritasun-, apaindura publiko- eta bizigarritasun-baldintzetan mantentzeko duten kontserbazio-betebeharra (18).
- Hirigintza-plangintzaren zehaztapenak (6).
- Plangintza gauzatzea (6).

**11) Funtzio publikoa (60).**

Gai honi buruzko kontsultak honako hauei buruzkoak izan ziren:

- Baimenak, lana eta familia uztartzea, lanaldi-murrizketak, oporrak eta bestelako eskubideak (30).
- Mugikortasuna eta karrera administratiboa. Lekualdatzeko lehiaketak (13).
- Nafarroako Foru Komunitateko Administrazioaren zerbitzuko langileen ordainsari-araubidea (12).
- Diziiplina-araubidea.

**12) Gizarte Segurantzza (57).**

Gai horretan, kontsulta gehienak ez zeuden ados honako hauekin:

- Jasotako pentsioen zenbatekoa eta jasotakoa enbargagarria izatea (20).

- Desgaitasun-prozesuetako aitortpena, emandako kalifikazioa eta esleitutako gradua (14).
- Gizarte Segurantzak eskatzea jasotako prestazioak itzultzeko (11).
- Prestazioa jasotzeko eskubidea ez aitortzea, ukatzea edo kentzea (6)..

**13) Herritarren segurtasuna (50).**

Segurtasunaren gaian, kontsulten erdiak baino gehiago poliziaren jarduketei buruzkoak izan ziren (35).

Halaber, honako hauei buruzko kontsultak egin ziren:

- Ordena publikoari buruzko aferak (10).
- Espetxe-administrazioa eta espetxe-legearen menpe dauden pertsonen eskubideen araubidea (3).
- Nortasun-agiri nazionala izapidetzea.

**14) Zerbitzu publikoak (49).**

Puntu honetan, kontsultak, batez ere, derrigorrezko gutxienerako zerbitzuak eta interes orokorreko beste batzuk behar bezala ez emateari buruzkoak izan ziren; besteak beste, Correoseko bulego baten edo Iruñeko hilerriaren funtzionamendua, zuntz optikoaren instalazioa, udal-zentro bateko informatika-aretoa egokitzea, edo taxi-zerbitzuak emandako arreta.

**15) Trafikoa eta bide-segurtasuna (48).**

Gai horretan, kontsulta gehien-gehienak honakoei buruz egin ziren:

- Trafikoaren arloko zehapen-prozedurak (zehapenak, isunak, enbargoak) (20).
- Garabiak ondo aparkatutako autoak, horretarako gaitzen duen tiketik eduki ez arren, eramatearekin ados ez egotea (11).

- Trafiko Zuzendaritza Nagusian hitzordua hartzeko zailtasunak (3).
- Bide-segurtasuna.

### **16) Enplegu publikoa eskuratzea (46).**

Enplegu publikoa eskuratzeari dagokionez, kontsultak batez ere honako hauei buruzkoak izan ziren:

- Enplegu publikoko lanpostuak betetzeko deialdiak.
- Lanpostuetara sartzeko izangaiei eskatzen zaizkien betekizunekin ados ez egotea, gehiegizkotzat jotzen direlako (esate baterako, nazionalitatea, emakumea izatea edo deialdia egin duen erakundearen eskualdean bizi behar izatea eskatzea), edo murriztaileak direlako, irailaren 16ko 10/2020 Foru Lege Dekretua (Foru Komunitateko Administrazioaren eta horren erakunde autonomoen zerbitzura dauden langileen arloko neurriak onartzen dituen) indarrean sartu ondoren helarazitako zenbait kontsulta kasurako; alegia, batxilergoko titulua edo baliokidea aurkeztu behar izatea administrari laguntzaileen lanpostuak eskuratzeko deialdiaren ondoriozko aldi baterako kontrataziorako zerrendetan sartuta daudenei, deialdian parte hartu ahal izateko eskola-graduatuaren titulua edo baliokidea eskatu bazen. Edo herritar baten kontsultan; horren bidez, proposatu zuen udaltzain postuetara sartzeko oposizioetan adin-taldean araberako baremo bat sartzea, adin gehiagoko izangaiei sarbidea errazteko.
- Enplegu publikoko lanpostuak eskuratzeko egindako deiak.
- Enplegu publikoko deialdietan hainbat merezimenduren balorazio eskasa; esate baterako, bigarren hezkuntzako irakasle

posturako deialdian ingelesaren ezagutza zenbatu ez zitzaion herritar batek planteatutako kontsulta, nahiz eta administrazio publikoak titulu hori eduki aurreko deialdietatik. Edo herritar batek egindakoa, alegia bigarren hezkuntzako oposizioetan frantsesaren espezialitateko esperientziari eta prestakuntzari esleitutako balorazioa murriztu izana.

### **17) Tokiko erakundeen funtzionamendua (34).**

Atal honetan prozedura-aferei eta toki-erakundeen araubide juridikoari buruzko kontsultak jaso dira.

Kontsulta gehienak gai hauetaz izan ziren:

- Erroldatzea.
- Osoko bilkurak egitea eta horiek grabatzeko aukera.
- Funtzionarioen edo agintarien jarduketa zehatzak.

### **18) Atzerritartasuna (29).**

Gai horretan, egindako kontsulta gehienak nazionalitatea eta bizileku-baimenak lortzeko jarraitu beharreko izapideei buruzkoak izan ziren, baita irekitako eskaera-espeditenteen ebazpenak luzatzei buruzkoak ere.

### **19) Herri administrazioen ondare-erantzukizuna (28).**

Ondare-erantzukizunari buruz egindako kontsulta gehienak (21) zerbitzu publikoen funtzionamendua-oren ondoriozkoak izan ziren; besteak beste, bide publikoan izandako istripuetan jasotako kalteak, udal-lanek etxebizitzan eragindako kalteak, edo Iruñeko hilerrian izandako akatsen ondorioz sortutakoak.

Bestalde, gainerako 7 kontsultak osasun-arreta arduragabearen ondorioz egindako ondare-erantzukizuneko erreklamazioei buruzkoak izan ziren.

**20) Lana (20).**

Lanari buruzko kontsulta gehienak gai horiei buruzkoak izan ziren nagusiki:

- Langabezia-prestazioak etetea, itzularaztea eta zigortzea.
- Ados ez egotea langabezian dauden pertsoentzat ikastaroak emateko moduarekin.
- Nafar lansare - Nafarroako Enplegu Zerbitzuarekiko komunikazioak.
- Kontratu-harremanarekin lotutara duten alderdiak (langileei Gizarte Segurantzaren altak eta bajak ematea, ordainsariak...) eta lan-kontratuak amaitzearekin lotura dutenak (bidegabeko kaleratzeak, kitapenen ordainketa...).

**21) Nekazaritza eta abeltzaintza (14).**

Hauen inguruko kontsultak egin ziren nekazaritzan:

- NPBaren laguntzak ukatzea (7).
- Ureztatzeak, ibai baten ibilgua aldatzeko obrak egiteagatik aurkeztutako erreklamazioak.
- Herri-lurren aprobetxamenduaren esleipena.

**22) Administrazio publikoen ondasunak (14).**

Administrazio publikoek beren titulartasuneko ondasunen gainean egiten duten kudeaketarekin lotura duten kontsultak egin ziren; esate baterako, eta besteak beste, udal-pilotaleku bateko taberna ustiatzeko kontratua deuseztatzea; kaleen izena aldatzea; herri bateko udal-elkarte baten suturean aurrean bestelako aukerak bilatzea; edo udal-lursail bat erosteko prozedura gehiegi atzeratzea.

**23) Herri-lanak (13).**

Administrazio eskudunak azpiegiturak egiteko duen betebeharrari buruzko kontsultak nabarmendu ziren

(7), adibidez, Itarua merkataritza-gunea eta bizitegi-eremua pasabide baten bidez lotzeko. Halaber, azpiegiturak kontserbatzeari eta mantentze-lanei buruzko kontsultak (5); batez ere, bideak garbitzeari eta kaleak eta errepideak zolatzeari dagokienez.

Halaber, kontsulta bat egin zen Iruñea-Logroño autobidea eraikitzeko lursail bat nahitaez desjabetu izanari buruz.

**24) Memoria historikoa (11).**

Gai horretan aztertutako kontsulten artean, honako hauek aztertu ziren:

- Bere etxebizitzako fatxadan Nafarroako armarría eta gurutze ereinozduna dituen idazkuna kendu ez izana.
- Buñuelen memoria historikoari buruz aurkeztutako zenbait proposamenari erantzunik eman ez izana.

**25) Euskara (10).**

Euskararen gaian, kontsultak honako hauei buruzkoak izan ziren:

- Euskarazko plazen eskaintza haur-eskoletan eta D eredukoa ikastetxeetan (5).
- NANA ez egitea, jaiotza-agiria euskaraz aurkezteagatik (3).
- Ochagavía/Otsagabia izena euskaraz bakarrik agertzea udal-aplikazioan.
- Udal adierazpen batean euskara ez erabiltzeagatik herritar batek bere haserrea adierazten zuen idazki bati emandako erantzun desegokia.

**26) Gardentasuna. Informazio publikoa eskuratzeko eskubidea. Herritarren parte-hartzea (9).**

Epigrafe honetan sartzen dira gardentasunari, informazio publikoa eskuratzeko bideari eta gobernu



onari buruzko maiatzaren 17ko 5/2018 Foru Legean edo Estatuko legerian, eta Nafarroako administrazio publikoen esku dagoen informazioa eskuratzeko eta zuzenean nahiz zeharka interes publikoan eragiten duten gaiei buruzko erabakietan parte hartzeko herritarrek duten eskubidean babestuta herritarrek egiten dituzten kontsulta guztiak sartzen dira.

Hauek dira gai horretan egin diren kontsultetako batzuk:

- Informazioa publikoa izateko eskaerei ez erantzutea, edo informazio hori eskuratzeko bidea ukatzea.
- Udalak nekazaritzaren arloko gastuak argitaratzeko duen betebeharra.
- Basozainak/Ingurumena Zaintzeko Taldeak ematen duen Zerbitzuen Gutuna ez argitaratzeari buruzkoa.
- Enpresa pribatu bati emandako obra-lizentzia baten administrazio-espeditentea eskuratzeko.

### **27) Datu pertsonalen babesa (6).**

Epigrafe honen barnean jasotzen dira herritarrek administrazio publikoen jarduketara-esparruan haien datu pertsonalak babesteko duten eskubideari buruz egindako kontsulta guztiak.

Kontsulta batzuek xede hauek izan zituzten:

- Polizia-aurrekariak ezeztatze eskaera.
- Pertsona berankorrek fitxategietan sartzea.
- Amaren argazkia Nafarroako Gobernuaren publizitate-kanpaina batean argitaratzea, baimenik gabe.
- Datu pertsonalak hedabideetan zabaltzea.
- Datu pertsonalak osoko bilkura batean identifikatzea.

### **28) Industria eta enpresa-garapena (6).**

Industriaren eta enpresa-garapenaren gaian aztertutako sei kontsultetatik, lau "Nafarroako beka" programaren onuradunek planteatu zituzten, jasotako zenbatekoak itzuli behar izan zituztelako, ezin izan baitzuten Nafarroara itzuli bost urteko epean beren karrera profesionala betetzeko. Gainerako biak asmakizunak garatzeko eta patentatzeko prozedurari buruzkoak izan ziren.

### **29) Kirola (4).**

Honako gai hauei buruzkoak izan ziren kirol-arloko kontsultak:

- Kirol-instalazioak erabiltzea, batez ere desgaitasuna duten pertsonentzako tarifak eta paseak ezartzeari dagokionez.
- Kirol-federazioen funtzionamendua.

### **30) Nafarroako Foru Zuzenbide Zibila (4).**

Nafarroako Foru Zuzenbide Zibilari dagokionez, lau kontsulta egin ziren: bide-zorrari, Nafarroako testamentuari, jaraunspen bati eta bi finkaren artean horma bat eraikitzeari buruzkoak.

### **31) Turismoa (3).**

Turismoaren gaian egindako kontsultetan, besteak beste, Iruñean erabilera turistikoko etxebizitzan inguruan dagoen araudi erregulatzailerak, eta Nafarroako Gobernuaren Establezimenduen eta Ikuskizunen Erregistroan negozio baten eguneratzea jorratu ziren.

### **32) Kultura (3).**

Herritar batek egindako hiru kontsultak zinema-proiektuak ekoizteko laguntza bat onartu ez izanari buruzkoak izan ziren.

### **33) Kontratu publikoak (1).**

Kontratazio publikoari dagokionez, Kontratu Publikoen Administrazio Auzitegian erreklamazio bat aurkezteko epeari buruzko kontsulta egin zen.

### **34) Elkarreak eta fundazioak (1).**

Kontsulta, bazkide ez izan arren bertan erroldatuta dauden pertsonen sozietate batean sartzea ukatzeari buruzkoa izan zen.

#### **10.1.4. Barne-kontsultak.**

Aipatutako kontsultez gain, 659 kontsultari erantzun zitzaien erakundearen funtzionamenduari (herriarren arretarako bulegoaren ordutegia, erakundearen eginkizunak...) eta kexa-espeditenteen izapidetzearekin lotuta (erantzuteko eta ebazteko epeak, espeditentearen egoera kontsultatzea, dokumentazioa aurkeztea...).

**10.2. GIZARTE ZIBILAREKIKO HARREMANA.**

2020an, Nafarroako Arartekoak, zuzenean nahiz bere aholkularien bitartez, harremanak izan zituen interes sozial eta profesionalak ordezkatzen dituzten zenbait entitaterekin, bai eta pertsonen zenbait kolektiborekin ere, dela zuzenean, dela haien kexen bitartez.

Entitate edo kolektibo horien artean, honako hauek nabarmendu daitezke:

<b>Entitatea / Kolektiboa</b>	<b>Espedientea</b>
Administrazioa Euskeraz Taldea	Q20/299 eta beste batzuk
Guraso-elkarteak: Leitzako Amazabal institutua, Aresoko eskola, Lekunberri-Lezaungo eskola, Goizueta-Aranoko eskola, Leitzako eskola, Araitz-Beteluko eskola	Q20/681
ARREA, nekazaritza ekologikoko elkarte	Q20/520
Lakuntza Elkarri elkarte	Q20/544
Laneko adinkeriaren aurkako elkarte +45 ACTIVOS	Q20/503
Nafarroako Ingurumen Zientzietako Lizentziatuen Elkarte (NIZLE)	Q20/1264
Scabelum Kontsumitzaileen eta Erabiltzaileen Elkarte - ACUS	Q20/881
Nafarroako elkargunek kaltetutako gurasoen elkarte	Q20/774
Barañain - Larraingo adinekoen elkarte	Q20/1303
Nafarroako Pertsona Gorren Elkarte - ASORNA	Q20/603 eta beste batzuk
Ekologistak Martxan elkarte	Q20/519 eta beste batzuk
Askatasuna Ukatuta duten Pertsonen Osasunaren aldeko Elkarte - OSABIDEAK	Q20/438
Fertilidad de la Tierra elkarte	Q20/520
Frontera Saharai elkarte	Q20/741
Greenpeace elkarte	Q20/520
Gurelur elkarte - Ingurune naturala babesteko Nafarroako funtsa	Q20/39 eta beste batzuk
Helianto elkarte	Q20/520
Iridia elkarte - Giza Eskubideen Defentsarako Zentroa	Q20/438
Yoar gazte-elkarte	Q20/1128
Zaragozako Abokatuen Elkarte Libre	Q20/438
Nafarroako Astelehen Lilak Elkarte	Q20/526
Nafarroako Mugarik Gabe Elkarte	Q20/520

<b>Entitatea / Kolektiboa</b>	<b>Espedientea</b>
Asmatzailearen Eskubideen aldeko Munduko Elkarte - AMDINVENTOR	Q20/770
Institutuetako Katedradunen Nazio Elkarte - ANCABA	Q20/368
Nafarroako Familia Ugarien Elkarte - ANFN	Q20/1159
Nafarroako Tartekaritza Elkarte - ANAME	G19/24 eta I20/6
Nafarroako Mugarik Gabeko Elkarte	Q20/1175
Giza Eskubideen aldeko Elkarte - ARGITUZ	Q20/537
APDHA - Giza Eskubideen Aldeko Andaluziako Elkarte	Q20/438
Belosoko Ripa Sur Parkearen aldeko Elkarte	Q20/1077 eta beste batzuk
Nafarroako Hazien Sarea Elkarte	Q20/520
Salhaketa Elkarte	Q20/471 eta beste batzuk
Ega Bizirik Elkarte	Q20/1122
Erdi Aldea trenaren alde Elkarte	Q20/378
Zuasti Larratxe Elkarte -Azula-	Q20/1004
Cabredoko Udala	Q20/651
Lekunberri, Arano, Araitz, Areso, Betelu, Goizueta, Larraun eta Leitzako Udalak	Q20/518
Behatokia - Motibazio politikoko presoei aplikatutako politikaren behatokia	Q20/1267
Behatokia - Hizkuntza Eskubideen Behatokia	Q20/662
Bortzirietako Euskara Mankomunitatea	Q20/460
CA Mikel Gurea XK	Q20/552
Mugak Zabalduz Karabana	Q20/615
Change.org	Q20/1094
"Santa Ana la Mayor" kirol-elkarte	Q20/1020
Aragoin preso dauden emakumeei laguntzeko taldea (CAMPA)	Q20/438
Terrorismoaren Biktimen Kolektiboa - COVITE	Q20/334
SIEMENS GAMESA AGOITZ enpresa-batzprdea	G20/33
CAIDISen Laneko Osasun Batzordea - "Erronkari Ibarra"	Q20/696
"K/ Agoitz 4, Iruñea" jabeen erkidegoa	Q20/1200
Doneztebeko "Nagusia 3 eta 5" karrikako eta "Intzakardi 9" karrikako jabeen erkidegoak	Q20/875
Aritzaleta kontzejua	Q20/805
Otsakaingo Kontzejua	Q20/1011

Entitatea / Kolektiboa	Espedientea
CPAEN/NNPEK (Nafarroako Nekazaritza Produkzio Ekologikoaren Kontseilua)	Q20/520
Nafarroako Gardentasunaren Kontseilua	G19/3
Euskal Autonomia Erkidegoko Botere Judizialaren Kontseilu Nagusia	Q20/1281
Red Jurídica Kooperatiba	Q20/438
Pandemian arriskurik izanen ez duen irakaskuntzarako eskubidea - DERPA Espainia	Q20/905
Ekologistak martxan	Q20/520
'Enlace' Andaluziako Federazioa	Q20/438
Nafarroako Ijito Elkarteen Federazioa - Gaz Kaló	Q20/551
Drogamenpekotasunaren aurkako Probintzia Federazioa - Liberación	Q20/438
Foro Sozial Iraunkorra	Q20/1267
Nafarroako Ijito Idazkaritzaren Fundazioa	Q20/529
'Alegrías de Burlada' Dantza Taldea	Q20/1165
Nafarroako ehiza-barrutien taldea	Q20/685
Txantreako osasun-zentroko erizainen taldea	Q20/649
N-121 errepidean bizia galdu dutenen familien taldea	Q20/5
Esako biztanleen taldea	Q20/684
'Printzearen Harresi' haur-eskolaren gurasoen taldea	Q20/1131
'Irubide' ikastetxeko gurasoen taldea	Q20/665
'Mendigorria' ikastetxeko gurasoen taldea	Q20/354
Leitzako 'Erleta' eskolaren aldeko gurasoen taldea	Q20/1105
Lehen Hezkuntzako eskolak bizikidetzat-egonkortzat hartzearekin ados ez dagoen gurasoen eta irakasleen taldea	Q20/1031
Hezkuntza Sailak kontratatutako pertsonen talde batek graduaren araberako ordainsaria eskatzen dute	Q20/346
Berako Legarbidea karrikako bizilagunen taldea	Q20/643
Gasolindegia ezartzearekin ados ez dagoen Tuterako bizilagunen taldea	Q20/1030
INTIA - Nafarroako Nekazaritzako Elikagaien Teknologien eta Azpiegituren Institutua	Q20/374
Iruñea Harrera Hiria	Q20/472 eta beste batzuk
Munduko Medikuek GKE	Q20/544
Mundubat GKE	Q20/520

Entitatea / Kolektiboa	Espedientea
Oteando (Eskubideak eta askatasunak defendatzeko behatokia)	Q20/438
Nafarroako Parlamentua	I20/3
'Paperak eta Eskubideak Denontzat' herritarren plataforma	Q20/615 eta beste batzuk
Hipotekak, alokairuan daudenen kaleratzeak eta infraetxeak kaltetutako pertsonen plataforma - PAH Iruñeko Alde Zaharra	Q20/459
'Haur Eskoletako Gurasoak' plataforma	Q20/567
'Intervegas' plataforma	Q20/520
Pertsona Migratuendako Informazio Gunea MIG	Q20/528 eta beste batzuk
REAS NAFARROA (Ekonomia alternatibo eta Elkartasunezkoaren Sarea)	Q20/520
Pobreziaren eta gizarte bazterketaren aurkako borrokarako Nafarroako Sarea	Q20/1128
AFAPNA sindikatua	Q20/297 eta beste batzuk
CCOO sindikatua	Q20/1204
CGT/LKN sindikatua	Q20/488 eta beste batzuk
EHNE Nafarroa sindikatua	Q20/520
ELA sindikatua	Q20/293 eta beste batzuk
ANPE sindikatu independentea	Q20/746
UGT sindikatua	Q20/515 eta beste batzuk
SOS Arrazakeria Nafarroa	Q20/484 eta beste batzuk
Zaska - Zurrumurruek aurkako Nafarroako Sarea	Q20/484

### **10.3. NAFARROAKO FORU KOMUNITATEKO ARARTEKOAREN ANTOLAKETAREN ETA FUNTZIONAMENDUAREN ARAUDIKO 20. ARTIKULUAREN 3. PARAGRAFOA ALDATZEA, BITARTEKARITZA-FUNTZIOEI BURUZKOA.**

Nafarroako Arartekoaren Antolaketaren eta Funtzionamenduaren Araudiko 20.3 artikulua haxe xedatzen zuen: "Nafarroako Foru Komunitateko Arartekoak bitartekaritza-eginkizunak bete ahal izanen ditu, hala eskatzen zaionean eta tartean diren aldeek esku-hartze horrekin eta esku-hartzearen baldintzekin ados daudela adierazten dutenean".

2020ko ekainaren 2an, Nafarroako Tartekaritza Elkarteak (ANAME) idazki bat igorri zuen Nafarroako Arartekoaren bulegora, Nafarroako Arartekoari atxikitako administrazio-bitartekaritzako zerbitzu bat garatzeko

asmoa adierazteko. Egun batzuk geroago, Nafarroako Arartekoa elkarte horretako ordezkariekin batzartu zen. Ordezkariek azaldu zioten Nafarroako Arartekoari atxikitako bitartekaritza-zerbitzu bat sor zitekeela, eta jakinarazi zioten parlamentuko taldeekin bilerak egiteko asmoa zutela, ideia hori azaltzeko.

Halaber, Nafarroako Arartekoak bilera bat egin zuen Nafarroako Gobernuko Justizia Kontseilariarekin, eta honek baieztatu zion une horretan ez zegoela Justizia Ministerioan judizioz kanpoko administrazio-bitartekaritzarekin lotutako proiektu edo testurik. Esan zuen noizbait, ordea, zerbait hitz egin ziotela horretaz, baina zehaztu gabe.

Ondoren, ANAMEk Nafarroako Arartekoari parlamentuko taldeekin izandako elkarrizketen eta egindako gogoeten emaitza helarazi zion. Nafarroako Arartekoaren iritziz, bitartekaritza-zerbitzu bat ezarri ahal izateko, alde aurreko baldintza batzuk bete behar ziren, besteak beste: bitartekari aurre egiteko aurrekontu-partida nahikoa egotea; Nafarroako Arartekoaren Antolaketaren eta Funtzionamenduaren Araudian bitartekaritza-funtzioa hobeto zehaztuta egotea; eta idazketa berri horrek bitartekaritza-elkarteekin hitzartzeko eta kanpoko bitartekariekin kontratatzeak aukera jasotzea. Hori guztia bitartekari profesionalaren irudia gehitzeko.

Azaldutako urratsen arabera, Nafarroako Arartekoak erakundearen aurrekontuaren aurreproiektua igorri zion Nafarroako Parlamentuari. Aurreproiektu horretan, 28.000 euroko partida bat aurreikusitako bitartekaritzak eta, hala badagokio, bitartekaritza-zerbitzua abian jartzeko. Proiektu hori 2020ko urriaren 26an onartu zen. Halaber, 2020ko azaroaren 25ean, Nafarroako Arartekoak Nafarroako Parlamentuari Nafarroako Arartekoaren Antolakuntza eta Jarduera Erregelamenduko 20.3 artikulua aldatzeko proposamena igorri zion.

Nafarroako Parlamentuko Mahaiak Arartekoaren Erregelamenduko 20.3 artikulua idazketa berriaren proposamenaren gaia aztertu zuen 2020ko abenduaren 1eko bilkuran.

Proposatutako idazketak eragin zituen zenbait eragozpen kontzeptual aztertuta, Mahaiak gaia 2021eko urtarrilaren 11ra atzeratu behar izan zuen gaia. Abenduaren 18an Nafarroako Arartekoak idazki bat igorri zion Nafarroako Parlamentuko Mahaiari, eta horretan artikulua aldaketa onartzeko prozedura bertan behera uzteko eskatu zuen, hasierako idazketaren bestelako aukeraren bat aztertzeko.

Hala, Nafarroako Arartekoak Gai Zibilen eta Merkataritzako Bitartekaritza buruzko Legeak eratzten duen eremuan oinarritutako bitartekaritza-sistema bat proposatu zuen, administrazio-bitartekaritzarekiko salbuespen batzuekin. Horrela, Nafarroako Arartekoaren erakundea bitartekaritza-erakunde gisa geratuko litzateke; alegia, bitartekaritza-zerbitzua ematen duen erakunde gisa, baina bitartekaritza horretan zuzenean esku hartu gabe. Nafarroako Arartekoa arduratuko litzateke Administrazioaren eta herritarraren arteko bitartekaritzak beharrezkoak dituen bitartekoez hornitzeaz alderdi batek edo guztiek hala eskatzen badiote, erakundeak horretarako izendatuko lukeen bitartekari profesional baten esku-hartzearekin egina. Proposamen horretan, "Bitartekaritza-zerbitzu" bat ezartzea planteatzen da, ez unitate organiko gisa, erakundearen eremu funtzional gisa baizik, eta bere bitartekaritza-zereginean independentzia funtzionala izanen luke.

Nafarroako Parlamentuko lehendakariak, Mahaiarekin bat eta Eledunen Batzarrari entzun ondoren, Foru Araubideko Batzordearen bilkura baterako deia egin zuen, Nafarroako Arartekoa horretan ager zedin eta Nafarroako Arartekoaren Antolaketaren eta Funtzionamenduaren Araudiko 20.3 artikulua aldatzeko proposamenak azal zitzaizkien. Bilkura hori 2021eko urtarrilaren 29an egin zen.

Batzordean aukeren berri eman eta horiek eztabai-datu ondoren, 2021eko otsailaren 17an Nafarroako Arartekoak aipatutako 20.3 artikulua aldatzeko beste proposamen bat bidali zuen.

2020ko otsailaren 22an egindako bilkuran, Nafarroako Parlamentuko Mahaiak Nafarroako Arartekoaren Antolaketaren eta Funtzionamenduaren Araudiko 20.3 artikulua aldatzea onartzea erabaki zuen, eta, azkenean, honela idaztea:

“Bereziki, Nafarroako Foru Komunitateko Arartekoaren erakundeak bitartekaritza-erakunde baten eginkizuna bete ahal izanen ditu, bitartekaritzarako irisgarritasuna eta horren administrazioa ahalbidetuz, bitartekariak izendatzea barne.

Bitartekaritzarekin zerikusia duten erakundearen eginkizunak erakundeak betetzen dituen gainerakoetatik bereiz egonen dira. Bitartekaritza-eginkizun horiek hobeto antolatzeko, Nafarroako Arartekoak arlo funtzional bat ezarri ahal izanen du, aholkulari baten ardurapean.

Eztabaidak konpontzeko bide gisa ulertuko da bitartekaritza; horretan, bi aldeek edo gehiagok beren borondatez akordio batera iristeko ahalegina egiten dute, bitartekari baten esku-hartzearekin.

Nolanahi ere, fase guztietan printzipio hauek beteko dira: borondatea, aldeen aukera-berdintasuna, erakundearen inpartzialtasuna, bitartekariaren neutraltasuna eta prozeduraren eta erabilitako dokumentazioaren konfidentzialtasuna.

Bitartekaritza hala eskatzen zaionean, eta aldeek bitartekaritzaren garapenarekin ados daudela adierazten dutenean hasiko da. Lortutako akordioek kasuan kasu ordenamendu juridikoak xedatzen dituen ondorioak izango dituzte.

Eginkizun horiek betetzeko, Nafarroako Foru Komunitateko Arartekoak kanpoko bitartekariaren laguntza izan dezake, edo hitzarmenak sina ditzake bitartekaritza-erakundeekin.”







## XI. KAPITULUA

# NAFARROAKO ARARTEKOAREN PARTE-HARTZEA NAFARROAKO GARDENTASUNAREN KONTSEILUAN

Gardentasunari, informazio publikoa eskuratzeari eta gobernu onari buruzko maiatzaren 17ko 5/2018 Foru Legeak Nafarroako Gardentasunaren Kontseilua Nafarroako Foru Komunitateko gardentasunaren arloko kontrolerako organo independente gisa definitzen du, publizitate aktiboko betebeharrak betetzen direla zaintzeko eta informazio publikoa eskuratzeko eskubidea bermatzeko xedearekin.

Foru Lege horretako 65. artikulua Kontseiluaren osaera ezartzen du, eta bertako kideetako bat Nafarroako Arartekoaren ordezkari bat izanen da.

2020an, Nafarroako Arartekoak Kontseiluaren zortzi saiotan parte hartu du. Saio horietatik zazpitarak erakundearen titularra joan da, eta beste batera, berriz, erakundearen Idazkari Nagusia, titularra ez dagoenean, haren ordezkari gisa.

Nafarroako Gardentasunaren Kontseiluaren bilkuretara Nafarroako Arartekoak parte hartu du, eta egun hauetan egin dira:

- 2020ko urtarrilaren 27ko ohiko bilkura.
- 2020ko martxoaren 2ko ohiko bilkura.
- 2020ko maiatzaren 18ko ohiko bilkura.
- 2020ko ekainaren 26ko ohiko bilkura.
- 2020ko abuztuaren 31ko ohiko bilkura.
- 2020ko urriaren 5eko ohiko bilkura.
- 2020ko azaroaren 9ko ohiko bilkura.
- 2020ko abenduaren 21eko ohiko bilkura.

Horrez gain, Nafarroako Arartekoak Nafarroako Gardentasunaren Kontseiluak hartutako akordio hauetan txostengilea izan da 2020an:

- AR 02/2020 ERABAKIA, urtarrilaren 27koa, Nafarroako Gardentasunaren Kontseiluarena; horren bidez, herritar batek egindako erreklamazio bat ebatzi eta baietsi zen, Nafarroako Unibertsitate Publikoak uko egin ziolako unibertsitate horrek egindako txosten bat emateari, Nafarroan egindako azken USEan ikasgaiaren eta ikastetxearen arabera lortutako emaitzei buruz.

- AR 06/2020 ERABAKIA, martxoaren 2koa, Nafarroako Gardentasunaren Kontseiluarena, herritar batek egindako erreklamazio bat ebatzi eta baietsi zuena, Eskubide Sozialetako Departamentuak ez baitzion erantzun informazio jakin bat eskuratzeko eskaera bati (zehazki, 2015etik 2019ra bitartean -biak barne-, Nafarroako Foru Komunitateak adingabeei babesa eta ostatua emateko eta gizarteratzeko bideratutako kontratu lizitatu eta/edo esleitu guztiak, adingabeentzako zentroetara, adingabeentzako barneratze- eta/edo harrera-zentroetara eta mota guztietako erakundeetara bideratutakoak -biak barne-, eta 2015az geroztik zentro horietan hartutako adingabeen kopurua, urtearen, zentroaren izenaren eta Nafarroako Foru Komunitatean dauden adingabeen nazionalitatearen arabera banakatuta).
- AR 10/2020 ERABAKIA, maiatzaren 18koa, Nafarroako Gardentasun Kontseiluarena, "FamiLiaE-Familias por la Libertad de Educación" elkarteak egindako erreklamazioa ebatzi eta ezetsi zuena, Hezkuntza Sailak idazki bati erantzun ez ziola-eta. Idazki horretan, ikastetxe eta institutuek Skolaeren jardueretan erabilitako materiala argitaratzeko eskatzen zen, informazio horrek Hezkuntza Departamentuaren webgunean egon beharko lukeelako, eta, halaber, eskatzen zen webgune berean argitaratzeko ikastetxe eta institutuetako irakasleei ematen ari zaien prestakuntzaren edukia, baita hezitzaileen eta hizlarien izenak ere.
- AR 15/2020 ERABAKIA, abuztuaren 31koa, Nafarroako Gardentasunaren Kontseiluarena, Nafarroako Erriberagoieneko Hiri Hondakin Solidoen Mankomunitateko Enpresa Batzordeak aurkeztutako erreklamazioa ebatzi eta partzialki onetsi zuena; izan ere, Mankomunitateak soldata-taulak, ekoizpen-ordainsaria kobratu duten langileen zerrenda eta horietako bakoitzak kobratu duen kopuruaren inguruan enpresa-batzordeak egindako eskaerari ezezkoa eman zion.
- AR 16/2020 ERABAKIA, abuztuaren 31koa, Nafarroako Gardentasunaren Kontseiluarena, Navarra sumaren udal taldeak Zizur Nagusiko Udalean jarritako erreklamazioa ebatzi eta ezetsi zuena. Erreklamazioan egiten zen eskaera ukatu zitzaion; hau da, Udaleko Sarrerren Erregistro Elektronikokoak erregistratutako idazkiak eta agiriak ikusten uztea, dokumentu atxiki gisa, aurkeztutako testu osoa irudi eskaneatu baten bidez.
- AR 24/2020 ERABAKIA, urriaren 5koa, Nafarroako Gardentasunaren Kontseiluarena, herritar batek aurkeztutako erreklamazioa ebatzi eta baietsi zuena. Cortesko Udalak ez zion erantzun Cortesko udalerriko argiteria publikoa berritzeko obrako obra-bukaerako ziurtagiria, aginte-zentro bakoitzaren instalazio-ziurtagiria eta obrako aginte-zentro bakoitzaren hasierako ikuskapenaren ziurtagiria eskuratzeko eskaerari.
- AR 25/2020 ERABAKIA, urriaren 5koa, Nafarroako Gardentasunaren Kontseiluarena, erreklamazioa ebatzi zuena. Cortesko Udalak ez zion erantzun Cortesko Udaletxea osorik (bigarren fasea) eraberritzeko obra publikoaren kontratuari buruzko hainbat informazio eskuratzeko eskaera bati.
- AR 26/2020 ERABAKIA, urriaren 5koa, Nafarroako Gardentasunaren Kontseiluarena, herritar baten erreklamazioa ebatzi eta baietsi zuena: Cortesko Udalak ez zion erantzunik eman argindar- eta klimatizazio-obren proiektuak idatzi zituen ingeniariak ("Proinalsa Ingeniería SL") Udalari entregatutako txosten tekniko baten inguruan. Eskaera Corteseko Udaletxearen eraberritze integralaren obra publikorako (bigarren fasea) kontratuari buruzkoa zen.

- AR30/2020ERABAKIA, azaroaren 9koa, Nafarroako Gardentasunaren Kontseiluarena, zenbait herritarrek aurkeztutako erreklamazioa ebatzi eta baietsi zuena. Kultura eta Kirol Departamentuak ez zuen erantzunik eman herritar horiek egindako aurreko eskaerek eragin zuten administrazio-espedita eskuratzeko eta kopiatzeko eskabideari, Nafarroako Gobernuak 1944an altxatu zen eraikin monumentala monumentu kategorian Kultura Intereseko Ondasun izenda zezan. Eraikina Jose Yarnoz, Jose Alzugaray eta Víctor Eusa arkitektoek diseinatutakoa da, gaur egungo Askatasunaren plazan.
- AR 32/2020 ERABAKIA, abenduaren 21koa, Nafarroako Gardentasunaren Kontseiluarena, herritar batek aurkeztutako erreklamazioa ebatzi eta baietsi zuena. Altsasuko Udalak ez zion erantzun 2020ko abuztuaren 29an "Ospa Eguna" izenekoari lotuta egin zen kontzentrazioarekin lotutako hainbat informazio eskuratzeko eskaera bati.

## ERANSKINA

# ERAKUNDEAREN 2020ko AURREKONTUAREN LIKIDAZIOA

Nafarroako Foru Komunitateko Arartekoari buruzko uztailaren 3ko 4/2000 Foru Legeko 37.3. artikulua, Nafarroako Parlamentuan aurkeztzen 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 2020ko ekitaldiko aurrekontuen likidazioa dela-eta, honako hau adierazi beharra dago:

- Hasierako kredituak 793.344 euro dira. Guztizko kopuru hori bat dator behin betiko aurrekontuarekin; izan ere, 2020ko ekitaldian ez zen gehitu 2019ko ekitaldiko kreditu-soberakinik.
- Onartutako obligazio garbiak 730.174,10 euro izan dira. Horrek esan nahi du finkatutako aurrekontuari dagokionez % 92,04ko egikaritze-maila lortu dela.
- 2020an onartutako eskubide garbiak 792.900 euro izan ziren. Horrek esan nahi du % 99,94ko betetze-maila lortu dela.
- Aurreko magnitudeetatik abiatuta, ekitaldiko aurrekontu-eremua lortu da: 62.725,90 euroko superabita eman du.
- 2020ko ekitaldian onartutako obligazio garbiak, eragiketa arruntan arabera (I. kapitulutik V. kapitulura) eta kapitaleko eragiketen arabera (VI. kapitulutik IX. kapitulura) sailkatu dira:

Eragiketa-mota	Behin betiko kredituak	Aitortutako obligazioak	Gauzatutako %
Eragiketa arruntak	780.044,00	721.157,61	% 92,45
Kapital-eragiketak	13.300,00	9.016,49	% 67,79
<b>GUZTIZKOAK</b>	<b>793.344,00</b>	<b>730.174,10</b>	<b>% 92,04</b>

Eragiketa arruntetan aurrekontuaren % 92,45 bete zen; kapital-eragiketetan, berriz, % 67,79.

Jarraian, gastuen aurrekontuaren likidazio-egoera eta diru-sarreraren aurrekontuaren likidazio-egoera adierazi dira, kapituluka zehaztuta.

### A) Gastuen egoera:

2020ko ekitaldiko gastuen kapitulu ekonomiko bakoitzean, datu hauek adierazi dira: aurrekontuen aurreikuspenak, onartutako obligazio garbiak eta egikaritze-ehunekoa:

Atala	Aurreikuspenak	Aitortutako obligazio garbiak	Egikaritzea (%)
1 Langile-gastuak	575.344,00	554.002,64	% 96,29
2 Gastuak ondasun arruntetan eta zerbitzuetan	165.900,00	137.929,97	% 83,14
4 Transferentzia arruntak	38.800,00	29.225,00	% 75,32
6 Inbertsio errealak	13.000,00	9.016,49	% 69,36
8 Finantza-aktiboak	200,00	0,00	% 0,00
9 Finantza-pasiboak	100,00	0,00	% 0,00
<b>Guztira</b>	<b>793.344,00</b>	<b>730.174,10</b>	<b>% 92,04</b>

### B) Diru-sarreraren egoera:

Diru-sarreraren aurrekontuaren likidazio-egoerak agerian jarri du diru-sarrera horiek Nafarroako Foru Ogasunetik jasotako transferentzien ondorio direla; izan ere, ekitaldiko diru-sarrera guztien ia % 100 dira.

Atala	Aurreikuspenak	Aitortutako eskubide garbiak	Egikaritzea (%)
3 Tasak eta beste sarrera batzuk	100,00	0,00	% 0,00
4 Transferentzia arruntak	779.900,00	779.900,00	% 100,00
5 Ondare-sarrerak	44,00	0,00	% 0,00
7 Kapital-transferentziak	13.000,00	13.000,00	% 100,00
8 Finantza-aktiboak	200,00	0,00	% 0,00
9 Finantza-pasiboak	100,00	0,00	% 0,00
<b>Guztira</b>	<b>793.344,00</b>	<b>792.900,00</b>	<b>% 99,94</b>

Iruñean, 2021eko martxoaren 25ean











**Defensor del Pueblo  
de Navarra  
Nafarroako Arartekoa**