

URTEKO TXOSTENA 2024



AURKIBIDEA

AURKEZPENA.....	8
1. KAPITULUA. SARRERA ETA EGIKARITZE-LABURPENA.....	13
2. KAPITULUA. KEXAK. DATU OROKORRAK.	47
2.1. AURKEZTU ETA KUDEATU DIREN KEXAK.	47
2.2. KEXAK HARTU DITUZTEN ADMINISTRAZIO PUBLIKOAK.....	50
2.3. ONARTUTAKO KEXAK.	57
2.4. ESPAINIAKO HERRIAREN DEFENDATZAILEARI EDO BESTE AUTONOMIA- ERKIDEGOETAKO HERRITARREN ESKUBIDEEN DEFENTSARAKO GOI- KOMISARIO PARLAMENTARIOEI BIDLITAKO KEXAK.....	58
2.5. IKERTUTAKO KEXAK. IKERKETEN EMAITZA.	59
2.6. KEXEN ONDORIOZ EMANDAKO EBAZPENAK.	60
2.7. ADMINISTRAZIO PUBLIKOEK EBAZPENAK NORAINO ONARTU DITUZTEN.	63
2.8. KEXETAN JASOTAKO ESKAEREN GUZTIZKO ONARPEN-MAILA.	69
3. KAPITULUA KEXEN BANAKETA ARLOKA.	71
3.1. AURKEZTUTAKO KEXEN BANAKETA ETA ZERREDA.	71
3.2. KEXEN ZERREDA.	72
3.2.1. Enplegu publikoko lanpostu batera sartzea.	72
3.2.2. Administrazio elektronikoa.	91
3.2.3. Nekazaritza eta abeltzaintza.	95
3.2.4. Gizarte-ongizatea.	97
3.2.5. Administrazio publikoen ondasunak.	147
3.2.6. Merkataritza eta kontsumoa.	149
3.2.7. Kontratu publikoak.....	154
3.2.8. COVID-19a.	155
3.2.9. Kultura.	156
3.2.10. Kirola.	157
3.2.11. Hezkuntza.....	161
3.2.12. Hauteskundeak.	193
3.2.13. Energia.	193
3.2.14. Euskara.	196



3.2.15. Atzerritarrak.....	200
3.2.16. Funtzio publikoa.....	211
3.2.17. Toki-erakundeen funtzionamendua.....	233
3.2.18. Ogasun publikoa.....	239
3.2.19. Justizia.....	257
3.2.20. Gazteria.....	263
3.2.21. Ingurumena.....	263
3.2.22. Memoria historikoa.....	280
3.2.23. Herri lanak.....	282
3.2.24. Datu pertsonalen babesa.....	284
3.2.25. Administrazio publikoen ondare-erantzukizuna.....	286
3.2.26. Osasuna.....	289
3.2.27. Herritarren segurtasuna.....	338
3.2.28. Zerbitzu publikoak.....	347
3.2.29. Gizarte Segurantzaz.....	352
3.2.30. Lana.....	361
3.2.31. Trafikoa eta bide-segurtasuna.....	365
3.2.32. Gardentasuna, informazio publikorako eskubidea eta herritarren partaidetza...	378
3.2.33. Garraio publikoa.....	384
3.2.34. Turismoa.....	388
3.2.35. Hirigintza.....	389
3.2.36. Etxebizitza.....	399
4. KAPITULUA. KEXEN SAILKAPENA, ZEHARKAKO GAIEN ARABERA.....	427
4.1. HAURRAK ETA NERABEAK.....	429
4.2. DESGAITASUNA ETA MENDEKOTASUNA.....	439
4.3. ADINEKOAK.....	445
4.4. GENEROA.....	450
4.5. ARRAZAKERIA ETA XENOFOBIA.....	454
5. KAPITULUA. GENEROAREKIN LOTURIKO KEXEN BANAKETA.....	457
6. KAPITULUA. OFIZIOZKO JARDUKETAK.....	460
6.1. DATU OROKORRAK.....	460
6.2. 2024KO OFIZIOZKO JARDUKETAK.....	464



6.2.1.	N-121-A errepideko trafikoaren arriskugarritasuna Arraitzeko Bentak inguruan.	464
6.2.2.	Etixerik gabeko pertsona bat hiltzea Iruñean.	469
6.2.3.	Liburutegiak ixtea, arduradunik ez dagoelako.	471
6.2.4.	Arrotxapeako "narkopisuek" bizilagunei sortutako arazoak.	472
6.2.5.	Hezetasunak eta itoginak Iruñeko autobus geltokian.	474
6.2.6.	Eskubide digitalen gutuna eta gaiari buruzko dibulgazio jarduketak.	476
6.2.7.	Etxabakoitzen haurren taldeak berrezartzeko erreklamazioa.	479
6.2.8.	Cascanten osasun-zentro berri bat eraikitzea.	483
6.2.9.	Tutoretzapeko apartamentu batean adineko bat zendu izana.	487
6.2.10.	Adingabeek bapeagailuak erraz eskuratu ahal izatea.	490
6.2.11.	Etixerik ez duten pertsonen kokapen batean gertatutako sutea.	496
6.2.12.	Elikadura txarra desgaitasun-zentro batean.	499
6.2.13.	Klima-aldaketaen legea ez garatzea.	502
6.2.14.	Tutera kalea oinezkoentzako arriskutsua izatea.	510
6.2.15.	Kanariar Uharteetako kostaldera iristen diren migratzaileak hartzea.	512
6.2.16.	Iruñera heldu zen familia bati arretarik eta harrerarik ez eskaintzea (familian adingabeak ere zeuden).	524
6.2.17.	Etxebizitzak alokairu-poltsan sartzeko eskakizunak.	534
6.2.18.	Lekarozen oinezkoentzako pasagunerik ez izatea.	538
6.2.19.	Elikagai-laguntza jasotzeko programaren sistemaren aldaketa.	541
6.2.20.	Barañaingo adineko pertsonentzako eguneko zentroko obrak geldiaraztea.	545

7. KAPITULUA. ZERBITZU PUBLIKOAK HOBETZEKO HERRITARREK EGINDAKO PROPOSAMENAK. 549

7.1.	DATU OROKORRAK.	549
7.2.	PROPOSAMENEN EDUKIA.	551
7.2.1.	Ikastetxeetan bizikidetza zainduko duen figura bat integratzea.	551
7.2.2.	Mutualitateei egindako ekarpenen ondoriozko erretiro-prestazioak PFEZn duen tratamendu fiskalaren gaineko proposamena.	552
7.2.3.	Lanpostuak gaixotasun kroniko larriak dituzten irakasleei lanpostuak egokitze araudia egiteari buruzko proposamena.	566
7.2.4.	Etxebizitza babestuen erosketen BEZa murriztea, % 4 izan arte.	569



7.2.5. Hipoteka-mailegua deuseztatzeko iraungitze-epea aldatzeko proposamena....	571
7.2.6. Osasunbidearen aldi baterako kontratazio-zerrendak kudeatzeko arauak aldatzea.....	572
7.2.7. Desgaitasuna duten pertsonen arreta hobetzea osasun-zentroetan eta ospitaleetan.....	574
8. KAPITULUA. GARAPEN JASANGARRIRAKO HELBURUEI LOTUTAKO ESPEDIENTEAK.....	576
8.1. KEXAK.....	577
8.2. 2023ko EMAITZEKIKO KONPARAZIOA.....	586
8.3. OFIZIOZKO JARDUKETAK.....	587
8.4. HOBEKUNTZA-PROPOSAMENAK.....	593
9. KAPITULUA. BITARTEKARITZA-ZERBITZUA.....	596
9.1. JARDUKETA OROKORRAK.....	596
9.2. BITARTEKARITZA-ESPEDIENTEAK.....	596
10. KAPITULUA. GOMENDIOAK, IRADOKIZUNAK ETA LEGEZKO BETEBEHARREN GOGORARAZPENAK.....	605
10.1. SARRERA.....	605
10.2. GOMENDIOAK, IRADOKIZUNAK ETA LEGEZKO BETEBEHARREN GOGORARAZPENAK GAIAREN ARABERA.....	606
10.2.1. Enplegu publikoko lanpostu batera sartzea.....	606
10.2.2. Administrazio elektronikoa.....	610
10.2.3. Nekazaritza eta abeltzaintza.....	612
10.2.4. Gizarte-ongizatea.....	613
10.2.5. Administrazio publikoen ondasunak.....	634
10.2.6. Merkataritza eta kontsumoa.....	635
10.2.7. Kontratu publikoak.....	635
10.2.8. COVID-19a.....	636
10.2.9. Kultura.....	636
10.2.10. Kirola.....	637
10.2.11. Hezkuntza.....	639
10.2.12. Energia.....	647
10.2.13. Euskara.....	648



10.2.14. Funtzio publikoa.	651
10.2.15. Toki-erakundeen funtzionamendua.	658
10.2.16. Ogasun publikoa.	659
10.2.17. Justizia.	663
10.2.18. Ingurumena.	663
10.2.19. Memoria historikoa.	674
10.2.20. Herri-lanak.	675
10.2.21. Datuen babesa.	676
10.2.22. Administrazio publikoen ondare-erantzukizuna.	677
10.2.23. Osasuna.	678
10.2.24. Herritarren segurtasuna.	695
10.2.25. Zerbitzu publikoak.	698
10.2.26. Lana.	701
10.2.27. Trafikoa eta bide-segurtasuna.	702
10.2.28. Gardentasuna, informazio publikorako eskubidea eta herritarren partaidetza...	707
10.2.29. Garraio publikoa.	709
10.2.30. Turismoa.	711
10.2.31. Hirigintza.	712
10.2.32. Etxebizitza.	716
10.3. IRADOKIZUN NORMATIBOAK.	727
10.3.1. Enplegu publikoko lanpostu batera sartzea.	727
10.3.2. Gizarte-ongizatea.	727
10.3.3. Hezkuntza.	728
10.3.4. Funtzio publikoa.	730
10.3.5. Ogasuna.	731
10.3.6. Osasuna.	732
10.3.7. Etxebizitza.	733
10.4. ADMINISTRAZIO PUBLIKOEK EBAZPENAK NORAINO ONARTU DITUZTEN.	735
10.5. EBAZPENIK EMAN BEHARRIK GABE EBATZITAKO ESPEDIENTEAK.	740
10.6. EBAZPENA ONARTUTA DUTEN EDO IZAPIDETU BITARTEAN EBATZI DIREN GAIEN KOPURUA.	743



11. KAPITULUA. NAFARROAKO ADMINISTRAZIO PUBLIKOEK NAFARROAKO ARARTEKOARI LAGUNTZEA.	749
11.1. NAFARROAKO ADMNISTRAZIO PUBLIKOEK ARARTEKOARI LAGUNTZEKO DUTEN BETEBEHARRA.	749
11.2. INFORMAZIOA EDO ERANTZUNA BIDALTZEAN ATZERAPEN HANDIEGIA IZAN DUTEN ADMINISTRAZIOEN AIPAMENA.	750
12. KAPITULUA. HERRITARRENTZAKO ARRETA BULEGOA: KONTSULTAK...	754
12.1. DATU OROKORRAK.	754
12.2. KONTSULTAK GAIAREN ARABERA.	755
12.3. KONTSULTEN XEHAKAPENA.	756
13. KAPITULUA. KONTSULTEN BANAKETA GENEROAREN ARABERA.	772
14. KAPITULUA. ERAKUNDEAK HERRITARREKIN DUEN HARREMAN ZUZENA.	774
14.1. KEXEN ETA KONTSULTEN ATZEAN DAUDEN KOLEKTIBOAK ETA ERAKUNDEAK.	774
14.2. HARREMANAK GIZARTE-ERAKUNDEEKIN, ERAKUNDEAREN EKIMENEZ.	779
15. KAPITULUA. HERRITARREN IRITZIA ETA BALORAZIOA.	790
16. KAPITULUA. PARLAMENTUKO AGERRALDIAK.	801
16.1. FORU-ARAU BIDEKO BATZORDEAN URTEKO TXOSTENA AURKEZTEA. ...	801
16.2. PARLAMENTUAREKIN LOTUTAKO BESTE JARDUERA BATZUK.	801
17. KAPITULUA. NAFARROAKO HAURREN ETA NERABEEN EGOERARI BURUZKO INFORMAZIOA.	803
17.1. EGINDAKO JARDUEREN DESKRIBAPENA ETA EBALUAZIOA.	803
17.2. AZKEN URTEOTAKO BILAKAERAREN INFORMAZIO-TAULAK.	819
17.3. IRADOKIZUNAK.	824
17.4. NAFARROAN HAURRAK ETA NERABEAK BABESTEN DIHARDUTEN GIZARTE-ERAKUNDEEKIN IZANDAKO BILEREI BURUZKO INFORMAZIOA. ...	827
18. KAPITULUA. NAFARROAKO ARARTEKOAK NAFARROAKO KONTSEILUETAN ETA ORGANISMOETAN PARTE HARTZEA.	842
18.1. NAFARROAKO GARDENTASUN-KONTSEILUA.	842
18.2. NAFARROAKO HAURREN ETA NERABEEN KONTSEILUA.	844



18.3. FAMILIA-HARRERARAKO MAHAIA.....	845
18.4. ARRAZAKERIAREN ETA XENOFOTIAREN AURKA BORROKATZEKO NAFARROAKO KONTSEILUA.	846
18.5. NAFARROAN DESGATASUNA DUTENEI GATASUN JURIDIKOA BALIATZEN LAGUNTZEKO ARAUDIARI JARRAIPENA EGITEKO BATZORDE TEKNIKOA.....	846
18.6. HIZKUNTZA-KOMISARIOEN NAZIOARTEKO ELKARTEA.	847
19. KAPITULUA. BESTE DEFENTSA-ERAKUNDE BATZUEKIKO HARREMANAK.	849
19.1. HERRIAREN DEFENDATZAILEAK KOORDINATZEKO XXXVII. JARDUNALDIAK.....	849
19.2. BESTELAKO JARDUERAK HERRIAREN DEFENDATZAILE AUTONOMIKOEKIN.	852
20. KAPITULUA. ERAKUNDEAREN AGENDA.....	853
ERANSKINA. ERAKUNDEAREN 2024KO AURREKONTUAREN LIKIDAZIOA.	876



AURKEZPENA.

2024an, mugarri garrantzitsu bat gertatu zen Nafarroan Giza Eskubideen arloan: Nafarroako Arartekoaren ebazpen baten ondotik, Nafarroako Udal eta Kontzejuen Federazioaren (NUKF) Batzorde Betearazleak “Egoera zaurgarrian dauden pertsonak Nafarroan erroldatzeko irizpideak bateratzeko jarraibideak” izeneko dokumentua onartu zuen.

Nafarroako Arartekoa naizen aldetik, gogo onez hartu nuen akordio hori; izan ere, hobetzeko modukoa izan arren, erakundeen arteko lankidetzaren bidez eta, bereziki, egunero-egunero pertsona ahul eta zaurgarrienei laguntzen eta horiek zaintzen lan egiten duten gizarte-erakundeei entzunez atera daitezkeen emaitzen adibide bikaina izan da. Azken batean, erakunde horiek dira pertsona behartsuen egunerokoa inork baino hobeto ezagutzen dutenak. Agintaldiko hiru urte hauetan, 76 erakunde bisitatu eta laguntza eman diegu.

NUKFren dokumentuak berariaz aipatzen du Nafarroako Arartekoak emandako gomendioa, eta bizi diren udalerrian, bizilekua egiaztatzeko zailtasunak dituzten pertsonen erroldatzea errazteko neurriak ezartzen ditu, bai eta bizilekurik ez dutenen erroldatzea errazteko ere. Horraino iristeko, auzi horretan parte hartzen duten alderdi guztien ahalegina beharrezkoa izan da, eta, horregatik, egindako lana aitortu eta goretsi nahi dut.

Urtebete lehenago, Giza Eskubideen Adierazpen Unibertsalaren 75. urteurrenaren kariaz, Nafarroako Arartekoak, 56 gizarte-erakunderekin batera, konpromisoen dekalogo sinatu zuen, “pertsona guztiek eskubide guztiak dituztela” aldarrikatzen duen ikuspegi partekatuan aurrera egiteko helburuz.

Konpromiso horietako bat zen, hain zuzen ere, lankidetzaren sustatzea, giza eskubideen defentsan sinergiak sortzeko eta “inor atzean gera ez zedin” laguntzeko. Erakunde horiekin izandako topaketetan, egoera zaurgarrian dauden edo bazterturik geratzeko arriskuan dauden pertsonen erroldatzeko dituzten zailtasunak identifikatu ziren. Estortsio kasuen berri ere eman zen.

Gizarte-erakundeek egoki nabarmendu zuten erroldatzea dela beste eskubide eta gizarte-zerbitzu batzuetarako modua irekitzen duen “giltza”. Aurretiazko izapide hori bete gabe, ezinezkoa da beste edozein eskaera kudeatzea.

Informazio horretatik abiatuta, defentsa-erakundeak hiru jarduera-ildori ekin zien:



1. Eskubideen erregistroa: gizarte-erakundeei iradoki zien erroldatze-eskaerak erregistro-izapideen bidez aurkeztea, gerora gainbegiratu zitekeen administrazio-prozedura abiatu zela bermatzeko.
2. Ofiziozko jarduna: ofiziozko ikerketa hasi zen Iruñeko Udalaren eta Nafarroako Udal eta Kontzejuen Federazioaren aurrean, egoera aztertze asmoz.
3. Ikerketa horren ondotik, Arartekoak ebazpena eman zuen, erroldatzea errazteko, pertsona zaurgarrien eskubideak bermatzeko eta estortsioak eragiten dituzten egoerak prebenitzeko zenbait neurri gomendatuz.

Azaldutako prozesuak ondorio emankorrak ekarri ditu, eta, gaur egun, erroldatzeak egin dira akordio horri esker. Bete den konpromiso garbiaren adibidea. Nafarroako Arartekoak ildo horretan gizarte-erakundeekin batera lan egiten jarraitzeko borondatearen gogorarazpena.

Jakina denez, oraindik ere asko dago egiteko. Egun, erroldatutako pertsonak dagozkien gainerako eskubideak benetan eskuratzen dituztela ikuskatu behar da. Baina egia da dozenaka pertsona batzuk (horren) atzean ez geratzeko beste urrats bat egin dutela.

Horixe da, hain zuzen ere, 2030 Agendaren bigarren helburua. Nazio Batuen Erakundean, 193 herrialdek erdietsitako akordio historikoa da, baina, zoritxarrez, giza eskubide oinarritzkoenak ukatu nahi dituzten jarrerak erabiliz, gaur egun oso modu ulergaitzean laidoztatzen ari dena. Harriturik gaude Giza Eskubideen aurkako pandemia baten hasiera izan daitekeenaz.

Horregatik, 2024. urtean ere, Nafarroako Arartekoak lankidetzatza-hitzarmena sinatzea proposatu zien erkidegoetako gainerako defentsa-erakundeei eta estatuko herriaren defendatzaileari, 2030 Agendan jasota dauden Garapen Jasangarrirako Helburuak gogoz bultzatzeko eta sustatzeko.

Orain arte, Andaluziako Arartekoak, Kanariar Uharteetako Arartekoaren diputatuak, Kataluniako Arartekoak (Síndic de Greuges) eta Euskal Autonomia Erkidegoko Arartekoak eman dute pausoa, eta Nafarroako Arartekoak bidelagun izango ditu ekimen horretan. Hala, ekimenak berretsi nahi du herriaren defendatzaile horiek guztiek pobrezia desagerrarazteko, berdintasuna lortzeko, planeta babesteko, oparotasuna sustatzeko eta bakea zein justizia defendatzeko konpromiso gogozkoa, besteak beste.



2024an, Gasteizen egin ziren herriaren defendatzaileen koordinazio-jardunaldietan, beste gai garrantzitsu bati heldu zitzaien: “Defentsa-erakundearen lana administrazio onerako eskubidea sustatzeko”.

Erakunde guztiak bat gatoz iritzi honekin: Administrazioaren batek herritarrengandik hurbilago egoteko eta harremanak eta izapideak errazteko ahalegin laudagarriak egin dituen arren, administrazio gehienak batere enpatiarik eta adeitasunik ez duen “defentsazko” burokraziaren atzean babesten dira, eta inoiz ez dute barkamenik eskatzen atzerapenengatik edo akatsengatik, eta, anitzetan, erantzunik ere ez dute ematen, horretara behartuta egon arren. Herritarren iritziz, jardunbide hori sistemikoa da eta administrazioa etsaitzat edo “gatazka-eremutzat” hartzen dute.

Administrazioaren eta herritarren arteko harremana gero eta asimetrikoagoa da eta bidegabeagoa. Herritarrek zorrotz bete behar dituzte epeak; mugaeguna iristen denean, ez zaie inongo atzerapenik onartzen, ezta ordu gutxi batzuetakoa ere, ezin dute akats txikiena zuzendu, zigorra jaso edo eskubideak, zerbitzuak edo laguntzak galtzeko beldurrez. Aitzitik, Administrazioak lege ezarritako epeak gainditu ditzake, “lan-bolumen handia” dagoela argudiatuta, eta hilabeteetako atzerapenak onartzen dira, ezer gertatzen ez dela, ez-betetze horrengatik konpentsaziorik ez dagoela, inolako zehapenik ez dagoela edo erantzukizunik hartzen ez dela, ezta, behintzat, barkamenik eskatzen ez dela.

Herritarrek Administrazioarekiko konfiantza galtzen badute, oso zaila izanen da konfiantza hori berreskuratzea, eta hori “hazia” izan liteke sistema demokratikotik aldentzeko. Aitzitik, administrazio onak indartu egin ditzake erakundeak eta herritarrek erakunde horiei buruz duten pertzepzioa, sistema demokratikoaren narriadura eta pentsamendu totalitarioaren hedapena prebenitzen laguntzeko xedez.

Administrazioarentzat ez da erraza izanen herritarrengana hurbiltzea gauzak hobeto egin nahi dituela azaltzeko. Administrazioak lehen aukera baliatu behar du ongi egiten duela erakusteko, eta aukera hori gertatzen da herritarrek Administrazioa jotzen duenean izapidea egitera. Horixe da abagunea eta aukera, eta ez lioke joaten utzi behar.

Gure aldetik, eginetan agertu edo etsenpluaren bidez predikatzen ahalegintzen gara. Pertsonak atea zabalik hartzen ditugu, aurretiko hitzordua aukerakoa dela, idatziz adierazteko zailtasuna duten pertsonen kexen kontakizuna idazten laguntzen diegu, sarrera digitalen kasuan, hartu-agiriaren berri ematen dugu, gehienez ere, 24 orduko epean, espedientearen amaitu ondoko gogobetetze-maila adierazteko eskatzen dugu eta



eraginpeko pertsonen zenbaitetan pairatzen dituzten egoera zailetan, enpatiaz erantzuten saiatzen gara.

Nafarroako Arartekoa naizen aldetik, lerro hauek baliatuz azpimarratu nahi dut erakundean lan egiten duten pertsona guztien zorrozatasuna, profesionaltasuna, independentzia, ahalegina, dedikazioa eta konpromisoa, horiei guztiei esker gauzatu baitezakegu zerbitzu garrantzitsu hau eskatzen diguten pertsona guztientzat, guztion onerako.

Nafarroako Arartekoak, guztira, 4.725 jarduketa bideratu zituen 2024an, aurreko urtean baino % 14,3 gehiago. Kexen kopurua 1.416koa izan zen (+% 18,8), neurri batean, erakundeak komunikazio-ahalegin handiagoa egin zuelako eta, ziur asko, egunetik egunera gero eta gorabehera gehiago gertatzen direlako gainezka eginda dauden administrazio publikoetan.

Nafarroako herritarren defentsa-erakundeak izapidetu dituen kexa guztien eta emandako ebazpen guztien % 78,5 konpondu eta onartu zituzten Nafarroako administrazio publikoek.

Azken txostenean adierazi nuen bezala, nire asmoa ez da nire ahotsa plazaratzea, ezpada, administrazioek ondo tratatzen ez dituzten, beren eskubideak aitortuta ikusten ez dituzten edo desberdintasun-arrakalaren aurrean berdintasun handiagoa eskatzen duten pertsonen ahotsa baizik.

Berriz ere, txosten hau ondokoei baliagarri izanen zaielakoan nago:

- Nafarroako Parlamentuari, errealitatea eta herritarrek dituzten arazoak hobeto eta osokiago ezagut ditzan, politika- eta legegintza-lan hobea eta egokiagoa egiteko xedez;
- herri-administrazioei, herritarrei zerbitzua emateko eta haien bizi-kalitatea hobetzeko jarduera eraginkorragoa eta efizienteagoa garatzen laguntzeko;
- eta, azkenik, Nafarroan bizi diren pertsonen, Nafarroako Arartekoak zein neurritan lagun diezaiekeen egiazta dezaten, askotan, beren eskubideen defentsan, bereziki ahulenen defentsan, desorekaturik dagoen balantza hori orekatzeko erakunde-babes gisa.

Txostena bukatu dugun egunean, hiru urte bete ditut Nafarroaren Arartekoaren titular gisa, hau da, nire agintaldiaren erdia igaro da, eta esan dezaket egiazko ohorea dela Nafarroako Foru Komunitatean bizi diren pertsonen eskubideak defendatzea.

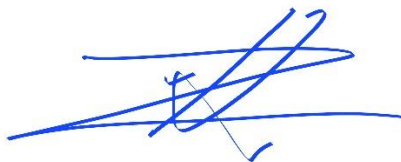


Motibazio horrekin egiten dut lan egunero.

Pamplona/Iruña, 24 de marzo de 2025.

El Defensor del Pueblo de Navarra

Nafarroako Arartekoa



Patxi Vera Donazar



1. KAPITULUA. SARRERA ETA EGIKARITZE-LABURPENA.

1. Nafarroako Foru Eraentza Berrezarri eta Hobetzeari buruzko Lege Organikoaren (NFEBHLO) 18 ter artikulua 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 jardura azter dezake, eta jarduketa horren berri eman behar dio Parlamentuari.

Illo horretan, Nafarroako Foru Eraentza Berrezarri eta Hobetzeari buruzko 13/1982 Lege Organikoa aldatu zuen urriaren 27ko 7/2010 Lege Organikoaren hitzaurrean ezartzen da Nafarroako Arartekoa Nafarroako Foru Komunitateko erakundea dela.

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

Bi lege horiekin bat etorriz, bai eta Nafarroako Arartekoa aipatzen duten beste foru-lege batzuekin bat etorriz ere (hala nola haurrak eta nerabeak zaintzeari eta babesteari eta haien familiak, eskubideak eta berdintasuna sustatzeari buruzkoak; gardentasunari eta informazio publikoa eskuratzeko eskubideari buruzkoak; Nafarroako Kontseiluari buruzkoak; LGTBI+ pertsonen berdintasunari buruzkoak; emakumeen eta gizonen arteko berdintasunari buruzkoak; edo arrazakeriaren eta xenofobiaren aurkako borrokari buruzkoak), defentsa-erakunde honek ondoko eginkizunak betetzen ditu:

- a) Konstituzioak herritarrei aitortzen dizkien eskubideak defendatzea eta eskubide horien babesa hobetzea.
- b) Nafarroako Foru Eraentza Berrezarri eta Hobetzeari buruzko Lege Organikoak herritarrei aitortzen dizkien eskubideak defendatzea eta eskubide horien babesa hobetzea.



c) Nafarroako Foru Komunitateko eta Espainiako Estatuko legeetan, Europar Batasuneko arauetan eta nazioarteko hitzarmenetan aitortzen diren eskubideak defendatzea eta horien babesa hobetzea.

d) Nafarroako Foru Komunitateko Administrazioak, toki entitateek nahiz Nafarroako Foru Komunitateko edozein erakunde publikok herritarrei emandako zerbitzu publikoak hobetzea.

e) Herritarren interesen eta Nafarroako administrazio publikoek zaindu beharreko interes orokorraren arteko bitartekotza eta kontziliazioa egitea.

f) Herritarrei informazioa ematea eta laguntzea, administrazio publikoen aurrean beraien eskubideak hobeki erabiltzeko.

g) Nafarroako Parlamentuari, foru-parlamentariei eta Nafarroako gainontzeko entitate publikoei informazioa eta laguntza ematea, bai haiek hala eskatuta, bai defentsa-erakundearen ekimenez, herritarren eskubideei lotutako bere eskumeneko gaietan.

h) Espainiako Herriaren Defendatzailearekin 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 gogorarazpenak egiten ditu.

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

2024. 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 jarduera nagusien berri ematen dio Nafarroako Arartekoak Nafarroako Parlamentuari.

Uztailaren 3ko 4/2000 Foru Legearen 37. artikulua zehazten du urteroko txosten horren edukia: kexen kopurua eta motak; alde batera utzitako kexen kopurua eta motak eta alde batera uzteko kausak; ikertu diren gaiak eta ikerketa horien emaitzak; erakundeak emandako oharpenak, iradokizunak, gogorarazpenak edo gomendioak (administrazioak



zein onartu dituen adierazita); eta erakundearen aurrekontuaren likidazioa jasoko duen eranskina.

Manu hori betetzeko, urteko txosten honetan Nafarroako Arartekoak 2023an zehar garaturiko jarduerari buruzko datuak jaso ditugu.

3. Txostenaren edukia hogei kapitulutan banatuta dago.

1. kapitulua (honako hau) atariko kapitulua da, eta txostenaren edukia eta egitura aipatu eta txosten osoaren **egikaritze-laburpen** baten eginkizuna du.

2. kapituluak aurkeztu diren kexen kopuruari buruzko datuak eskaintzen ditu, administrazio hartzaileak, kexen harira eginiko ikerketen ondoren erakundeak emandako ebazpenen balorazio orokorra eta ebazpenek izan duten onarpen maila ere bai.

3. kapituluan, gaiaren arabera sailkatuta ageri dira kexak, eta adierazten da zein administrazio publikori bidali zaizkion edo zeini dagozkion; horrez gain, azaltzen da zer egin duen erakundeak kasu bakoitzean eta, legezko betebeharren gomendio, iradokizun edo gogorarazpen bat egin denean, onartuak edo ezetsiak izan diren, edo erantzuteke dauden; gainera, aurtengo berrikuntza moduan, ebazpenaren hitzez hitzeko aipamena ere txertatzen da.

4. kapituluak zeharkako gaien arabera **kexen** sailkapena jaso du, hala nola Haurtzaroa eta nerabezaroa, Desgaitasuna eta mendekotasuna, Adinekoak, Generoa eta Arrazakeria eta xenofobia.

5. kapituluan, kexak generoaren arabera sailkatuta ageri dira.

6. kapituluan, erakundeak eginiko **“ofiziozko jarduketak”** bildu dira, eta azaldu da nola izapidetu diren eta zer emaitza izan duten.

7. kapituluak herritarrek zerbitzu publikoen inguruko **hobekuntza-proposamenak** eta haien emaitza jaso ditu.

8. kapituluan, NBEren 2030 Agendaren **Garapen Jasangarrirako 17 Helburuetan (GJH) sailkatutako** kexak, ofiziozko jarduerak eta proposamenak jaso dira.

9. kapituluak Nafarroako Arartekoaren **Bitartekaritza Zerbitzuaren** jarduera azaltzen du, eta kudeatutako espedienteen zerrenda dakar.



10. kapituluak laburbilduta biltzen ditu Nafarroako Arartekoak administrazio edo erakunde eskudunei bere ikuskatze-jarduketaren emaitza gisa egin dizkien **gomendio, iradokizun eta legezko betebeharren gogorazpenak**. Herritarren kexen eta proposamenen harira eta ofiziozko jarduketan harira eman dira gomendio, iradokizun eta gogorazpen horiek guztiak. Halaber, aipatu dugu noraino onartu dituzten edo ez gomendio, iradokizun eta gogorazpen horiek Nafarroako administrazio publikoek edo gainerako erakundeek. Era berean, 2024an prestatutako arau-iradokizunen berariazko atala ere txertatu da.

11. kapituluak kasu jakin batzuetan Ararteko erakundeari **laguntza emateko betebeharra** dela-eta, arduratsuak izan ez diren Nafarroako administrazio publikoak jasotzen ditu.

12. kapituluak, herritarrei **arreta emateko bulegoaren** jardura zehazten da, kontsulta-kopuruari eta herritarrek informazioa eskatu duten gaiak aipatuta.

13. kapituluak, **generoaren** arabera sailkatu dira aurkeztutako kontsultak.

14. kapituluak, interes sozialak eta profesionalak ordezkatzeko dituzten erakundeak ageri dira, bai eta erakundearekiko **harremanetan** egon diren gizataldeak ere, dela zuzeneko elkarriketan, dela kexa eta kontsulten bidez.

15. kapituluak, herritarrek proposatu dituzten gaien inguruan, erakundeak izan duen esku-hartzeari buruzko **iritzia** eta herritarren **balorazioa** jaso dira.

16. kapituluak, Nafarroako Arartekoak Nafarroako Parlamentuan egindako **agerraldia** aipatu da, baita Nafarroako Gorteek antolatutako ekitaldietan izandako beste bilera eta parte-hartzeak ere.

17. kapituluak, **haurren eta nerabeen egoerari buruzko balorazioaren** gaineko datuak jaso dira, Haur eta nerabeei arreta eta babesa eman eta haien familiak, eskubideak eta berdintasuna sustatzeko maiatzaren 11ko 12/2022 Foru Legearen 9. artikuluan ezarri bezala. Zehaztaper batzuk egin behar dira horri buruz, Eskubide Sozialetako Departamentutik jasotako datuen arabera. Halaber, **gizarte-erakundeekin izandako bilerak** jaso dira, erakunde horiek babesgabetasun-egoerak prebenitzeko proposatutakoak eta komunikabideetan adingabeei buruz egindako aipamenak dakartzan beste atal bat gehitu da.

18. kapituluak Nafarroako Arartekoaren jardura azaltzen du, **hainbat kontseilu eta erakundetan** parte-hartzeari eta kide izateari dagokionez.



19. kapituluak, Nafarroako Arartekoak beste defentsa-erakunde batzuekin dituen harremanak aipatzen dira, hala nola **Herriaren Defendatzaileak Koordinatzeko XXXVII. Jardunaldiak**, Gasteizen, “Defentsa-erakundeen lana, administrazio onerako eskubidea sustatzeko” lelopean egindakoak.

20. kapituluak, Nafarroako Arartekoaren **agenda instituzional osoa** jasotzen du, hilabetekako hurrenkera kronologikoan.

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

4. 2024. urtean, Nafarroako Arartekoak **4.725** jarduketa egin ditu guztira, aurreko urtean baino % **14,3** gehiago.

Kopuru horren barnean sartzen dira:

- Kudeatutako **1.663** kexak (2024ko egutegiko urtean, 1.416 kexa aurkeztu ziren, eta horiei gehitu behar zaizkie aurreko ekitalditik itxi gabe zeudenak).
- Erantzundako **2.751** kontsultak.
- Erakundeak kudeatutako ofiziozko **30** jarduketak (horietatik, 2024an, 20 hasarazi ziren).
- Erakundeak kudeatutako **10** hobekuntza-proposamenak (horietako zazpi 2024an aurkeztu ziren).
- 2024an aurkeztutako eta kudeatutako **22** bitartekaritza-espedienteak.
- Nafarroako Parlamentuan izandako agerraldia, 2023ko urteko txostena aurkezteko Foru Araubideko Batzordearen aurrean.
- Nafarroako Gardentasunaren Kontseiluan eginiko **11** saioak.
- Nafarroako Gardentasunaren Kontseiluan aurkeztutako **9** txostenak, Nafarroako administrazio publikoek informazio publikoa ukatzeagatik herritarrek egin dituzten erreklamazioei buruzkoak.
- Haurren eta Nerabeen Nafarroako Kontseiluaren **2** saiotan izandako parte-hartzea.
- Harrera Mahaiaren saio batean **(1)** izandako parte-hartzea.



- Araudiaren jarraipenerako Batzorde Teknikoaren **2** bilkuratan izandako parte-hartzea, Nafarroan desgaitasunen bat duten pertsonei gaitasun juridikoa gauzatzen laguntzeko.
- Arrazakeriaren eta Xenofobiaren aurka Borrokatzeko Nafarroako Kontseiluaren saio batean **(1)** izandako parte-hartzea.
- International Association of Language Centres (IALC) erakundearen **6** jardueratan parte hartzea, online.
- Ombudsperson Federazio Iberoamerikarraren (FIO) Emakumeen Sarearen bilera batean **(1)** parte hartzea, online.
- Herriaren Defendatzaileak Koordinatzeko Jardunaldiak prestatzeko tailer batean **(1)** parte hartzea.
- Herriaren Defendatzaileak Koordinatzeko XXXVII. Jardunaldietan ("Defentsa-erakundeen lana, administrazio onerako eskubidea sustatzeko" gaiari buruzkoetan) parte hartzea.
- Nafarroako Arartekoaren ekimenez, gizarte-erakundeekin izandako **35** hartu-emanak edo bilerak.
- Agenda instituzionalean agertzen diren **178** bilerak, topaldiak, bertaratzeak, partaidetzak, ekitaldiak eta gainerako jarduerak, titularrarenak, kabinetearenak edo aholkularienak, aurreko zerrendan aipatu ez direnak.

Aipatutako datu horiek guztiek 2024ko abenduaren 31 dute erreferentziazko datatzat.

5. Aurreko kopuruek Nafarroako Arartekoaren lana jardueraren ikuspegi kuantitatiboa islatzen dute; nolanahi ere, lan horri ikuspegi kuantitatiboaren beste molde batetik begiratzeko modu da erakundeak herritarren eskubideen alde edo zerbitzu publikoen hobekuntzaren mesedetan Nafarroako administrazio publikoei buruz egindako ikuskapen-lana.

Ikuskatze-lan horretan, administrazio publikoei buruzko **1.171 ikerketa** egin ziren: 1.132 kexa direla-eta; 30 ofiziozko jarduketak direla-eta; eta herritarren 9 proposamen direla-eta.

Ikuskatze-lanaren ondorioz, **432 ebazpen** eman ziren, eta ebazpen horien barnean zeuden hauek: 259 gomendio, legezko betebeharren 161 gogorazpen, 164 iradokizun



eta 31 iradokizun normatibo. Erakundeak bere ikerketen eta jarduketan ondorioz administrazioei eta instituzioei helarazi zizkien. Hau da, administrazio-jarduera ikuskatzeko lana administrazio eta erakunde horiei jakinarazitako 615 erabakitan ehundu da, herritarren eskubideak hobeto defendatzeko edo zerbitzu publikoek hobeto funtziona dezaten.

6. Azpimarratzekoa da, aurreko urtean aurkeztutako kexa, kontsulta eta hobekuntza-proposamenak zenbaturik, guztira, **8.708 lagunek** jo zutela erakundera edo bulegora hurreratu zirela, aurreko urtean baino % 72,8 gehiago. Horietatik, 5.095 emakume (% 58,5) eta 3.613 gizon (% 41,7).

Kexei doakienez, esan beharra dago **5.095 lagunek** eskatu diotela Nafarroako Arartekoari esku har dezan.

Kontsultez denaz bezainbatean, **3.582** lagunek jo zuten Nafarroako Arartekora, herritarrek dituzten eskubideei, eskubide horiek gauzatzeko modurik egokienari edo administrazio-jardueraren legezketasunari buruzko informazioa eskuratzeko.

7 pertsonak egin zituzten hobekuntza-proposamenak.

Azkenik, **24** lagun lotzen zaizkie bitartekaritza-espedienteei.

7. 2024an aurkeztu diren **1.416 kexen** edukiek agerian jarri zituzten herritarrek administrazio publikoekiko harremanetan dituzten kezkak edo nahigabeak.

Kopuru handienetik txikienera emanda, 2024an jaso ziren kexa gehienak honako hamar arlo hauetakoak dira: osasuna, gizarte-ongizatea, hezkuntza, funtzio publikoa, etxebizitzak, ogasuna, enplegu publikora iristea, ingurumena, atzeritarrak eta trafikoa.

8. Osasunari dagokionez, 201 kexa aurkeztu ziren, aurreko urtean baino nabarmen gehiago (ia % 71,9 gehiago).

Kexa kopuruaren arabera, itxarote-zerrendei lotutakoak nabarmentzekoak dira, batez ere, Kirurgia Ortopedikoko eta Traumatologiako Zerbitzuan, Otorrinolaringologian, Bizkarezurraren Unitatean eta Oftalmologian. Kexa horietako batzuk izapidetzean konpondu ziren, Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuak hitzordua eman ohi baitie interesdunei kexa egin ondoren.

- 24 kexa jarri ziren Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuan jasotako arreta sanitario eta kliniko zehatzarekin ados ez egoteagatik edo arreta ematen duten profesionalengandik jasotako tratuarekin ados ez egoteagatik.



- 23 kexa arreta pediatrikoarekin lotuta zeuden. Horien artean, nabarmentzekoak dira haurren oftalmologia zerbitzuak adingabeei hitzordua atzerapenez ematea salatzeko 7 kexa. Beste 4 kexek pediatriarik eza aipatzen zuten honako herri hauetan: Leitza, Ultzama, Peralta eta Cadreita, Milagro eta Villafranca. Beste 3 kexaren kasuan, egileak ez zeuden ados arnas birus sinzitalari aurre egiteko txertoa adin jakin baterako bakarrik jartzearekin, eta hori, kexen egileen iritziz, adinagatiko diskriminazioa zen. Beste 3 kexek desadostasuna adierazten zuten kexa-egileen seme-alabak Mendillorriko osasun etxera esleitu zirelako, Sarrigurengo osasun etxean pediatriako arreta berrantolatzearen ondorioz, bertan artatu behar ziren haur kopuru handia zelako.
- 16 kexa lehen mailako arretari buruzkoak ziren, eta horien artean, nabarmentzekoak dira familia-medikuak artatzeko herritarrek jasaten dituzten atzerapenari buruzkoak, askotan, hainbat egunetakoa, baita, zenbait kasutan, asteetakoa ere bai. Horietako bat sinatzaileen talde batek aurkeztu zuen, Arrotxapeko osasun etxean hitzordua gaitutako edozein bide erabiliz hartu ezin zela eta, ondorioz, herritar asko osasun etxea ireki baino ordubete lehenago ilaran jartzen zirela salatzeko. Horrez gain, herritarraren etxetik urrunago dagoen medikua edo osasun etxea esleitzea salatzeko kexak aurkeztu ziren.
- 9 kexa osasun mentalari buruzkoak ziren. Horien artean, nabarmentzekoak dira zentro soziosanitario batean dauden herritarrek aurkeztutako bi kexa: substantzia toxikoak detektatzeko proba batean emaitza positiboa izan ondoren proba berriz egiteko eskaera gaitzetsi zieten.
- Beste 8 kexa prestazio sanitario eta farmazeutikoei buruzkoak ziren. 3 kexaren kasuan, Osasunbideak edo Nafarroako Osasun Zerbitzuak emandako zerbitzuengatik faktura bidaltzearekin ados ez zeudela adierazi zuten egileek. 2 kexa ugalkortasun-tratamenduei buruzkoak ziren: bata tratamendua seme bat izateagatik jaso ezin izatea salatu zuen; besteak, aldiz, *in vitro* ernalketa-tratamenduaren hirugarren zikloa 40 urte betetzeagatik ukatu izana salatu zuen. Beste kexa batek langabezia daudenean egin behar duten farmazia-ekarpenarekiko desadostasuna agertu zuen.
- 5 kexa espetxeko osasun arretari buruzkoak ziren. Horien artean, nabarmentzekoa da profesionalen elkargo batek aurkeztutakoa, espetxeko mediku bakarra bertan edo guardia lokalizatuan ez dagoen txandetan, osasun laguntza behar duten zerbitzu guztiak 112ko medikuen bidez emanen direlako, espetxeko erizainak



aktibatu ondoren. Kezka adierazi zuten, jokaera horrek arretarik gabe uzten baititu kalteberatasun handiko gizatalde bat osatzen duten pertsonak, beren osasuna arriskuan jartzeaz gain, beren eskubideak urratzen dituelako. Beste kexa batek, elkarte batek aurkeztutakoak, kezka adierazi zuen, Iruñeko espetxeko Osasun Zerbitzuaren buru lanpostua bete gabe zegoelako; ondorioz, zerbitziburua ez zen agertzen tratamendu batzordeetan, non bere zeregina baitzen batzorde horietan agertu behar duten presoen informazio kliniko eta sanitarioa helaraztea.

- Garraio sanitarioarekin, osasun publikoarekin, Larrialdietako arretarekin, zeliakoentzako laguntzarik ezarekin eta historia klinikoarekin eta emandako informazioarekin lotutako kexak ere aurkeztu ziren.

9. Bigarren lekuan, *Gizarte-ongizateari* lotutako kexak ditugu, 185 kexa guztira; horien kopuruak gorakada txikia (% 13,06) izan du aurreko urtearen aldean.

Kexak multzoka banakatuta, honako ondorio hauek atera ditzakegu:

- 45 kexatan desgaitasunen bat duten pertsonak pairatzen dituzten arazoak azaldu ziren. Aurreko urtean bezala, kexa gehienak Eskubide Sozialetako, Ekonomia Sozialeko eta Enpleguako Departamentuak desgaitasun maila baloratzeko edo berrikusteko eskaerak atzerapenez –batzuetan, urtebete baino gehiago eskaerak aurkeztu zirenetik– ebazten dituelako jarri ziren. Herritarrek adierazi zuten atzerapena oztopo bihurtzen zela laguntza eta prestazio jakin batzuk eskuratzeko, horretarako eskubidea izan arren, besteak beste, gaitasun urrikoentzako aparkatzeko txartela eskatzeko. Izapidetu ziren espedienteetan, Departamentuak onartu zuen atzerapena egon zela; desgaitasuna baloratzeko lantaldea indartzeko ahalegin handia egin omen zuten, baina medikuak ordezkatzeko zailtasunak zituztela adierazi zuten. Aurrekoa gorabehera, arrazoi jakin batzuei buruzko txostenik egonez gero, lehenesteko aukera egon litekeela esan zuten.
- 26 kexa haurren eta nerabeen babesari buruzkoak izan dira, eta horiek guztiak ere zeharkako ikuspegi berdinez aztertu dira. Horietako 5 kexatan, egileek desadostasuna agertu zuten, beren seme-alabak, babesgabetasuna adierazita, Adingabekoentzako Behaketa eta Harrera Zentroan sartu zirelako; bestalde, zentroan emandako tratuarekin ados ez zeudela adierazi zuten. Elkarte batek 4 kexa jarri zituen, etorkin batzuen egoera salatzeko: Fiskaltzak adingabetasuna aitortu ez zenez, Behaketa eta Harrera Zentroa utzi behar izan zuten. 3 kexak familia elkartzeko hainbat guneren jarduketarekiko desadostasuna adierazi zuten. Beste 3 kexak Nafarroako Gobernuaren zaintza edo tutoretzapean dauden seme-



alabak ikusteko bisita-araubide eskasa aipatzen zuten. 2 kexa bi amonak aurkeztu zituzten, beren iritziz Administrazioak ez baitzuen hartzen beharrezko neurriak, beren biloba adingabeen babesa bermatzeko.

- 25 kexak zerikusia zuten errenta bermatuarekin eta gizarte-bazterketako egoerekin. 4 kexaren egileek desadostasuna agertu zuten prestazioa iraungitzearekin; 3k prestazioak ukatzea aipatu zuten; beste 2k zalantzan jarri zuten onartu zieten zenbatekoa; beste 2 kexa aitortutako prestazioa ordaindu ez izanari buruzkoak ziren; eta beste 2 kexak prestazioa jasotzean balizko iruzurra salatu zuten.
- 18 kexa beste laguntza batzuekin lotuta zeuden: mendeko pertsonak, desgaitasuna duten pertsonak edo etxean bizi diren adinekoak etxean bertan zaintzeko eta zainketa lanetan laguntzeko laguntza teknologikoko produktuak eskuratu eta instalatzeko dirulaguntzei buruzko 5 kexa jaso ziren; 4 kexa gizarte-bonu termikoari eta elektrikoari buruzkoak ziren; 3 kexaren bidez, egileek desadostasuna agertu zuten, Administrazioak aitortu zitzaizkien ezohiko laguntzak erreklamatu zizkielako; abenduaren 27ko 20/2022 Errege Lege Dekretuan araututako 200 euroko laguntzari buruzko kexa bat jaso zen; beste bat, kotizazio gabeko pentsio bat aitortzeko atzerapenari buruz; eta beste bat, Iruñeko udal jantokiaren zerbitzua lekurik ez izateagatik ukatzeari buruz.
- 16 kexa bizitzeko gutxieneko diru-sarrerari buruzkoak izan ziren. Horietako 5ek desadostasuna agertu zuten, Administrazioak –denbora luzea igarota– prestazioa erreklamatu zielako; ondorioz, sortutako zorra nabarmen areagotu zenez, herritarrek nekez itzuli ahalko zuten, beren ahulezia ekonomikoko egoera dela-eta. Kexaren batek prestazioa berandu ordaintzea salatu zuen, horrelakorik aurreko urtean baino gutxiago izan arren.
- Beste 14 kexa adinekoak babesteari buruzkoak izan ziren. Horietako 4 kexatan, egileak ez zeuden ados beren senideei egoitzetan ematen zaien zaintzarekin eta arretarekin. Kexa baten bidez, egileak bere amaren beharretara egokitutako egoitzako plaza bat esleitzeko atzerapena salatu zuen, ama duela urte eta erdi sartu baitzen itxaron-zerrendan. Beste kexa batean adierazi zuten ez zeudela ados egoitzetan egoteagatik egin behar zuten ekarpen ekonomikoaren igoerarekin. Horrez gain, tutoretzapeko apartamentu bateko baldintzak eta IMSERSOren bidaietako plazak berandu esleitzea salatzeak kexak aurkeztu ziren.



- Beste 11 kexa familiak babesteari buruzkoak izan ziren: horietako 6 familia ugaria aitortzeari, ezaugarri hori berritzeko atzerapenari eta dokumentazio jakin bat exijitzeari buruzkoak ziren. Beste 2 kexa jarri zituzten egileak ez zeuden ados Nafarroako Foru Komunitatean familia gurasobakarrak egiaztatzeari buruzko otsailaren 7ko 5/2019 Foru Legearen erregelamenduzko garapenik ezarekin, eta horrek eragiten dituen kalteekin, adibidez, legeak aurreikusten duen familia gurasobakarrentzako hobaria ez baita aplikatzen hiri garraioaren zerbitzuan. Beste 2 kexak hiru urtera arteko adingabeak dituzten familiei zuzendutako laguntza ekonomikoa ukatu izanarekiko desadostasuna agertu zuten.
- 7 kexaren bidez, desadostasuna adierazi zen Desgaitasuna duten Pertsonen Lagungarriak Helarazteko Nafarroako Fundazio Publikoaren (FUNDAPA) jarduketarekin, kasu gehienetan, ondarearen kudeaketa eta proposatutako plan ekonomikoak direla-eta.
- Beste 5 kexa irisgarritasun-arazoei buruzkoak ziren. Horien artean nabarmentzekoa da Vianako osasun etxea desgaitasuna duten pertsonentzat egokituta ez dagoela adierazi zuen gizatalde baten kexa, horren bidez salatu baitzituzten gorpil aulkietan dabilzan erabiltzaileek kontsultategietan sartzeko izaten dituzten zailtasunak, kontsultategi horien tamaina txikia eta antolaketa, baita egokitutako komunik eza ere.

10. Aurkeztutako kexen kopuruari dagokionez, **Hezkuntza** arloa dugu hirugarren lekuan, guztira 124 kexa jarri zirelako.

Aurkeztutako kexen multzoen artean, honako hauek nabarmentzen dira kopuruari dagokionez:

- 18 kexa garraio- eta jantoki-zerbitzuekin zeuden lotuta. Zehazki, hainbat kexa landa-inguruneetan bizi diren ikasleen eskola-garraiorik ezari buruzkoak ziren. Familiek lehen bezala salatzen dutenez, Hezkuntza Departamentuak batzuetan ematen dituen banakako laguntzek ez dute arazoa konpontzen; izan ere, seme-alabak eskolara eramateko ordutegi-baliagarritasunaren eta baliabideen kontua da, batez ere, landa-inguruneetan, ikastetxeetarako distantziak handiagoak baitira. Lau kexa hezkuntza-premia bereziak dituzten eta hezkuntza bereziko zentroetara edo curriculum bereziko unitateetara joaten diren ikasleentzako eskola-garraio zerbitzurik ezari buruzkoak ziren. Beste lau kexaren egileek garraiatzen ez diren ikasleen familiek ordaindu beharreko jantokiko kuota altuarekiko desadostasuna azaldu zuten.



- 13 kexa haur hezkuntzako lehenengo zikloari buruzkoak izan ziren. Horietako 5en egileek onartzeko irizpideekiko desadostasuna agertu zuten (puntuazio handiagoa ematen zaielako diru-sarrera txikiagoak dituzten familiei, non normalean gurasoetako batek soilik lan egiten duen; erditze anizkoitzaren kasuetarako ezarritako lehentasuna ez zelako aitortzen adopzio anizkoitzaren kasuetan; edo per capita errenta kontuan hartzen ez zelako). Beste hiru kexa Zizur Nagusiko eta Noingo (Elortzibar) haur eskoletan nahikoa plazarik ez egotearekin desadostasuna adierazteko jarri ziren. Beste kexa batean, aldiz, egileak salatu zuen jantokiko kuota kobratu ziotela, bere semeak –gaixotasun metaboliko larri bat dela-eta– zerbitzu hori erabiltzen ez zuen arren.
- 13 kexa unibertsitate-ikasketei buruzkoak izan ziren. Horietako 6 kexa Unibertsitate Ministerioa atzerrian egindako ikasketak homologatzen atzeratu zelako aurkeztu ziren. Beste bi kexa Unibertsitatera Sartzeko Batxilergoaren Ebaluazio probei buruzkoak izan ziren: horietako baten egilea ez zegoen ados proba horien egutegiarekin; besteak, aldiz, irakasgai batean, azterketa entregatzerakoan mugikorrekko alarma piztu zitzaiolako 0 puntuko kalifikazioa jaso zuela salatu zuen.
- 11 kexa Bigarren Hezkuntzarekin, Batxilergoarekin eta Lanbide Heziketarekin lotuta zeuden. Horietako 3, eskatutako lanbide-heziketako ikasketetan onartuak izan ez ziren pertsonak aurkeztu zituzten. Beste kexa bat jarri zen, egilearen iritziz, goi mailako ikasleak onartzeko prozesuan behar besteko presentziarik ez duen sexuarentzat ezarritako plaza erreserbak bidegabeko emaitzak sortzen dituelako; izan ere, batez besteko nota askoz ere txarragoa duten pertsonak soilik beren sexua dela-eta sartzen dira ikasketetan. Beste kexa batek Lanbide Heziketako ikasketetara sartzeko prozesuan genero-indarkeriaren biktimenezako plazak gordetzeko aukera eskatzen zuen.
- 10 kexa eskolaldiari lotuta zeuden. Horietako 4ren arabera, araudian ezarritako baldintzak oso zorrotzak eta neurriz kanpokoak dira lanaldi jarraituak aurrera egin dezan, familia gehienek aukera gogokoena izan daitekeen arren. Beste lau kexak honako egoera honekin desadostasuna agertu zuten: ikastetxe batean eskolaldi jarraitua hautatu zen horretarako ezarritako prozeduraren bidez, baina eskolaldi zatitua ezarri zen, eskolaldia aldatzeko ezinbestekoa baita garraio bera darabilten ikastetxe guztietako eskola kontseiluek proposamena onestea, eta beste ikastetxeetan emaitza ez zen izan bera.



- 9 kexa eskolako bizikidetzari eta eskola jazarpenari buruzkoak ziren. Horietako 3 beren seme-alabek pairatzen zituzten erasoan aurrean beharrezko neurriak hartzen ez zirela zeritzoten familiek aurkeztu zituzten; beste 3ren kasuan, egileak ez zeuden ados beren seme-alaben aurrean bideratutako prozedurarekin. Beste kexa batean, egileak desadostasuna adierazi zuen Hezkuntza Departamentuaren eta ikastetxe baten jokabidearekin, irakasle batek sexu-askatasunaren aurkako delitu bat egin omen zuenean.
- Beste 9 kexa hezkuntza-premia bereziak zituzten ikasleei emandako arretari buruzkoak ziren. 4 kexatan salatzen zuten ez zela neurririk hartu adingabeen hezkuntza-premietan laguntzeko. Beste kexa batek adostasunik eza adierazi zuen, kexa-egilearen semeari ikastetxean egin zioten balorazio psikopedagogikoko proben kopia ikustea ukatu zitetelako, emaitzak soilik ikus zitzakeela argudiatuta. Beste kexa bat aurkeztu zen, Hezkuntza Departamentuak ezezkoa eman baitzuen, kexa-egileek beren semeari –garapen neurobiologiko atzeratua izateagatik– Haur Eskolan beste urte batez geratzen uzteko eskatu zutenean.
- 9 kexa ikastetxeetako onarpen-prozesuei buruzkoak izan ziren. Horietako hiru, familiek nahi zituzten ikastetxeek seme-alabak onartu ez zituztelako aurkeztu ziren. Beste bi kexak jarri zituzten egileak ez zeuden ados ikasleak haur hezkuntzako bigarren zikloan onartzeko irizpideekin eta Tuteran bezalako hirian hurbiltasun linealagatik puntuazioa ematearekin, kexa-egileen iritziz, ikastetxetik urrun bizi direnentzat soilik baita onuragarria.
- Beste 8 kexa eskola instalazioei buruzkoak izan ziren. Horietako 3, bi ikastetxetan, adingabeak eguraldi txarretik babesteko patio estalirik eza salatzeko aurkeztu ziren. Beste kexa batek salatu zuen ikastetxe publiko bateko kanpoko instalazioek eguzkia islatzen zutela; ondorioz, ikasleek ikusmena bortxatu behar izaten zuten luzaroan eta ikusmena nekatzen zitzaientzen, begiak gorritzen zitzaizkien eta batzuetan zorabiatu egiten ziren. Beste kexa baten egilea desadostasuna azaldu zuen, Zizur Nagusiko ikastetxe batzuetako instalazioen egoera osasunaren kalterako zelako ekitaldi baten ondoren eta instalazioak ez zirelako garbitu eskolak hasi aurretik.
- 7 kexa hezkuntza plangintzari buruzkoak izan ziren. Horien artean nabarmentzekoa da 136 pertsonak aurkeztutako kexa bat: egileek planteatu zuten ikasgelako ikasle ratioa murriztu behar zela, ratio handiegiek eragin negatiboa



zutelako kalitatezko hezkuntza edo aukera berdintasuna bermatzeko orduan. Beste 2 kexatan, egileak ez zeuden ados bi ikastetxetako bi ikasgela bitan banatzea ukatzearekin. Familia batzuek kexa jarri zuten, Hezkuntza Departamentuak institutu batean Batxilergoko ibilbideetako bat ezabatzea erabaki zuelako.

- 6 kexa ikasleen ebaluazioarekin lotuta zeuden. Horietako 2 seme-alabak goragoko ikasmailara ez igarotzeko erabakiarekin ados ez zeuden gurasoek aurkeztu zituzten. Beste kexa aurkeztu zen Batxilergoan lortutako ohorezko matrikularen kalifikazioa ez emateagatik, ikasleak bigarren ikasmaila bi ikasturtetan egin zuelako, osasun arazo larrien ondorioz.
- 5 kexa hizkuntzak eta musika ikasteari buruzkoak ziren. Horien artean nabarmentzekoa da musika kontserbatorio bateko irakasleen klaustroak aurkeztutakoa: beren iritziz, Hezkuntza Departamentuko ikuskaritza zerbitzuak zorroztasunez eta arbitrariotasunez aplikatzen zuen goi-mailako arte-irakaskuntzen araudia.
- Ikasteko bekekin eta laguntzekin lotutako 3 kexa ere aurkeztu ziren. Horietako bik desadostasuna azaldu zuten lehen emandako bekak itzultzeko errekerimenduarekin.
- Beste 2 kexak ikasleek teknologia berriak erabiltzearekin zuten zerikusia.
- Beste kexa batek hezkuntzaren doakotasunari buruzko printzipioaren balizko urraketa salatu zuen, ikastetxe publiko batean eskola kuotak kobratzeagatik; izan ere, zail da jakiten zertarako erabiliko ziren diru-ekarpen horiek, azalpenak lausoak eta nahasiak izan baitziren.

11. Laugarren lekuan, Funtzio Publikoaren arloko kexak kokatu ziren, guztira 91 kexa izanik, eta, aurreko urtearekin alderatuta, arlo horri lotutako kexen kopurua % 44 igo zen.

Hona hemen kexen kopurua, multzoka emanda:

- 31 kexa enplegatu publikoen ordainsariekin lotuta zeuden ziren. Horietako 9k uztailaren 12ko 19/2022 Foru Legean aurreikusitako konpentsazio ekonomikoak ordaindu ez izana salatzen zuten; konpentsazio horiek, hain zuzen ere, administrazio araubideko kontratazioan gehieneko iraunaldiak betetzen ez dituzten (3. artikulua) eta lanpostuak egonkortzeko hautapen prozesuetan deitutako lanposturik esleitu ez zaien (12. artikulua) pertsonentzat dira. Beste 2



kexa herritar batzuek aurkeztu zituzten, uste baitzuten soldata-diskriminazio bat gertatu zela Lanbide Heziketako irakasle teknikoen artean, Lanbide Heziketa antolatzeari eta integratzeari buruzko martxoaren 31ko 3/2022 Lege Organikoa onartu ondoren. Beste kexa batek salatzen zuen Hezkuntza Departamentuak ez ziela aplikatzen berariazko osagarria Lanbide Heziketa Bereziko Pedagogia Terapeutikako irakasleei, Bigarren Hezkuntzakoei aplikatzen ziela onartu arren. Gainera, ikasketa laguntzak, eskusibotasun osagarria edo Udaltzaingoan proba fisikoak gainditzeari dagokion osagarria ordaindu ez izana salatzeko kexak aurkeztu ziren.

- 22 kexa lanaldiari, oporrei, lizentziei eta baimenei buruzko kontuak zirela-eta jarri ziren. Horien artean nabarmentzekoak dira Nafarroako Foru Komunitateko Administrazioako langileek aurkeztu zituzten 9 kexa, horien bidez salatu baitzuten ekainaren 28ko 5/2023 Errege Lege Dekretuan aitortutako familia-bizitza eta bizitza profesionala uztartzearen aldeko baimenak eskuratu ezin izatea. Beste bi kexa lanaldia edo lan ordutegia egokitzeko eskaera ukatzeagatik jarri ziren, eskaeren arrazoia familiakoak zaintzea izan arren. Beste kexa batean, egileak desadostasuna azaldu zuen, bigarren mailarainoko ahaide bat ospitaleratzeagatik har dezakeen lizentzia ordainduaren iraupena –Nafarroako Foru Komunitateko funtzionarioen kasuan eta administrazio araubidean kontratatzen diren langileen kasuan– beste erkidegoetan edo sektore pribatuan baino laburragoa delako.
- 18 kexa funtzionarioen eskubide eta betebeharrekin lotuta zeuden. Besteak beste, 2 kexa udal idazkariei agindutako gehiegizko lan zama salatzeko aurkeztu ziren, Erregistro Zibilaren eredu berria eta dagokion DICIREG aplikazio informatikoa ezarri ondoren. Beste 2 kexa aurkeztu ziren, egileek familia eta lana uztartzeko arazoak baitzituzten, irakasleen kidegoan sartzeko oposizioko Kalifikazio Epaimahaiko kide izateko izendapena jaso ondoren. Beste kexa baten egileak desadostasuna adierazi zuen, maisu eta hezitzaile zerbitzuak ematea bateragarri egiteko eskaera ukatu ziotelako, aurreko urteetan eskaera onetsi zioten arren. Beste kexa bat Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuari adskribatutako gizarte-langileen lan ibilbidea aintzat ez hartzeari buruzkoa zen. Kexa batek azaltzen zuen Pertsonen Autonomiarako eta Garapenerako Nafarroako Agentziako (ANADP) Erizaintzako teknikariek diskriminazioa pairatzen ari direla, lanbide karrera ezarri gabe dagoelako, egun berezietan lan egiteagatik osagarririk eta arrisku bereziko osagarririk ez dagoelako eta langileek barne



mugikortasunerako aukerarik ez dutelako, hori guztia Osasun Departamentuari adskribatutako sanitarioen kasuan onartuta egon arren.

- 10 kexa lanpostuak betetzearekin lotuta zeuden. Horien artean nabarmentzekoa da Gorputz Hezkuntzako (D eredua) irakasleek jarri zutena: salatu zutenez, 2016ko eta 2019ko oposizioak gainditu eta plaza lortu zuten irakasleak oraindik behin-behinean ari dira eta ez daukate destinorik, egoera horren ondorioak pairatzeaz gain. Beste kexa baten egilea ez zegoen ados unibertsitateaz kanpoko irakasle funtzionarioentzako lekualdatze lehiaketan esleitu zioten destinoarekin.
- 9 kexak eskubide pasiboekin zerikusia zuten; horietako 6 jarri ziren, Hezkuntza Departamentuak ebatzi baitzuen kexa-egileek nahitaezko erretiroaren adina (65 urte) bete zituzten ikasturtearen amaieran erretiratu behar zutela, Gizarte Segurantzaren Erregimenaren arabera erretiro arrunta jasotzeko denbora oraindik falta zitzaien arren. Beste 3 kexa aurkeztu ziren, kexa-egileei ukatu zitelako pentsioaren amatasun osagarria aitortzea eta ordaintzea, Nafarroako Administrazio Publikoen Montepioetako funtzionarioen eskubide pasiboen sisteman dauden erretirodunak izan arren.

12. Bosgarren lekuan, aurreko urtean bezala, **Etxebizitzaren** arloari buruzko kexak ageri dira: 88 kexa. Aurreko urteetan bezala, oraindik ere jasotzen dira “kalean dauden” pertsonen kexak; erroldatuta ez daudenez, ezin dituzte izapidetu etxebizitza izateko, errenta bermatua, osasun arreta edo hezkuntza jasotzeko eskaerak. Nabarmentzekoa da, batez ere, alokairuko etxebizitza babesturik eza –gehien eskatzen dena–, baita larrialdi etxebizitzaren eskasia ere, dauden gutxi horiek gainezka daudelako eta milaka biztanleko udalerrri batzuek horrelako bat ere ez dutelako. Aurreko txostenetan adierazten genuenez, erakundeak ezin die etxebizitza bat eskaini askotan etsita datozen familiei, baina kasu bakoitza aztertzen du Etxebizitza Zerbitzuarekin batera, datu-base egokian eskatzaile gisa agertzen direla egiaztatzeko, baremoan duten puntuazioa zuzena dela ziurtatzeko eta itxarote-zerrendan duten lekuaren arabera hurrengo esleipenetan zer espero dezaketen jakiteko.

Kexak multzoka aztertuta, kexen kopuruari erreparatuta, honako hauek nabarmentzekoak dira:

- 28 kexa aurkeztu ziren errentamendu-araubideko etxebizitza babestu bat eskuratzeko premiagatik. Kexa horietako gehienetan, nahiz eta pertsonak etxebizitza babestuen eskatzaileen erroldan izena emanda urte batzuk eman, eta egoera ekonomikoa, pertsonala edo familiarra larria izan arren, ez zaie



etxebizitzarik esleitu. Kexa horiek agerian jarri dute, arestian aipatu bezala, oso arazo larria dagoela Nafarroan, eta bereziki, Iruñerrian, alokairu-araubideko etxebizitza babestuen eskasiak eraginda. Horregatik, dagoen eskaera ikusita, orain arte bezala, herritarrek etxebizitza bat izateko duten eskubidea bermatzeko neurriak har ditzatela gomendatu die Nafarroako Arartekoak Lurralde Antolamenduko, Etxebizitzako, Paisaiako eta Proiektu Estrategikoetako Departamentuari eta Iruñeko Udalari.

- 21 kexa, etxebizitza erosteko, alokatzeko eta birgaitzeko laguntza publikoekin lotuta egon ziren. Horietatik 10 kexak EMANZIPA eta DAVID programekin zerikusia zuten. Beste bi kexaren egileek azaldu zuten ez zeudela ados alokairuko etxebizitzaren errenta ordaindegabea konpentsatzeko eskaerak gaitzestearekin; konpentsazio horiek agertzen dira Etxebizitzaren esparruan eta garraioen arloan kalteberatasun sozial eta ekonomikoko egoerei aurre egiteko premiazko neurriei buruzko abenduaren 22ko 37/2020 Errege Lege Dekretuaren bigarren xedapen gehigarrian.
- 19 kexak etxebizitza babestuaren eskatzaileen zentsuarekin eta etxebizitzak esleitzearekin zerikusia zuten. Horietako 4ren egileek desadostasuna adierazi zuten, behin-behinekoz adjudikatu zitzaient etxebizitza babestuaren kontratuatarako baimena ukatu zitelako. Beste 3 kexaren egileek etxebizitza babestuaren eskatzaileen zentsuko datuak eguneratzeko hitzordua hartzeko zailtasunak salatu zituzten.
- 6 kexak alokairuan adjudikatutako babes ofizialeko etxebizitzetan zeuden kalteak, hezetasunak eta zaintza- eta mantentze-egoera desagokiak aipatzen zituzten.
- 2 kexak salatzen zuten etxebizitza babestuen (babes ofizialeko etxebizitzak eta etxebizitza tasatuak) garajeetako metro koadroaren prezioa eta etxebizitzakoarena berdina zela; ondorioz, inkongruentziak sortzen dira, garajearen prezioa merkatuko prezioa baino askoz handiagoa baita. Gainera, kexa-egileek desadostasuna agertzen zuten, ez baitzen kontuan hartzen adjudikaziodunek ez zutela garajerik behar.

13. Aurkeztutako kexen kopuruari dagokionez, seigarren lekuan **Ogasuna** dago: 82 kexa aurkeztu dira guztira, hau da, aurreko urtean baino ia % 29 gehiago.

- Nafarroako Foru Ogasunari dagokionez, pertsona fisikoaren errentaren gaineko zergari lotutako kexak nagusitu ziren. Horien artean nabarmentzekoak dira 10



kexa, non desadostasuna azaldu baitzen gizarte-aurreikuspeneko mutualitateei aplikatu beharreko araubide iragankorrek; araubide hori PFEZ arautzeko Foru Legearen bigarren xedapen iragankorren laugarren apartatua ezarri da, eta apartatu hori abenduaren 23ko 29/2019 Foru Legeak gehitu du, 2020ko zerga ekitalditik aurrera ondorioak izan ditzan. Kexen egileen ustez, atal horrek urratu egiten ditu espainiarrek legearen aurrean duten berdintasunerako eskubide konstituzionala eta gaitasun ekonomikoaren printzipio konstituzionala, zergapetze bikoitza dakarrelako eta, beraz, ez da aplikatu behar. Beste 2 kexaren arabera, Nafarroako Foru Ogasunak ez zuen behar bezala informatu 2019ko PFEZn soberan ordaindutako zenbatekoak –mutualitateei egindako ekarpenak direla-eta– erreklamatzeko aukeraz, eta, ondorioz, diru hori ez zitzaien itzuli. Halaber, aurreko urteetan bezala, PFEZren aitorpena egiteko laguntza zerbitzua ukatu izana eta zerbitzu hori banku erakundeetan kendu izana salatzeke kexak jaso ziren.

- Nafarroako toki ogasunei dagokienez, herritarrek jarraitu zuten aurkeztzen Hiri Lurren Balio Gehikuntzaren gaineko Zergaren, Jarduera Ekonomikoen gaineko Zergaren eta Zirkulazio Zergaren likidazioekin bat ez etortzea salatzeke kexak.
- Beste 5 kexak katastroarekin zerikusia zuten, gehienak udalek beren jabetzako partzelen katastro-aldaketak egiteko eskaerei erantzuten ez zietelako edo horiek ebazteko luzatzen zirelako jarri ziren.

14. Zazpigarren lekuan enplegu publikora iristeari buruzko kexak daude: guztira 71 kexa, aurreko urtekoaren antzeko kopurua. Atal honetan jaso ditugu enplegu publikoa berdintasunez, merezimenduz eta gaitasunez lortu nahi duten pertsonak aurkeztzen dituzten kexak.

Jarraian, arlo horri buruzko kexa multzoak banakatuko ditugu:

- Behin-behinekotasuna murrizteko hautapen prozesuekin edo egonkortze prozesuekin lotutako hainbat kexa aurkeztu ziren: 24, Administrazio Erroari dagokionez; beste 15, Hezkuntza Departamentuari dagokionez; eta beste 12, Osasun Departamentuari dagokionez.

Horien artean nabarmentzekoak dira honako hau salatu zuten 5 kexak: aldi baterako kontratazioko zerrendan –Hezkuntza Laguntzako espezialista izateko 2022ko oposizio-lehiaketaren bidez osatutakoan– dauden langileei nahitaezko titulu akademikoa ez ematea; kexa-egileen iritziz, deialdiaren oinarriak ez ziren bete. Beste bi kexa deialdi batzuen (terapeuta okupazionalarena, enpleguko goi



mailako tituludunarena) ondoriozko kontratazio zerrendak berandu onartu eta argitaratzeari buruzkoak ziren. Beste kexa batek salatu zuenez, Sistema Informatikoetako goi mailako teknikari, Sistema Informatikoetako erdi mailako teknikari eta Sistema Informatikoetako teknikari-ofizial lanpostuak lortzeko, Nafarroako Foru Komunitateko Administrazioak askotan ez du berariazko titulaziorik eskatzen; horrela, kexa-egileen iritziz, informatika ikasketa ofizialak egin dituzten tituludunei prestigioa eta merezimenduak kentzen zaizkie eta, askotan, lanerako gai diren langileen faltagatik, zerbitzua azpikontratatu behar izaten da.

- 16 kexa toki-erakundeek deitutako hautapen prozesuei edo horietan lan egiteko egindako hautapen prozesuei buruzkoak ziren. Horien artean nabarmentzekoak dira honako hau salatzeke jarritako 3 kexak: Barañaingo Udalaren haur hezitzaileen deialdiaren bi moduluetan (gaztelaniazkoan eta euskarazkoan) izena eman ezin izatea, proba teoriko-praktikoak egun berean eta ordu berean programatuta zeudelako.
- Beste kexa bat Nafarroako Parlamentuaren hautapen prozesuari buruzkoa zen, eta beste bat, Zerga Administrazioko Estatu Agentziaren hautapen prozesuari buruzkoa; hortaz, Herriaren Defendatzaileari igorri zitzaion.

15. Zortzigarren lekuan Ingurumenari buruzko kexak ageri dira: 64 kexa (aurreko urtekoaren antzeko kopurua).

Kopuruari begiratuta, azpiarloen araberrako banaketa ondokoa da:

- 19 kexa pertsona batzuek beren etxeetan dituzten eragozpenei buruzkoak izan ziren, ostalaritzako negozioetatik, elkarte gastronomikoetatik edo etxabeetatik, herriko jaietatik eta abarretatik datozen zaratak direla-eta.
- 13 kexak hondakin bilketa aipatu zuten, horietako gehienek, hondakinak biltzeko edukiontzia kexa-egileen etxebizitzetatik hurbil daudelako eta usain txarrak, zikintasuna eta zarata sortzen dituztelako.
- 12 kexa fauna babesteari buruzkoak ziren. Aurreko urteetan bezala, kexa batzuk aurkeztu ziren, 19/2019 Foru Legea, apirilaren 4koa, Nafarroako konpainiako animaliak babestekoa, eta zenbait toki-erakundek katu basatiak harrapatu, esterilizatu eta askatzeko (EGK) programa, ustez, ez betetzeagatik. Egoera horren zioz, askotan, herritarren elkarteetara jotzen da zerbitzu eske, baina, aldi berean, arazo korapilatsua sortzen die hainbat udali; hori dela eta, udal horietako batzuk elkarteak sustatzen ari dira, elkarrekin jardun ahal izateko.



- Horietako 10 jarduera sailkatuekin lotuta zeuden. Hain zuzen ere, ostalaritza establezimenduetatik edo lantegietatik datozen usain txarrek edo emisioek eragindako eragozpenak salatzen zituzten kexak aurkeztu ziren, baita gauez irekitako lokal komertzial batzuetan saltzen den janari lasterra eta edari alkoholduak bide publikoan kontsumitzeak Iruñeko alde zaharrean bizi diren herritarrei eragiten dien arazo larria salatzen zutenak ere.
- 3 kexa naturaguneak babestearekin lotuta zeuden, eta beste 3 aurkeztu ziren ingurumenari buruzko informazioa ukatzeagatik edo hainbat administraziook informazio hori ematen atzeratzeagatik.

16. Bederatzigarren lekuan **Atzerritarrekin** zerikusia duten kexak daude, 63 guztira (% 57ko igoera, aurreko urtearekin konparatuta). Horien artean honako kexa hauek ditugu aipagarri:

- 24 kexatan aipatu zen Nafarroako Gobernuaren Ordezkaritza atzeratzen zela baimen jakin batzuen eskaerak ebazten (bizileku baimena, lanerako baimena eta abar), edota eskaerak artxibatzen edo baimenak ukatzen zituela.
- 15 kexaren arabera, Justizia Ministerioa atzeratzen zen Espainiako nazionalitatearen eskaerak ebazten. Kasu batzuetan, eskaera horiek 2021. urtean egin ziren.
- 9 kexak Atzerritarren Bulegoan hitzordua hartu ezin izatea aipatu zuten, kasu gehienetan, asiloa eskatzeko. Herritar batek kexa aurkeztu zuen, nazioarteko babesaren eskaera formalizatzeko hitzordua 2026rako eman ziotelako.

17. Hamargarren lekuan **Trafikoaren eta bide segurtasunaren** arloko kexak daude, guztira 57, aurreko urtean baino gutxiago.

- 20 kexatan, herritarrak ez zeuden ados trafiko-zehapenekin eta garabiaren jarduketekin. Aurreko urteetan bezala, nabarmentzekoak dira isunekin eta udalaren garabi-zerbitzuak ibilgailua Iruñeko aparkaleku mugatuko eremutik eramatearekin ados ez dauden pertsonen kexak, garabiak aparkatzeko plazak libre daudenean ere jarduten omen baitu.
- 20 kexa trafikoaren antolamenduari eta bide-segurtasunari buruzkoak ziren. Horietako 2tan, kexaren egileak kexu ziren bizikleta edo patinete elektrikoan espaloietan zirkulatzea debekatzen duen bide-segurtasunari buruzko araudia hainbat herritarrek betetzen ez dutelako, eta arau-hauste horiek direla eta, toki-



erakundeek ezer egiten ez dutelako. Bide jakin batzuen zirkulazio noranzkoa aldatzea, bidegurutze baten arriskugarritasuna, Lapoblacióngo zeharbidearen segurtasun neurriak eta –tuneletan konponketa lanak egiten diren bitartean– Belateko mendatetik igarotzen den trafiko astuna areagotzea salatzeke kexak ere aurkeztu ziren.

- 14 kexa baimen eta lizentziei buruzkoak ziren. Horietako gehienek Nafarroako Trafiko Burutza hainbat izapide egiteko aurretiko hitzordua lortzeko ezintasuna aipatu zuten.
- Beste 3 kexa desgaitasuna duten pertsonentzako aparkalekuei buruzkoak ziren.

18. Guztira 167 kexa igorri genizkien beste autonomia-erkidego batzuetan herritarren eskubideez arduratzen diren goi-komisarioei, kexa horiek jomuga zituzten administrazio publikoak ikuskatzeko eskumena berena zela iritzita. 159 kexa Gorte Nagusiek izendatutako Herriaren Defendatzaileari igorri genizkion, **Estatuko Administrazioaren** hainbat instantziari buruzkoak baitziren; 5 kexa EAEko Arartekori igorri genizkion; 2 kexa, Síndica de Greuges de Catalunya erakundeari; eta kexa bat, Andaluziako Herriaren Defendatzaileari.

19. Era berean, beste kexa batzuei ezin izan genien erantzun, batez ere, konpainia pribatuen jarduketekin (finantza-erakundeak, elektrizitate- eta gas-enpresak edo telefonia-enpresak) zerikusia zutelako. Kasu horietako batzuek herritarren haserrea eragiten dute, baina beste instantzia batzuetara bideratu behar izan ziren (Espainiako Bankua, Kontsumo Zerbitzua eta abar) erakunde edo enpresa horiek Nafarroako Arartekoaren eskumenetik kanpo geratzen direlako. Aurkeztutako kexez gain, aipaturiko gai horiek herritarren kontsulten kopuru handia osatzen dute.

20. Bigarren urtez jarraian, kexak **zeharkako gai** hauen arabera aztertu ditugu: haurrak eta nerabeak; desgaitasuna eta mendekotasuna; adinekoak; generoa; arrazismoa eta xenofobia.

Hala, beste gai batzuen arabera sailkatutako kexak (beste eremu batzuei buruzkoak) item horien arabera multzokatzea da analisi honen helburua, kexek gizarte-gai garrantzitsu horiekin lotutako pertsonen eta egoeren eragiten dietelako.

Kontuan hartu behar da “interseksionalitate” deritzogun kontzeptua. Kontzeptu horrek azpimarratzen du generoa, adinkeria, desgaitasuna, mendekotasuna edo etnia bezalako kategoriek, bai eta beste kategoria biologiko, sozial eta kultural batzuek ere, elkarren



arteko harremani eusten dietela, gizarte-bidegabekeriaren maila ugari gainjarriz eta sortuz, eta, beraz, diskriminazio handiagoa eraginez.

Zeharkako gai bakoitzari esleitutako kexak, kopuru handienetik txikienera emanda, honako hauek dira: haurrak eta nerabeak (323 kexa), desgaitasuna eta mendekotasuna (152 kexa), adinekoak (140 kexa), generoa (36 kexa) eta arrazakeria eta xenofobia (11 kexa).

21. Era berean, aurreko urtean bezala, **generoagatiko gaien arabera kexen banaketa** egin da, kexa sustatzen duena gizona edo emakumea den bereizita.

Oro har, banaketa orekatu samar dago generoagatiko kexen aurkezpenari doakionez, 2024an, emakumeen ehunekoa 6 puntu igo den arren (% 42 gizonak eta % 58 emakumeak). Azterketa zehatzagoa eginez gero, ondoriozta daiteke gai jakin batzuetan kexak sustatzen dituztenak emakumeak gehiago direla gizonak baino; beste gai batzuetan, berriz, banaketaren heina antzekoa da; eta, hirugarren multzo batean, beste gai batzuk gizonak sustatzen dituzte emakumeek baino gehiago.

Erakundeak genero-arrazoiengatiko kexen aurkezpena aztertzen duenetik, gai “sozialetan” emakumeek etengabe edo egituraz sustatutako kexen kopurua handiagoa da. Hala nola: hezkuntza (% 67), gizarte-ongizatea (% 61) edo osasuna (% 57). Gainera, kexa horietako askotan, emakume batek sustatu du hirugarren bati (seme-alaba adingabea edo senide bat) buruzko kexa.

Batez ere emakumeek jarritako kexetan agertzen diren beste gai batzuk honako hauek dira: enplegu publikora iristea (% 78), herri lanak (% 77), administrazio publikoen ondare-erantzukizuna (% 69), lana (% 68), funtzio publikoa (% 65), etxebizitza (% 61), COVID-19 (% 60) eta herritarren parte-hartzea (% 60).

Beste arlo batzuetan, aldiz, ziurtatu da gizonak sustatzen dituztela kexa gehienak. Honako hauek dira: memoria historikoa (% 100), gazteria (% 100), turismoa (% 100), euskara (% 85), kultura (% 83), kontratu publikoak (% 80), nekazaritza (% 67), herritarren segurtasuna (% 62), gardentasuna, informazio publikoa eskuratzeko eskubidea eta herritarren parte-hartzea (% 62), atzerriarrak (% 61), administrazio elektronikoa (% 60), energia (% 60) eta datu pertsonalen babesa (% 60).

Arlo batzuetan, ehunekoa antzekoa da edo % 50-50 inguruan dabil. Adibidez, honako hauetan: Gizarte Segurantzak (% 52 gizonak eta % 48 emakumeak), zerbitzu publikoak (% 54 gizonak eta % 46 emakumeak), garraio publikoa (% 47 gizonak eta % 53



emakumeak), kontsumo eta merkataritza (% 50 gizonak eta % 50 emakumeak) edo hirigintza (% 50 gizonak eta % 50 emakumeak).

Adierazi beharra dago kexa-egilea kolektibo bat izan den kasuetan, eskaera sinatzen zuten gizon eta emakumeak zenbatu direla. Eta, orain arte kexa jarri dutenetako inork eskatu ez duen arren, instituzio hau prest dago generoaren atalean bitarrak ez diren beste aukera batzuk jasotzen dituen edozein eskaera egiteko. Era berean, sexu “ofiziala” eta “sentitzen den sexua” bereizi dituen pertsona baten adierazitako nahia ere errespetatu dugu.

22. Kexen hartzaile diren administrazio publikoei dagokienez, 2024an aurkeztutako kexa guztien % 55,66 Nafarroako Foru Komunitateko Administrazioari, haren organismo publikoei eta sozietate publikoei lotuta egin zen. 787 kexa aurkeztu ziren arlo horretan.

Nafarroako toki-erakundeei eta haien menpeko erakundeei lotuta, 311 kexa aurkeztu ziren, guztien % 22.

73 kexa Foru Komunitateko Administrazioak eta toki-erakunderen batek edo batzuek batera egindako jardunari buruzkoak izan ziren. Horietatik 38tan, forala izan da administrazio nagusia, eta, gainerako 35 kexetan, toki-erakunde bat edo batzuk.

Estatuko Administrazioaren jardunari dagokionez, 173 kexa aurkeztu ziren (guztizkoaren % 12,2). 173 kexa horietatik 142tan, Gorte Nagusiek izendatutako Herriaren Defendatzaileari ez ezik, Gobernuak Nafarroan duen Ordezkaritzari ere igorri genion kexa, jorratutako gaien berri eman eta horren inguruan neurriak har zitezkeen ala ez baloratu ahal izateko. Bost kasutan, kexak Nafarroako Gobernuaren departamenturen bat izan zuen xede, Estatuko Administrazioaz gainera.

23. Kexak aurkezteko erabilitako bideei dagokienez, bitarteko telematikoak izan ziren erabilienak (% 77,7): posta elektronikoa eta erakundearen webguneko inprimakiak. Bigarren lekuan daude Nafarroako Arartekoaren bulegoan aurrez aurre aurkeztutako kexak (% 25,1), aurreko urtean baino zertxobait gehiago; eta, azkenik, posta arruntez (% 2,1) eta faxez (% 0,1) bidalitakoak.

24. Kudeatutako 1.663 kexetatik, % 79,7 (1.325) izapidetzeko onartu zituen Nafarroako Arartekoak, herritarrak azaldutako auzia aztertzeke; % 10,3, berriz, ez ziren onartu, eta % 10 parlamentuko beste ordezkari batzuei bidali zitzaizkien.

Onartu ondoren, erakundeak 1.132 kexa-espediente ikertu zituen, eta horietatik 193 izapidetzen ari ziren 2024ko abenduaren 31n.



lkerketa egin ondoren, Nafarroako Arartekoak kexaren egileen arrazoia igarri zuen, osorik edo zati batean, 774 kexatan (hau da, ikertutako kexa guztien % 68,4an); 320 kasutan, ez zuen beharrezkotzat jo Administrazioari inolako iradokizun, gomendio edo legezko betebeharren gogorazpenik egitea; aldezturik itxitako 14 espedientetan, jarraipena egin zen, baina ikerketan lortutako informazioa ez zen aurretik egindakoaz bestelako erabaki batez amaitu, eta beste 24 kexa-espedienteri azkena eman genien, arrazoi hauengatik: kexa-egileek atzera egitea, Justizia Administrazioa igortzea, jarduketara judizialen hasiera, lehendik aztertu eta amaitutako auziak errepikatzea, edo esku-hartzea amaitzeko beste arrazoi batzuk.

25. Kexak direla-eta, Nafarroako Arartekoak **415 ebazpen** eman zituen guztira: 246 gomendio (% 41,9), 180 iradokizun (% 30,7), horietatik, 29 araudi-edukikoak (hau da, indarrean dagoen araudiaren aldaketak iradokitzen dituztenak) eta legezko betebeharren 161 gogorazpen (% 27,4).

Arloka, gizarte-ongizatearena da gomendio, gogorazpen eta iradokizun gehien ematea eragin zuen arloa. Ondoren, hurrenkera honetan, honako hauek datoz: osasuna, etxebizitzak, hezkuntza, ingurumena eta funtzio publikoa. Enplegu publikora iristea da nabarmendutako beste gaietako bat, ogasunaren, trafikoaren eta hirigintzaren aurretik.

26. Onarpen-mailari dagokionez, administrazio publikoek **% 67,2an** onartu zituzten Nafarroako Arartekoak kexetan emandako ebazpenak (kontuan hartuta urtean izan ziren onarpenak eta ez-onarpenak, ebazpena 2024an edo aurreko urteetan egin zen kontuan hartu gabe).

Datu horri kasuen beste ehuneko bat gehitu behar zaio: hau da, administrazioak bere zeregina zuzendu edo berregokitzen duenean ebazpena eman aurretik. Kasu horretan, irtenbidea ematen zaio herritarraren arazoari Arartekoaren laguntzaz informazio-eskaeraren hasierako fasean. Hala gertatu zen 244 kexa-espedienteetan. Batuketara eginda, administrazio publikoek Nafarroako Arartekoak kexetan egindako jardueren **onarpen- eta konponbide-maila % 78,5era** igoko litzateke.

2024an eta txosten hau idazten amaitzeko egunera arte, emandako ebazpenei erantzun zieten hiru kexa-espediente edo gehiago izan zituzten administrazio publikoak kontuan hartuta, Nafarroako Foru Komunitateko Administrazioan Landa Garapeneko eta Ingurumeneko Departamentua izan zen departamentu harkorrena, Nafarroako Arartekoak emandako ebazpen guztiak onartu zituelako. Aitzitik, % 60ko edo hortik beherako onarpen-ehunekoarekin, ebazpen gutxien onartu zituzten honako



departamentu hauek: Ekonomia eta Ogasuna, Eskubide Sozialetakoa, Hezkuntza, eta Kultura, Kirol eta Turismoa.

Bestalde, emandako ebazpen guztiak onartu zituzten toki-erakundeak hauek izan dira: Burlatako Udala, Eguesibarko Udala, Noaingo Udala (Elortzibar) eta Corellako Udala. Kontrako tokian, berriz, % 60ko edo hortik beherako onarpen-ehunekoarekin, Barañaingo Udala baino ez dago.

27. 2024. urtean zehar, **ofiziozko 20 jarduketa** hasarazi ziren, baina halako jarduketatik 30 kudeatu ziren guztira, 2023an hasitako 10 amaitzeke baitzeuden 2023ko abenduaren 31n.

Gertakari horiei dagokienez, Nafarroako Arartekoak, egokitasun-irizpideen arabera, egokitzen du erakundearen ikerketa egitea edo jarrera agertzea, bai administrazioari egindako iradokizun baten bidez, bai Gorte Nagusiek beren eskumen-eremuan izendatutako Herriaren Defendatzaileari egindako jarduketa-eskaera baten bidez.

Ofiziozko 20 jarduketetatik, 8 gizarte-ongizateari buruzkoak izan ziren. Hain zuzen ere, honako gai hauei buruzkoak: etxerik gabeko pertsona baten heriotza; Etxabakoitzen haur taldeak berriz ezartzea; adineko pertsona baten heriotza tutoretzapeko apartamentuan; sutea etxerik gabeko pertsonen egonleku batean; elikadura txarra desgaituen zentro batean; Kanarietara iristen diren etorkinen harrera; seme-alaba adingabeak dituen familia etorri berri bati arretarik ez ematea; eta janari-laguntzaren programako sistema aldatzea.

Gainera, 3 jarduketak trafikoarekin eta bide segurtasunarekin zerikusia izan zuten, hain zuzen, Arraitzeko Ventasetik igarotzen den N-121-A errepideko trafikoaren arriskugarritasunarekin, Tuterako kale batek oinezkoei sorrarazten dien arriskua, eta oinezkoentzako pasagunerik eza Lekarozen.

Beste 2 jarduketa obra publikoei lotuta zeuden, hain zuzen, Iruñeko autobus geltokiko hezetasun arazoei eta itoginei, baita Barañaingo eguneko zentroko obrak gelditzeari ere.

Ofiziozko beste 2 jarduketa osasunari buruzkoak ziren; bata, Cascanteko osasun etxe berria eraikitzeko atzerapenari buruz, eta bestea, gazteek bapeagailuak eskuratzeko erraztasunari buruz.

Gainerako jarduketak honako gai hauei buruzkoak izan ziren:

- Eskubide digitalen gutuna eta arloko zabalkunde-jarduerak.



- Liburutegiak ixtea, arduradunik ez dagoelako.
- Klima Aldaketaren Legearen garapenik eza.
- Arrotxapea auzoan “narkopisuak” egoteak auzotarrei sortzen dizkien eragozpenak.
- Etxebizitzak alokairu-poltsan lagatzeko baldintzak.

Kudeatutakoen artean, ofiziozko 16 jarduketatan, 27 ebazpen eman ziren guztira, 14 gomendio eta 13 iradokizunekin. Ofiziozko beste 2 jarduketatan, 3 iradokizun 2025. urtean egin dira, eta 2023ko abenduaren 31n erantzun gabe zeuden ofiziozko 3 jarduketa, horiei buruzko ebazpenak egin ziren arren.

Kudeatu eta ebatzi ziren ofiziozko 21 jarduketa horietatik, horien hartzaile ziren administrazio publikoek 14 onartu zituzten; 5 ez zituzten onartu, eta 2 erantzunaren zain zeuden txosten hau idazten amaitu zenean. Horrenbestez, Nafarroako Arartekoak ofiziozko jarduketei lotuta emandako ebazpenen onarpen-ehunekoa % 73,7 izan da (erantzun ziren ebazpenak eta onartutakoak alderatuta).

Kudeatu ziren ofiziozko gainerako 9 jarduketen kasuan, ikerketa jakinarazi ostean Administrazioak emandako erantzuna ikusita, auzia konpontzeko bidean zegoela jo zen.

28. 2008. urteaz geroztik, erakundeak herritarren parte-hartzea sustatzen du zerbitzu publikoen hobekuntzan, zerbitzu horiek **hobetzeko proposamenak** aurkezturik. Proposamen horiek, kasu batzuetan, araudia aldatzeko proposamen ere bihurtzen dira.

Erakundeak herritarren proposamen horiek administrazio publiko eskudunari edo Espainiako Herriaren Defendatzaileari igortzen dizkio, estatuaren eskumenekoak badira, eta zentzuzkotzat jotzen dituen neurrian, beste erakunde horien aurrean defendatzen ditu.

Horrela, 2008. urtetik hona, herritarrek 365 hobekuntza-proposamen aurkeztu dituzte.

2024an, 7 aurkeztu ziren, eta honako hobekuntzak proposatu ziren horietan:

- ikastetxeetan bizikidetzaz arduratzen den pertsona baten integrazioa sustatzea;
- lanpostuak gaixotasun kroniko larriak dituzten irakasleentzat egokitu beharra arautzea;
- etxebizitza babestuak erosteko BEZa % 4ra jaistea;



- hipoteka-mailegua kitatzeko iraungitze-epea aldatzea;
- Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuko kontratazio-zerrendak kudeatzeko arauak aldatzea;
- desgaitasuna duten pertsonen osasun etxeetan eta ospitaleetan jaso behar duten arreta hobetzea.

Kudeatu ziren 10 hobekuntza-proposamenetatik (2024an aurkeztutako 7 proposamenak eta 2023ko abenduaren 31n amaitzeke zeuden beste 3), bat (1) ez zitzaion inongo administrazioari igorri, eta 9 administrazio eskudunarekin izapidetu ziren, emaitza hauxe izan zela: 2 zuzenean onartu ziren, 6 ez ziren onartu, beste baten kariaz arauzko iradokizun bat formulatu zen, gerora administrazioak onartu ez zuena.

29. Hirugarren urtez jarraian, kexak NBEren 2030 Agendaren **garapen jasangarrirako 17 helburuen** arabera ere sailkatu ditugu. Kopuru handienetik txikienera emanda, honako hauek izan dira herritarrengandik jaso ziren kexek gehien eragin zieten garapen jasangarrirako helburuak 2024an: 11. GJH (hiri eta komunitate jasangarriak), 284 kexa; 10. GJH (desberdintasunak murriztea), 249 kexa; 8. GJH (lan duina eta hazkunde ekonomikoa), 234 kexa; 3. GJH (osasuna eta ongizatea), 214 kexa; 4. GJH (kalitatezko hezkuntza), 129 kexa; 16. GJH (bakea, justizia eta erakunde sendoak), 112 kexa; 1. GJH (pobrezia desagertzea), 84 kexa; 7. GJH (energia eskuragarria eta ez-kutsatzailea), 20 kexa; 15. GJH (lehorreko ekosistemetako bizitza) eta 5. GJH (genero-berdintasuna), 17 kexa; 12. GJH (ekoizpen eta kontsumo arduratsuak), 16 kexa; 6. GJH (ur garbia eta saneamendua), 12 kexa; 2. GJH (goserik ez), 6 kexa.

Aurkeztutako kexa batek ere ez zuen zerikusirik 13. GJHrekin (klimaren aldeko ekintza), 14. GJHrekin (itsaspeko bizitza), ezta 17. GJHrekin ere (helburuak lortzeko aliantzak).

Ofiziozko jarduketaren sailkapenari dagokionez, 10. GJH (pobrezia desagerraraztea) eta 11. GJH (hiri eta komunitate jasangarriak) izan ziren ofiziozko jarduketa gehien izan zituztenak, bakoitzak 5 jarduketa izan baitzituen. 1. GJH (pobrezia desagertzea), 2. GJH (goserik ez) eta 3. GJH (osasuna eta ongizatea) helburuei dagokienez, bakoitzak ofiziozko 2 jarduketa izan zituen. Ofiziozko jarduketa 1 honako helburu hauekin lotuta zegoen: 6. GJH (ur garbia eta saneamendua), 9. GJH (industria, berrikuntza eta azpiegiturak), eta 13. GJH (klimaren aldeko ekintza).

Proposamenei dagokienez, 8. GJH (lan duina eta hazkunde ekonomikoa) da proposamen gehien bildu zituenak: guztira 3. Hauetako bakoitzak: 4. GJH (kalitatezko



hezkuntza), 9. GJH (industria, berrikuntza eta azpiegiturak), 10. GJH (desberdintasunak murriztea) eta 11. GJH (hiri eta komunitate jasangarriak), proposamen bat izan zuen.

30. 2024an, **Bitartekaritza Zerbitzuak** 22 espediente kudeatu zituen, guztiak urtean zehar aurkeztuak. Horietatik 4 bitartekaritza gisa aurkeztu ziren hasieran, ondoren kexa gisa izapidetzeko; eta 3, kexa gisa aurkeztu ziren, eta, azkenean, bitartekaritza gisa izapidetu ziren. Gainera, 10 herritarrek aurkeztu zituzten; 2, Administrazio batek eskaturik; eta 3, ofizioz.

31. Ekitaldian zehar, Arartekoak **31 iradokizun normatibo** formulatu zituen. Hauek, hain zuzen ere:

a) Enplegu publikora iristeari dagokionez:

- Nafarroako Administrazio Publikoen zerbitzuko Langileriaren Estatutuaren Testu Bategina onesten duen abuztuaren 30eko 251/1993 Legegintzako Foru Dekretua berraztertze markoan, azter dadila kexa-egilearen proposamen hau: informatikarekin lotutako lanpostuetarako beharrezkoa izan dadin arlo horri lotutako berariazko titulu akademiko ofiziala edukitzea.

b) Gizarte-ongizateari dagokionez:

- Desgaitasunaren balorazioan pairatzen den atzerapena ikusita, aparkatzeko txartelen eskuraketa arautzen duen araudiaren aldaketa puntuala bultza dadila, txartela araudia indarrean jarri baino lehenago lortu dutenek aldi batean jarraitu ahal dezaten txartel hori erabiltzen, interesdunek aurkeztutako eskaera berriak ebazten ez diren bitartean.
- Beharrezko neurriak har daitezela, LGTBI+ pertsonen berdintasun sozialari buruzko ekainaren 19ko 8/2017 Foru Legearen azken xedapenetako lehena betetzeko, bereziki, lege horren 44.3 artikuluan aurreikusitako aukerari dagokionez.

c) Hezkuntzaren arloan:

- Azter dadila Hezkuntzako kontseilariaren 106/2023 Foru Agindua, azaroaren 9koa, Nafarroako Foru Komunitateko lurralde eremuan Haur Hezkuntzako bigarren zikloa, Lehen Hezkuntza eta Hezkuntza Berezia irakasten duten ikastetxeetako eskolaldiak erregulatzea, familiei eta legezko ordezkariari egin beharreko kontsultari dagokionez, hain zuzen ere, honako hauek ahalbidetzeko:
 - a) eskolaldi modalitate guztiak, indarrean dagoena barne, eztabaidatu eta bozkatu



ahal izatea, ahalik eta parte-hartze handiena bermatzeko eta beraien iritzia hobeto ezagutzeko; b) prozedura amaitu behar dela bozketaren emaitzaren bidez ez erabakitzea, hau da, prozedurarekin jarraitzeko boto-emaitzen erroldaren gutxienez 3/5ek aldeko botoa lortzeko eskakizuna ezabatzea.

- Alda dadila Hezkuntzako kontseilariaren 45/2023 Foru Agindua, maiatzaren 10ekoa, Nafarroako Foru Komunitatean Batxilergoan diharduten ikasleak ebaluatu, mailaz igo eta haiei tituluak emateko era arautzekoa, behar bezala egiaztatutako gaixotasun larrien kasuetan, ohorezko matrikularen kalifikazioa emateko, Batxilergoaren bigarren maila ikasturte bakar batean amaitzearen eskakizunetik salbuetsita.
- Azter dadila Hezkuntzaren Lege Organikoaren 48.1 artikulua –musikako oinarritzko irakaskuntzen ezaugarriei eta antolamenduari buruzkoa– garatzeko aukera, eta, hala badagokio, azter dadila horren ezarpena bultzatzeko aukera, Nafarroako musika-ikasleei oinarritzko formakuntza arautu hori jasotzea ahalbidetzeko.
- Lanbide Heziketako ikasketetara sartzeko prozesuan genero-indarkeriaren biktimentzako plazak gordetzeko aukera azter dadila.
- Nafarroako Unibertsitate Publikoaren prezio publikoei buruzko araudiak, guraso bakarreko familientzako edo antzekoentzako aurreikusitako hobariari dagokionez, matrikula eskatzeko unetik haratago zabal dezala baldintza erabakigarria egiaztatzeko aukera, gutxienez, ikasturtea hasteko egunera arte, familia horiei emateko laguntza maila handiagoan sustatzeko.

d) Funtzio publikoaren arloan:

- Hautapen prozesuak arautzeko legediak hautaketa organoetako kideak salbuesteko aukera jaso dezala, zehazki, kide izateko izendapena adingabeak, desgaituak edo mendekotasun egoeran dauden pertsonak zaintzearekin bateraezina dela egiaztatzen denean.
- Beharrezko neurriak har daitezela, Nafarroako administrazio publikoen zerbitzuko langileentzako neurriei buruzko abenduaren 3ko 16/2004 Foru Legearen 9.2 artikuluan aurreikusitako osagarria honako egoera honetan dauden irakasleei ere aplikatzeko: aldi baterako edo behin betikoz, adskribatuta egotea oinarritzko graduako prestakuntza zikloei, horiek, Derrigorrezko Bigarren Hezkuntzak bezala, Oinarritzko Hezkuntza osatzen dute-eta.



- Gizarte Segurantzako araubide orokorrean afiliatuta dauden funtzionarioen nahitaezko erretiroaren adinaren aldaketa bultza dadila, dagokion kotizaziopeko pentsioa jasotzeko aukerarekin koordinatzeko.

e) Ogasunaren arloan:

- Legegintza-aldaketa bultza dadila, Pertsona Fisikoen Errentaren gaineko Zergari buruzko Foru Legearen bigarren xedapen iragankorraren laugarren atalean jasotzen den Gizarte Segurantzako pentsioen bazterketa eraginik gabe uzteko, 2019ko abenduaren 23ko 29/2019 Foru Legeak txertaturiko “gizarte-aurreikuspeneko mutualitateei aplikatu beharreko araubide iragankorraz” denaz bezainbatean, Nafarroan zergak ordaintzen dituzten pentsiodunek Estatu osoan ematen zaien tratu bera jaso dezaten alderdi horri dagokionez, baita 2020ko ekitaldien eta hurrengo ekitaldi fiskaletan ere.
- Hondakinak bildu, tratatu eta ustiatzeagatiko edo ezabatzeagatiko tasak arautzen dituen Ordenantza eta zerbitzu horrekin lotutako gainerako jarduerak alda daitezela, higiezin berean bizi eta Jarduera Ekonomikoen gaineko Zergaren mendeko jarduera bat garatzen duten pertsonak tasa bikoitza ordaindu behar izan ez dezaten: etxebizitzari datxekiona eta jarduera profesionalaren ziozkoa.

f) Osasunaren arloan:

- Pazienteek Nafarroatik kanpo osasun laguntza jasotzeko egin beharreko gastuei dagozkien laguntzen zenbatekoak egunera daitezela, kontuan hartuta azken urteotan prezioak igo direla, eta araudi erregulatzailerak alda dadila, beharrezkoa izanez gero.
- Seme-alabak izatea Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuan ugalketa lagundurako tratamenduak jasotzeko arrazoi eragozlea izan ez dadin beharrezko neurriak har daitezela.

g) Etxebizitza eskuratzeko eskubideari dagokionez:

- Izaera finalista eta helburu espezifikoak kontuan hartuta, behar diren neurriak sustatu eta lehenbailehen har daitezela, etxebizitza babestuen errentariei emandako dirulaguntza aitortzeko eta kuantifikatzeko kontuan hartutako familia-unitatearen diru-sarrera haztatuak kalkulatzeko, ez daitezen sartu interesdunak mendekotasunaren arloan eta autonomia pertsonala sustatzeari lotuta eskatu eta jaso dituen laguntzen antzeko zenbatekoak.



- 10/2010 Foru Legea Pertsona desgaituen eskubideei buruzko 2006ko abenduaren 13ko Konbentzioaren helburuetara eta izaerara egokitzeko, beharrezko neurriak har daitezela, kuradoretzapean egon behar duten adin nagusiko seme-alabak familia-unitateko kideatzat jotzeko.
- Beharrezko neurriak har daitezela, pertsona batek baino gehiagok sinatutako etxebizitza-eskaeren kasuan, Nafarroan etxebizitza izateko eskubideari buruzko maiatzaren 10eko 10/2010 Foru Legean aurreikusitako aurrezki-kontu, kontu korronte, depositu edo finantza-produktu baten titulartasuna kalkulatzeko orduan, kontuetako bat aintzat hartu beharrean, eskatzaileek beren eskaeran adierazi dituzten aurrezki-kontu, kontu korronte, depositu edo antzeko finantza-produktu guztiak aintzat hartzeko.
- Arau-neurriak hartzeko edo bultzatzeko aukera azter dadila, etxebizitza babestua esleitzeko prozesuetan balioesten diren lehentasun-irizpideen kontrola behin betiko adjudikazioa egin eta etxebizitzak banatu edo aukeratu baino lehenago egin dadin.
- Etxebizitzak banatu, hautatu edo esleitzeko prozesua dagokion legedian xehetasun handiagoz arautzea bultzatzea dadila, erakunde sustatzaileen esku-hartzea arlo horretan, halakorik bada, tasatua eta aurretik zehaztua izan dadin, eta araudiak berak aurreikus dezan esleipenaren emaitza edo azken lehentasun-hurrenkera.
- Legegintza-aldaketa bultzatzea dadila, etxebizitza babestuen adjudikaziodunek eranskin banaezinak erosi behar izatea saihesteko, eta ondasun batzuen eta besteen salmenta-prezio maximo desberdinak ezartzeko, etxebizitza behar dutenen eskubidea maila handiagoan sustatzeko aldera.
- Legegintza-aldaketa bultzatzea dadila, etxebizitza babestuak alokatzeko prezioek maila handiagoan bereiz ditzaten Nafarroako zona batzuk eta beste batzuk, dagozkien merkatu-egoera desberdinen arabera, eta, bereziki, despoblaturik dauden baserrialdeetan etxebizitza eskuratzeko aukerak sustatzeko irizpideekin.
- Beharrezko neurriak sustatu eta har daitezela, etxebizitza babestuen errentarientzako dirulaguntza aitortzeko eta kuantifikatzeko kontuan hartutako familia-unitatearen diru-sarrerara haztatuen kalkuluan familia-unitate horretako kide batzuei emandako ikasketa-beka edo -laguntzei dagozkien zenbatekoak aintzat ez



hartzeko, beka edo laguntza horiek hezkuntzarako eta berdintasunerako eskubideen bermearekin duten loturagatik.

32. 2024an, Nafarroako administrazio publikoek modu egokian lagundu zioten, oro har, Nafarroako Arartekoari bere ikerketetan.

Hala ere, Nafarroako Arartekoak bi toki-erakunderi lehenengo isun hertsatzailea jartzeko prozedurari hasiera emateko 3 ebazpen eman zituen, baina, azkenean, isuna jartzea ez zen beharrezkoa izan, udal biek epearen barruan bete baitzituzten zegozkion legeko betebeharrak.

11. kapituluari zehazten da zer administrazio gibelatu ziren gehiegi informazioa bidaltzen edo erakundeak emandako ebazpenei erantzuten; horrelakoetan, beharrezkoa izan zen informazioa edo erantzuna eskatzeko hiru idazki igortzea.

33. 2024an, Nafarroako Arartekoaren **herritarrentzako arreta-bulegoak 2.751 kontsulta** erregistratu zituen. Horietatik 736 administrazio-kontsulta gisa sailkatu ziren.

Gizarte-ongizatearen arloko kontsultak nagusi izan ziren kontsulta guztietan. Oro har, gai hauei buruz egin ziren kontsulta gehien: pobrezia eta gizarte-bazterketa, desgaitasuna eta adingabeak.

Ondoren, osasunaren eta etxebizitzaren arloetako kontsultak daude, kopuru berdinean. Osasunaren arloan nabarmentzekoak izan ziren honako gai hauei lotutakoak: laguntza medikoa, oro har; osasun-arreta jasotzeko atzerapenak eta itxaron-zerrendak; osasun mentaleko unitateetako arreta; haurren osasun mentala eta pediatria; eta prestazio osagarriak eta farmazia-prestazioen finantzaketa.

Etxebizitzaren arloan nabarmentzekoak izan ziren honako gai hauei buruzko kontsultak: etxebizitza izateko arazoak, alokairurako laguntzak (EMANZIPA eta DAVID) eta dirulaguntzak, etxebizitza babestuak adjudikatze prozesuak, babes ofizialeko etxebizitzetan dauden eraikuntza-akatsak, auzokideen arteko bizikidetzarazoak, etxebizitzak uzteko errekerimenduak eta utzarazpenak, eta bizigarritasun-zedula.

Era berean, honako gai hauei buruzko kontsultak egin ziren, kopuru handienetik txikienera emanda: merkataritza eta kontsumoa, justizia, ogasuna, hirigintza, ingurumena, trafikoa eta bide segurtasuna, gizarte-segurantzak, atzerriarrak, funtzio publikoa, enplegu publikora iristea, lana, herritarren segurtasuna, zerbitzu publikoak, toki-erakundearen funtzionamendua, administrazio publikoaren ondare-erantzukizuna, gardentasuna eta informazio publikoa eskuratzeko eskubidea, administrazio



elektronikoa, herri-lanak, kirola, datu pertsonalak babestea, administrazio publikoen ondasunak, garraio publikoa, nekazaritza, COVID-19, energia, memoria historikoa, euskara, turismoa, kontratu publikoak, kultura, Nafarroako foru zuzenbide zibila, hauteskundeak eta elkarten araubidea.

Gainera, **aurkeztutako kontsultak generoaren arabera sailkatu dira**, eta kontsulten % 41 gizonezkoek eta % 59 emakumezkoek egin zutela egiaztatu da.

34. 14. kapituluan, Nafarroako Arartekoak harremanak landu zituen hainbat eremutako **gizarte-erakunde** guztien zerrenda jasotzen da. Zerrenda horretan, bereizi egin dira kexa baten edo kontsulta baten ondorioz izandako hartu-emanak, bai eta Arartekoaren ekimenez kolektibo kalteberen arazoak ezagutaraztea helburu izan zuten kolektiboekiko bilerak ere **(35)**.

35. Aurreko urteetan bezala, 2024an ere, erakundeak herritarrei eskatu zien haren funtzionamenduari buruzko **iritzia eta balorazioa**. Horretarako, galdetegi anonimo bat bidali zien erabiltzaileei, kexa izapidetu ondoren. Galdetegiak hamar galdera zituen. Kasu honetan, 122 erantzun jaso ziren guztira, batez besteko puntuazio nabarmenarekin: 10etik 8,04, erantzunen % 75 8 eta 10 artekoak izanik. Inkestaren arabera, herritarren % 85ek Nafarroako Arartekora jotzea gomendatuko lieke beste batzuei, eta % 85en ustez, emandako arreta ona edo oso ona izan da. 799. orrialdean, herritarrek bidalitako inprimaki horietan jaso diren aitortza- eta eskertze-esaldiak aurki daitezke.

36. 2024. urtean, Nafarroako Arartekoa behin **agertu zen** Nafarroako Parlamentuan, 2023. urteari dagokion urteko txostenaren laburpenaren ahozko azalpena zela eta, Foru Araubidearen Batzordean. Gainera, Legebiltzarrean gonbidatu zuten saio eta ekitaldi guztietan izan zen, eta minutuko isilunea egiteko elkarretaratze guztietan parte hartu zuen, genero-indarkeriak hildako emakumeen omenez eta hilketa matxistak salatzeke.

37. Haurrak eta nerabeak zaindu eta babesteari eta haien familiak, eskubideak eta berdintasuna sustatzeari buruzko maiatzaren 11ko 12/2022 Foru Legeak Nafarroako Arartekoari esleitzen dio haurren eta nerabeen eskubideen defentsa zaintzeko eginkizuna, dagozkion neurriak hartu behar dituelarik. Neurri horien artean dago Nafarroako Foru Komunitateko haur eta nerabeek duten egoera baloratzea urteko txostenean.

Lege-arauketa horrekin bat eginik, **Nafarroako haurren eta nerabeen 2024ko egoerari buruzko informazioa eta balorazioak** biltzen dituen atala txertatu da txostenean.



Erakundeak, aurreko urteetan egin duen bezala, iradokizun batzuk egin dizkio Eskubide Sozialetako, Ekonomia Sozialeko eta Enplegu Sailari, oro har, honako helburu hauekin: esku-hartzea arrisku-egoeretan prebentzioko eta arreta goiztiarreko jardueretara bideratzea, horretarako jarduten duten eragileak behar bezala koordinatzea eta hornitzea, eta ahal den neurrian babesgabekia-egoerak saihestea eta familia-nukleotik bereiztea ekiditea.

Bestalde, Nafarroako Arartekoak 9 bilera egin ditu haurrak eta nerabeak babestea helburu nagusi duten erakundeekin. 17. kapituluaren, erakunde horiek Nafarroan haur eta nerabeen babesgabetasun-egoerak prebenitzeko hautemandako arazoak eta haiek ekarritako proposamenak jaso dira.

Gainera, 2024an hainbat hedabidetan argitaratutako albisteen laburpena jaso da, haurtzaroaren arrisku-egoerei eta babesgabetasun-egoeran dauden haurrak artatzeko baliabideetan izandako zailtasunei buruz.

38. Nafarroako Arartekoaren ordezkariak **Nafarroako Gardentasun Kontseiluak** egindako 10 bilkuretan parte hartu zuen. Foru Komunitateko organo horrek publizitate aktiboaren betebeharrak betetzen direla zaintzen du eta herritarrek informazio publikoa eskuratzeko duten eskubidea bermatzen du. Gainera, Kontseiluak hartutako erabakien txostengilea izan zen.

Horrez gain, 2024. urtean, erakundeak parte hartu du, aurrez aurre edo era telematikoan, *International Association of Language Centres* (IALC) erakundearen 6 jardueratan, Haurren eta Nerabeen Nafarroako Kontseiluaren 2 bilkuran, Nafarroan desgaitasuna duten pertsonen gaitasun juridikoa gauzatzen laguntzeko araudiaren jarraipenerako batzorde teknikoaren 2 saiotan, Arrazakeriaren eta Xenofobiaren aurka Borrokatzeko Nafarroako Kontseiluaren saio batean, Harrera Mahaiaren saio batean eta Ombudsperson Federazio Iberoamerikarraren (FIO) Emakumeen Sarearen bilera batean.

39. 19. kapituluaren, beste herriaren defendatzaile batzuekiko harremanei eta Gasteizen, “Defentsa-erakundearen lana, administrazio onerako eskubidea sustatzeko” lelopean egin ziren **Herriaren Defendatzaileak Koordinatzeko XXXVII. Jardunaldiak** prestatzeko mintegiari eta onartu ziren ondorioei buruzko informazioa jaso da.

40. Azkenik, Nafarroako Arartekoak eta/edo beraren aholkulariek parte hartu duten bilera, bisita, ekitaldi eta topaldien **agenda instituzionala** jaso da.



2. KAPITULUA. KEXAK. DATU OROKORRAK.

2.1. AURKEZTU ETA KUDEATU DIREN KEXAK.

Hona hemen, Nafarroako Arartekoak 2024an jaso eta kudeatu zituen kexei buruzko datuak:

1. **Guztira 1.416 kexa aurkeztu** ziren.

2. **Guztira 1.663 kexa kudeatu** ziren.

2024an aurkeztutako kexen kopurua % 18,8 igo da 2023an aurkeztutakoen aldean; kudeatu ziren kexa-espedienteen kopurua, aldiz, % 15,8 igo da.

2024an kudeatutako 1.663 kexen kopurua kalkulatzeko, honako hauek batu ditugu: urtean zehar jasotako 1.416 kexak, aurreko urtean aurkeztu baina 2024an izapidetutako 210 kexak (2023ko abenduaren 31n ebazteke geratu zirelako), jarraipena egin zitzaien 14 kexak eta 2024an zehar berriro irekitako 23 kexak (aurreko urteetan itxi zirenak).

Zenbaki horiek lehenengo tokian kokatu dute 2024. urtea erakundearen historian, kudeatutako kexa-espedienteen kopuruari dagokionez, eta laugarren tokian, aurkeztutako kexen kopuruari dagokionez.

Hala ere, kontuan izan behar da, gainera, 2024. urtean, xede bera zuten kexak espediente bakar batean jasotzea erabaki zela, kexa horien kudeaketa efizienteagoa izan zedin. Horrela egin ezean, kexa guztien kopurua 1.564 izango litzateke, hau da, aurreko urtean baino % 31,2 handiagoa.

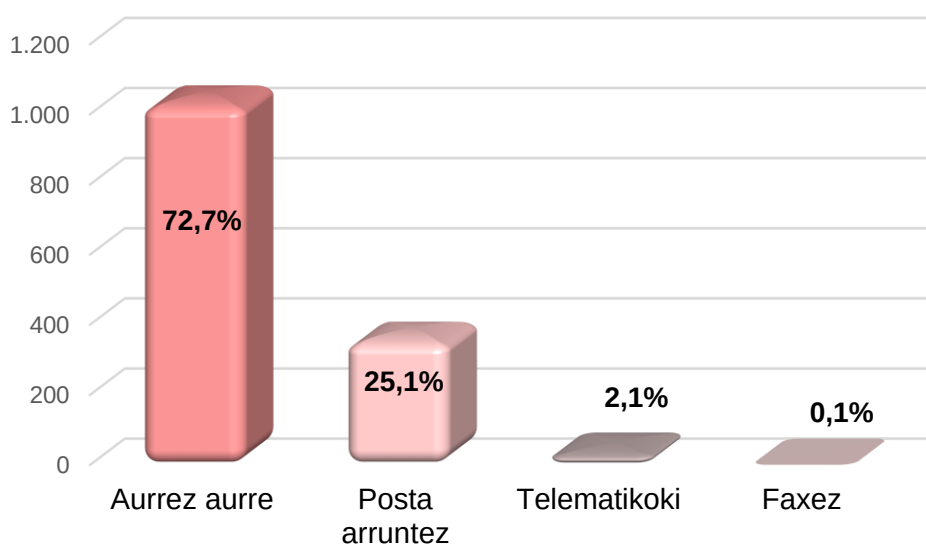
Urtea	Aurkeztutako kexak	Kudeatutako kexa-espedienteak
2024	1.416	1.663
2023	1.192	1.436
2022	1.426	1.411
2021	1.408	1.540
2020	1.416	1.602
2019	1.138	1.219
2018	1.052	1.193
2017	921	1.121
2016	830	989
2015	1.546	972
2014	2.742	1.045
2013	954	1.168



Urtea	Aurkeztutako kexak	Kudeatutako kexa-espedienteak
2012	1.298	1.510
2011	850	1.042
2010	929	1.151
2009	901	1.069
2008	647	779
2007	447	656
2006	454	609
2005	415	508
2004	416	564
2003	303	489
2002	397	513
2001	318	214

3. 2024ko abenduaren 31n, 1.405 kexa-espediente zeuden **ebatzita**; hau da, kudeatutakoen % 84,5. Horrenbestez, data horretan 258 kexa-espediente zeuden ebatzteke.

4. **Kexak aurkezteko erabilitako bideei** dagokienez, bitarteko telematikoak izan ziren erabilienak (% 72,7): posta elektronikoa eta erakundearen webguneko inprimakiak. Ondoren, Arartekoaren bulegoan eginiko aurrez aurreko aurkezpena izan zen gehien erabilitako bidea (% 25,1), eta gainerako kexak posta arrunt bidez (% 2,1) eta fax bidez (% 0,1) igorri ziren.



5. Guztira, **5.095 pertsonak** aurkeztu zituzten kexak (edo kexen atzean zeuden), kontuan izan gabe gizarte-erakundeek, ingurumen-arlokoek edo beste batzuek ordezkaturako pertsonak; aurreko urtean, aldiz, 1.942 pertsona ziren.

Ohikoa da kexen kopuruak eta beren eskubideak eta askatasun publikoak babeste aldera Nafarroako Arartekoaren esku-hartzea eskatzen duten herritarren kopuruak bat ez egitea. Normalean, kexak sustatzen dituzten pertsonen kopurua handiagoa izaten da, kexen kopurua bera baino.

6. Honako hauek izan dira kexa-espedienteak izapidetzeko batez besteko epeak (egunetan):

Urtea	Hasieratik une honetara arte:		
	herritarrari jaso izanaren adierazpena egin arte	eskaera ez izapidetzea onartu arte	kexa-espedientea itxi arte
2024	1,2	5,1	62,4
2023	1,6	6,3	71,0
2022	1,3	4,7	56,0
2021	1,3	3,9	65,4
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
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
2006	3,2	43,5	130,4
2005	3,3	21,6	77,3
2004	7,7	21,6	112,5

Nahiz eta aurkeztutako kexen kopurua eta kudeatutakoena igo, kexak izapidetzeko epe guztiak jaitsi ziren 2023. urtearekin konparatuta; beraz, erakundeko langileek ahalegin handia egin zutela ondoriozta daiteke.



7. Aurkeztutako kexen hizkuntzari dagokionez, euskaraz guztira 17 zeuden; gainerakoak, aldiz, gaztelaniaz. Hala ere, multzokatutako kexa baten kasuan, jasotako 136 kexetatik 55 ziren euskaraz, eta 81, gaztelaniaz.

2.2. KEXAK HARTU DITUZTEN ADMINISTRAZIO PUBLIKOAK.

Hona hemen herritarrek 2024an aurkeztutako kexek jomuga izan zituzten administrazio publikoak:

Kexen jomuga diren administrazio edo erakunde publikoak	Kexa-kopurua	%
Foru mailakoa	787	% 55,6
Tokikoa	311	% 22,0
Estatu mailakoa	173	% 12,2
Forala + Tokikoa	73	% 5,2
Administrazioaz kanpoko erakunde pribatuak	26	% 1,8
Beste administrazio autonomiko batzuk	10	% 0,7
Judiziala	8	% 0,6
Lanbide elkargoak	4	% 0,3
Nafarroako Unibertsitate Publikoa	4	% 0,3
Kirol-federazioak	3	% 0,2
Nafarroako Parlamentua	3	% 0,2
Nafarroako Kontseilua	1	% 0,1
Nafarroako Arartekoa	1	% 0,1
Beste batzuk / Hainbat	12	% 0,8
Guztira	1.416	% 100,0

Ikus daitekeen bezala, aurkeztutako kexa gehienak Nafarroako Foru Komunitateko Administrazioaren, haren erakunde publikoen eta haren sozietate publikoen jarduna dela-eta aurkeztu ziren. 787 kexa aurkeztu dira, guztizkoaren % 55,6.

Toki-erakundeei eta haien mendeko erakundeei dagokienez, 311 kexa aurkeztu ziren (guztizkoaren % 22,0).

73 kexa Foru Komunitateko Administrazioak eta toki-erakunderen batek edo batzuek batera egindako jardunari buruzkoak izan ziren. Horietatik 38tan, forala izan zen administrazio nagusia, eta gainerako 35 kexetan, toki-erakunde bat edo batzuk.

Estatuko Administrazioaren jardunari dagokionez, 173 kexa aurkeztu ziren (guztizkoaren % 12,2). 173 kexa horietatik 142tan, Gorte Nagusiek izendatutako



Herriaren Defendatzaileari ez ezik, Gobernuak Nafarroan duen Ordezkaritzari ere igorri genion kexa, jorratutako gaien berri eman eta horren inguruan neurriak har zitezkeen ala ez baloratu ahal izateko. Bost kasutan, kexak Nafarroako Gobernuaren departamenturen bat izan zuen xede, Estatuko Administrazioaz gainera.

Administrazioaz kanpoko erakunde pribatuei buruzko kexak 26 (% 1,8) izan ziren, eta honako hauei lotuta zeuden: aseguru-konpainiak, kontzesionarioak, finka-kudeatzaileak, energia-konpainiak, banku-erakundeak, klinika pribatuak, bidaia-agentziak, aldi baterako laneko enpresak, aparkalekuak kudeatzeko enpresak, fundazioak, aisialdiko lokalak, elkarte gastronomikoak, klub pribatuak, Internet plataformak eta beste entitate pribatu batzuk.

Hartzaile gisa beste autonomia-erkidego batzuetako administrazioak izan zituzten 10 kexa aurkeztu ziren (% 0,7): 5, Euskal Autonomia Erkidegoko administrazioetarako; 2, Kataluniarako; 1, Andaluziarako; 1, Madrilerako; eta 1, Murtziarako. Euskadiri buruzko batek, halaber, Nafarroako Gobernuaren departamentu bat aipatzen zuen, eragindako administrazio gisa.

Justizia Administrazioak beste 8 kexa jaso zituen (% 0,6).

Lanbide elkargoen jardunari dagokionez, 4 kexa aurkeztu ziren (% 0,3): horietatik 3 Iruñeko Abokatuen Elkargoa zuten jomuga; eta batek, Nafarroako Notarioen Elkargoa.

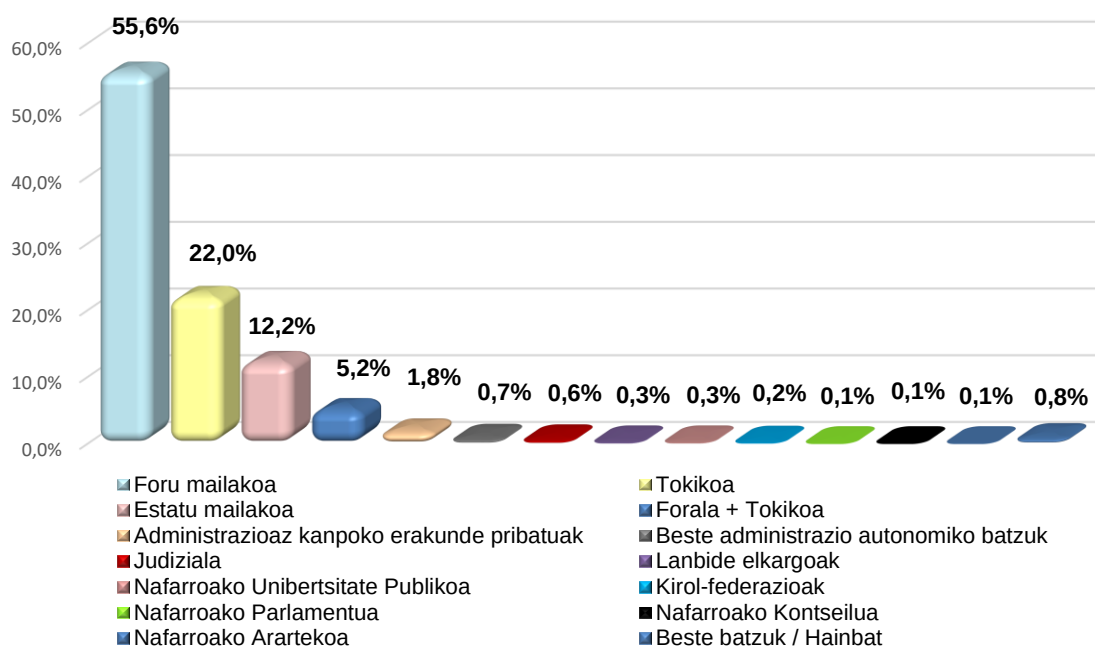
Nafarroako Unibertsitate Publikoak 4 kexa jaso zituen (% 0,3).

Beste 3 kexa kirol-federazioen aurka jarri ziren (% 0,2): Nafarroako Saskibaloia Federazioaren, Nafarroako Futbol Federazioaren eta Nafarroako Igeriketa Federazioaren aurka.

Nafarroako Parlamentuak 3 kexa jaso zituen (% 0,2); Nafarroako Kontseiluak eta Nafarroako Arartekoaren erakundeak berak, aldiz, kexa bat jaso zuten.

Azkenik, 12 kexak ez zuten administrazio zehatzik aipatu.





Honako hau izan zen **Nafarroako Foru Komunitateko administraziooko departamentuen** jardunarekin lotuta aurkeztutako kexen kopurua, haien gaia zein den alde batera utzita:

Departamentuak	Kexa-kopurua	%
Osasuna	235	% 28,5
Eskubide Sozialak, Ekonomia Soziala eta Enplegua	165	% 20,0
Hezkuntza Departamentua	147	% 17,8
Barnea, Funtzio Publikoa eta Justizia	86	% 10,4
Etxebizitza, Gazteria eta Migrazio Politikak	79	% 9,6
Ekonomia eta Ogasuna	55	% 6,7
Lurralde Kohesioa	21	% 2,5
Landa Garapena eta Ingurumena	16	% 1,9
Kultura, Kirola eta Turismoa	10	% 1,2
Lehendakaritza eta Berdintasuna	5	% 0,6
Memoria eta Bizikidetzatza, Kanpo Ekintza eta Euskara	3	% 0,4
Industria eta Enpresen Trantsizio Ekologiko eta Digitala	2	% 0,2
Unibertsitatea, Berrikuntza eta Eraldaketa Digitala	1	% 0,1
Guztira	825	% 100,0

Departamentuei buruzko 825 kexa horien artean, aldi berean Foru Komunitateko Administrazioarekin eta toki-erakunde batekin edo batzuekin lotuta zeuden 38 kexa daude.



Nabarmendu beharra dago 825 kexa horietako askok beste administrazio batzuk zituztela jomuga, Nafarroako Foru Komunitateko Administrazioaren departamentuez gain. Izan ere:

- Aldi berean Nafarroako Gobernuak hainbat departamenturi eragiten dieten 54 kexa sartu dira.
- Beste 4 kexak hainbat departamenturi, toki-erakunde bati eta Estatuko Administrazioari ere eragiten diete.
- 2 kexak departamentu bat eta Estatuko Administrazioa aipatu dituzte.
- Kexa bat departamentu bati eta Nafarroako Merkataritza, Industria eta Zerbitzu Ganbera Ofizialari dagokie.
- Kexa batek, aldi berean, departamentu bati eta Nafarroako Unibertsitate Publikoari eragiten die.
- Beste batek departamentu bati eta Nafarroako Futbol Federazioari eragiten die.
- Departamentu bati eta Kataluniako Generalitati eragiten dion kexa bat Síndica de Greuges de Catalunya erakundera ere bidali dugu.

Toki-erakundeak eta horien mendeko erakundeak bigarren lekuan daude, herritarrek aurkeztutako kexek jomuga dituzten administrazio motei dagokienez.

Hona hemen 2024an 4 kexa edo gehiago jaso zituzten udalak:

- Iruña: 112 kexa.
- Tuterak: 16 kexa.
- Eguesibar: 14 kexa.
- Barañain: 10 kexa.
- Burlata: 9 kexa.
- Corella: 7 kexa.
- Iruñerriko Mankomunitatea: 7 kexa.
- Berriozar: 6 kexa.



- Castejón: 6 kexa.
- Etxarri Aranatz: 6 kexa.
- Uharte: 6 kexa.
- Noain (Elortzibar): 6 kexa.
- Atarrabia: 6 kexa.
- Lizarra: 5 kexa.
- Jurramendiko Mankomunitatea: 5 kexa.
- Aranguren, Donamaria, Tafalla, Uxue eta Erriberako Mankomunitatea: launa kexa.

Jarraian, 2024an aurkeztutako kexek jomuga izan zituzten udal guztiak jaso ditugu:

Udalerriak	
Ablitas	1
Adios	1
Allin	2
Altsasu	1
Antsoain	3
Agoitz	2
Aranguren	4
Aras	1
Arronitz	1
Aiegi	1
Azagra	2
Azuelo	1
Barañain	10
Baztan	1
Beriain	2
Berriobeiti	1
Berriozar	6
Buñuel	1
Burlata	9
Cabanillas	3
Caparroso	1
Cascante	2
Kaseda	2
Castejón	6
Cintruénigo	2
Corella:	7
Cortes	2



Udalerriak	
Donamaria	4
Etxarri	1
Eneritz	3
Lizarra	5
Esteribar	3
Etxarri Aranatz	6
Ezkabarte	1
Fontellas	1
Fustiñana	1
Galar	3
Galipentzu	1
Uharte	6
Irurtzun	2
Ituren	1
Itza	1
Txulapain	1
Lapoblación	1
Larraun	1
Legarda	1
Lodosa	2
Irunberri	1
Luzaide	1
Martzilla	2
Milagro	1
Monteagudo	2
Mues	1
Murchante	2
Nabaskoze	1
Noain (Elortzibar)	6
Obanos	1
Erriberri	1
Orkoien	2
Iruña	112
Azkoien	3
Piedramillera	1
Pitillas	1
Gares	1
San Adrián	2
Zangoza	1
Santakara	1
Tafalla	4
Tutera	16
Uharte Arakil	1
Uxue	4
Urdazubi	1
Urdiain	1



Udalerriak	
Urroz Villa	1
Viana	2
Alesbes	2
Villatuerta	1
Atarrabia	6
Zizur Nagusia	2
Zuñiga	2
Eguesibar	14
Ollaran	1
Guztira	321

Kontzejuen jardunak eta kudeaketak 4 kexa eragin zituen:

Kontzejuak	
Imarkoain	1
Larraitzar	3
Guztira	4

Mankomunitateen jardunak 21 kexa eragin zituen, eta Iruñerriko Mankomunitatea izan zen kexa gehien (7) jaso zituena.

Mankomunitateak	
Iruñerriko Mankomunitatea	7
Erriberako Mankomunitatea	4
Jurramendiko Mankomunitatea	5
Zangozako Eskualdeko Zerbitzuen Mankomunitatea	1
Izarbeibarko Oinarrizko Gizarte Zerbitzuen eta Kirolen Mankomunitatea	2
San Adrián, Azagra, Andosilla eta Cárcarko Gizarte Zerbitzuen Mankomunitatea	1
Izarbeibarko Mankomunitatea	1
Guztira	21

Guztira 346 kexa jarri ziren toki-erakundeen eta haien mendeko erakundeen aurrean. Horien artean daude Nafarroako toki-erakunde bat edo gehiago eta, aldi berean, Foru Komunitateko Administrazioa aipatu zituzten 35 kexa.

Horrez gain, Nafarroako toki-erakunde bat baino gehiago aipatu zituzten 11 kexa daude barnean.

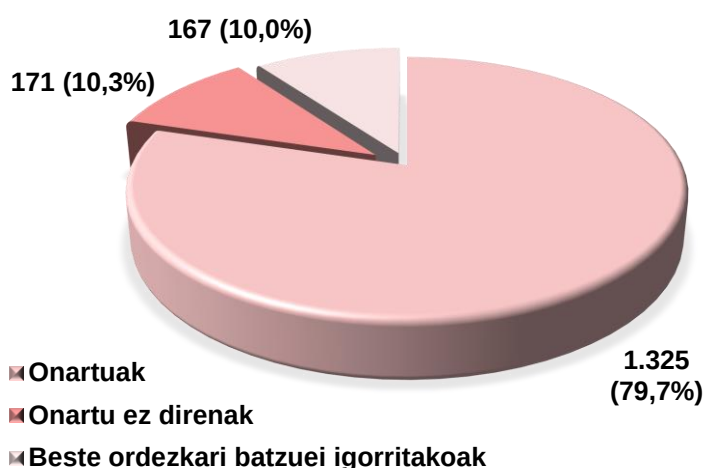


2.3. ONARTUTAKO KEXAK.

Izapidetzeko, 1.325 kexa-espeditente onartu ziren, hau da, kudeatu ziren kexa-espeditente guztien % 79,7, guztira 1.663 kexa-espeditente izan zirela kontuan hartuta.

Kexa horietan, Nafarroako Arartekoak bere iritzia eman zuen herritarrek azaldutako gaien mamiari buruz, iritzi horren bitartez, planteatutako gaiari erantzun zehatza emanaz.

171 espeditentetan kexak ez ziren onartu. Hala ere, kexa bat ez onartutzat jo aurretik, foru-erakunde honek daukan izaera formalismoen aurkakoa denez, herritarrei, izapidetzea ahalbidetzeko, Nafarroako Arartekoari buruzko uztailaren 3ko 4/2000 Foru Legeak eskaintzen dituen aukera guztiak ematen zaizkie. Hala eta guztiz ere, kudeatutako espeditenteen % 10,3n ez zen posible izan herritarrek planteatutako gertakariei buruzko ikerketarik abiaraztea.



Kexak ez onartzeko arrazoi nagusiak honako hauek izan ziren:

- Nafarroako Arartekoak kexak izapidetzeko eskumenik ez zuela egiaztatzea (43 kasu).
- Aurretik jorratu eta amaitutako gaiak errepikatzea (36 kasu).
- Hasieratik irregulartasunik ez zegoela ikustea (22 kasu).
- Herritarrek kexa aurkeztu eta gero atzera egitea (21 kasu).
- Arartekora jotzea, kontua aldeztu aurretik eskudun administrazioari planteatu gabe, beharrezkoa izan arren (13 kasu).
- Arartekoak eskatutako datuak eta informazioa ez ematea (13 kasu).



- Kexa anonimotzat hartzea, kexa-egilea behar bezala identifikatu ez denean (9 kasu).
- Foru Legeak kexa bat aurkezteko ezartzen duen urtebeteko epea gainditzea (6 kasu).
- Planteatutako auzian herritarrak interes legitimorik ez edukitzea (3 kasu).
- Auzibidean dauden gaiei buruzko kexa izatea (3 kasu).
- Xede zehatzak ez daudela iriztea (2 kasu).

Kasu askotan, herritarrei pertsonalki aholkatzen zaie jakin dezaten zer beste bide erabil ditzaketen beren eskubideak defendatzeko, dagokion instantzian; eta informazioa eskaintzen zaie zer baldintza bete behar dituzten jakin dezaten.

2.4. ESPAINIAKO HERRIAREN DEFENDATZAILEARI EDO BESTE AUTONOMIA-ERKIDEGOETAKO HERRITARREN ESKUBIDEEN DEFENTSARAKO GOI-KOMISARIO PARLAMENTARIOEI BIDALITAKO KEXAK.

2024an kudeatu genituen kexa guztietatik, 167 beste autonomia-erkidego batzuetan herritarren eskubideez arduratzen diren goi-komisarioei igorri genizkien, kexa horiek jomuga zituzten administrazio publikoak ikuskatzeko eskumena berena zela iritzita.

Espainiako Herriaren Defendatzaileari 159 kexa bidali genizkion, estatu-mailako eskumeneko gaiei buruzkoak zirelakoan.

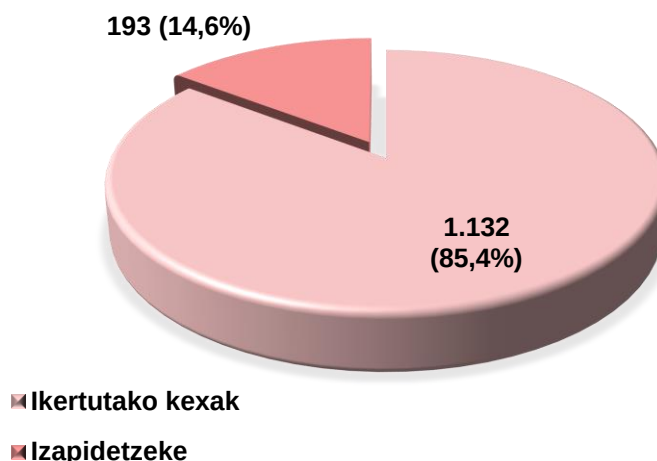
Gainerako 8 kexari dagokienez, 5 kexa EAEko Arartekori igorri genizkion; 2 kexa, Síndica de Greuges de Catalunya erakundeari; eta kexa bat, Andaluziako Herriaren Defendatzaileari. Beste kexa bat ez dugu hemen sartu, administrazio nagusia Nafarroako Gobernu departamentu bat izan zelako eta, halaber, Síndica de Greuges de Catalunya erakundera bidali genuelako, haren eskumeneko gaia ere izateagatik.

Horrelakoetan, erakundeak etengabeko harremana izaten du bai Espainiako Herriaren Defendatzailearekin edo antzeko erakunde autonomikoekin, bai kexa aurkeztu duten pertsonekin, eta azken horiei aholkuak ematen dizkie, dokumentazioa bidaltzen eta jasotzen laguntzearekin batera.



2.5. IKERTUTAKO KEXAK. IKERKETEN EMAITZA.

Onartutako kexen 1.325 espedienteetatik abiatuta, 1.132 kexa ikertu genituen; hau da, Nafarroako Arartekoak onartutako kexa-espedienteen % 85,4 ikertu zituen. Gainerako 193 espedienteak izapidetzen ari ziren 2024ko abenduaren 31n.



Ikerketaren ostean, Nafarroako Arartekoak ondorioztatu zuen 774 kexa-espedientetan bazeudela arrazoiak herritarrek egindako eskaerak kontuan hartzeko:

- 415 kexa-espedientetan, Nafarroako Arartekoak ebatzi zuen kexa-egileak arrazoi zuela, osoki edo partzialki, eta, ondorioz, zegozkion ebazpenak eman zituen.
- 277 kexa-espedientetan, erakundearen esku-hartzearen ondorioz, kexak planteatutako auzia konponbidean jarri zen edo Administrazioak kexa-egileen eskaera onartu zuen zuzenean, ebazpenik eman beharrik gabe.
- 2023ko abenduaren 31n, 80 espedientetan, administrazioak artean ez zion erantzun igorritako ebazpenari.
- 2024an berriro irekitako 2 kexatan, jada egin genizkion Administrazioari gomendio batzuk.

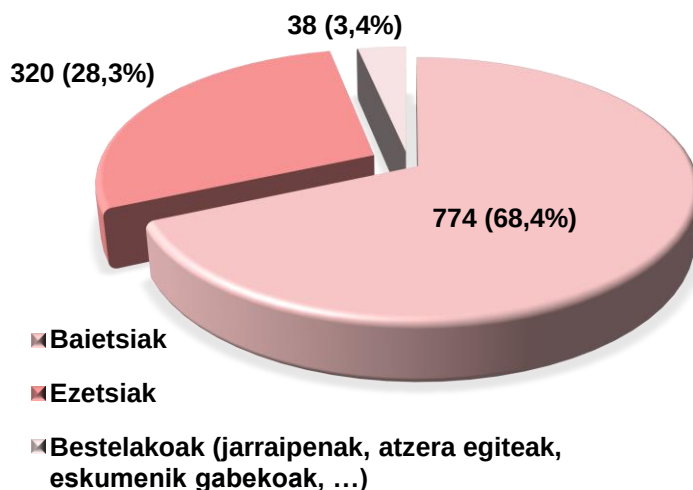
Ikusten denez, **herritarren 774 kexa osorik edo partzialki onetsi ziren** (ikertutako 1.132 kexa-espedienteen % **68,4**), bai, ikerketaren ondoren, Administrazioari ebazpenak emateko arrazoiak bazirela erabaki zuelako Nafarroako Arartekoak (2024ko 415 kasu, eta aurreko urteetako 82 kasu), bai, Administrazioari ikerketaren berri eman ondoren, herritarra gogobete zuen konponbide bat lortu zelako (277 kasu).

Bestalde, 320 espedientetan, ez zen beharrezkotzat jo Administrazioari iradokizun, gomendio edo legezko betebeharren gogorarazpenik egitea. Kasu horietan,



Administrazioari entzun eta gai bakoitzaren funtsa aztertu ondoren, Nafarroako Arartekoak kexa-egileei azaldu zien zeintzuk ziren, bere ustez, erabaki horren arrazoiak.

Azkenik, aurretik itxitako 14 espedienteri jarraipena egin genien, baina ikerketan eskuratutako informazioak ez zuen aurretiko irizpena aldarazi, eta beste 24 kexa-espediente askotariko arrazoiengatik amaitu ziren (hala nola kexagileek uko egitea, Justizia Administrazioa bidaltzea, jarduketa judizialak hastea, aurretik jorratu eta amaitutako gaiak errepikatzea edo esku-hartzea amaiarazi zuten bestelako arrazoiak).



Erakundearen web-orrian, "Kexak" epigrafearen ["2024an aurkeztutako kexak"](#) atalean, erakundeari aurkeztutako kexen zerrenda dago, honako datu hauekin batera: kexak onartu ditugun, ez onartzeko arrazoiak (onartu ez badira), Espainiako Herriaren Defendatzaileari edo autonomia-erkidegoetako beste goi-komisario batzuei igorri dizkiegun, ikertu ditugun eta ebazpenik eman dugun ala ez (azken kasuan, ["Emandako ebazpena"](#) botoian klikatuz gero, idatzitako ebazpenaren testu osoa irekitzen da).

2.6. KEXEN ONDORIOZ EMANDAKO EBAZPENAK.

Ikertu ondoren kexa-egilearen arrazoiak osoki edo partzialki onetsitako 415 kexa-espedienteetatik abiatuta, Nafarroako Arartekoak 415 ebazpen eman zituen eta, horien artean, 587 gomendio, iradokizun eta legezko betebeharren gogorarazpen, ebazpen batek Administrazioari zuzendutako zenbait gomendio, iradokizun eta gogorarazpen jaso ditzake-eta.

Emandako ebazpenen laburpen bat, dagokien espedientearen erreferentziarekin, honako hauetan agertzen da:

- Txosten honen 10. kapituluan.



- Nafarroako Arartekoaren web-orrian, ebazpenen funtsezko edukiarekin, [“Ebazpenak”](#) atalean, 2024ri dagokion epigrafean.

Ondoko taulan, egindako gomendioen, legezko betebeharren gogorazpenen eta iradokizunen kopuruak azaltzen dira, gaien arabera banakatuak eta ebazpenen kopuru handienetik txikienera ordenatuta:

Arloa	Ebazpenen kopurua	Gomendioa	Legezko betebeharren gogorazpena	Iradokizuna	Iradokizun normatiboa	GUZTIRA
Gizarte-ongizatea	62	36	30	20	3	89
Osasuna	57	34	28	20	2	84
Etxebizitza	49	44	5	9	9	67
Hezkuntza	36	18	7	12	7	44
Ingurumena	34	16	23	13	0	52
Funtzio publikoa	33	18	8	11	6	43
Enplegu publikora iristea	17	9	9	4	1	23
Ogasuna	16	0	7	9	2	18
Trafikoa	13	7	3	8	0	18
Hirigintza	12	10	9	2	0	21
Herritarren segurtasuna	10	4	5	1	0	10
Zerbitzu publikoak	8	8	4	12	0	24
Euskara	8	11	3	2	0	16
Lana	7	0	1	7	0	8
Gardentasuna	6	4	4	1	0	9
Garraio publikoa	6	0	2	4	0	6
Administrazio elektronikoa	5	1	0	6	0	7
Kirola	4	3	2	1	0	6
Administrazio publikoen ondare-erantzukizuna	4	2	3	1	0	6
Administrazio publikoen ondasunak	3	3	1	1	0	5
Energia	3	1	3	1	0	5
Herri-lanak	3	2	2	0	0	4
Nekazaritza	3	2	0	1	0	3

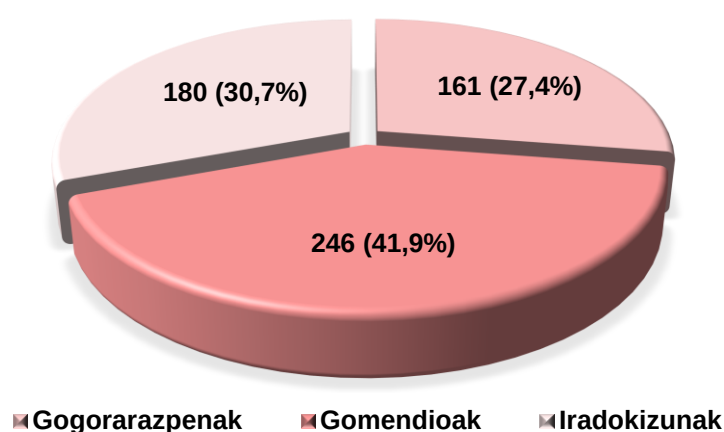


Arloa	Ebazpenen kopurua	Gomendioa	Legezko betebeharren gogorazpena	Irado-kizuna	Irado-kizun normatiboa	GUZTIRA
Kultura	3	2	1	0	0	3
Memoria historikoa	2	3	0	0	0	3
COVID-19	2	2	0	0	0	2
Toki-erakundearen funtzionamendua	2	2	0	0	0	2
Justizia	2	2	0	0	0	2
Datu pertsonalak babestea	2	1	0	1	0	2
Turismoa	1	0	0	3	0	3
Kontsumoa	1	0	1	0	0	1
Kontratu publikoak	1	1	0	0	0	1
Guztira	415	246	161	150	30	587

Taulan ikusten denez, administrazio publikoei batez ere gomendioak egin genizkien, jokabide zehatz bat har zezaten: guztira 246 gomendio egin genituen (gomendio, iradokizun eta gogorazpen guztien % 41,9).

Horien atzetik, iradokizunak: 180 (% 30,7), horietatik 29 normatiboak.

Legezko betebeharren 161 gogorazpen egin genituen (% 27,4).



Horrela, erakundeak, bere iradokizun eta gomendioen bidez, izaera proaktiboa izan zuen administrazioa jo zuen lau alditatik hirutan. Kasuen % 27,4tan legezko betebeharrak gogorarazi genizkien kexetan aipatutako administrazioei.



Arloa, gizarte-ongizatearena da gomendio, gogorazpen eta iradokizun gehien ematea eragin zuen arloa. Ondoren, hurrenkera honetan, honako hauek datoz: osasuna, etxebizitzak, hezkuntza, ingurumena eta funtzio publikoa. Enplegu publikora iristea da nabarmendutako beste gaietako bat, ogasunaren, trafikoaren eta hirigintzaren aurretik.

Kexa-espeditenteak direla-eta, erakundetik bost ebazpen edo gehiago (beren gomendio, iradokizun eta gogorazpenekin) jaso zituzten administrazio publikoak honako hauek dira (gehien jaso zituenetik gutxien jaso zituenera):

- Osasun Departamentua: 64 ebazpen.
- Eskubide Sozialetako, Ekonomia Sozialeko eta Enpleguko Departamentua: 63 ebazpen.
- Etxebizitzako, Gazteriako eta Migrazio Politiketako Departamentua: 51 ebazpen.
- Hezkuntza Departamentua: 50 ebazpen.
- Iruñeko Udala: 34 ebazpen.
- Barneko, Funtzio Publikoko eta Justiziako Departamentua: 29 ebazpen.
- Landa Garapeneko eta Ingurumeneko Departamentua: 11 ebazpen.
- Ekonomia eta Ogasun Departamentua: 11 ebazpen.
- Lurralde Kohesiorako Departamentua: 8 ebazpen.
- Tuterako Udala: 6 ebazpen.
- Eguesibarko Udala: 6 ebazpen.
- Kultura, Kirol eta Turismo Departamentua: 5 ebazpen.
- Barañaingo Udala: 5 ebazpen.

2.7. ADMINISTRAZIO PUBLIKOEK EBAZPENAK NORAINO ONARTU DITUZTEN.

Ebazpenak ematea eragin zuten 415 kexa-espeditenteetatik, kapitulu hau idazten amaidzeko orduan, ikuskatutako administrazio publikoek 408 espeditenterik (% 98,3) eman zieten erantzuna.

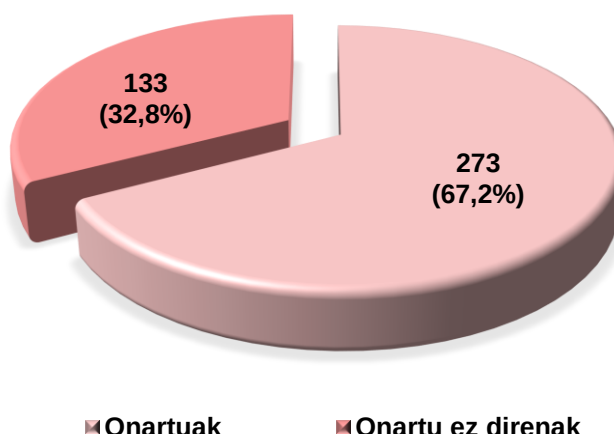
- 273 kasutan, Administrazioak onartu egin zuen Arartekoaren ebazpena.



- Beste 133 kasutan, ez zuen onartu emandako ebazpena.
- Bi (2) espediente beste kausa batzuentatik itxi ziren, Administrazioaren berariazko onarpena edo ukapena behar izan gabe.

Beraz, kapitulu hau amaitzeko unean, 7 ebazpen zeuden administrazio publikoen erantzunaren zain (guztizkoaren % 1,7).

Albo batera utzirik erantzunaren zain gelditu ziren ebazpenak (oraindik ez baitakigu zer-nolako erantzuna izango den), baita beste kausa batzuentatik itxi zirenak ere, **administrazio publikoen kasuan, 2024an emandako ebazpenen onarpen-ehunekoa % 67,2koa izan zen.** Beraz, 10 espedientetatik ia 7tan, batez beste, onartu zituzten administrazioek erakundearen erabakiak.

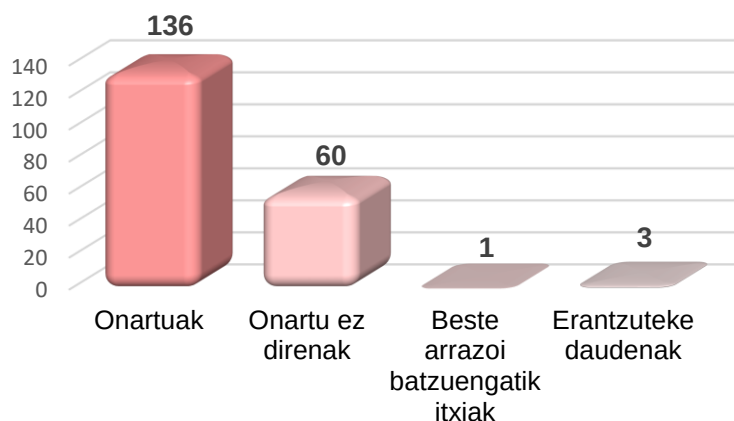


■ Onartuak ■ Onartu ez direnak

Aurretik adierazi dugun moduan, askotan gertatzen da kexa-espediente berarengatik, eragindako administrazio publikoari gomendio, iradokizun edo gogorazarpen bat baino gehiago bidaltzea. Dena dela, Nafarroako Arartekoak kexa horietako bakoitzean eginiko proposamena onartutzat edo ukatutzat hartzeko eta, ondorioz, ikerketaren emaitza txosten honetan jasotzeko, aintzat hartzen da proposatutako neurri nagusiak (gomendioa, iradokizuna edo lege-betebeharren gogorazarpena) izan duen erantzuna, konponbide eraginkor bat emango diolakoan horrek herritarrek planteatutako auziari.

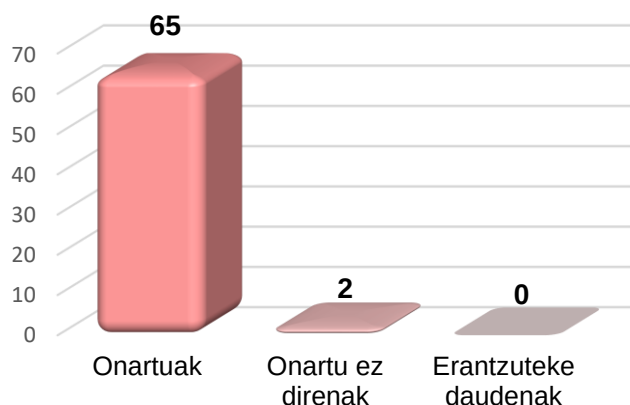
Ondoren, gomendioen, legezko betebeharren gogorazpenen eta iradokizunen (iradokizun normatiboak barne) onarpen-maila erakusten da, dagozkien kexen kopuruan oinarrituta.

Gomendioak:



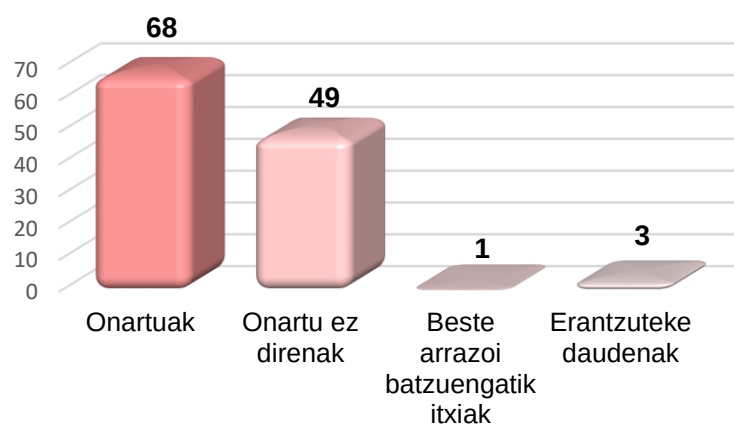
Administrazioaren erantzun guztiak kontuan hartuta, 2024an emandako gomendioen % 69,4 onartu ziren (2023an, % 75,5).

Legezko betebeharren gogorazpenak:



Legezko betebeharren gogorazpenen % 97 onartu ziren (2023. urtean, aldiz, % 98,9).

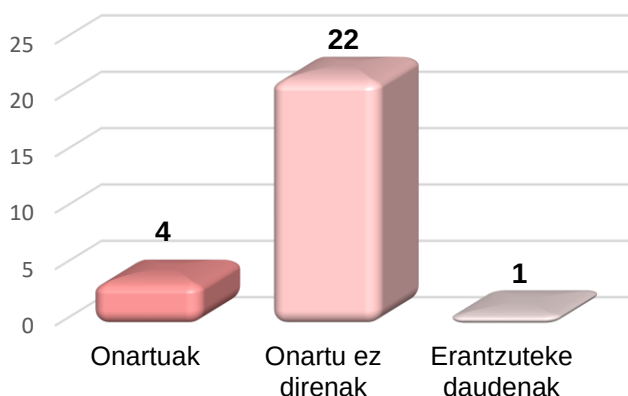
Iradokizunak:



Irakokizunen onarpenari dagokionez, % 58,1 onartu ziren, Administrazioaren erantzun guztiak aintzat hartuta (aurreko urtean, % 65,7).



Iradozikun normatiboak:



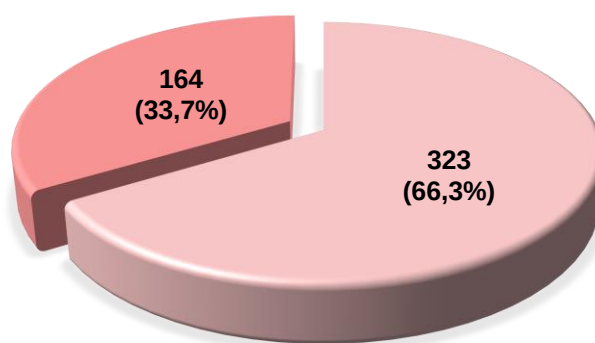
Iradozikun normatiboen % 15,4 onartu ziren (2023. urtean, aldiz, % 50).

Jarraian, 2024. urtean emandako ebazpenen onarpen-ehunekoa jasotzen dira, ebazpenarekin zerikusia izan zuen administrazio publiko motaren arabera bereizita (Nafarroako Foru Komunitateko Administrazioa, Nafarroako toki-erakundeak eta unibertsitateak, profesionalen elkargoak eta beste erakunde publiko batzuk).

Administrazio mota	Ebazpenen kopurua	Onartuak	Ez onartuak	Beste arrazoi batengatik itxitakoak	Erantzunaren zain	Onartuen ehunekoa
Nafarroako Gobernua	295	178	111	2	4	% 61,6
Toki-erakundeak	118	93	22	0	3	% 80,9
Unibertsitateak, profesionalen elkargoak eta abar	2	2	0	0	0	% 100,0
Guztira	415	273	133	2	7	% 67,2

2024an emandako ebazpenen onarpenari gehitzen badizkiogu 2023ko abenduaren 31n erantzuteke geratu ziren ebazpenen (80) emaitza eta 2024an berriro ireki ziren eta dagoeneko ebazpena zuten horien emaitza (hau da, 2024a baino lehen egindako eta 2024an erantzundako ebazpenen onarpena edo onarpenik eza), guztizko kopurua 497 da eta, ondorioz, **guztizko onarpen-ehunekoa % 67,2tik % 66,3ra aldatu da** (9 portzentaje-puntuko jaitsiera 2023. urtearekiko, orduan % 75,3 izan baitzen).





■ Onartuak ■ Onartu ez direnak

Ebazpenarekin zerikusia duen administrazio publiko motaren arabera datuak honako hauek dira:

Administrazio mota	Ebazpenen kopurua	Onartuak	Ez onartuak	Beste arrazoi batengatik itxitakoak	Erantzunaren zain	Onartuen ehunekoa
Nafarroako Gobernua	341	201	134	2	4	% 60,0
Toki-erakundeak	154	120	30	1	3	% 80,0
Unibertsitateak, profesionalen elkargoak eta abar	2	2	0	0	0	% 100,0
Guztira	497	323	164	3	7	% 66,3

Ondoko taulak administrazio bakoitzaren onarpen-maila erakusten digu. Analisi hau egiteko, hiru kexa-espeditente edo gehiago izan zituzten administrazio publikoen onarpen-ehunekoa baino ez dugu kontuan hartu (espeditente horietan sartuta daude 2024an zehar eta txosten hau idazten amaitu arte erantzundako ebazpenak, 2024an edo aurretik emandakoak). Horregatik, datu hauek ez datoz bat 2.6 apartatuaren amaieran ematen direnekin, puntu horretakoak 2024an administrazioei “bidali zitzaizkien” ebazpenak direlako; epigrafe honetakoak, aldiz, administrazioek 2024an “erantzun zituzten” ebazpenak lirateke, ebazpen-urtea gorabehera.

Onarpen-ehuneko handienetik txikienera ordenatu ditugu administrazioak:



	Ebazpenen kopurua	Onartuak	Ez onartuak	Onartuen ehunekoa
NAFARROAKO GOBERNUA (Departamentuak)				
Landa Garapeneko eta Ingurumeneko Departamentua	12	12	0	% 100,0
Lurralde Kohesiorako Departamentua	8	6	2	% 75,0
Barneko, Funtzio Publikoko eta Justiziako Departamentua	34	24	10	% 70,6
Etxebizitzako, Gazteriako eta Migrazio Politiketako Departamentua	54	38	16	% 70,4
Osasun Departamentua	68	46	22	% 67,6
Kultura, Kirol eta Turismo Departamentua	5	3	2	% 60,0
Hezkuntza Departamentua	72	36	36	% 50,0
Eskubide Sozialetako, Ekonomia Sozialeko eta Enpleguko Departamentua	67	31	36	% 46,3
Ekonomia eta Ogasun Departamentua	11	2	9	% 18,2
TOKI-ADMINISTRAZIOA				
Burlatako Udala	6	6	0	% 100,0
Eguesibarko Udala	6	6	0	% 100,0
Noaingo Udala (Elortzibar)	4	4	0	% 100,0
Corellako Udala	3	3	0	% 100,0
Tuterako Udala	7	6	1	% 85,7
Iruñeko Udala	42	32	10	% 76,2
Iruñerriko Mankomunitatea	6	4	2	% 66,7
Zizur Nagusiko Udala	3	2	1	% 66,7
Jurramendiko Mankomunitatea	3	2	1	% 66,7
Barañaingo Udala	6	2	4	% 33,3
2024an onartutako ebazpenen batez besteko ehunekoa, erantzundakoei dagokienez				% 66,3



Nafarroako Foru Komunitateko Administrazioan, Landa Garapeneko eta Ingurumeneko Departamentua izan zen departamentu harkorrena, Nafarroako Arartekoak emandako ebazpen guztiak onartu zituelako. Aitzitik, % 60ko edo hortik beherako onarpen-ehunekoarekin, ebazpen gutxien onartu zituzten honako hauek: Ekonomia eta Ogasun Departamentua, Eskubide Sozialetako, Ekonomia Sozialeko eta Enpleguko Departamentua, Hezkuntza Departamentua eta Kultura, Kirol eta Turismo Departamentua.

Bestalde, emandako ebazpen guztiak onartu zituzten toki-erakundeak hauek izan dira: Burlatako Udala, Eguesibarko Udala, Noaingo Udala (Elortzibar) eta Corellako Udala. Kontrako tokian, berriz, % 60ko edo hortik beherako onarpen-ehunekoarekin, Barañaingo Udala baino ez dago.

Txosten honen 10. kapituluak hainbat kexa-espediteri buruzko informazioa jasotzen du, ikuskatutako administrazio publikoak Nafarroako Arartekoaren 2024ko gomendio, iradokizun edo legezko betebeharren gogorazpenak onartu zituen ala ez ikusteko.

2.8. KEXETAN JASOTAKO ESKAEREN GUZTIZKO ONARPEN-MAILA.

Aurreko atalean jada aipatu den ebazpenen onarpen-mailaz gainera, kexetan adierazitako nahien erabateko onarpen-maila ere izan behar dugu kontuan.

Lehenengoak Administrazioaren onarpenen % 66,3 biltzen du; bigarrenak, aldiz, beste kasu batzuk ere jasotzen ditu, non kexa-egilearen eskaera asebetetzat jo den, erakundeak gaiaren inguruko ikerketa egin duelako (hau da, kexa konpontzeko bidean jartzen denean Administrazioak uzia zuzenean onartzen duenean, erakundeak inolako ebazpenik eman beharrik gabe).

2024an, **eskaeren onarpen-maila % 78,5 izan zen** (2023. urtearekin alderatuta, ia 5 portzentaje-puntu gutxiago, 2023an % 83,3koa izan baitzen).

Ehuneko horrek barnean hartzen ditu 2024an emandako 415 ebazpenen onarpen-maila (onartutako 273 ebazpen, onartu ez diren 133, beste kausa batzuentatik itxitako 2 espediente eta erantzuteke dauden 7) eta 2023ko abenduaren 31n erantzun gabe gelditu ziren edo 2024an berriro ireki ziren 82 ebazpenen onarpen-maila (horietako 50 onartu ziren, 31 ez ziren onartu eta 1 beste arrazoi batzuentatik itxi zen). Administrazioak, batzuetan, ebazpena jaso aurretik aldatzen edo zuzentzen du jokaera, kasu horietan nahikoa izaten baita Arartekoak informazioa eskatzea herritarren arazoa konpontzeko; bada, kasuok ere ehuneko horretan sartu dira (277 kasu).



Ehuneko hori honela kalkulatzen da: onartutako ebazpenen kopurua (273+50) gehi kexa-egilearen eskaera asebetetzat jo ziren kasuak (277), erakundeak kexaren gaian esku hartu zuelako (guztira, 600 espediente), zati erantzundako ebazpenen eta onartutako eskaeren kopurua (273+133+50+31+277), hau da, 764 kexa-espediente guztira.



3. KAPITULUA KEXEN BANAKETA ARLOKA.

3.1. AURKEZTUTAKO KEXEN BANAKETA ETA ZERRENDIA.

2024an aurkeztu ziren kexa guztiak arloka banatuta daude, 2023koekin alderatuta, hurrengo taulan ageri diren bezala:

Arloak	Kexak					
	2024		2023		Aldea	
Osasuna	201	% 14,2	117	% 9,8	84	% 71,8
Gizarte ongizatea	185	% 13,1	155	% 13,0	30	% 19,4
Hezkuntza	124	% 8,8	98	% 8,2	26	% 26,5
Funtzio publikoa	91	% 6,4	63	% 5,3	28	% 44,4
Etxebizitza	88	% 6,2	68	% 5,7	20	% 29,4
Ogasuna	82	% 5,8	46	% 3,9	36	% 78,3
Enplegu publikoa eskuratzea	71	% 5,0	68	% 5,7	3	% 4,4
Ingurumena	64	% 4,5	66	% 5,5	-2	- % 3,0
Atzerritartasuna	63	% 4,4	40	% 3,4	23	% 57,5
Trafikoa	57	% 4,0	67	% 5,6	-10	- % 14,9
Gizarte Segurantzak	43	% 3,0	41	% 3,4	2	% 4,9
Herritarren segurtasuna	37	% 2,6	52	% 4,4	-15	- % 28,8
Hirigintza	35	% 2,5	23	% 1,9	12	% 52,2
Justizia	31	% 2,2	29	% 2,4	2	% 6,9
Tokiko erakundearen funtzionamendua	30	% 2,1	9	% 0,8	21	% 233,3
Gardentasuna eta herritarren parte-hartzea	25	% 1,8	27	% 2,3	-2	- % 7,4
Kontsumoa	23	% 1,6	22	% 1,8	1	% 4,5
Lana	21	% 1,5	11	% 0,9	10	% 90,9
Zerbitzu publikoak	19	% 1,3	29	% 2,4	-10	- % 34,5
Garraio publikoa	17	% 1,2	27	% 2,3	-10	- % 37,0
Administrazio elektronikoa	13	% 0,9	9	% 0,8	4	% 44,4
Euskara	13	% 0,9	34	% 2,9	-21	- % 61,8
Kirola	11	% 0,8	11	% 0,9	0	% 0,0
Datu pertsonalen babesa	10	% 0,7	7	% 0,6	3	% 42,9
Administrazio publikoen ondare-erantzukizuna	10	% 0,7	11	% 0,9	-1	- % 9,1
Energia	9	% 0,6	4	% 0,3	5	% 125,0
Obra publikoak	8	% 0,6	14	% 1,2	-6	- % 42,9
Nekazaritza	6	% 0,4	6	% 0,5	0	% 0,0



Arloak	Kexak			
	2024		2023	Aldea
Administrazio publikoen ondasunak	5	% 0,4	7 % 0,6	-2 - % 28,6
Kontratu publikoak	5	% 0,4	1 % 0,1	4 % 400,0
Covid-19	5	% 0,4	12 % 1,0	-7 - % 58,3
Kultura	5	% 0,4	8 % 0,7	-3 - % 37,5
Memoria historikoa	5	% 0,4	2 % 0,2	3 % 150,0
Hauteskundeak. Hauteskunde-administrazioa	2	% 0,1	6 % 0,5	-4 - % 66,7
Gazteria	1	% 0,1	0 % 0,0	1 % 100,0
Turismoa	1	% 0,1	1 % 0,1	0 % 0,0
Zuzenbide zibila	0	% 0,0	1 % 0,1	-1 - % 100,0
Guztira	1.416	% 100,0	1.192 % 100,0	224 % 18,8

3.2. KEXEN ZERREDA.

Hona hemen herritarrek 2024an aurkeztutako kexa nagusien laburpena, arloka sailkatuta.

Arloen aurkibidea alfabetikoki ordenatu da. Era berean, arlo batzuetan gai-multzoak sartu dira, informazioa hobeto antolatzeko. Halaber, kexa bakoitzaren ondoren, erakundeak kasu zehatz bakoitzean izan duen esku-hartzea adierazten da. Lege-betebeharren, iradokizunen edo gomendioen gogorazpen bat egin bada, hori eta erakundearen webguneko esteka jasotzen dira, bai eta onartu den edo ez den onartu edo erantzunaren zain dagoen ere.

3.2.1. Enplegu publikoko lanpostu batera sartzea.

Aurreko urteetako txostenetan bezala, txosten honetan ere honako hauek bereizi ditugu:

a) enplegu-publikoa berdintasun-, meritu- eta gaitasun-baldintzetan lortu nahi duten herritarrek aurkeztu dituzten kexen multzoa; b) jada enplegatu publikoak direnek Nafarroako herri-administrazioarekiko funtzio- eta lan-harremanen arloan aurkeztu dituzten kexen kopurua.

Lehenengo kexa-multzoari, atal honetan garatzen dugunari, “enplegu publikora sartzea” izena eman zaio, eta funtzio publikoetara baldintza-berdintasunetan eta Konstituzioko 23. artikulua aitortzen dituen merezimendu eta gaitasun printzipioen arabera sartzeko oinarritzko eskubideari buruzko kasuei dagokie.



2024an, lana lortzearekin lotutako **71** kexa jarri dira. Honako hauek dira kexen zergati nagusiak:

A) Nafarroako Foru Komunitateko Administrazioa:

a) Administrazio Erroa:

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, enplegu publikoan behin-behinekotasuna murrizteko egonkortze-prozesuen esparruan, administrari lanpostuan sartzeko prozeduraren deialdia onartu zelako, merezimendu-lehiaketaren salbuespenezko sistemaren bidez. Bertan, bete beharreko plaza hutsen artean, betetzen duen lanpostua sartu da. Defendatzen du lanpostu hori ez zela lehenago eskaini irekitako egonkortze-prozedura bakar batean ere, ezta lehia irekiko prozesuen aurretik egin ziren lekualdatze-lehiaketetan ere, eta, horregatik, lanpostu hori betetzea erabaki zuela, beste lanpostu huts batzuei uko eginez eta horregatik zigortua izanez. Q24/122.
 - Ikertutako kexa – Erakundeak Administrazioetik jasotako informazioa helarazi zion kexagileari, alegazioak egin zitzaizkion. Alegaziorik jaso ez denez, amaiera eman zaio jarduketari, eta hala jakinarazi zaio interesdunari.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Barneko, Funtzio Publikoko eta Justiziako Departamentuak ez diolako deitu atezain lanpostua egonkortzeko prozesuan lanpostua aukeratzeko, nahiz eta ezin hobe posizionatuta egon, euskara titulaziorik ez duelako. Q24/162.
 - Kexa izapidetzean zehar ebatzita.
- Herritar batek kexa bat jarri du polizia izateko oposizioko igeriketa-proba baztertzaila dela uste duelako, pertsona batzuek ez dutelako entrenatzeko igerilekurik edo ezin dutelako entrenatzaile pertsonal baten kostua bere gain hartu. Q24/185.
 - Ez da eskubideen urratzerik hauteman.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, egindako ezohiko berrikuspen-eskaera batzuen erantzunekin ados ez dagoelako eta egindako salaketa bati erantzun ez zaiolako, azterketa bateko proban akatsak egon direlako. Q24/209.



- Kexa ez da onartu (legitimaziorik eza– interesdunak planteatu ez duen kexa).
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Enpleguko goi-mailako tituludunaren lanposturako oposizioan irregulartasunak ikusi dituelako, epaimahai kalifikatzailearen osaerari eta pliken sisteman anonimotasuna mantentzeari dagokienez. Bere ustez, ez dira errespetatu prozedura horietan agindu behar duten merezimendu- eta gaitasun-printzipioak. Q24/266.
 - Ikertutako kexa – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.
 - a) *Barneko, Funtzio Publikoko eta Justiziako Departamentuari gogoraraztea Sektore Publikoaren Araubide Juridikoaren urriaren 1eko 40/2015 Legearen 24. artikulua orokorrean betetzeko legeko betebeharra duela, eta ezespen-intzidentea araudi horrek adierazitako epeetan ebaztea.*
 - b) *Barneko, Funtzio Publikoko eta Justiziako Departamentuari gogoraraztea Nafarroako Foru Komunitateko Administrazioari eta Foru Sektore Publiko Institutuzionalari buruzko martxoaren 11ko 11/2019 Foru Legearen 104. artikulua eta Gardentasunari, informazio publikoa eskuratzeko bideari eta gobernu onari buruzko Foru Legea betetzeko legeko betebeharra duela, eta herritarrek araudi aplikagarrian aurreikusitako epeen barruan aurkezten dituzten eskaerei erantzutea.*
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Barneko, Funtzio Publikoko eta Justiziako Departamentuak ez duelako kontuan hartzen lanpostua betetzeko ezintasuna, osasun-arazoak dituelako. Azaldu du zortzi urte daramatzala egokitutako lanpostu bat lortzen saiatzen, eta kaltegarriak zaizkion lanpostuak onartu behar dituela. Q24/355.
 - Ikertutako kexa – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebehargogorarazpenik – Berrito irekita – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebehargogorarazpenik.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Barneko, Funtzio Publikoko eta Justiziako Departamentuak administrari lanpostua egonkortzeko prozesuan plazak aukeratzeko egintza errepikatzea erabaki duelako. Bere ustez, interesdun gehienek interesen kalterako eta prozesua atzeratzeko, departamentuak egintzaren errepikapena kendu beharko luke. Q24/400.



- Ikertutako kexa – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebehargogorazpenik.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Nafarroako Foru Komunitateko Administrazioak askotan ez duelako eskatzen berariazko titulazioa Informatika Sistemetako goi mailako teknikari, Informatika Sistemetako erdi mailako teknikari eta Informatika Sistemetako Ofizial Tekniko lanpostuak lortzeko, eta horrek informatika-ikasketa ofizialetan tituludunen ospe eta merezimendu falta dakarrela uste du. Bere esanetan, zereginak egiteko gai den informatikaririk kontratatuta ez izateak askotan zerbitzua kanpora ateratzera behartzen du. Q24/418.

- Ikertutako kexa – [Ebazpena emanda](#) – Ez onartuta.

Barneko, Funtzio Publikoko eta Justiziako Departamentuari iradokitzea Nafarroako Administrazio Publikoen zerbitzupeko Langileen Estatutuaren testu bategina onartzen duen abuztuaren 30eko 251/1993 Legegintzako Foru Dekretuaren berrikuspenaren esparruan, interesdunaren proposamena azter dadila, informatikarekin lotutako lanpostuak betetzeko, beste lanpostu batzuekin gertatzen den bezala, informatikari lotutako berariazko titulu akademiko bat eduki behar duena.

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Barneko, Funtzio Publikoko eta Justiziako Departamentuko langileek ez diotelako behar bezala erantzun administrari plazak egonkortzeko prozesuari buruzko telefono bidezko informazioa eskatzen ari zenean. Eskatutako informazioa ez emateaz gain, erantzun iraingarriak eta desegokiak jaso zituela adierazi du. Q24/441.

- Ikertutako kexa – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebehargogorazpenik.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Osasun Departamentuak eta Barneko, Funtzio Publikoko eta Justiziako Departamentuak ez dizkiotelako kontabilizatzen Nafarroako Parlamentuan emandako zerbitzuak, aldi baterako kontratazio-zerrendetan deialdirako lehentasuna izateko eskubidea aitortze aldera, 55 urtetik gorakoa izateagatik, eta, gutxienez, 15 urte Nafarroako Administrazio Publikoan lan egiteagatik, bi departamentuek uste baitute erakunde hori ez dela Nafarroako Foru Komunitateko Administrazioa. Foru Aldundiaren 1981eko urriaren 29ko Erabakiaren arabera, Nafarroako Parlamentuan emandako zerbitzuak zenbatu egin beharko litzaizkioke. Q24/530.



- Ikertutako kexa – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.

Osasun Departamentuari eta Barneko, Funtzio Publikoko eta Justiziako Departamentuari gogoraraztea herritarren idazkiei garaiz eta behar bezala erantzuteko legezko betebeharra dutela.

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Barneko, Funtzio Publikoko eta Justiziako Departamentua atzeratzen ari delako Enpleguko goi-mailako tituludunaren lanpostuko 12 lanpostu oposizio bidez betetzeko deialditik eratorritako kontratazio-zerrendak onartzen eta argitaratzen. Adierazi du ez dagoela inolako legezko arrazoirik plazen esleipendunak lanpostuaz jabetzeko prozesua amaitu arte itxaron behar izateko. Atzerapen horrek kontratazio-zerrendetako izangaien eskubideak kaltetzen dituela uste du, enplegu publikora sartzeko aukera kentzen ari baitzaie. Q24/595.

- Ez da eskubideen urratzerik hauteman.

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du terapeuta okupazionala egonkortzeko deialditik eratorritako kontratazio-zerrendak onartzeko eta argitaratzeko atzerapenagatik. Adierazi du, plaza zuten izangaiek kargua aspaldi hartu bazuten ere, oraindik ez direla dagozkien kontratazio-zerrendak eratu, eta, beraz, aldi baterako kontratazio berriak Nafar Lansare-Nafarroako Enplegu Zerbitzuak bidalitako izangaien zerrendaren bidez betetzen ari direla. Q24/724.

- Kexa izapidetzean zehar ebatzita.

- Herritar batek kexa bat jarri du egonkortze-prozesuen esparruan deitutako lehiaketa-oposizioaren ondoriozko baso-ingeniari teknikoaren lanpostu hutsen esleipenean ikusitako irregulartasunengatik. Q24/743.

- Ikertutako kexa – Erakundeak Administrazioetik jasotako informazioa helarazi zion kexagileari, alegazioak egin zitzaizkion. Alegaziorik jaso ez denez, amaiera eman zaio jarduketari, eta hala jakinarazi zaio interesdunari.

- Herritar batek kexa bat jarri du, Nafarroako Foru Komunitateko Administrazioaren eta haren erakunde autonomoen zerbitzura dagoen Enpleguko goi mailako tituludunaren lanpostuko 12 oposizio bidez betetzeko deialditik eratorritako kontratazio-zerrenden argitalpenean akatsak daudelako. Adierazi du, adibidez, Enpleguko goi mailako tituluduna izan beharrean, goi mailako tituluduna (SNE)



izendatu dela, sartzeko baldintza desberdinak dituen lanpostu desberdina dela, eta zerrenda bat beste batean sartu dela, izangaien eskubideei kalte eginez. Q24/788.

- Kexa ez da onartu (gaia aldez aurretik Administrazioari planteatu ez zaiolako) – Berriro irekita – Ez da egin gomendio, iradokizun edo legezko betebeharrak gogorarazpenik.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, ekainaren 24ko 2478/2024 Ebazpenaren bidez argitaratutako erdi-mailako (berdintasun) teknikari lanpostuko hamar plaza oposizio bidez betetzeko deialdian desgaitasuna duten pertsonentzako erreserba-plazarik sartu ez delako. Enplegu publikoa lortzean diskriminazio positiboko neurri hori aplikatzearen garrantzia defendatzen du, kolektibo horren aukera-berdintasuna bermatzen duen neurria delako. Q24/816.
- Ikertutako kexa – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebeharrak gogorarazpenik.
- Herritar talde batek kexa bat aurkeztu du, Barneko, Funtzio Publikoko eta Justiziako Departamentua ez delako eskatzen ari 2022ko Hezkuntza Laguntzako Espezialistaren oposizio-lehiaketaren ondoriozko aldi baterako kontratazio-zerrendako langileei derrigorrezko titulu akademikoa kontratuak sinatzeko unean, eta, beraz, ez dituelako betetzen deialdiaren oinarriak. Titulazioa beharrezkoa izatea eskatzen dute, zerrenda eguneratzeko eta baldintzak betetzen ez dituztenak baztertzeko, eta pertsona horiei esleitutako lanpostuak baldintza horiek betetzen dituztela egiaztatzen dutenek betetzeko. Q24/922.
- Gaia jorratuta dago, eta [ebazpena emanda](#), dago, Administrazioak onartu zuena.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Hezkuntza Laguntzako Espezialisten oposizio-lehiaketaren aldi baterako kontratazio-zerrendetan sartzeko gardentasun faltagatik. Prozeduran irregularitasunak izan direla ere salatu du, hala nola eskatutako titulaziorik ez duten pertsonak sartu direla. Q24/933.
- Ikertutako kexa – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.

Barneko, Funtzio Publikoko eta Justiziako Departamentuari gomendatzea, lanpostu bat behin betiko lortzeko eta enplegu publikoaren deialdi batetik eratorritako aldi baterako kontratazio-zerrendei dagokienez



gerta daitezkeen deialdietarako baldintza berak betetzen ez diren kasuetan, inguruabar hori berariaz eta argi ager dadila dagokion hautaketa-prozesuaren deialdian.

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Landa Garapeneko eta Ingurumeneko Departamentuak ez duelako baliozkotzen Nafarroan ehizazain gisa lan egiteko aukera emanen liokeen titulazioa. Adierazi du lau urte daramatzala hori eskatzen, baina batzuetan ez duela erantzunik jaso, eta beste batzuetan adierazi diotela baliozkotze-ikastaro bat eskaintzea baloratzen ari direla, inoiz iristen ez dena. Q24/969.
 - Kexa izapidetzean zehar ebatzita.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, administrari lanpostua lortu ondoren, Barneko, Funtzio Publikoko eta Justiziako Departamentuak jakinarazi diolako ezin duela lanpostuaz jabetu nahitaezko erretiro-adina (65 urte baino gehiago) lortu duelako. Adierazi du, hala ere, ordezkapenak egitea eskaini zaiola, eta hori ez dela koherentea. Lanpostuak betetzen duten beste pertsona batzuen antzeko konpentsazio ekonomikoa eskatzen du. Q24/1037.
 - Ikertutako kexa – Erakundeak Administrazioetik jasotako informazioa helarazi zion kexagileari, alegazioak egin zitzaizkion. Alegaziorik jaso ez denez, amaiera eman zaio jarduketari, eta hala jakinarazi zaio interesdunari.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du Nafarroako Gobernuan aldi baterako kontratazio-zerrenden kudeaketari buruz, araudiaren aplikazioan desberdintasunak daudela adieraziz. Funtzio Publikoaren araudiak eta Nafarroako Osasun Publikoaren eta Lan Osasunaren Institutua antzekoak diren arren, 55 urtetik gorako pertsonen eta, gutxienez, 15 urtez Nafarroako Foru Komunitateko Administrazioan zerbitzuak eman dituztenei, lehentasuna beste modu batean aplikatzen zaiela adierazi du. Zalantzan jarri du irizpideen arteko alde hori bidezkoa ote den, azterketa guztiak gainditu ez dituzten pertsonen mesede egiten baitie, berdintasun-, merezimendu- eta gaitasun-printzipio konstituzionalak urratuz. Q24/1044.
 - Ikertutako kexa – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebehargogorazpenik.



- Herritar batek kexa bat jarri du, hizkuntza-faktorea plaza libreen eta sustapen-plazen banaketaren distortsioztat jotzen duelako. Meritua eta gaitasuna errespetatuko dituen sistema bidezkoagoa proposatzen du, bi prozesuen eskubideak eta euskararen balorazioa orekatuz. Kritikatu du lanpostuz igotzeko hautatutako pertsonen plazak gaztelaniaz lortzen dituztela, eta horrek prozesuaren justiziari eragiten diola. Adibide gisa, kazetari-oposizio baten kasua aipatu du (barne-sustapeneko bost plaza, lau plaza libre, desgaitasuna duten pertsonentzat gordetako plaza bat eta euskara-eskakizuna duten lau plaza). Q24/1045.

- Ez da eskubideen urratzerik hauteman.

- Herritar batek kexa bat jarri du, Barneko, Funtzio Publikoko eta Justiziako Departamentua Garraioen Kudeaketako teknikariaren lanposturako aldi baterako kontratazio-deialdiak egiten ari delako, 2021eko deialdi bateko zerrenda bat erabiliz, eta ez azken lehiaketa-oposiziotik eratorritakoak. Uste du praktika bidegabea dela eta aukera-berdintasuna urratzen duela, eta azken deialdiko zerrenda lehenesteko eskatu du. Q24/1148.

- Ikertutako kexa – [Ebazpena emanda](#) – Ez onartuta.

Barneko, Funtzio Publikoko eta Justiziako Departamentuari gomendatzea azkar eta luzamendurik gabe jardun dezala, kexan aipatzen den egonkortze-prozesuaren ondoriozko Garraioen Kudeaketako teknikariaren lanpostua kontratatzeke zerrenda onartzeko.

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, administrari laguntzaileen eta ofizial administrariaren deialdietan kontuan hartzen ez delako, lanposturako berariazko titulazioa egon arren. Adierazi du, adibidez, hizkuntzetako titulazio bat baloratzen dela, baina ez dela meritua gisa baloratzen titulazio espezifikoak, eta horrek egoera bidegabea sortzen duela. Q24/1283.

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

- Herritar talde batek hiru kexa aurkeztu ditu, Barneko, Funtzio Publikoko eta Justiziako Departamentua ez delako eskatzen ari 2022ko Hezkuntza Laguntzako Espezialistaren oposizio-lehiaketaren ondoriozko aldi baterako kontratazio-zerrendako langileei derrigorrezko titulu akademikoa kontratuak sinatzeko unean, eta, beraz, ez dituelako betetzen deialdiaren oinarriak. Salatu dute haiek ez zutela



deialdian parte hartu, oraindik ez zutelako eskatutako prestakuntzarik, eta orain kaltetuak izan direla. Q24/1303, Q24/1305 eta Q24/1327.

- Gaia jorratuta dago, eta [ebazpena emanda](#) dago, Administrazioak onartu zuena.

b) Hezkuntza Departamentua:

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Lanbide Heziketako irakasle jarduteko eduki duen administrazio araubideko aldi baterako kontratua azkentzeko prozeduran irregulartasunak gertatu direlako. Adierazi du entzunaldiaren izapidea ez zela bete, eta, beraz, defentsa-eskubidea urratu zitzaiola, eta haren egoera medikoa ez zela kontuan hartu. Erantsi du gora jotzeko errekurtsua aurkeztu duela, ez dela ebatzi, eta prozedura iraungi egin dela. Q24/212.

- Ikertutako kexa – [Ebazpena emanda](#) – Ez onartuta.

Hezkuntza Departamentuari gogoraraztea gora jotzeko errekurtsuak epearen barruan ebazteko legeko betebeharra.

Hezkuntza Departamentuari gomendatzea atzera bota eta ondoriorik gabe utz dezala interesdunarekin sinatutako irakaskuntza-kontratua aldeztetik azkentzeko ebazpena, eta kontrataziorako izangaien zerrendetatik kanpo utz dezala, ez baita behar bezala bermatu haren entzunaldia.

- Herritar batek kexa bat aurkeztu dio Barañaingo Udalari, ez diolako erantzuten Udalaren eskoletako haur-hezitzailearen lanpostua aldi baterako betetzeko deialdien inguruan duela lau hilabete aurkeztutako eskaerari. Q24/223.

- Kexa izapidetzean zehar ebatzita.

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Hezkuntza Departamentua atzeratzen ari delako Lanbide Heziketako Irakasle Teknikoen Kidegoan (espezialitatea: soldadura, gaztelaniaz) sartzeko hautaketa-prozedurako lehen probako behin betiko puntuazioen aurka aurkeztu duen gora jotzeko errekurtsuaren ebazpenarekin. Q24/236.

- Ikertutako kexa – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.

Hezkuntza Departamentuari gogoraraztea gora jotzeko errekurtsuak garaiz eta legearen arabera erantzuteko duen betebeharra.



- Herritar batek kexa aurkeztu du, ez dagoelako ados irakaskuntzako funtzio publikoan sartzeko lehiaketa-oposizioko hautaketa-prozeduretako merezimendu batzuei emandako balioespenarekin. Alde batetik, adierazi du ikasketa-planen titulazio berriak dituztenek, ikasketa-urte berekin, puntuazio handiagoa lor dezaketela plan zaharretan lortu dituztenek baino. Bestetik, ez dago ados ikastetxe publikoetan izandako esperientziari esker ikastetxe itunduetan edo pribatuetan baino askoz ere puntuazio altuagoa ematearekin. Q24/344.
 - Ikertutako kexa – Erakundeak Administrazioetik jasotako informazioa helarazi zion kexagileari, alegazioak egin zitzan. Alegaziorik jaso ez denez, amaiera eman zaio jarduketari, eta hala jakinarazi zaio interesdunari.
- Herritar batek kexa aurkeztu du, ezin dituelako lortu lanaldi partzialeko aldi baterako kontratuak irakasle gisa, ez baitu lanaldi-mota horren aukera markatu 2021eko oposizio-lehiaketako deialdian. Adierazi du bere egoera pertsonala aldatu egin dela, seme bat izan duelako, eta, familia bateragarri egiteko arrazoiak direla-eta, lanaldi partzialeko kontratuak behar dituela. Lanaldi mota aldatzeko aukera arautzeko eskatu du. Q24/359.
 - Gaia jorratu da, eta [ebazpena emanda dago](#), baina Administrazioak ez zuen onartu.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, bera bezala Arte Dramatikoko Lizentziatura duten pertsonen Arte Eszenikoak irakasgaia espezialitate horretako batxilergoko bi ikasturteetan emateko beharrezko gaitasunak eskuratu dituztelako, baina, kualifikazioa izan arren, ukatu egin zaielako aukera hori. Q24/401.
 - Ikertutako kexa – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebehargogorazpenik.
- Herritar batek kexa bat jarri du, Hezkuntza Departamentuak, egonkortze-prozeduren esparruan deitutako lehiaketaldietan merezimendutzat jotzen duelako oposizioaldia gainditu izana irakaskuntza-funtzioko kidegoetan sartzeko 2012tik aurrera, hori barne, egindako hautaketa-prozeduretan. Bere ustez, irizpide arbitrarioa da, eta aurreko oposizioak gainditu dituzten irakasle nagusienentzako desabantaila da, gazteekin alderatuta. Q24/463.
 - Ikertutako kexa – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebehargogorazpenik.



- Herritar batek kexa jarri du, ez dagoelako ados Hezkuntza Departamentuak parte hartzen duen hautaketa-prozesuan egindako merezimenduen balorazioarekin. Azaldu du Industria Ingeniaritza Teknikoko titulu bat eta Industria Mekanikako bigarren mailako Lanbide Heziketako beste bat dituela, eta, merezimenduak baloratzerakoan, lehenengoa bakarrik hartu dela kontuan. Kaltetu dutela uste du, eta, beraz, bere ustez izangai batek bi titulazio akademiko baditu, berak erabaki beharko luke horietako zein hartu behar den kontuan sartzeko titulazio gisa. Q24/538.
 - Ikertutako kexa – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebehargogorazpenik.
- Sindikatu batek kexa bat aurkeztu du, Hezkuntza Departamentua, hezkuntzailaguntzako espezialistaren lanpostua egonkortzeko prozeduretan, langileak plaza aukeratzera behartzen ari delako, plaza kokatuta dagoen herria eta lanaldiaren ehunekoa ezagutu gabe. Bere ustez, gardentasun-printzipioa urratzen da, eta parte-hartzaileen eskubideak urratzen dira, bereziki genero-indarkeriaren biktimentzat gordetako plazak lortzeko hautagai diren emakumeenak, ez baitakite lanpostua erasotzailearen bizilekuari dagokion. Q24/640.
 - Ikertutako kexa – Erakundeak Administrazioetik jasotako informazioa helarazi zion kexagileari, alegazioak egin zitzaizkion. Alegaziorik jaso ez denez, amaiera eman zaio jarduketari, eta hala jakinarazi zaio interesdunari.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, ez dagoelako ados bigarren hezkuntzako irakasleen, musikako eta arte eszenikoetako katedradunen, arte plastikoetako eta diseinuko irakasleen eta lanbide-heziketako sektore berezietako irakasle espezialisten kidegoetan sartzeko deitutako oposizio-lehiaketan lortutako kalifikazioarekin, egonkortze-prozesuen esparruan. Hezkuntza Departamentuak azterketak berrikusteko eskaerei eman dien erantzun orokorra eta prozeduran dagoen gardentasun falta kritikatu ditu. Enplegu publikoa eskuratzea. Q24/741.
 - Kexa ez da onartu (gaia aldez aurretik Administrazioari planteatu ez zaiolako) – Berririo irekita – Ez da egin gomendio, iradokizun edo legezko betebehargogorazpenik.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, irregulartasunak ikusi dituelako 2024ko maisu-maistren kidegoan espezialitate berriak eskuratzeko lehiaketa-oposizioaren



deialdiko bigarren proban. Azaldu du ikaskuntza-egoeren defentsa baimendu dela, unitate didaktikoen ordeztu, espezialitate jakin batzuetan, baina ez beste batzuetan. Bere ustez, irizpide bera aplikatu behar da dauden espezialitate guztietan, deialdia bera baita. Q24/787.

- Ikertutako kexa – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebehargogorazpenik.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Hezkuntza Departamentuak ez diolako erantzun parte hartu duen egonkortze-prozesuarekin lotutako informazio-eskaerari. Q24/796.
- Kexa izapidetzean zehar ebatzita.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Estetika espezialitateko Lanbide Heziketako Irakasle Teknikoen Kidegoko oposizio-lehiaketa dela-eta eratuko den Epaimahai Kalifikatzailearen inpartzialtasuna zalantzan jarritz. Adierazi du irakasleak Epaimahai Kalifikatzaileko kide izanen direla, eta, beraz, beren lankideak ebaluatzea egokituko zaiela. Horrek Epaimahaiaren inpartzialtasuna arriskuan jartzen duela uste du, eta ebaluatutako pertsonekin loturarik ez duten kanpoko pertsonak sartzea proposatzen du. Q24/921.
- Ez da eskubideen urratzerik hauteman.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Hezkuntza Departamentua atzeratu egin delako 2023an jarritako gora jotzeko errekurtsio bat ebatztean. Errekurtsio hori 2024an luzatu zen, eta Bigarren Hezkuntzako irakasleen kidegoetan merezimendu-lehiaketa bidez sartzeko egonkortzeko ezohiko hautaketa-prozedurei buruzkoa da. Q24/1013.
- Ikertutako kexa – [Ebazpena emanda](#) – Ez onartuta.

Hezkuntza Departamentuari gogoraztea interesdunek aurkeztutako gora jotzeko errekurtsioak garaiz eta behar bezala ebatzeko legeko betebeharra duela, eta gomendatzea, atzerapenik gabe, kexagileak aurkeztutakoa ebatz dezala.

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Hezkuntza Departamentuak uste duelako, bost eguneko bajaren ondorioz, ez duela irakasle izateko praktikaldia bete, eta, horren ondorioz, praktikak osatzeko luzapena eskatu behar duela, eta horrek funtzionario izendapena 2025eko abendura arte atzeratuko duela. Bajak praktiken



ohiko garapenari edo ebaluazioari eragin ez diola defendatzen du. Uste du departamentuaren interpretazioa ez dela arauaren zentzura egokitzen, eta araua neurritz kanpo zigortzen dela. Ildo horretan, adierazi du eragin zuzena duela bere karrera profesionalean eta seme-alaba adingabea zaintzeko nahi duen eszedentzia eskatzeko aukeran. Q24/1364.

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

c) Osasun Departamentua:

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Osasun Departamentuak epe laburra ezarri duelako Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuko aldi baterako kontratazio-zerrenda batzuetan izena emateko. Azaldu du zerrenda horietako batzuei dagokienez tratu desberdina dagoela; izan ere, zerrenda batzuk etengabe irekita dauden bitartean, beste batzuk epe labur horretan baino ez daude irekita. Horren adibide gisa, hurrenez hurren, erizaintzako teknikari laguntzaileen zerrendaren kasua aipatzen da, osasun-larrialdietako teknikarien zerrendaren aldean. Enplegu publikoa eskuratzea. Q24/187.

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

- Herritar batek kexa bat jarri du, Osasun Departamentuak Laguntza Zerbitzuko Burutzako lanpostuak merezimendu-lehiaketa bidez betetzeko egin duen deialdian adierazten baita izendatutako pertsonak dedikazio eskusiboko erregimenean beteko dituela bere zerbitzuak. Eskusibotasun-araubidea hainbat aldiz aldatu dela azaldu du, eta batzuetan eskatu daitekeela, baina beste batzuetan ez. Gai horri buruzko araudi egonkor bat egiteko eta, bitartean, aipatutako deialdia bertan behera uzteko eskatu du, lanpostu horietarako izangaiei sortzen zaien babesgabetasuna dela eta. Q24/239.

- Ikertutako kexa – Erakundeak Administrazioetik jasotako informazioa helarazi zion kexagileari, alegazioak egin zitzaizkion. Alegaziorik jaso ez denez, amaiera eman zaio jarduketari, eta hala jakinarazi zaio interesdunari.

- Herritar batek kexa bat jarri du, Barneko, Funtzio Publikoko eta Justiziako Departamentuak ez dituelako egokitzen eskaintzen zaizkion aldi baterako lanpostuak duen ikusmen-urritasunera. Azaldu duenez, zigortua izan ez dadin



lanak onartu behar ditu, baina ezin ditu behar bezala bete, tresna teknologikoak ez daudelako eskuragarri eta ezin duelako pertsona baten laguntza izan lanaldi osoan. Adierazi du, Mendetasunerako Balorazio Agentziak lanposturako gaitasunik ezari buruzko txostenak egiten baditu ere, egokiagoa litzatekeela benetako egokitzapena egitea. Q24/350.

- Ikertutako kexa – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.

Osasun Departamentuari gogoraraztea beharrezko neurri guztiak ezarri behar direla desgaitasuna duten pertsonen beren lana garatzea eragozten dieten oztopoak ezabatzeko.

Osasun Departamentuari iradokitzea aztertzen jarrai dezala zer neurri hartu behar diren lanpostuak kexagilearen beharretara egokitze.

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Tuterako Reina Sofía Ospitalearen eremuko iraupen laburreko erizainen zerrendetan soilik desaktiba zitekeelako ustean, eremu horretako eskaintza bat atzera botatzeak zekarren zigorra saihesteko, iraupen laburreko zerrenda guztietan borondatezko prestasunik eza eskatu zuelako, akats baten ondorioz. Adierazi du telefonoz eta instantzia bat aurkeztuz konpontzen saiatu dela, baina ez duela lortu. Q24/402.

- Kexa izapidetzean zehar ebatzita.

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Osasun Departamentuak Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuaren kontratazio-zerrenda batean zigortu duelako. Azaldu du zigor hori kentzeko eskatu zuela, Administrazioak onartutako akats baten ondorioz izan zelako, baina ez duela erantzunik jaso. Q24/431.

- Ikertutako kexa – Erakundeak Administrazioetik jasotako informazioa helarazi zion kexagileari, alegazioak egin zitzaizkion. Alegaziorik jaso ez denez, amaiera eman zaio jarduketari, eta hala jakinarazi zaio interesdunari.

- Herritar batek kexa bat jarri zuen, 2024ko otsailean Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuko ingeniari tekniko izateko iraupen luzeko aldi baterako kontratazio-eskaintzak jasotzeko eremua aukeratu ondoren, martxoan egiaztatu zuelako zerrendatik kanpo utzi zutela lanpostu horretarako deitutako egonkortze-prozesutik eratorritako zerrendak indarrean jartzearen ondorioz, zeinetan ez baitzituen eremu berak markatu. Enplegu publikoa eskuratzea. Q24/541



- Ikertutako kexa – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebehargogorazarazpenik.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Osasun Departamentua atzeratzen ari delako Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuko erizain obstetrikoginekologikoaren lanposturako oposizio-lehiaketari dagokion azterketaren data adierazten. Salatu du prozesu hori 2023ko abenduan deitu zela eta 2024ko ekainean oraindik ez dakitela noiz egingen den. Q24/690.
- Ikertutako kexa – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebehargogorazarazpenik.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Osasun Departamentuak ez diolako aplikatu, Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuko organo zentraletako arkitektoaren aldi baterako kontratazio-zerrendan, lehentasuna deialdian 55 urtetik gorakoa izateagatik eta, gutxienez, 15 urte emateagatik Nafarroako Foru Komunitateko Administrazioan lanean. Q24/723.
- Ikertutako kexa – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebehargogorazarazpenik.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuko Laneko Arriskuen Prebentziorako Zerbitzuak laneko balorazio kliniko egin diolako eta ordura arte betetzen zuen lanpostua betetzeko egokia ez dela ondorioztatu duelako. Hori dela eta, medikuaren alta jaso ondoren ez dela bere lanpostura itzuliko jakinarazi zaio. Bere ustez, lankideekin dituen harreman pertsonaletatik eratorritako erabakia izan da, eta ez zereginak betetzeko zailtasunak dituelako. Q24/925.
- Ikertutako kexa – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebehargogorazarazpenik.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Bioteknologian graduatua izan arren ezin duelako parte hartu Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuko Genetika Medikoko Zerbitzurako Biologo Klinikoko plaza bat lehiaketa-oposizio bidez betetzeko deialdian, Biologiako tituludunentzat baino ez delako. Deialdia arautzen duen araudia zaharkituta dagoela uste du, eta eguneratzea eskatu du, parte hartzeko onartzen diren titulazio zientifiko berriak sartzeko. Q24/1129.
- Kexa izapidetzean zehar ebatzita.



- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Osasun Departamentuak, egonkortzearen ondorioz lortu berri duen lanaldi partzialeko lanpostuaz jabetzeko, bere egungo kontratuari uko egiteko eskatzen diolako, eta horrek langabezia-prestazioarekin osatzea eragotziko dio. Adierazi du, Estatuko Enplegu Zerbitzu Publikoak adierazi zionez, kontratua etetea elkarrekikoa bada bakarrik jaso ahal izanen lukeela prestazioa, ez uko eginez. Bere ustez, ez da bidezkoa uko egin behar izatea, lanaldi osoko plaza lortzeko aukerarik ez duenean, gehiengoa lanaldi murriztukoa baita. Q24/1214.

- Ikertutako kexa – Interesdunak atzera egin du.

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuko zuzendari nagusiaren abuztuaren 16ko 2356E/2024 Ebazpenaren bidez deitutako zeladore-plazen kopuruarekin ados ez zegoenez, gora jotzeko errekurtoa jarri zuelako, eta errekurto hori ezetsi egin da. Q24/1405.

- Ez da eskubideen urratzerik hauteman.

B) Tokiko erakundeak:

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Allingo Udalak ez diolako ematen emandako zerbitzuen ziurtagiria, erantzunik jaso gabe bi aldiz eskatu duena. Azaldu du horrek eragotzi egiten diola enplegu publikora sartzeko deialdietan merezimenduak behar bezala justifikatzea. Q24/7.

- Kexa izapidetzean zehar ebatzita.

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Iruñeko Udalak ez duelako babes zibileko laguntzaileen lanpostuak ("naranjito") betetzeko hautaketa-probarik deitu 2024ko San Fermin jaietarako, indarrean baitaude 2023an deitutako prozesutik eratorritako kontratazio-zerrendak. Adierazi du, inguruabar pertsonalak direla eta, iaz ezin izan zela aurkeztu, baina aurren bai, eta, beraz, deialdirik egin ez denez, diskriminatzen ari direla. Q24/364.

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

- Bi herritarrek kexa bat aurkeztu dute, Murchanteko Udalak ez duelako bete Nafar Lansare-Nafarroako Enplegu Zerbitzuaren dirulaguntzen deialdirako baldintza bat, atezainak edo ordenantzak aldi baterako eta ohiz kanpo kontratatzeko hautagai



langabeen zerrenda bat eratzeko prozeduraren deialdia egitean. Dirulaguntza jasotzeko deitutako lanpostuetan egin beharreko zereginak ohiko zereginetatik bereiztea eskatzen bada ere, argitaratu berri den deialdia beharrezko eta ohiko lanpostuak betetzeko da. Q24/428.

- Kexa izapidetzean zehar ebatzita.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Iruñeko Udalak ez ziolako erantzunik eman bere gora jotzeko errekurtsoari, non bere administrazio-kontratuaren azkentzea baliogabetzea eskatzen baitzuen. Adierazi du oposizioa onartuta duela eta urte askotako antzinatasuna duela, baina, Auzitegi Gorenaren urtarrilaren 11ko 83/2024 Epaia-aren ondorioz (epai horrek adierazi zuen lan-arloko jurisdikzioko organoek ez zutela eskumenik aldi baterako administrazio-kontratu baten amaieraz arduratzeko), Auzitegi Gorenari ez zaiola aitortuko lan-finkotasuna, bere lankide batzuekin gertatu denaren aldean. Q24/450.
- Ikertutako kexa – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebehargogorazpenik.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Iruñeko Udaleko gizarte-zerbitzuen arloko langile bat ordezkatzeko lan-eskaintza bati uko egin nahi izan zionean, beste tokiko erakunde batean indarrean zegoen kontratu batekin topo egiteagatik, justifikazio-agiriak aurkezteko zailtasunak izan zituelako aplikazio informatikoan, eskaintza Aste Santuko jaiegunen aurrekoa izan zelako, epea bost egun naturalekoa baino ez zelako eta azken nomina ez zuelako egun gutxi batzuk lehenago lanean hasi zelako. Adierazi du, azkenean, justifikazio-dokumentazioa aurkeztu zuela berrikuspenean eskatzeko eskabide baten bidez, baina ez duela erantzunik jaso, eta zerrendako azken lekuan jarri dela. Q24/462.
- Ikertutako kexa – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.

Iruñeko Udalari gomendatzea interesdunak apirilaren 2ko instantziaren bidez aurkeztutako dokumentazioa egiazta dezala eta lan-eskaintzari uko egitea justifikatutzat jo dezala, horrek dakartzan ondorioekin.

- Herritar batek kexa bat jarri du, Iruñeko Udalak ez duelako bere lan-egoera erregularizatzen. Adierazi du urteak daramatzala administrazio-araubidean lanean, eta, beraz, lan-kontratu mugagabe ez-finkoa eskatu du, eta, bestela, lege-iruzurra. Q24/716.



- Kexa ez da onartu (gaia aldeztu aurretik Administrazioari planteatu ez zaiolako).
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, gizarte-laneko osagarria duen erdi-mailako tituludunaren 13 lanpostu betetzeko deialdian, Iruñeko Udalak hasieran egin zuen prestakuntza-ekintza bat baloratu ziolako, eta, ondoren, epaimahai kalifikatzaileak hasierako irizpidea aldatu zuelako, balorazioa alde batera utzita, eta, ondorioz, merezimenduen lehiaketan puntuak kendu zitzaizkiolako. Adierazi du, deialdiko oinarrien arabera, bidezkoa zela aipatutako ikastaroa baloratzea, eta adierazi du gutxiagotzeak balio erabakigarria izan duela deitutako hamahiru plaza baten sartzeko. Q24/781.

- Ikertutako kexa – [Ebazpena emanda](#) – Ez onartuta.

Iruñeko Udalari gomendatzea parte hartu duen hautaketa-prozesuan alegatutako prestakuntza-ikastaroari dagokion puntuazioa eman diezaiola kexa-egileari, deialdia argitaratu aurretik garatu den heinean, eta horrela aterako litzateke deialditik eta haren oinarri arautzaileetatik.

- Herritar batzuek hiru kexa jarri dituzte, Barañaingo Udaleko Haur Hezitzaileen deialdiko bi moduluetan (gaztelaniaz eta euskaraz) izena emateko ezintasunagatik, proba teoriko-praktikoak egun berean ordu berean programatuta daudelako. Haiek bezala euskaraz dakitenek ere gaztelania badakitela kritikatu dute, eta, beraz, aukeratu beharreko diskriminazioa dela uste dute. Q24/824, Q24/827 eta Q24/837.

- Ikertutako kexa – [Ebazpena emanda](#) – Ez onartuta.

Barañaingo Udalari gomendatzea haur hezitzailearen lanpostuak euskaraz eta gaztelaniaz bereizita deitzea erabakitzen badu, hautaprobak aldi berean ez egitea, plaza batzuk eta besteak lortzeko gaitasuna duten izangaiek parte har dezaten.

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Iruñeko Udalak Iruñeko Udaltzaingoko ikuskatzaile izateko zortzi lanpostutarako oposizioa modu irregularrean deitu zuelako, plazak ez zeudelako inongo LEPtan sartuta, eta hori nahitaezko lege-baldintza da. Adierazi du, prozesuaren hainbat arduraduni informazioa eskatu arren, ez duela akatsaren jatorriari buruzko erantzun argirik jaso. Urtebete baino gehiagoko ziurgabetasunaren ondoren, eta azkenean deialdia etenda, erantzukizunak eskatzen ditu administrazioaren praxi txarragatik. Q24/1023.



- Ikertutako kexa – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebehargogorazpenik.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Iruñeko Udalaren sisteman akats bat egon delako eta horrek eragotzi egin diolako aldi baterako gizarte-langile bat kontratatzeko eskaintzak eskuratzea, eta horrek atzeratu egin du enplegu publikoko zerrendetan duen posizioa. Adierazi du, konpontzen saiatu arren, ez duela babesik jaso, eta sisteman dituen datuak zuzentzeko eta prozedurak berrikusteko eskatu du. Q24/1181.
- Kexa izapidetzean zehar ebatzita.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Lurralde Kohesiorako Departamentuak ez diolako erantzun idazki bati, non eskatzen baitu udal idazkaritzako lanpostu bat hartu ahal izateko behar diren neurriak hartzeko, eta hori Gardentasunari, informazio publikoa eskuratzeko bideari eta gobernu onari buruzko maiatzaren 17ko 5/2018 Foru Legea ez betetzetat jotzen du. Q24/1209.
- Ikertutako kexa – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebehargogorazpenik.
- Herritar batek kexa bat jarri du, Izarbeibarko Oinarrizko Gizarte Zerbitzuen eta Kirolen Mankomunitateko egonkortze-merezimenduen lehiaketan ikusitako irregulartasunengatik. Zehaztu du ez dela deitu lanpostu hutsak aukeratzeko ekitaldira, eta ez dela argitaratu baztertutako pertsonen zerrenda eta baztertzeko arrazoiak. Q24/1269.
- Ikertutako kexa – Ebazpena 2025ean emanda – Erantzuteke.
- Tokiko erakundeetako Idazkaritzarako eta Kontu-hartzailetzarako izangaiek kexa bat jarri dute lekualdatze-prozedurak, egonkortzeko lehiaketa-oposizioa eta txanda irekiko lehiaketa-oposizioa amaitzeko atzerapenagatik, eta, horren ondorioz, izendapenari eta lanpostuaz jabetzeari buruzko ebazpenak gelditu egiten dira, justifikaziorik gabe. Uste dute horrek urratu egiten diela Konstituzioan funtzio publikora iristeko jasota dagoen oinarrizko eskubidea. Q24/1284.
- Kexa izapidetzean zehar ebatzita.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, beste izangai batzuei ez bezala, San Adriango, Azagrako, Andosillako eta Cárcarreko Oinarrizko Gizarte Zerbitzuen



Mankomunitateko Gizarte Hezitzailea egonkortzeko ezohiko prozesuan alegatutako merezimenduak egiaztatzeko dokumentazio jakin baten falta ezin izan zaiolako zuzendu, eta, ondorioz, ez zaiolako puntuazio jakin bat aitortu. Prozesu hori ikuskatzeko eskatu du. Q24/1302.

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

C) Nafarroako Parlamentua:

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Nafarroako Parlamentuko ofizial administratiborako lehiaketa-oposizioan (C maila) ez zaizkiolako baloratu udal batean administrari laguntzaile gisa lan egindako urteak, D mailan kokatuta egoteagatik. Dioenez, egindako zerbitzuak baloratu beharko litzaizkioke, Nafarroako Gobernuan automatikoki asimilatu zirelako ofizial administrari eta administrari laguntzaile lanpostuak, eta, gainera, Nafarroako Parlamentuan ez dagoelako administrari laguntzaile lanposturik. Q24/649.

- Ez da eskubideen urratzerik hauteman.

D) Estatuko Administrazioa:

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, ez dagoelako ados Zerga Administrazioko Estatu Agentziaren deialdian lortutako baremazioarekin, 2020-2021eko Erradiologiako 1. teknikariaren kategorian lan-kontratuko langile finkoak sarbide libreko sistemaren bidez sartzeko. Adierazi du alegazioak egin dituela, baina ez duela epaimahaiaren jakinarazpenik jaso. Ez da fidatzen oposizioaren garapen egokiaz, behin-behineko baremazioan eta behin betikoan ez baitzitzaion jakinarazi dokumenturik ez zegoela. Q24/1339.

- Kexa Espainiako Herriaren Defendatzaileari igorrita.

3.2.2. Administrazio elektronikoa.

Administrazio elektronikoarekin lotutako **13** kexa aurkeztu dira, honako arrazoi hauengatik:

- Herritar batek kexa bat jarri du bere Vía-T gailua ezin delako telematikoki erregistratu, dagozkion deskontuak eskuratzeko. Dokumentazioa posta elektronikoz bidaltzeko eskatu duela azaldu du, baina bulegoetara zuzenean joan



behar duela esan zaio, eta hori ezinezkoa zaio lan-ordutegiagatik eta Tuteran bizitzeagatik. Q24/52.

- Kexa izapidetzean zehar ebatzita.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Larraintzarko Kontzejuari erregistro elektronikoaren bidez egiten dizkion eskaeren egiaztagiririk jasotzen ez duelako. Lurralde Kohesiorako Departamentua ere ezin dela kontzejuarekin komunikatu adierazi du. Bestalde, kritikatu du kontzejuaren egoitza batzarrak daudenean bakarrik irekitzen dela. Q24/95.
- Interesdunak atzera egin du.
- Herritar batek kexa bat jarri du, Nafarroako Foru Ogasunak ukatu egin diolako, PFEZaren autolikidazioa egiteko, bulegoetan bertaratzea, zenbateko jakin bateko akzioen transakzioak egin dituelako. Adineko pertsona gisa babesik gabe dagoela uste du, deklarazioa bitarteko telematikoen bidez egin ahal izateko beharrezko ezagutzak ez dituelako. Q24/409.
- Ikertutako kexa – [Ebazpena emanda](#) – Ez onartuta.

Ekonomia eta Ogasun Departamentuari iradokitzea, PFEZaren hurrengo kanpainari begira, aitorpena egiteko laguntza presentziala edo telefono bidezkoa jasotzeko aurreikusitako baztertze-arrazoiak ezabatu ditzala, zerbitzua eskatzen duten pertsona guztientzat eskuragarri izan dadin eta zerga-betebeharrak betetzeko erraztasun handiagoa izan dezaten.

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, PFEZaren aitorpena etxean jasotzen zuelako, baina aurten ez da horrela izan. Azaldu du hitzordu bat lortzen saiatu zela aurrez aurre egin ahal izateko, eta jakinarazi ziotela ez zituela horretarako baldintzak betetzen. Haserre dago horregatik, 75 urteko pertsona bat delako, eta ez duelako deklarazioa bitarteko telematikoen bidez egiteko beharrezko ezagutzarik. Q24/410.

- Ikertutako kexa – [Ebazpena emanda](#) – Ez onartuta.

Ekonomia eta Ogasun Departamentuari iradokitzea, PFEZaren hurrengo kanpainari begira, aitorpena egiteko laguntza presentziala edo telefono bidezkoa jasotzeko aurreikusitako baztertze-arrazoiak ezabatu ditzala, zerbitzua eskatzen duten pertsona guztientzat eskuragarri izan dadin eta zerga-betebeharrak betetzeko erraztasun handiagoa izan dezaten.



- Herritar batek kexa bat jarri du, bere Vía-T gailua ezin delako telematikoki erregistratu, dagozkion deskontuak eskuratzeko. Azaldu duenez, izapidetzearekin modu elektronikoan hasi arren, orain bulegoan agertzeko eskatzen zaio, horrek dakarren kostuarekin eta denborarekin. Q24/555.

- Auzia jorratuta. Herritarrari jakinarazi zaio alde zuzenetik Administrazioa jo behar duela.

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Gobernuaren Nafarroako Ordezkaritzak ez diolako utzi dokumentazio jakin bat erregistratzen Atzeritartasun Bulegora bidaltzeko, baizik eta dokumentazio hori elektronikoki aurkeztera behartzen duelako, MERCURIO plataformaren bidez, edo aurrez aurre Atzeritartasun Bulegoan bertan. Bere ustez, tramitazioa zailtzen duten oztopoak dira, eta herritarrek ez dute zertan Internet edo ziurtagiri digitala eduki. Q24/616.

- Kexa Espainiako Herriaren Defendatzaileari igorrita.

- Herritar batek kexa bat jarri du, Nafarroako Foru Ogasuneko Zerga Bilketako Zerbitzuak emandako egintzei buruz egiten zaizkion jakinarazpenek babesgabetasuna eragiten diotelako, ez baitira bere abokatuaren helbide profesionalean egiten, edo, bestela, bitarteko telematikoak erabiliz. Adierazi du horrek ondoz ondoko enbargoak eragin dizkiola bere jabetza urriei. Q24/959.

- Ikertutako kexa – [Ebazpena emanda](#) – Ez onartuta.

Ekonomia eta Ogasun Departamentuari gomendatzea, kexan aipatzen den tributuen likidazioari eta bilketari dagokienez, interesdunak adierazitako ordezkariaren bulego profesionalari jarduketak jakinarazi ez zaizkionez, sor litezkeen ondorio larriak ondoriorik gabe uzteko, likidazio horri dagokion zenbatekoa ordaintzeari kalterik egin gabe.

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du Nafar Lansare-Nafarroako Enplegu Zerbitzuaren webgunearen, aplikazioaren eta telefono-zerbitzuaren bidez enplegu-eskaera suspertzeko aurkitu dituen arazoengatik. Q24/979.

- Ikertutako kexa – [Ebazpena emanda](#) – Ez onartuta.

Eskubide Sozialetako, Ekonomia Sozialeko eta Enplegu Departamentuari iradokitzea enplegu-eskaerak kudeatzeko erabilitako aplikazio mugikorra berrius dezala, eta aplikazio hori hobetzeko neurriak



har ditzala, interesdunak datuak sartzean egin ditzakeen akatsak berariaz detektatu eta jakinaraz ditzan, eta, horrela, errazago zuzen ditzan.

- Herritar batek kexa bat jarri du David laguntzaren izapidetze telematikoan ikusitako zailtasunengatik. Adierazi du errentamenduaren egiaztagiriak aurkeztea zaila dela ezagutza informatikorik ez dutenentzat, batez ere adinekoentzat. Azaldu du hilero saiatzen dela hitzordua lortzen Nasuvinsako bulegoetan, izapidea aurrez aurre egiteko, baina ez duela lortu. Q24/1036.

- Ikertutako kexa – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.

Etxebizitzako, Gazteriako eta Migrazio Politiketako Departamentuari iradokitzea DAVID laguntza hilero kobratzeko beharrezkoa den dokumentazioa aurkezteko prozesua sinplifikatzeko aukera azter dezala, bai eta prozesu horri buruzko informazioa hobetzeko beharrezko neurriak har ditzala ere.

Etxebizitzako, Gazteriako eta Migrazio Politiketako Departamentuari iradokitzea behar diren neurriak har edo susta ditzala DAVID laguntzaren eskaera eta laguntza hori hilero kobratzeko behar den dokumentazioaren aurkezpena modu tradizionalan egin ahal izateko, eta ez soilik sistema telematiko baten bidez.

Etxebizitzako, Gazteriako eta Migrazio Politiketako Departamentuari iradokitzea, aurreko iradokizunean adierazitako neurriak hartzen ez diren bitartean, Nasuvinsako bulegoetan DAVID laguntza hilero kobratzeko beharrezkoa den dokumentazioa aurkezteko ez dadila aurretiko hitzordurik eskatu.

- Enpresa batek kexa bat aurkeztu du, Iruñeko Udala atzeratzen delako jakinarazpenetarako emandako helbidetik kanpo jakinarazitako premiamendu-probidentziaren aurka jarritako berraztertze-errekurtsoa ebazteko. Q24/1056.

- Kexa izapidetzean zehar ebatzita.

- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Iruñeko Alde Zaharrean ibilgailu bat sartzeko eskatu zuelako, baina izapideak elektronikoki egin behar zituela adierazi zitzaion. Teknologiarekin ohituta ez dagoenez eta baliabide egokirik ez duenez, izapidea osatzeko eta 010 Zerbitzuaren bidez sarbidea kudeatzeko eskatu du. Q24/1128.



- Kexa izapidetzean zehar ebatzita.
- Herritar batek kexa bat jarri du, Nafar Lansare-Nafarroako Enplegu Zerbitzuaren lan-eskaintzei buruzko informazioa eskurazina delako. Baieztatzen du, horien datuetara sartzeko, beharrezkoa dela aplikazio batean izena ematea, eta hori Cl@ve, SNE-NLren ziurtagiri digital edo kredentzialaren bidez egin behar dela, baina ez du halakorik. Gainera, adierazi du ez duela sakelako telefonorik lana eskaintzeko aurkitzeko. Q24/1153.
- *Ikertutako kexa – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebehargogorazpenik.*
- Herritar batek kexa bat jarri du Administrazio publikoarekin harremanak izateko moduengatik. Zehazki, adierazi du modu telematikoa eskatu zaiola, sinadura digitalaren bidez, elkarte baten eta kooperatiba baten dokumentazioa Elkarleen Erregistroan eta Lan Zerbitzuan entregatzeko, aurreko ekitaldietan ez bezala. Q24/1334.
- Ikertutako kexa – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebehargogorazpenik.

3.2.3. Nekazaritza eta abeltzaintza.

2024an, nekazaritzarekin eta abeltzaintzarekin lotutako **6** kexa aurkeztu dira. Jarraian zerrendatzen dira.

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Larraintzarko Kontzejuak herri-aprobetxamenduak arautzen dituen Ordenantza urratzen duelako, aprobetxamendu-kanonen ordainketari dagokionez. Adierazi du pertsona batek ez dituela kanon horiek epe barruan ordaintzen, eta kontzejuari gastu batzuk eragiten dizkiola. Araua esleipendun guztiei berdin aplikatu behar zaiela uste du. Q24/72.
- Kexa ez da onartu (gaia aldez aurretik Administrazioari planteatu ez zaiolako).
- Herritar batek kexa bat jarri du, Etxarri Aranazko Udalak ez duelako betetzen esleitutako herri-lurren erabilera arautzen duen indarreko araudia; izan ere, zenbait lursailetan esleipendunak ez dira zuzenean aprobetxatzen ari eta ez dute egoera lehengoratzeko neurririk hartzen. Q24/803.
- Ikertutako kexa – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.



Etxarri Aranazko Udalari iradokitzea, Nafarroako Toki Entitateen Ondasunen Erregelamendua onesten duen urriaren 18ko 280/1990 Foru Dekretuaren 195.1 artikuluekin bat etorritik, neurri egokiak har ditzala egiaztatzeko herri-partzelen aprobetxamendua adjudikaziodunek zuzenean egiten dutela, eta, horrela ez bada, hala izan dadila lortzeko egokitzen jotzen dituen neurriak har ditzala.

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Piedramillerako Udalak nagusiki nekazaria izatea eskatzen diolako erabilera fitosanitariarako ur-biltegi bat erabiltzeko. Zalantzan jartzen du eskakizun hori jasotzen duen Ordenantza onartzeko prozedura, zeina ez baitzen egin Nafarroako Toki Administrazioari buruzko uztailaren 2ko 6/1990 Foru Legean aurreikusitakoarekin bat etorritik, toki entitateko ohelean ez baitzen azaldu. Adierazi du 65 urte baino gehiago dituela eta besteren kontura lan egin duela; beraz, ez ditu inoiz nagusiki nekazari izateko baldintzak beteko. Q24/829.

- Ikertutako kexa – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.

Piedramillerako Udalari gomendatzea, udalerriko landareen osasunerako ura erabiltzea arautzen duen Ordenantzak ez duenez eskatzen nagusiki nekazari izatea, baizik eta herriko udalerrian nekazari izatea, interesatuari ura erabiltzeko aukera ematea baldintza horiek betetzen dituenean.

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Uxueko Udalak ez dielako erantzun aurkeztutako instantziei. Horietan, abeltzain gisa lan egiteko lehentasunezkoak dituen bi gai jorratzen ditu (ganadua duen lurrerako sarbideak egokitzea eta etxeo eskorta-lizentzia eskatzea). Q24/893.

- Ikertutako kexa izapidetzen.

- Bi herritarrek bi kexa jarri dituzte, Cabanillaseko Udalak lursailak Ogibide nagusia nekazaritza duenei bakarrik banatzea erabaki duelako. Ezarritako irizpide berriak berrikusteko eskatu dute, eta bermatu dute, orain arte bezala, interesa duten bizilagunek parte hartu ahal izanen dutela, nahiz eta nagusiki nekazariak ez izan, jarduera hori egin ahal izateko baldintzak betetzen baitituzte. Bestalde, herritarrek uste du, bazterketa hori generoagatiko diskriminazioa dela, nekazaritza ez den beste jarduera batzuk egiten dituzten baina lur horiek modu jasangarrian eta produktiboan aprobetxatzeko interesa eta gaitasuna duten emakumeak diskriminatzen baititu. Q24/1253 eta Q24/1254.



- Ikertutako kexak izapidetzen.

3.2.4. Gizarte-ongizatea.

2024. urtean, Gizarte-ongizatearekin lotutako **185** kexa aurkeztu dira. Honakoa izan da haien edukia:

A) Irisgarritasuna:

- Herritar batek kexa bat jarri du, Iruñeko Udalak irisgarritasunari buruzko araudia urratzen duelako, Nafarroa Behereko etorbideak Media Luna eta Aralar kaleekin bat egiten duen lekuan ez duelako oinez hautemateko baldosarik jarri. Udalak indarrean dagoen araudia ez dela bete onartu arren, ez duela neurririk hartzea aurreikusten adierazi du. Q24/161.

- Ikertutako kexa – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.

Iruñeko Udalari gogoraraztea legez duen betebeharra, hau da, espazio publikoetan desgaitasuna duten pertsonen irisgarritasun unibertsala bermatzea, eta oinezkoen pasabideek aplikatu beharreko araudia bete dezaten behar diren neurriak hartzea gomendatzea.

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Castejonen hainbat espaloi estutu dituztelako etxebizitzaren eraikuntza dela eta. Horren ondorioz, hainbat oztopo arkitektoniko sortu direla eta oinezkoek kalte egiten dietela adierazi du, bereziki haurrei eta desgaitasuna duten pertsonen. Indarrean dagoen araudia betetz, horiek ezabatu behar direla eta berriak sortzea saihestu behar dela adierazi du. Q24/585.

- Ikertutako kexa – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.

Castejongo Udalari gogoratzea garaiz eta forman erantzun behar diela, legez, herritarren idazkiei.

Kexan adierazitako bide publikoko irisgarritasun-arazoak konpontzeko, arkitekto teknikoak 2024ko irailaren 9ko txostenean proposatutako neurria har dezala iradokitzea Castejongo Udalari.

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Iruñeko Errotazar kalean, etxabeen parean (23. zenbakia), Marcelo Celayetara iristea zailtzen duten eskailera batzuk daudelako. Alde horretan dendak, farmaziak, autobus-geltokiak eta beste zerbitzu batzuk daude. Mugikortasun urriko pertsonak eta haurrentzako orgatxoak



daramatzatenak ezin dira behar bezala sartu. Sartzeko arrapala bat jartzea baloratzeko eskatu du, eskaileren zabalera osoan edo % 50ean. Q24/1332.

- Ikertutako kexa – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebehargogorazpenik.
- Kolektibo batek kexa bat jarri du, Vianako osasun-zentroa ez delako egokitzen desgaitasuna duten pertsonentzat. Hainbat arazo identifikatzen dituzte: gurgil-aulkien erabiltzaileek kontsultetara sartzeko duten zailtasuna, kontsulta horien tamaina eta antolaera txikia, eta egokitutako bainurik ez egotea. Q24/1337.
- Ikertutako kexa – Ebazpena 2025ean emanda – Erantzuteke.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, % 78ko desgaitasun aitortua eta mugitzeko zailtasun larriak dituen semeari Navarra Arenan mugikortasun murriztuko plazetara sartzeko ukatu diotelako gurgil-aulkia ez erabiltzeagatik. Ez daki zer irizpideri jarraitzen zaion, aurreko kontzertu batean baimena eman baitzitzaion. Q24/1348.
- Ikertutako kexa izapidetzen.

B) Desgaitasuna duten pertsonak laguntzea:

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Desgaitasuna duten Pertsonen Laguntza Emateko Nafarroako Fundazio Publikoak (FUNDAPA), ilobari laguntzeko neurrien egikaritza judizialki onartuta duenak, ez duelako beste egoitza-zentro batera eramaten desgaitasuna duten pertsonentzat, irteerak murrizten baditu eta murriztaileagoa bada, haien beharretara egokitua. Q24/238.
- Ikertutako kexa – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebehargogorazpenik.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Desgaitasuna duten Pertsonen Laguntza Emateko Nafarroako Fundazio Publikoak (FUNDAPA) ez diolako diru nahikoa ematen berari eta haren familiari, modu desegokian tratatzen duelako, telefonoa eskegitzen diotelako eta ez dietelako eskaerei erantzuten. Salatu du ez dela onartu bere txakur gaixoa tratatzeko eskaera bat. Q24/1043.
- Ikertutako kexa – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebehargogorazpenik.



- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Desgaitasuna duten Pertsonen Laguntza Emateko Nafarroako Fundazio Publikoak (FUNDAPA) ez duelako jarraituko berak mantentzen duen zorra ordaintzen, interesak sortzen ari den arren. Q24/1199.

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

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Desgaitasuna duten Pertsonen Laguntza Emateko Nafarroako Fundazio Publikoak (FUNDAPA) ez duelako zainduta bere gurasoena izan zen etxebizitza bat. Dioenez, zenbait kalte margotu eta konpondu behar dira, eta berak ezin du egin, dirurik ez duelako eta fundazioa delako higiezinaren ardura duena. Q24/1200.

- Ikertutako kexa – [Ebazpena emanda](#) – Erantzuteke.

Eskubide Sozialetako, Ekonomia Sozialeko eta Enpleguko Departamentuari (Desgaitasuna duten Pertsonen Laguntza Emateko Nafarroako Fundazio Publikoa) iradokitzea kexagileari bere jabetzako etxebizitzarekin lotuta egiten ari den jarduketan berri eman diezaiola (Jabeen Erkidegoaren aseguruari erreklamazioa) eta azal diezaiola zergatik ez den egokia armairu bat erostea.

- Herritar batek kexa bat jarri du, Desgaitasuna duten Pertsonen Laguntza Emateko Nafarroako Fundazio Publikoak (FUNDAPA) erabaki duelako ama egoitza-zentro batean sartzea, berak jakin gabe eskaera bere ahizpek egin zutela, eta nahiz eta haren zaintzapean egon nahi zuela aldarrikatu. Q24/1219.

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

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, ez dagoelako ados Desgaitasuna duten Pertsonen Laguntza Emateko Nafarroako Fundazio Publikoak (FUNDAPA) bere pertsonari eragiten dioten erabakiak hartzearekin. Besteak beste, beste herri batera lekualdatzea, ondarearen kudeaketa eta oportetara joateari uko egitea aipatu ditu. Gainera, gaineratu du ezkondu ondoren bere egoera pertsonala nabarmen aldatu dela eta hori kontuan hartzea nahi duela. Q24/1268.

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



- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, ez dagoelako ados Desgaitasuna duten Pertsonen Laguntza Emateko Nafarroako Fundazio Publikoak (FUNDAPA) onartu behar izan duen plan ekonomikoarekin. Bere ustez, egoera hobean zegoen esleitutako aurreko langilea bere dirua kudeatzeaz arduratzen zenean. Q24/1394.

- Ikertutako kexa izapidetzen.

C) Gizarte-zerbitzuek emandako arreta:

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Eskubide Sozialetako, Ekonomia Sozialeko eta Enplegu Departamentuak ez duelako erantzuten edozein zalantza argitzeko herritarren eskura jartzen duen telefono-zenbakian. Hainbat aldiz deitu duela eta itxaronaldiak gehiegizkoak direla adierazi du. Bere ustez, telefono-zenbaki gehiago gaitu behar dira, bereziki adinekoak kaltetuak direlako. Q24/346.

- Kexa izapidetzean zehar ebatzita.

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, baldintza guztiak betetzen dituen arren, Alde Zaharreko auzo-unitateko langileek ez dutelako desgaitasun intelektuala eta mendekotasuna duen semearentzako laguntza-eskaera izapidetu. Adierazi du bera jada zaharragoa dela eta ezin duela bere kargu egiten jarraitu, eta, dokumentazio guztia prest duen arren, ez duela beharrezko laguntzarik jaso semea modu independentean bizi ahal izateko. Q24/1072.

- Kexa izapidetzean zehar ebatzita.

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, auzoko unitatean ez diotelako bere egoerak eskatzen duen jarraipena egiten ari. Adierazi duenez, espetxetik atera ondoren, hainbat aldiz udal-aterpetxeetara joan behar izan zuen, eta horietako batean ez zuen esperientzia onik izan, emakume bakarra zelako. Etxebizitza bat bilatzeko behar duen arreta eta laguntza ez zaizkiola ematen adierazi du. Q24/397.

- Ikertutako kexa – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.

Iruñeko Udalari gomendatzea berrius dezala udal-aterpetxean erabiltzaileak programa edo zerbitzuetatik kanporatzeko praktika, eta zaindu dezala kasu bakoitzean ezarri beharreko kautelazko neurriak gorabehera beharrezko bermeak daudela eta, bereziki, jarraitutako prozedurari (interesduna defendatzea eta organo eskudunak berariazko ebazpena ematea) eta ezartzen diren zehapenen proportzionaltasunari buruzkoak.



- Herritar batek kexa bat jarri du Fitero-Cintruenigo-Corella-Castejon inguruko pobrezia-tasa kezkarriengatik eta Nafarroako Gobernuak inguru horretan inbertitzeko planik ez izateagatik. Herri horiek Tuterako zentralismoarekin edo errenta maila handiena duten herriekin alderatuta duten bidegabekeria aipatzen du. Gaineratu duenez, 2021az geroztik, Nastatek ez du eguneratu sexuaren arabeko pobrezia erlatiboaren arrisku-tasa Nafarroan, ezta pobrezia larriaren arrisku-tasa ere. Q24/466.
 - Kexa ez da onartu, generikoa delako.
- Herritar batek kexa bat jarri du, eta bertan adierazi du ez dagoela ados erakunde publiko eta pribatuen hainbat jarduerarekin, uste baitu ez diotela behar bezala erantzun haien kalteberatasun-egoerari. Q24/978.
 - Kexa ez da onartu, generikoa delako.
- Herritar batek kexa bat jarri du, nazioarteko babeserako harrera-sisteman sartu zenetik tratu desagokia jaso duelako, ez zaizkiolako espainolezko ikastaroak eman, ezta beharrezko jarraipena ere. Gainera, ez zitzaizkion gastu medikoak ordaindu, dirulaguntzak eten zitzaizkion eta ez zuen bere egoerari buruzko informaziorik jaso, nahiz eta erantzunak eskatu. Adierazi du Migrazio Politiketako Zuzendaritza Nagusiaren bulegoetara joan dela-eta ez diotela arretarik eman, bulego batetik bestera bidali baitute. Q24/1004.
 - Ikertutako kexa – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebehargogorarazpenik.
- Elkarte batek kexa bat aurkeztu du, Iruñeko Udalaren eta Eskubide Sozialetako, Ekonomia Sozialeko eta Enpleguk Departamentuaren larrialdiko harrera-programak eta baliabideak ez direlako nahikoak kalean daudenentzat, migratzaileen kopuruak gora egin duelako. Udalak pertsonak hartzeko antzintasuna kontuan hartuko duela kritikatu du. Ohe gehiago eta lo egiteko baliabide gehiago eskatzen dituzte, eta, horrez gain, gaur egun gazte askok lo egiten duten Aranzadiko eremua garbitzea eta arratoiak hiltzea eskatzen dute, baita higienea, elikadura eta garraioa hobetzea ere pertsona horientzat. Q24/1190.
 - Ikertutako kexa izapidetzen.
- Bi herritarrek kexa bat jarri dute, duela urte batzuetatik hona kalean bizi izan direlako eta zerbitzu publikoek behar bezala esku hartu ez dutelako. Ez daude



ados Iruñeko Udaltzaingoaren jarduerarekin; izan ere, duela gutxi, beren gauzak kendu dizkiete, eta leku baztertu eta arriskutsuetara joan behar izan dute. Osotasun fisikoaren beldur dira, eta hotza, segurtasunik eza eta osasunaren narriadura salatzen dituzte. Q24/1240.

- Ikertutako kexa – Ebazpena 2025ean emanda – Erantzuteke.
- Elkarte batek kexa bat aurkeztu du Mendillorriko auzo-unitateak herritar bati tratatu diskriminatzaile, etsai eta arrazista eman diolako bere egoeraren jarraipen-saio batera joan zenean. Salatu dutenez, test bat egin ondoren, erabaki zen ez zegoela gizarte-bazterketako arriskuan, eta, benetan, zaurgarritasun-egoeran zegoela, sarerik gabe, hizkuntza-oztopoa zuela eta berriro kalean bizitzeko arriskuan zegoela. Umiliatuta eta barregarri sentitu zela dio. Q24/352.

- Ikertutako kexa – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.

Gogorazaraztea Iruñeko Udalari funtzionarioek legezko betebeharra dutela herritarrei arreta egokia emateko, une oro errespetuz eta begirunez tratatuz, beren eskubideak baliatzeko eta betebeharrak betetzeko erraztasunak emanez.

- Herritar batek kexa bat jarri du Iruñeko Udaleko Gizarte Ekintza Alorrak ez diolako erreferentziazko gizarte-langilerik esleitzen. Adierazi duenez, bera artatzeko lokal bat izateko izapideak egiten ari dira, baina berak laguntzarako premia du. Q24/495.

- Ez da eskubideen urratzerik hauteman.

- Herritar batek kexa bat jarri du Mendillorriko auzo-unitateak emandako arretagatik; izan ere, azken bi urteetan sei profesional desberdinek artatu dute eta errenta bermatuaren berritzea oker izapidetu da. 12 urteko alabarekin alokairuan bizi denez bizi duen premia-egoera aipatzen du. Q24/890.

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

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Alcalá de Henaresko Gizarte Zerbitzuek egokitzen ez duen arreta ematen dutelako. Dioenez, langileak ordu erdi baino gehiago utzi zuen lanpostua, itxaroten zeuden pertsonak egon arren, eta jokabide hori behin eta berriz errepikatzen du. Q24/964.



- Interesdunak atzera egin du.

D) Laguntzak eta prestazioak:

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Eskubide Sozialetako, Ekonomia Sozialeko eta Enpleguko Departamentuak ez diolako erretiro-pentsio ez-kontributiboa ordaintzen, eta hori da bere diru-sarreraren iturri nagusia. Pentsio horren urteko berrikuspen-prozeduran eskatutako dokumentazioa entregatu zuela azaldu du, baina denbora asko igaro dela eta ez dakiela zein egoeratan zegoen haren tramitazioa. Q24/45.

- Ikertutako kexa – [Ebazpena emanda](#) – Ez onartuta.

Eskubide Sozialetako, Ekonomia Sozialeko eta Enpleguko Departamentuari gomendatzea, espedientean dauden froga-elementuak kontuan hartuta, interesdunaren kotizazio gabeko erretiro-pentsioa urtero berritzearen ondoriozko espediente berariaz ebatz dezala.

- Herritar batek kexa bat jarri du, desgaitasuna duten pertsonentzako laguntza-produktuak erosteko laguntzen zenbatekoak ez direlako nahikoak. Adierazi du iaz audifono batzuetarako laguntza bat eskatu zuela, baina ezetsi egin zutela aurrekontu-partida agortu zelako, eta Sarrigurengo Oinarrizko Gizarte Zerbitzuak aurrekontu-jakinaz laguntzaren gehieneko zenbatekoa behar dituen audifonoen prezioa baino askoz txikiagoa dela. Q24/109.

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

- Herritar batek kexa bat jarri du, audifonoak erosteko laguntza ekonomikoa eskuratzea ezinezkoa delako. Azaldu duenez, eskaera aurkezteko unean informaziorik ez zegoenez eta hura ebazteko atzerapena zegoenez, ezin izan du erosi eta, ondoren, ezin izan du ordainketa justifikatu deialdian eskatutako epean. Q24/230.

- Kexa izapidetzean zehar ebatzita.

- Herritar batek kexa bat jarri du, bere aitak ezin izanen duelako audifonoak erosteko laguntza ekonomikoa eskuratu. Eskubide Sozialetako, Ekonomia Sozialeko eta Enpleguko Departamentua eskaera ebazteko gehiegi atzeratu denez, ezin izan du erosketa egin eta, ondoren, ezin izan du ordainketa justifikatu deialdian eskatutako epean. Q24/285.



- Kexa izapidetzean zehar ebatzita.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du 200 euroko laguntza emateko eskaera aurkeztu zuelako, baina, laguntza ordaintzeko edo dirulaguntza ez eman izanaren berri emateko epea amaituta, Nafarroako Foru Ogasunak ez dio horri buruzko informaziorik eman. Q24/201.
- Kexa izapidetzean zehar ebatzita.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Tuterako Oinarrizko Gizarte Zerbitzuek ez diotelako laguntzarik ematen bere amaren Iruñean jasotako osasun-arreta dela-eta sortutako garraio- eta ostatu-gastuak ordaintzeko, ezta altzariak erosteko laguntzarik ere. Gainera, elikagaiak erosteko laguntza izapidetzean, zure datu pertsonalak urratu dira. Bestalde, adierazi du Eskubide Sozialetako, Ekonomia Sozialeko eta Enpleguko Departamentua atzeratu egin dela errenta bermatuaren tramitazioan. Q24/514.
- Ikertutako kexa – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebehargogorazpenik.
- Herritar batek kexa bat jarri du, Eskubide Sozialetako, Ekonomia Sozialeko eta Enpleguko Departamentuak espedientea ireki diolako bere etxebizitzaren alokairutik zor dituen zenbatekoak ordaintzeko jaso zituen Gizarteratzeko Aparteko Laguntzak erreklamatzeko. Adierazi du horren berri izan zuela errenta-aitorpenean itzuli beharreko zenbatekoa ordaindu ez zitzaiolako, eta, beraz, uste du espedientea ez dela behar bezala jakinarazi eta ez duela alegatzeko aukerarik izan. Q24/550.
- Ikertutako kexa – Izapidetzean zehar ebatzita – Berrito irekita – Izapidetzean zehar ebatzita
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, bazterkeria ekonomikoko egoeran dagoen pertsona den aldetik, Iruñeko udal jantokian sartzeko aukera eskatu zuelako, baina udalak ahoz jakinarazi dio zerbitzua ukatu zaiola plazarik ez duelako. Idatzizko jakinarazpenik jaso ez izana kritikatzeko du. Jantokia erabiltzeko baimena eskatu du. Q24/1017.
- Ikertutako kexa – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.



Iruñeko Udalari iradokitzea baloratu dezala udal jantoki-zerbitzuko plazak handitzea, kexaren moduko premia-kasuei edo antzekoei erantzuteko.

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du laguntza-produktu baten ordainketa justifikatu ezin duelako (zutik jartzeko mekanismoa duen besaulki ergonomikoa). Dirulaguntza eskatu du, baina erosketa eskudirutan ordaindu du eta, ondorioz, ezin du ordainagiria banku-kontu baten kargura aurkeztu. Adierazi du Antzin-Ameskoako Oinarrizko Gizarte Zerbitzuen Mankomunitateak ez zuela horren berri eman. Gertatutakoa ulertzeko eskatu du, ia diru-sarrerarik gabeko 87 urteko pertsona baita. Q24/1110.

- Ikertutako kexa – [Ebazpena emanda](#) – Ez onartuta.

Eskubide Sozialetako, Ekonomia Sozialeko eta Enplegu Departamentuari iradokitzea interesdunaren eskaera ez ezesteko, interesdunak ez duelako diruz lagun daitekeen laguntza-produktua ordaindu laguntzaren deialdiaren oinarrietan berariaz aurreikusitako metodoen arabera.

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, amaren osasunak okerrera egin ondoren, jasotzen ari zen laguntza ekonomikoa aldatzea eskatu zuelako, Eguneako Arreta Zentro batean sartzeko, baina Eskubide Sozialetako, Ekonomia Sozialeko eta Enplegu Departamentuak ez du aldaketa hori zuzenean erraztu, eta inolako prestaziorik gabe utzi du hilabetez, nahiz eta mendetasun ertaina aitortua izan. Egoerak bere familiarentzako babesgabekia eta babesgabeketasuna eragin duela alegatu du, eta premiazko konponbide bat eskatu du, baita bere erreklamazioa antzeko egoeran dauden beste familia batzuetara zabaltzea ere. Q24/1125.

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

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Eguesibarreko Udala hamar hilabete baino gehiago atzeratzen ari delako etxebizitzaz aldatzeko (altzariak, horniduren alta, fidantza eta alokairua) aparteko laguntza baten eskaera ebazteko. Jarduketa berrikusteko eskatu du, dokumentazioa behar bezala aurkeztu dutelako behin baino gehiagotan. Bitartean, bere familiak, seme-alabak barne, baldintza prekarioei aurre egin behar diela alegatu du. Q24/1360.

- Ikertutako kexa izapidetzen.



- Herritar batek kexa bat jarri du, Eskubide Sozialetako, Ekonomia Sozialeko eta Enpleguko Departamentuak jasotako aparteko laguntza erreklamatzeko espedientea hasi duelako, ordainketaren egiaztagiririk aurkeztu ez duelako. Ziurtatu du dirulaguntza eman zitzaion xederako erabili zuela egiaztatzen zuen dokumentazio guztia aurkeztu zuela. Adierazi du irregulartasunak daudela jakinarazitako zenbatekoetan, eta egoera horren jatorria bermatutako errenta hiru hilabetez justifikaziorik gabe etetea dela. Q24/1383.
 - Ikertutako kexa izapidetzen.
- Herritar batek kexa bat jarri du, hornidurak ordaintzeko aparteko laguntza bat jaso ondoren ezin izan zituelako eskatutako ordainagiriak eskuratu, eta zinpeko aitorpen bat aurkeztu arren, Eskubide Sozialetako, Ekonomia Sozialeko eta Enpleguko Departamentuak, Ogasunaren bitartez, laguntza eta bere interesak itzultzeko eskatu zion. Gaineratu du, horren ondorioz, DAVID laguntza jasotzeari utzi diola, eta bere etxebizitzaren errentamendua ordaindu ahal izateko dirua maileguan eskatu behar izan duela. Q24/1407.
 - Ikertutako kexa izapidetzen.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Eskubide Sozialetako, Ekonomia Sozialeko eta Enpleguko Departamentuak laguntza teknologikoko produktuak (ibilgailurako plataforma jasotzailea) erosteko laguntza ukatu diolako, aurrekontu kotsignaziorik ez izateagatik. Desgaitasuna duen semearen mugikortasuna bermatzeko beharrezkoa dela adierazi du, eta ezezko horrek semeak irisgarritasunerako, hezkuntzarako eta osasunerako duen eskubidea urratzen duela salatu du. Q24/1415.
 - Ikertutako kexa – Ebazpena 2025ean emanda – Erantzuteke.

E) Familiak babestea:

- Herritar batek kexa bat jarri du, Eskubide Sozialetako, Ekonomia Sozialeko eta Enpleguko Departamentuak 0-3 urte bitarteko adingabeak dituzten familiei laguntzeko laguntza ekonomikoa ukatu diolako, familia-unitaterako ezarritako diru-sarrerak gainditu dituelako. Ez dago ados oinarri arautzaileekin, laguntza ematea ez baita aintzat hartzen per capita errentari dagokionez, eta horrek arauak aldarrikatzen duen progresibotasun-irizpidea urratuko luke. Q24/12.



- Gaia jorratuta dago, eta [ebazpena emanda dago](#), Administrazioak onartu zuena.
- Herritar batek kexa jarri du, Iruñerriko Mankomunitateak ez dizkielako aplikatzen otsailaren 7ko 5/2019 Foru Legean ezarritako garraio publikoa erabiltzeko hobariak guraso bakarreko familiei edo guraso bakarreko egoeran dauden familiei. Q24/105.
- Gaia jorratuta dago, eta [ebazpena emanda dago](#), Administrazioak onartu zuena.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Nafarroan benetan bizi dela modu frogagarrian egiaztatu duen arren, Eskubide Sozialetako, Ekonomia Sozialeko eta Enpleguko Departamentuak ezetsi egin diolako 0-3 urteko adingabeak dituzten familiei laguntzeko laguntza ekonomikoa jasotzeko eskaera, Nafarroan erroldatuta ez egoteagatik, jatorrizko Autonomia Erkidegoan baizik. Q24/120.
- Ikertutako kexa – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebehargogorazpenik.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Eskubide Sozialetako, Ekonomia Sozialeko eta Enpleguko Departamentuak bere seme-alaben NANA aurkezteko eskatu diolako, familia ugaria dela aitortzeko. Kexagileak azaldu du bere seme-alabak 14 urtetik beherakoak direla, eta, beraz, ez dutela NANik eduki beharrik. Familia ugariaren titulua ez edukitzeak dagozkion laguntzak eskuratzea eragozten diola azaldu du. Q24/275.
- Ikertutako kexa – Erakundeak Administrazioetik jasotako informazioa helarazi zion kexagileari, alegazioak egin zitzan. Alegaziorik jaso ez denez, amaiera eman zaio jarduketari, eta hala jakinarazi zaio interesdunari.
- Herritar batek kexa bat jarri du Nafarroako Foru Komunitatean Familia Gurasobakarrak Egiaztatzeari buruzko otsailaren 7ko 5/2019 Foru Legea erregelamendu bidez ez garatzeagatik, eta horrek dakartzan kalteengatik, hala nola legeak aurreikusten duen familia gurasobakarrentzako hobaria hiri garraioko zerbitzuan ez aplikatzeagatik. Q24/519.
- Gaia jorratuta dago, eta [ebazpena emanda dago](#), Administrazioak onartu zuena.



- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Eskubide Sozialetako, Ekonomia Sozialeko eta Enpleguko Departamentuak ez diolako agiri bat egin familia ugariaren akreditazioaren hasiera-data ziurtatzeko, eta data hori behar duelako unibertsitate-titulua lortzeko. Q24/789.
 - Kexa izapidetzean zehar ebatzita.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Eskubide Sozialetako, Ekonomia Sozialeko eta Enpleguko Departamentuak, familia ugariaren izaera berritzeko aurkeztutako dokumentazioa baliozkotu ondoren, txartelak postaz bidaltzeko atzeratu egin delako. Adierazi du, departamentuarekin behin baino gehiagotan harremanetan jarri bada ere, ez zaiola adierazi atzerapenaren arrazoia, eta horrek hainbat eremutan kalte egiten ari zaiola. Q24/898.
 - Ez da eskubideen urratzerik hauteman.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Eskubide Sozialetako, Ekonomia Sozialeko eta Enpleguko Departamentua atzeratze ari delako familia ugariaren txartela berritzeko eskaera ebatzeko. Epea amaitu baino lehen egin zuen eskaera, eta horrek eragina du hainbat zerbitzu eta laguntzatan, hala nola gizarte-bonu elektrikoan, termikoan eta garraio-txarteletan. Q24/1028.
 - Interesdunak atzera egin du.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, bere familiak oztopoak dituelako senar-emazteek eta lau adingabek (horietako bik desgaitasuna dute) osatzen dute familia ugari bereziaren titulua berritzeko. Kritikatu du titulua berritzeko izapideak irauten duen bitartean ezin dituztela onurak eskuratu (bonu soziala, hobariak ikasketamatrikuletan, deskontuak hiri-garraioan...). Q24/1220.
 - Ikertutako kexa – [Ebazpena emanda](#) – Erantzuteke.

Eskubide Sozialetako, Ekonomia Sozialeko eta Enpleguko Departamentuari iradokitzea neurriak har ditzala familia ugariaren titulua berritzeko prozeduren iraupenak izan dezakeen eragin negatiboa ezabatzeko edo minimizatzeke, hala nola izapidetze horretara bideratutako langileak indartzea, hala behar izanez gero, interesdunei jakinaraztea eskaera eta aurreratzeko epea aurreratzeko aukera dagoela, edo horretarako bideratutako beste batzuk.



Eskubide Sozialetako, Ekonomia Sozialeko eta Enplegu Departamentuari gomendatzea, dagoeneko egin ez badu, familia ugariaren titulua berritzeko kexagilearen eskaera azkar ebazteko.

- Bi herritarrek kexa bat aurkeztu dute, Eskubide Sozialetako, Ekonomia Sozialeko eta Enplegu Departamentuak familia ugariaren titulua aitortzeko lortu ezin duten dokumentazioa aurkezteko eskatu dielako. Azaldu dutenez, dibortzio-epaia aurkeztea eskatzen zaie, herritarren seme-alabekiko zaintza mota zehazten duena, baina Ukrainako epai judizialean ez dago berariaz jasota. Adierazi dute zaintza egiaztatuko lukeen dokumentazio gehigarria aurkeztu dutela, baina ez dela onartu. Q24/1229.

- Ikertutako kexa – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.

Eskubide Sozialetako, Ekonomia Sozialeko eta Enplegu Departamentuari iradokitzea indarrik gabe utz dezala 2024ko irailaren 24ko errekerimenduaren zatia, interesdunak bere seme-alaben zaintza eta jagoletza esleitzen dion dibortzio-epaia aurkezteari dagokiona, hori ez baita familia ugariaren titulua lortu ahal izateko indarreko legerian aurreikusitako betekizuna.

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Eskubide Sozialetako, Ekonomia Sozialeko eta Enplegu Departamentua atzeratzen ari delako familia ugariaren txartel berriak bidaltzen. Adierazi duenez, kontratua berritzeko eskaera iraungi baino hilabete lehenago egin badu ere, ez du erantzunik jaso, eta horrek eragotzi egiten dio, adibidez, bonu sozial termikoak eta elektrikoak berritzea, edo garraioan eta kirol-instalazioetan hobariak jasotzea. Q24/1232.

- Ikertutako kexa – Erakundeak Administrazioetik jasotako informazioa helarazi zion kexagileari, alegazioak egin zitzaizkion. Alegaziorik jaso ez denez, amaiera eman zaio jarduketari, eta hala jakinarazi zaio interesdunari.

F) Haurrak eta nerabeak babestea:

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Eskubide Sozialetako, Ekonomia Sozialeko eta Enplegu Departamentuak, biloba harreraren hartzea bertan behera utzi duela eta zaintza bere gain hartzeko beste familia bat bilatu duela ahoz jakinarazi ondoren, ez diolako erabaki horren arrazoiak justifikatzen dituen edo bisiten egutegia ezartzen duen idatzizko dokumenturik bidali. Bere ustez, bilobarekin



aldian behin harremanetan ez egotea kaltegarria izan daiteke adingabearentzat. Q24/119.

- Ikertutako kexa – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.

Eskubide Sozialetako, Ekonomia Sozialeko eta Enpleguko Departamentuari gogoraraztea familia-harrera amaitzeko erabakigarriak diren ebazpenak behar bezala arrazoitzeko legezko betebeharra duela.

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du Irurtzongo Gaztetxokoan adingabe batekin izandako gertakariengatik. Eskatu du Irurtzongo Udalak eta Irurtzongo Oinarrizko Gizarte Zerbitzuen Mankomunitateak neurri egokiak har ditzatela etorkizunean antzeko egoerak saihesteko, eta gertaerei buruzko txosten bat egin eta bidal diezaiotela. Q24/253.

- Kexa izapidetzean zehar ebatzita.

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Corellako Oinarrizko Gizarte Zerbitzuen eta Eskubide Sozialetako, Ekonomia Sozialeko eta Enpleguko Departamentuaren jarduketarekin ados ez dagoelako. Nafarroako Gobernuaren tutoretzapean zeuden seme-alabekiko bisita-erregimen eskasa kritikatzeko du, eta beste bi seme-alaba adingabeekin bisita-erregimena ukatzen die. Era berean, adingabeei ez zaiela entzun eta ez direla kontuan hartu adierazi du. Q24/327.

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

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, ez dagoelako ados Nafarroako Gobernua bere seme-alaba adingabeen tutoretza gauzatzen ari den moduarekin. 2018an emandako ebazpen batzuk gainbegiratzea planteatu du. Azaldu du ez dagoela ados ezarritako bisita-erregimenarekin. Seme-alabak dauden zentroetan erabilitako teknikak kritikatzeko ditu, eta informazioa jasotzeko eta egindako eskaerei erantzuteko eskatzen du. Q24/374.

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

- Familia batek kexa bat jarri du, behin-behinean harreraren duten adingabeak uko egin diolako adingabeak behatzeko eta hartzeko zentro batera joateari. Uste dute ez dela baliabide egokia berarentzat, eskola-errendimendu bikaina duelako eta ez dagoelako arrisku sozialeko egoeren eraginpean (drogak...). Adingabeari entzutea



eta urgentziazko familia gisa baloratzea eskatu dute, behin betiko balorazioa egiten den bitartean adingabeari egonkortasuna eskaini ahal izateko. Q24/383.

- Kexa izapidetzean zehar ebatzita.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Arrotxapeko familia elkartzeko guneko langileen jarduerarekin ados ez dagoelako, batez ere emandako tratuari eta egindako txostenei dagokienez. Semeak aitarekin harremana izateari uko egiten dion arren, langileek bilerak egiteko presio handia egiten dutela azaldu du. Adierazi du adingabeak oso urduri amaitzen duela beti, eta uste du ez zaiola enpatiaz eta egoeraren arabera tratatzen. Q24/411.

- Ikertutako kexa – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.

Eskubide Sozialetako Departamentuari gogoraraztea legeko betebeharra dela familia elkartzeko guneko zerbitzuak familiekin giro eta komunikazio egokia izatea bermatzea, esleituta dituen eta adingabeen intereserako izan behar diren helburuak lortzeko.

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Mendebaldeko familia elkartzeko guneko langileen jarduerarekin ados ez dagoelako, batez ere emandako tratuari eta egindako txostenekin. Bere ustez, aitaren borondatea da beti nagusi, eta epaian ezarritakoa ez da betetzen. Azaldu du horrek eragina duela bere bizitza pertsonalean eta alabarekiko harremanean. Q24/505.

- Ikertutako kexa – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.

Eskubide Sozialetako, Ekonomia Sozialeko eta Enplegu Departamentuari gomendatzea balora dezala kexagilearen eta bertaratzen den familia elkartzeko gunearen arteko giroa eta komunikazioa hobetzeko neurriak hartzea, hark esleituta dituen helburuak lortzeko, betiere zerbitzua neutraltasunez emanen dela bermatuz.

- Herritar batek kexa bat jarri du, alabekiko babesgabetasun-prozedura bat hasi delako behar bezala jakinarazi gabe. Adierazi du ez duela informaziorik jaso eskubidea duen bisita-erregimenari buruz, ez eta erabaki horren oinarrian dauden arrazoiei buruz ere. Gainera, adierazi du bere alabetako bati ez zaiola osasun-arreta egokirik ematen. Q24/570.

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



- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Eskubide Sozialetako, Ekonomia Sozialeko eta Enpleguko Departamentuak prozedura bat hasi duelako alaben babesgabetasun-egoera deklaratzeko, eta adingabeak behatzeko eta hartzeko zentro batean sartzeko agindu duelako, jasandako antsietate-krisiaren ondorioz, bizi izan duen jazarpen- eta tratu txar-egoeraren ondorioz. Egoera aldatu egin dela, ondo dagoela eta alabak zaintzeko laguntza-sare bat sortu duela defendatzen du. Salatu du astean bitan baino ezin dituela ikusi eta ez duela telefono bidezko kontakturik. Alabek zentroan duten baldintzak kritikatu ditu, bereziki gazteenak, % 78ko desgaitasun diagnostikatua baitu. Q24/643.

- Ikertutako kexa – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.

Eskubide Sozialetako, Ekonomia Sozialeko eta Enpleguko Departamentuari gogoraraztea adingabeek beren familian egoteko duten eskubidea modu eraginkorrean zaindu behar dutela, ahal den guztietan, eta, familiatik banandu badituzte, familiara itzultzeko eskubidea kontuan har dadila, inguruabarrek ahalbidetzen dutenean, maiatzaren 11ko 12/2022 Foru Legearen 74. artikulua, haurrak eta nerabeak zaintzeko eta babestekoak eta haien familiak, eskubideak eta berdintasuna sustatzekoak, aurreikusten duenaren arabera. Erakundeak ulertzen du, kexaren xede den kasuan, amaren alta medikoak gomendatzen zuela banantze-neurria bertan behera uztea, hargatik eragotzi gabe dagokion balorazio-prozedurarekin jarraitzea.

Eskubide Sozialetako, Ekonomia Sozialeko eta Enpleguko Departamentuari gomendatzea sakon azter dezala jasotako txostenetan aipatzen den behaketa- eta harrera-zentroaren gainokupazio-arazoa, arreta jasotzen duten adingabeei eragiten baitie, eta arazo hori zuzentzeko neurriak har ditzala.

Eskubide Sozialetako, Ekonomia Sozialeko eta Enpleguko Departamentuari gomendatzea, kexan aipatzen diren adingabeen osasunerako eraginei dagokienez, zentroan egon den bitartean sortu badira, ahalik eta gehien azter ditzala eragin zituzten arrazoiak, eta, beharrezkoa bada, dagozkion neurri zuzentzaileak har ditzala, arreta eta zerbitzu egokiak bermatzeko.

- Herritar batek kexa bat jarri du, Mendebaldeko familia elkartzeko guneak ez duelako betetzen Emakumeen aurkako Indarkeriaren arloko Epaitegiaren auto bat,



alabarekin izaten dituen bisiten maiztasunari eta erakundeak egiten dituen txostenen maiztasunari dagokienez. Gainera, haurra gaixorik badago, bisitak beste egun batean berreskuratu ahal izateko eskatu du, eta, urruntze-agindua bertan behera geratu dela ikusita, hura betetzeko hartutako neurriak amaitzeko. Q24/686.

- Ikertutako kexa – [Ebazpena emanda](#) – Ez onartuta.

Eskubide Sozialetako, Ekonomia Sozialeko eta Enpleguko Departamentuari gomendatzea neurri egokiak har ditzala ondoriorik gabe uzteko edo Nafarroako familia elkartzeko guneetan zerbitzua astean gehienez ordubeteko iraupenarekin soilik emateko muga ez aplikatzeko, adingabeentzat eta haien familientzat kaltegarria izan daitekeela uste baita.

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, alabarekin bisitak egin ahal izateko familia elkartzeko gunera bidaltzen atzeratzen ari delako. Adierazi du epaia eman zenetik hilabete pasatu dela eta ez duela jakinarazpenik jaso. Q24/700.

- Kexa izapidetzean zehar ebatzita.

- Arrazakeriaren eta xenofobiaren aurkako elkarte batek lau kexa jarri ditu hainbat migratzailek behatzeko eta hartzeko zentrotik atera ondoren bizi duten egoeragatik, Fiskaltzak ez baitie adingabetasuna aitortu. Salatu du babesgabetasuneko edo “kaleko” egoeran daudela, zentrotik berehala joan behar izan zirelako eta ez zirelako trantsizio-aukera egokirik eskaini. Q24/725, Q24/726, Q24/727 eta Q24/728.

- Kexa izapidetzean zehar ebatzita – Kexa Espainiako Herriaren Defendatzaileari igorrita.

- Herritar batek kexa bat jarri du, Eskubide Sozialetako, Ekonomia Sozialeko eta Enpleguko Departamentuak ez duelako jarduten bilobaren babesgabetasun-egoeraren aurrean. Azaldu du ama ia egunero mozkortuta dagoela eta substantziak kontsumitzen dituela, eta ezin diela behar bezala erantzun adingabearen premiei. Q24/782.

- Ikertutako kexa – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.

Eskubide Sozialetako, Ekonomia Sozialeko eta Enpleguko Departamentuari iradokitzea, adingabearen interes gorena kontuan



hartuta, beharrezkoak diren tresnak antola ditzala haren babesgabetasun-egoeraren diagnostikoa egiteko eta horri buruzko neurriak hartzeko lana ahalik eta azkarrena izan dadin.

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du bere alabari babesgabetasun-egoera deklaratu diotelako eta behatzeko eta hartzeko zentro batean sartu dutelako. Azaldu duenez, adingabeak Guardia Zibilean egindako salaketa baten ondorioz hasi zen prozedura, eta salaketa hori artxibatu egin da. Bisitak normaltasunez egiten ari diren arren, bere amari biloba bisitatzen uzten ez zaiola kritikatu du, bien nahia elkar ikusi, hitz egin eta elkarrekin egoteko aukera izatea den arren. Q24/896.
 - Ikertutako kexa – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebehargogorazpenik.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Eskubide Sozialetako, Ekonomia Sozialeko eta Enplegu Departamentuak ez diolako erantzuten iloba adingabea harreran hartzeko eskaera bati. Iloba adingabea aspalditik dago bere zaintzapean. Q24/901.
 - Ikertutako kexa – [Ebazpena emanda](#) – Ez onartuta.

Eskubide Sozialetako, Ekonomia Sozialeko eta Enplegu Departamentuari gomendatzea lehenbailehen ebatz dezala kexagileak egindako harrera-eskaera.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Iruñeko Udaltzaingoak lau adingabe dituen familia bati ez diolako harrera egokia egin. Erakundearen esku-hartzea eskatzen du, haurrak eta nerabeak zaintzeko eta babesteko eta haien familiak, eskubideak eta berdintasuna sustatzeko maiatzaren 11ko 12/2022 Foru Legearen babesean, eta Herritarren Segurtasun eta Bizikidetzaren Arloak emandako jarraibide bat indargabetzea. Q24/1034.
 - Kexa ez da onartu (legitimaziorik eza– interesdunak planteatu ez duen kexa).
- Herritar batek kexa bat jarri du, Eskubide Sozialetako, Ekonomia Sozialeko eta Enplegu Departamentuak kautelazko neurriak hartu dituelako bere semearekin (zaintza bere gain hartzea eta behatzeko eta hartzeko zentro batean sartzea), haurraren amonak aurkeztutako salaketa faltsu baten ondorioz. Bere ustez, neurri horiek kaltegarriak dira eta ez dute benetako egoera islatzen. Q24/1039.



- Ikertutako kexa – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebehargogorazarazpenik.
- Bi herritarrek kexa bat aurkeztu dute, behatzeko eta hartzeko zentro batean dauden ilobak euren familietan hartzeko baimena eskatzeko. Barneratze-erabakia adingabeentzat kaltegarria dela eta ez dela egokia uste dute, azken batean, harrera egiteko seniderik ez dagoenean hartu behar baita. Q24/1134.
- Ikertutako kexa – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebehargogorazarazpenik.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, genero-indarkeriagatik epai irmo baten ondoren, eta alde zuzeneko jakinarazpenik gabe, nahi gabe psikiatrian sartu zutelako eta bere semea behatzeko eta hartzeko zentro batera eraman zutelako. Adierazi du agintariek ez dutela epaia bete eta ez dutela geroztik semearekin harremanetan jartzeko baimenik eman. Q24/1178.
- Ikertutako kexa – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebehargogorazarazpenik.
- Arrazakeriaren eta xenofobiaren aurkako elkarte batek kexa bat aurkeztu du, Fiskaltzak adingabetasuna aitortu ez dioenez, adingabe batek behatzeko eta hartzeko zentrotik berehala ateratzean izanen duen egoera dela eta. Gainera, salatu du Nafarroako Foruzaingoak pasaportea kendu ziola, eta ez ziola eman hori babesten zuen dokumentaziorik. Q24/1211.
- Ikertutako kexa izapidetzen.
- Herritar batek kexa bat jarri du, uste baitu Eskubide Sozialetako, Ekonomia Sozialeko eta Enplegu Departamentua ez dela behar bezala babesten ari berak harreran zuen eta gaur egun egoitza ireki batean dagoen adingabe bat. Uste du hau ez dela leku egokia, adingabeari ez baitzaio behar duen kontrol zehatza egiten. Ondorioz, kontsumitzen jarraitzen duela, pertsona helduekin harremanetan dagoela, bere burua zauritzen duela eta askotan ihes egin duela esan du. Q24/1272.
- Ikertutako kexa izapidetzen.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du Gizarte Zerbitzuek eta Iruñeko Udalak ez dituztelako bere iloba adingabearen babesa bermatzeko beharrezko neurriak



abiarazi. Amaren osasun mentala larriki kaltetuta dagoela adierazten du, eta horrek adingabearen osotasuna arriskuan jartzen duela, eta garbitasunik ezaren eta oinarrizko zaintzarik ezaren ageriko baldintzak aditzera eman ditu. Q24/1390.

- Ikertutako kexa izapidetzen.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Eskubide Sozialetako, Ekonomia Sozialeko eta Enplegu Departamentuak bere haurrak ikusteko bisita-erregimen bat ezarri duelako, nahikoa ez dela iritzita. Adierazi du, gainera, seme adingabea ez dela joan programatutako hainbat bisitatara, eta ez duela horri buruzko azalpenik jaso. Hala eta guztiz ere, saiatu da aurrez aurreko hitzordu bat hitzartzen arazo horiei aurre egiteko eta konponbide bat koordinatzeko, baina ez du erantzunik jaso. Q24/1414.

- Ikertutako kexa izapidetzen.

G) Mendekotasuna duten pertsonak babestea:

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, izan ere, bere ilobari mendekotasunaren azken balorazioa egin zitzaionetik denbora asko igaro ez den arren, jasan duen okertzea hain izan da handia, ezen 91 urteko ama jada ezin baita bere ardurapean egon. Egoera premiazkoa denez, mendekotasuna berrikusteko egin duen eskaerari erantzuteko eskatu du. Q24/783.
- Kexa izapidetzean zehar ebatzita.
- Herritar batek kexa bat jarri du Eskubide Sozialetako, Ekonomia Sozialeko eta Enplegu Departamentua duela bost hilabete bere semearen mendekotasuna baloratzeko egindako eskaera ebatzen atzeratu delako. Azaldu du horrek eragotzi egiten diola dagozkion laguntzak jasotzea edo lanaldia murriztea. Q24/984.
- Kexa izapidetzean zehar ebatzita – Berrito irekita – Izapidetzean zehar ebatzita.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, mendekotasun ertaina duen 87 urteko amaren eta mendetasun larria eta % 85eko desgaitasuna duen ahizparen zaintzaile gisa, laguntza-produktua erosteko laguntza eskatu zuelako (eskailera-aulki bat jartzea), baina Eskubide Sozialetako, Ekonomia Sozialeko eta Enplegu Departamentuak ukatu egin dio, aurrekonturik esleitu ez zaiolako. Esan du egoera bereziki zaurgarrian dagoela, eta ukatze horrek are gehiago zailtzen duela bere lana. Q24/1376.



- Ikertutako kexa – Ebazpena 2025ean emanda – Erantzuteke.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du Foru Administrazioaren tratu txar emozionala, psikologikoa eta fisikoa sentitzen duelako, ez baitu benetako babesik izan mendekotasuna duten hiru pertsonen zaintza kateatuari aurre egiteko. Konplexutasun burokratikoa, desberdintasuna eta berea bezalako kasuei erantzuteko tresna eraginkorrik eza salatzen ditu. Q24/1385
- Kexa ez da onartu, epez kanpokoa delako (urtebete baino gehiago).

H) Desgaitasuna duten pertsonak babestea:

- Herritar batek kexa bat jarri du, Eskubide Sozietako, Ekonomia Sozialeko eta Enpleguako Departamentua atzeratzen ari delako desgaitasun maila baloratzeko eskaeraren ebazpenean; duela urtebete inguru egin zen eskaera. Atzerapen horrek desgaitasuna duten pertsonentzako aparkatzeko txartelera sartzea eragozten diola adierazi du, ez baitiote aldi baterako txartela eman, sei hilean behin iraungitzen baita. Aldi baterako txartel hori berritzeko eskatzen du, desgaitasunaren balorazioa egiten ez den bitartean. Q24/35.

- Ikertutako kexa – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.

Eskubide Sozietako Departamentuari gogoraraztea legez behartuta dagoela desgaitasuna baloratzeko eskaerei garaiz eta behar bezala erantzutera.

- Herritar batek kexa bat jarri du, Eskubide Sozietako, Ekonomia Sozialeko eta Enpleguako Departamentua atzeratzen ari delako desgaitasun maila baloratzeko eskaeraren ebazpenean. Azaldu duenez, atzerapen hori dela eta, ezin du eskubidez dituen baliabide eta laguntzak eskuratu. Q24/54.

- Ikertutako kexa – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.

Eskubide Sozietako Departamentuari gogoraraztea legez behartuta dagoela desgaitasuna baloratzeko eskaerei garaiz eta behar bezala erantzutera.

- Herritar batek kexa bat jarri du, Eskubide Sozietako, Ekonomia Sozialeko eta Enpleguako Departamentua atzeratzen ari delako desgaitasun maila baloratzeko eskaeraren ebazpenean. Adierazi du premiazkoa dela balorazioa egitea



desgaitasuna duten pertsonentzako aparkalekuetara sartzeko eta auto automatikoa erosterakoan BEZa jaisteko. Q24/60.

- Ikertutako kexa – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.

Eskubide Sozialesko Departamentuari gogoraraztea legez behartuta dagoela desgaitasuna baloratzeko eskaerei garaiz eta behar bezala erantzutera.

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, pertsona gorrek prestakuntzetara sarbidea izateko behar diren neurriak hartzen ez direlako. Prestakuntza-ikastaro batean zeinu-hizkuntzako interpreteak ez dagoenez, prestakuntza ezin duela behar bezala jaso adierazi du. Salatu du askotan uko egin behar izan diola bere plazari ikastetxe publikoetako prestakuntza-ikastaroetan, bai eta Nafar Lansare-Nafarroako Enplegu Zerbitzuak eskaintako ikastaroetan ere, ez dagoelako zeinu-hizkuntzako interpreteak. Q24/128.

- Ikertutako kexa – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.

Hezkuntza Departamentuari gomendatzea, Nafarroan desgaitasuna duten pertsonen arreta emateari eta haien eskubideak bermatzeari buruzko azaroaren 28ko 31/2022 Foru Legean aitortutako eskubideak bermatze aldera, Espainiako zeinu-hizkuntzako interpreteak kontratatzeke neurriak areagotzeko.

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du Eskubide Sozialesko, Ekonomia Sozialesko eta Enpleguko Departamentua atzeratzen ari delako desgaitasun maila baloratzeko bere eskaera ebazten, eta horrek eragotzi egiten dio legozkiokeen baliabideak eta laguntzak eskuratzea. Q24/129.

- Ikertutako kexa – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.

Eskubide Sozialesko Departamentuari gogoraraztea legez behartuta dagoela desgaitasuna baloratzeko eskaerei garaiz eta behar bezala erantzutera

Eskubide Sozialesko, Ekonomia Sozialesko eta Enpleguko Departamentuari gomendatzea aintzat har dezala interesdunak 2023ko otsailaren 16an desgaitasun maila baloratzeko egindako eskaera, lehenbailehen.



- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Eskubide Sozialetako, Ekonomia Sozialeko eta Enplegu Departamentua atzeratzen ari delako semearen desgaitasun maila berrikusteko eskaera ebazten, hori beharrezkoa baita aparkatzeko txartela eskuratzeko. Bere osasunak okerrera egin duela eta urtebete edo urte eta erdi igaro arte ez zaiola hitzordurik ematen adierazi du. Q24/135.

- Kexa izapidetzean zehar ebatzita.

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Eskubide Sozialetako, Ekonomia Sozialeko eta Enplegu Departamentua atzeratzen ari delako desgaitasun maila baloratzeko eskaerari erantzuten, eta horrek baliabide jakin batzuk eskuratzeko eragozten dio. Q24/137.

- Ikertutako kexa – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.

Eskubide Sozialetako, Ekonomia Sozialeko eta Enplegu Departamentuari gogoraraztea legez behartuta dagoela desgaitasuna baloratzeko eskaerei garaiz eta behar bezala erantzutera.

Eskubide Sozialetako, Ekonomia Sozialeko eta Enplegu Departamentuari gomendatzea lehenbailehen erantzun diezaiola interesdunaren eskaerari.

- Herritar batek kexa bat jarri du, Eskubide Sozialetako, Ekonomia Sozialeko eta Enplegu Departamentua atzeratzen ari delako desgaitasun maila berrikusteko eskaeraren ebazpenean. Atzerapen horrek kalteak eragiten dizkiola adierazi du, izan ere, balorazioa egin arte ezin du mugikortasun urriko pertsonentzako aparkatzeko txartela eskuratu, ez baititu betetzen behin-behineko txartel bat eskuratzeko baldintzak. Q24/148.

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

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du ez direlako neurri egokiak hartzen gorrek Nafar Lansare-Nafarroako Enplegu Zerbitzuaren prestakuntzetan parte-hartzea bermatzeko. Adierazi du, adibidez, jakinarazpenak posta elektronikoz egiteko behin eta berriz eskatu arren, telefonoz jarri zirela berarekin harremanetan, eta ezin izan ziela deiei erantzun; hala, parte hartzeko aukera galdu zuen eta sei hilabetez zigortu egin zuten. Q24/153.



- Ikertutako kexa – Erakundeak Administrazioetik jasotako informazioa helarazi zion kexagileari, alegazioak egin zitzaizkion. Alegaziorik jaso ez denez, amaiera eman zaio jarduketari, eta hala jakinarazi zaio interesdunari.
- Elkarte batek kexa bat aurkeztu du Nafarroako Enplegu Zerbitzuak-Nafar Lansarek entzumen urritasuna duen pertsona bati prestakuntza ikastaro bat modalitate birtualean egiteko eskaini dion irisgarritasun neurriagatik. Salatu duenez, hiritarrak zeinu-hizkuntza badaki, eta irisgarritasun neurri egoki gisa zeinu-hizkuntzaren interpretea eskatzen du; Gizarte Eskubideetako, Eskubide Sozialeko, Ekonomia Sozialeko eta Enpleguko Departamentuak, berriz, uste du behar hori edukien azpigituluekin estalita dagoela. Q24/156.
- Ikertutako kexa – [Ebazpena emanda](#) – Ez onartuta.
- Eskubide Sozialeko, Ekonomia Sozialeko eta Enpleguko Departamentuari iradokitzea zeinu-hizkuntzaren interpretazio-zerbitzua eman dezala, hala eskatuz gero, bai aurrez aurre egiten diren enplegurako prestakuntza-ikastaroetan, bai modu telematikoa egiten direnetan, bideoetan zeinu-hizkuntza txertatuz.*
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Eskubide Sozialeko, Ekonomia Sozialeko eta Enpleguko Departamentuak duela urtebete egin zuen desgaitasun maila baloratzeko eskaera aintzat hartzen atzeratzen ari delako. Q24/159.
- Ikertutako kexa – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.
- Eskubide Sozialeko, Ekonomia Sozialeko eta Enpleguko Departamentuari gogoraraztea legez behartuta dagoela desgaitasuna baloratzeko eskaerei garaiz eta behar bezala erantzutera.*
- Eskubide Sozialeko, Ekonomia Sozialeko eta Enpleguko Departamentuari gomendatzea lehenbailehen erantzun diezaiola interesdunaren eskaerari.*
- Herritar batek kexa bat jarri du, Eskubide Sozialeko, Ekonomia Sozialeko eta Enpleguko Departamentua atzeratzen ari delako desgaitasun maila berrikusteko eskaeraren ebazpenean; duela ia urtebete egin zen eskaera. Adierazi duenez, desgaitasuna duten pertsonentzako aparkatzeko behin-behineko txartelak gehienez urtebeteko iraupena duenez, eskaera berandu erantzuteak arriskua



dakar eman zitzaion behin-behineko txartelak eraginkortasuna galtzeko, balorazioa egin aurretik, eta horrek kalte egingen lioke. Q24/170.

- Ikertutako kexa – [Ebazpena emanda](#) – Ez onartuta.

Eskubide Sozialetako, Ekonomia Sozialeko eta Enpleguko Departamentuari gogoraraztea desgaitasun maila baloratzeko eskaerei behar den epean eta moduan erantzuteko legezko betebeharra duela.

Eskubide Sozialetako, Ekonomia Sozialeko eta Enpleguko Departamentuari gomendatzea aintzat har dezala interesdunak 2023ko apirilaren 18an desgaitasun maila baloratzeko egindako eskaera, lehenbailehen.

- Herritar batek kexa bat jarri du, Eskubide Sozialetako, Ekonomia Sozialeko eta Enpleguko Departamentua atzeratzen ari delako desgaitasun maila berrikusteko eskaeraren ebazpenean; duela ia urtebete egin zen eskaera. Q24/228.

- Ikertutako kexa – [Ebazpena emanda](#) – Ez onartuta.

Eskubide Sozialetako, Ekonomia Sozialeko eta Enpleguko Departamentuari gogoraraztea legez behartuta dagoela desgaitasun maila baloratzeko eskaerei garaiz eta behar bezala erantzutera.

Eskubide Sozialetako, Ekonomia Sozialeko eta Enpleguko Departamentuari gomendatzea aintzat har dezala eztabaidagai den desgaitasun maila baloratzeko eskaera, 2023ko martxoaren 29an egina, ahalik eta lasterren.

- Herritar batek kexa bat jarri du, Eskubide Sozialetako, Ekonomia Sozialeko eta Enpleguko Departamentua atzeratzen ari delako desgaitasun maila baloratzeko eskaeraren ebazpenean. Lan orientazioa eta lanpostuaren egokitzapena lortzeko errekonozimendu hori premiazkoa dela adierazi du. Q24/308.

- Kexa izapidetzean zehar ebatzita.

- Emakume batek kexa bat aurkeztu du, Eskubide Sozialetako, Ekonomia Sozialeko eta Enpleguko Departamentuak duela bi urte, gutxi gorabehera, desgaitasun maila baloratzeko egin zuen eskaera ebazteko izan duen atzerapenak hainbat kalte eragin dizkiolako. Azaldu du ezen, nahiz eta desgaitasun maila onartu zaion atzeraeraginezko ondorioekin, ez zaiola aplikatu 2022. urteko zirkulazio zergaren



salbuespena, eta zerbitzu orokorren kontratazio zerrendetan kaltetua izan dela. Q24/433.

- Ikertutako kexa – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebehargogorazpenik.
- Herritar batek kexa aurkeztu du, Eskubide Sozialetako, Ekonomia Sozialeko eta Enpleguko Departamentua atzeratu egin delako desgaitasun maila berrikusteko egin duen eskaera ebazteko, eta, ondorioz, iraungi egingen delako mugikortasun murriztua duten pertsonentzako behin-behineko aparkatzeko txartela. Q24/445.
- Kexa izapidetzean zehar ebatzita.
- Herritar batek kexa bat jarri du, Eskubide Sozialetako, Ekonomia Sozialeko eta Enpleguko Departamentua atzeratzen ari delako desgaitasun maila berrikusteko eskaeraren ebazpenean; duela urtebete baino gehiago egin zen eskaera. Balorazio hori premiazkoa dela adierazi du, mugikortasun arazoak dituelako eta desgaitasuna duten pertsonentzako aparkatzeko txartela behar duelako. Q24/498.
- Ikertutako kexa – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.

Eskubide Sozialetako, Ekonomia Sozialeko eta Enpleguko Departamentuari gogoraztea desgaitasuna baloratzeko eskaerei behar den epean eta moduan erantzuteko legezko betebeharra duela.

Eskubide Sozialetako, Ekonomia Sozialeko eta Enpleguko Departamentuari gomendatzea behar diren neurriak har ditzala interesatuaren desgaitasuna baloratzeko eskaerari ahalik eta lasterren erantzuteko.

- Emakume batek kexa bat aurkeztu du, Eskubide Sozialetako, Ekonomia Sozialeko eta Enpleguko Departamentua atzeratu egin delako 2022an egin zuen desgaitasun maila baloratzeko eskaerari erantzuten, eta horrek kalteak eragiten dizkio, besteak beste, mugikortasun murriztua duten pertsonentzako aparkatzeko txartela eskuratu ezina. Q24/501.
- Ikertutako kexa – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta – Berriro irekita – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebehargogorazpenik.



Eskubide Sozialetako, Ekonomia Sozialeko eta Enplegu Departamentuari gogoraztea legez behartuta dagoela desgaitasuna baloratzeko eskaerei garaiz eta behar bezala erantzutera.

Eskubide Sozialetako, Ekonomia Sozialeko eta Enplegu Departamentuari iradokitzea aintzat har dezala interesdunak desgaitasuna baloratzeko 2022ko abenduaren 29an egindako eskaera, lehenbailehen.

- Herritar batek kexa bat jarri du, Eskubide Sozialetako, Ekonomia Sozialeko eta Enplegu Departamentua atzeratzen ari delako desgaitasun maila berrikusteko eskaeraren ebazpenean; duela ia urtebete egin zen eskaera. Atzerapen horrek eragiten dizkion kalteak salatzen ditu, hala nola desgaitasun egoeretan laguntzeko hainbat produktu eta zerbitzu ez eskuratzea, ohe artikulatua edo telelaguntza besteak beste. Q24/523.
- Ikertutako kexa – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta – Berriro irekita – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebehar-gogorazpenik.

Eskubide Sozialetako, Ekonomia Sozialeko eta Enplegu Departamentuari gogoraztea desgaitasun maila baloratzeko eskaerei behar den epean eta moduan erantzuteko legezko betebeharra duela.

Eskubide Sozialetako, Ekonomia Sozialeko eta Enplegu Departamentuari gomendatzea, interesdunak desgaitasun maila berrikusteko eskaera 2023ko irailaren 11n aurkeztu zuen heinean, beharrezko neurriak har ditzala eskaera horri lehenbailehen erantzuteko.

- Herritar batek kexa bat jarri du, Eskubide Sozialetako, Ekonomia Sozialeko eta Enplegu Departamentua atzeratzen ari delako bere semearen desgaitasun maila berrikusteko eskaeraren ebazpenean. Adierazi du premiazkoa zaiola unibertsitateko desgaitasuna duten pertsonentzat gordetako plaza bat eskuratzeko, denbora gutxian hasten baita aurrematrikula egiteko epea. Bestela, desgaitasuna duen ikasle batek unibertsitate-prestakuntza jasotzeko duen eskubidea urratuko litzatekeela uste du. Q24/556.
- Kexa izapidetzean zehar ebatzita.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Eskubide Sozialetako, Ekonomia Sozialeko eta Enplegu Departamentuak bere anaiari buruko gaixotasuna duten pertsonen



egoitza-zentro batean duen plazagatik hilean ordaintzen duen ekarpena handitu egin diolako. Ekarpen berriarekin, araudian ezarritakoa baino erabilera libreko diru-kopuru txikiagoa geratzen zaiola adierazi du. Arreta jasotzeko eskatzen du, behar den guztia argitu eta ebazpena zuzentze aldera. Q24/562.

- Ikertutako kexa – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.

Eskubide Sozialetako, Ekonomia Sozialeko eta Enpleguko Departamentuari iradokitzea berrikus dezala, atzerapenik gabe, kexaren egilearen anaiaren balorazio ekonomikoa eta jasotzen duen egoitza-arretako zerbitzuaren ordainketari dagozkion ekarpen indibidualak, betiere aplikatzekoa den araudiak ezartzen dituen xedapen askeko kopuruak errespetatuz.

- Herritar batek kexa bat jarri du, Eskubide Sozialetako, Ekonomia Sozialeko eta Enpleguko Departamentua atzeratzen ari delako bere alabaren desgaitasun maila baloratzeko eskaeraren ebazpenean. Adierazi du premiazkoa zaiola unibertsitateko desgaitasuna duten pertsonentzat gordetako plaza bat eskuratzeko, denbora gutxian hasten baita aurrematrikula egiteko epea. Adierazi du, ebazpena ezarritako epean izan ezean, kaltea atzeraezina izanen litzatekeela, eta ikaslearen eskubideak urratuko liratekeela. Q24/594.

- Kexa izapidetzean zehar ebatzita.

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Eskubide Sozialetako, Ekonomia Sozialeko eta Enpleguko Departamentuak ez diolako atzeraeraginez ematen zentro okupazional batera joateagatik jasotzen duen laguntza. Beste kide batzuen kasuan bezala, laguntzak zentro okupazional horretan sartu zenetik ondorioak izan ditzala eskatzen du, eta ez prestazioa eskatu edo eskaera hori ebazten den unetik. Q24/658.

- Ikertutako kexa – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.

Eskubide Sozialetako, Ekonomia Sozialeko eta Enpleguko Departamentuari iradokitzea interesatuari, desgaitasuna duen pertsonari, lanerako zentro batean egoteagatik laguntza aitor diezaiola, zentro horretan sartzen denetik edo, gutxienez, eskaera egin eta hurrengo hilabeteko lehen egunetik aurrera, hau da, 2024ko ekainaren 1etik aurrera.



- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Eskubide Sozialetako, Ekonomia Sozialeko eta Enpleguko Departamentua atzeratzen ari delako bere aitaren desgaitasun maila berrikusteko eskaera ebazten; izan ere, adierazi zitzaionaren arabera, urte eta erdiko atzerapen nabarmena dago mota horretako eskaerak ebazteko orduan. Salatu du horrek, adibidez, aparkatzeko txartela edo ibilgailu baten erosketan BEZ murriztua eskuratzea eragozten diola. Q24/718.

- Kexa izapidetzean zehar ebatzita.

- Herritar batek kexa bat jarri du, Eskubide Sozialetako, Ekonomia Sozialeko eta Enpleguko Departamentua atzeratzen ari delako desgaitasun maila berrikusteko eskaeraren ebazpenean. Azaldu du akats bat egon zela aurreko balorazioan, ez baitzen kontuan hartu mugitzeko zailtasun larriak dituen pertsona bat dela, eta egungo atzerapenak aparkatzeko txartela eskuratzea eragozten diola. Q24/719.

- Kexa izapidetzean zehar ebatzita.

- Herritar batek kexa bat jarri du, Eskubide Sozialetako, Ekonomia Sozialeko eta Enpleguko Departamentua atzeratzen ari delako desgaitasun maila berrikusteko eskaeraren ebazpenean; duela ia urtebete egin zen eskaera. Q24/820.

- Ikertutako kexa – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.

Eskubide Sozialetako, Ekonomia Sozialeko eta Enpleguko Departamentuari gogorraztea desgaitasun maila baloratzeko eskaerei behar den epean eta moduan erantzuteko legezko betebeharra duela.

Eskubide Sozialetako, Ekonomia Sozialeko eta Enpleguko Departamentuari gomendatzea, arauz aurreikusitako gehieneko epea igaro ondoren, lehenbailehen erantzun diezaiola interesdunak desgaitasun maila baloratzeko egindako eskaerari.

- Herritar batek kexa bat jarri du, Eskubide Sozialetako, Ekonomia Sozialeko eta Enpleguko Departamentua atzeratzen ari delako desgaitasuna baloratzeko eskaeraren ebazpenean. Gainera, mugikortasun arazoak aitortzea eta, ondorioz, desgaitasuna duten pertsonentzako aparkatzeko txartela eskuratzea eskatu du, dagoeneko iraungita baitago. Q24/845.

- Ikertutako kexa – [Ebazpena emanda](#) – Ez onartuta.



Eskubide Sozialetako, Ekonomia Sozialeko eta Enpleguko Departamentuari gogoraraztea desgaitasun maila baloratzeko eskaerei behar den epean eta moduan erantzuteko legezko betebeharra duela.

Eskubide Sozialetako, Ekonomia Sozialeko eta Enpleguko Departamentuari gomendatzea aintzat har dezala interesdunak desgaitasun maila baloratzeko egindako eskaera, lehenbailehen.

- Herritar batek kexa bat jarri du, Eskubide Sozialetako, Ekonomia Sozialeko eta Enpleguko Departamentua atzeratzen ari delako desgaitasuna baloratzeko eskaeraren ebazpenean. Adierazi duenez, aurreko balorazioa egin zenetik bi urte igaro diren arren, eta aurretik aitortu gabeko beste patologia batzuk egiaztatzen dituzten txosten medikoak izan arren, sei hilabete igaro dira eskaera egin zuenetik. Q24/868.
 - Kexa izapidetzean zehar ebatzita.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du desgaitasuna duten pertsonen eskubideen alde. Desgaitasuna aitortzeko txartelarekin batera, baldintza berriarekin eskuratzen diren eskubideei buruzko informazioa emateko eskatu du, kolektibo hori babestuago egoteko. Kontatu duenez, duela gutxi anaia hil zaionean jakin du desgaitasuna dela-eta oinordetzen eta dohaintzen gaineko zerga ordaintzetik salbuesteko aukera duela, 2019an beste anaia bat hil ondoren aplikatu ez zitzaiona. Erreklamatzeko eskubidea preskribatuta dagoela dio, baina hori ez zela gertatuko informazioa izan balu. Q24/895.
 - Kexa ez da onartu, epez kanpokoa delako (urtebete baino gehiago).
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du bere desgaitasun mailaren balorazioarekin ados ez dagoelako; izan ere, bere egoera kontuan hartuta, aitortu zaion ehunekoa – % 20 – ez da behar bezain altua. Bere esanetan, zuzeneko kaltetua 14 urteko semea da, eta bera arduratzen da emakumearen zaintzaz eta, ohean dagoenean, etxeko ardurez. Q24/902.
 - Ikertutako kexa – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebehargogorarazpenik.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Eskubide Sozialetako, Ekonomia Sozialeko eta Enpleguko Departamentua atzeratzen ari delako bere ezintasuna eta mendekotasuna balora daitezen egindako eskaerak ebatzen. Adierazi du,



atzerapena dela eta, ezin dituela jaso bere egoeran legozkiokeen laguntzak eta baliabideak. Gaineratu du duela gutxi ezintasun iraunkor osoa onartu dela. Q24/910.

- Ikertutako kexa – [Ebazpena emanda](#) – Ez onartuta.

Eskubide Sozialetako, Ekonomia Sozialeko eta Enpleguko Departamentuari gomendatzea neurriak har ditzala, kexaren egileak desgaitasuna eta mendekotasuna aitortzeko egindako eskaerak azkar ebazteko.

- Herritar batek kexa bat jarri du, Eskubide Sozialetako, Ekonomia Sozialeko eta Enpleguko Departamentua atzeratzen ari delako desgaitasuna baloratzeko eskaeraren ebazpenean, duela hamar hilabete baino gehiago egin baitzuen. Bere ustez, eskaera horiek arrazoizko epe batean izapidetu behar dira, eskatzaileen eskubideei eragin diezaieketen atzerapenak saihesteko. Q24/911.

- Kexa izapidetzean zehar ebatzita.

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du dagoen zentro soziosanitarioko kalitate baxuko janaria, arreta mediko egokirik eza eta jarduera kulturalen antolaketa eskasa salatzen. Erreklamazioak gorabehera, hobetzeko neurriak ez dela hartzen adierazi du. Q24/1003.

- Ikertutako kexa – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.

Eskubide Sozialetako, Ekonomia Sozialeko eta Enpleguko Departamentuari iradokitzea kexan edo antzekoetan aipatzen den egoitza-zentroko erabiltzaileei gogobetetze-inkestak egitea bultzatzea, adierazitako alderdiei buruzkoak (elikadura, osasun-arreta, kultura-jarduerak) edo antzekoei buruzkoak, behar bezalako kalitatea edo zerbitzuaren hobekuntza bermatuko duten neurriak hartzeko.

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du Eskubide Sozialetako, Ekonomia Sozialeko eta Enpleguko Departamentua atzeratzen ari delako bere senarraren desgaitasuna baloratzeko eskaera ebazten, eta horrek eragotzi egiten dio legozkiokeen prestazioak edo laguntzak jasotzea. Q24/1019.

- Ikertutako kexa – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.



Eskubide Sozialetak, Ekonomia Sozialeko eta Enplegu Departamentuari gogoraraztea desgaitasun maila baloratzeko eskaerei behar den epean eta moduan erantzuteko legezko betebeharra duela.

- Herritar batek kexa bat jarri du, desgaitasun maila baloratzeko eskaera ebazteko legez ezarritako epea igarota, Eskubide Sozialetak, Ekonomia Sozialeko eta Enplegu Departamentuak oraindik ez duelako egin. Gainera, Gizarte Segurantzako Institutu Nazionala (GSIN) ere ezintasun iraunkorreko eskaera ebazten atzeratzen ari da. Bi atzerapen horiek beren egoera pertsonalean eta sozialean eragiten ari dira. Ebazpena garaiz eta behar bezala emateko eskubidea urratu zaiola uste du. Q24/1121.

- Ikertutako kexa – [Ebazpena emanda](#) – Ez onartuta.

Eskubide Sozialetak, Ekonomia Sozialeko eta Enplegu Departamentuari gogoraraztea legez behartuta dagoela desgaitasuna baloratzeko eskaerei garaiz eta behar bezala erantzutera.

Eskubide Sozialetak, Ekonomia Sozialeko eta Enplegu Departamentuari gomendatzea interesdunaren desgaitasuna baloratzeko eskaerari lehenbailehen erantzuteko.

- Kexa Espainiako Herriaren Defendatzaileari igorrita.
- Herritar batek kexa bat jarri du Eskubide Sozialetak, Ekonomia Sozialeko eta Enplegu Departamentuak garraio kolektiboak erabiltzeko dituen mugikortasun zailtasunak zehazteko gradu bat aitortu diolako, baina, bere ustez, ez du bere benetako mugikortasun-egoera islatzen. Desgaitasuna duten pertsonentzat erreserbatutako plazetan aparkatu behar duela esan du. Leku horiek zabalagoak dira, autoaren atea ireki dezake ezkerreko aldean immobilizatua duelako, eta helmugatik gertuago daude. Q24/1234.

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

- Herritar batek kexa bat jarri du, uste duelako Eskubide Sozialetak, Ekonomia Sozialeko eta Enplegu Departamentua atzeratuko dela desgaitasun maila baloratzeko eskaeraren ebazpenean. Epeak betetzeko beharrezko neurriak hartzeko eskatu du. Q24/1249.

- Ez da eskubideen urratzerik hauteman.



- Herritar batek kexa bat jarri du, Eskubide Sozialetako, Ekonomia Sozialeko eta Enpleguko Departamentua atzeratzen ari delako desgaitasun maila baloratzeko eskaeraren ebazpenean, 2023ko abuztuan aurkeztu baitzuen. Azaldu du behin baino gehiagotan eskatu duela atzerapen hori, erantzun egokirik jaso gabe. Bere egoera larriagotu egiten da bere adinagatik. Q24/1291.
 - Kexa izapidetzean zehar ebatzita.
- Herritar batek kexa bat jarri du, desgaitasuna duten pertsonen arreta integrala emateko zentroan emandako arretak okerrera egin duela uste duelako. Nabarmendu du laguntza zerbitzuetan murrizketak daudela: langileen murrizketa, janariaren kalitate txarra, erabilera askeko muga ekonomikoak eta aisialdiko jardueren eskasia. Adierazi du ez diela erantzunik eman egoera hori konpontzeko egindako erreklamazio eta iradokizunei. Q24/1319.
 - Ikertutako kexa – Ebazpena 2025ean emanda – Erantzuteke.
- Herritar batek kexa bat jarri du, desgaitasuna duten pertsonentzako arreta integraleko zentro bateko erabiltzaile bat hil delako, bera zaintzeko inor ez zegoen bitartean. Enpresak irabazia lehenesten duela salatu du, langileak murriztuz eta pertsona kalteberen bizitza arriskuan jarritz. Q24/1326.
 - Kexa ez da onartu, anonimoa delako.
- Herritar batek kexa bat jarri du, Eskubide Sozialetako, Ekonomia Sozialeko eta Enpleguko Departamentua atzeratzen ari delako, dituen entzumen-arazoak direla eta, desgaitasun maila baloratzeko eskaeraren ebazpenean, duela urtebete aurkeztu baitzuen. Adierazi du denbora horretan entzumenak okerrera egin duela, kokleako inplante bat behar izan duela eta bere bizitza sozial, laboral eta emozionalari eragiten diola. Onartezintzat jotzen du, bere eskaera presaz izapidetzeko eskatu arren, zortzi hilabete gehiago itxaron beharko duela jakinarazi diotelako. Q24/1359.
 - Ikertutako kexa – Ebazpena 2025ean emanda – Erantzuteke.
- Herritar batek kexa bat jarri du, Eskubide Sozialetako, Ekonomia Sozialeko eta Enpleguko Departamentua atzeratzen ari delako desgaitasun maila baloratzeko eskaeraren ebazpenean, duela bederatzi hilabete aurkeztu baitzuen. Balorazio hori behar du gurpil-aulki elektriko bat erosteko preskripzioa behar duelako. Q24/1373.



- Ikertutako kexa izapidetzen.
- Herritar batek kexa bat jarri du, Eskubide Sozialetako, Ekonomia Sozialeko eta Enplegu Departamentua atzeratzen ari delako, ikusmen-gaitasuna gutxitzearen harira, 2023an eskatutako desgaitasun mailaren balorazioa ebazten. Premiazkoa zaio balorazio hori zerga-onuretarako eta ezohiko laguntzetarako. Q24/1386.
- Ikertutako kexa – Ebazpena 2025ean emanda – Erantzuteke.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du Eskubide Sozialetako, Ekonomia Sozialeko eta Enplegu Departamentuak desgaitasun mailaren balorazioa ukatu diolako, bere egoera azaltzeko aukerarik eman gabe. Azaldu du esklerosi anizkoitza duela 2011tik, eta horrek agerraldiak, laneko bajak eta gaixotasuna lanarekin uztartzeko zailtasunak eragiten dizkiola. Kasua berriz aztertzeke eskatu du. Q24/1388.
- Ikertutako kexa – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebehargogorazpenik.

I) Adinekoen babesa:

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du bere aitari, erabiltzailea den egoitza-zentroan, emandako arreta eskasagatik, ez datorrelako bat bere mendekotasun mailarekin eta premiekin. Duela gutxi gertatutako bi gertakariaren berri ematen du (gosaria irensteko laguntza falta eta eroriko bat). Zentroko zuzendaritzan gertakari horiek salatu ditu, baina ez dute horri buruzko neurririk hartzen. Q24/168.
- Kexa izapidetzean zehar ebatzita.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du bizi den tutoretzapeko apartamentuen egonaldi-baldintzengatik. Salatzen du ez dituztela elementu eta zerbitzu jakin batzuk, hala nola bideo-atezaina, atezaintza eta argi-sentsoreak, bertan bizi diren adinekoentzat beharrezkotzat jotzen dituenak. Gainera, adierazi du ez direla konpontzen sortzen diren kalteak, eta berak hartu behar dituela bere gain. Q24/198.
- Ikertutako kexa – Partikularren arteko gaia. Herritarrari informazioa eman zaio bere eskubideak albait ondoen defenda ditzan.
- Herritar batek kexa bat jarri du bere aitari egoitza-zentroan emandako arretagatik. Janariaren kalitatea, langileen gehiegizko txandakatzea, sukaldearen eta garbitegiaren funtzionamendua, txukuntasunik eza eta,



aitaren aldaka hausteagatik kontsulta bat eskatu ondoren, medikuaren arretarik eza salatzen ditu. Q24/211.

- Ikertutako kexa – Erakundeak Administrazioetik jasotako informazioa helarazi zion kexagileari, alegazioak egin zitzaizkion. Alegaziorik jaso ez denez, amaiera eman zaio jarduketari, eta hala jakinarazi zaio interesdunari.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, duela gutxi, bere aita bizi den adineko pertsonentzako egoitzak aita kategoria autonomotik mendeko kategoriara pasatzea erabaki duelako, eta horrek hileko kuotak handitzea dakar. Adierazi du ez dela bete egoitzako barne-erregimenean ezarritako prozedura, kuota berria kobratu baitzaio kategoria-aldaketaren zehaztapena egiaztatu gabe. Q24/256.
- Kexa izapidetzean zehar ebatzita.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du ama dagoen egoitzan bera bisitatzea ukatu diotelako, ezagutzen ez dituen barne-arrazoiengatik. Azaldu du amak istripua izan zuela egoitza horretan, baina ez dela behar bezalako arreta eta laguntza jasotzen ari. Bere ustez, eskubidea du bere bilakaera eta ematen zaizkion zainketak ezagutzeko. Q24/269.
- Ikertutako kexa – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebehargogorazpenik.
- Herritar batek kexa bat jarri du, Eskubide Sozialetako, Ekonomia Sozialeko eta Enpleguko Departamentuak artxibatu egin duelako bere ama dagoen egoitzazentroan gertatutako gertakariei buruzko salaketa bat. Gertakari horien ondorioz, amak pelbisa hautsi zuen. Uste du egoitzako langileek ez zutela behar bezala jokatu gertatutakoaren aurrean, eta langilerik ez dagoenez, ezin direla kontrolatu gertatutakoa bezalako egoerak. Q24/574.
- Ikertutako kexa – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebehargogorazpenik.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, % 70eko desgaitasun maila aitortua duen 80 urteko pertsona den aldetik, lehenbailehen behar duelako bikotekideari egoitza-plaza bat esleitzea, bere dementziaren ondorioz emakumearekiko duen portaera oldarkorra dela eta. Bien arteko bizikidetza jasanezina dela adierazi du, eta arrisku handia dagoela haien osotasun fisikorako. Q24/693.



- Ikertutako kexa – Erakundeak Administrazioetik jasotako informazioa helarazi zion kexagileari, alegazioak egin zitzaizkion. Alegaziorik jaso ez denez, amaiera eman zaio jarduketari, eta hala jakinarazi zaio interesdunari.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du ama egoitza-zentro batean zegoen bitartean bere familiak eta amak izandako egoeragatik. Bere ustez, jasotzen ari zen arretaren praxi txarraren adierazgarri diren gertakari batzuk salatzen ditu; horren ondorioz, egoitzatik baja eman zioten. Gainera, bere amari emandako tratamenduari buruzko dokumentazio jakin bat askotan eskatu arren, osatu gabe eman diote. Q24/1038.
- Ikertutako kexa – [Ebazpena emanda](#) – Ez onartuta.
Eskubide Sozialetako, Ekonomia Sozialeko eta Enpleguako Departamentuari gomendatzea azter ditzala interesdunak bere kexan adierazitako gertakariak, adinekoei egoitza-arreta emateko itunpeko zerbitzu bat ematearen esparruan gertatutakoak, eta, egiaztatuz gero, har ditzala beharrezko neurri zehatzaile eta zuzentzaileak.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du IMSERSOren bidaietan izandako jardunbide txarrak salatzeko, eta adierazi du ezin duela irletarako bidaietan parte hartu, plazak berandu esleitu zaizkiolako. Bidaia-agentziei emandako lehentasuna eta ondoren akreditazioa duten erabiltzaileei emandako arretarik eza kritikatzeko. Q24/1046.
- Kexa Espainiako Herriaren Defendatzaileari igorrita.
- Adinekoentzako egoitza batean dagoen herritar batek kexa bat aurkeztu du, tratamendu medikoarekin etxean, laguntzarekin, jarraitu ahal izatea eskatzeko. Q24/1104.
- Ikertutako kexa – Erakundeak Administrazioetik jasotako informazioa helarazi zion kexagileari, alegazioak egin zitzaizkion. Alegaziorik jaso ez denez, amaiera eman zaio jarduketari, eta hala jakinarazi zaio interesdunari.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, bere ama, narriadura kognitiboa eta mugikortasun murriztua dituen pertsona, dagoen adineko pertsonentzako egoitzak ez duelako amak femurra hautsi zuen egoerari buruzko azalpenik eman (horren



ondorioz ospitaleratu behar izan zuten). Azaldu du egoitzak interes falta erakutsi zuela ospitaleratu zutenean, eta gertatutakoari buruzko informazioa lortzeko egindako ahaleginei ez diela erantzun, ezta Kasedako Udalak ere. Q24/1207.

- Ikertutako kexa – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.

Gogoratzea Kasedako Udalari garaiz eta forman erantzun behar diela, legez, herritarren idazkiei.

Kasedako Udalari gomendatzea lehenbailehen erantzun diezaiola bere amari emandako egoitza-arretari buruzko idazkiari, interesdunak 2024ko apirilaren 23an aurkeztu baitzuen.

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du Uharteko Udaleko eguneko zentroak jasotzen duen laguntza faltatik. Azaldu du funtzionamenduan daramatzan urteetan udal deribazio bakarra izan duela, ez duela inolako laguntzarik jaso, espazioen eskaerak ukatu zaizkiola eta udal ekimenetan ere ez dutela aintzat hartu. Integrazioa eta errespetua eskatzen du. Q24/1248.

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

- Herritar batek kexa bat jarri du, 89 urteko ama egoitza batean nahigabe sartu dela eta zein egoeratan dagoen salatzeko. Gainera, aipatu du Nafarroako kooperatiba batek bultzatutako makrogranja proiektu bat bere familiarekiko abusu legalak, hertsapenak eta mehatxuak inplikatzan ari dela. Q24/1275.

- Kexa ez da onartu (gaia aldez aurretik Administrazioari planteatu ez zaiolako).

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du; izan ere, ama urte eta erditik itxaron-zerrendan dago egoitza-plaza batean sartzeko, eta Gizarte Eskubide, Eskubide Sozialetako, Ekonomia Sozialeko eta Enpleguko Departamentuak ez dio jaramonik egiten sartzeko lehentasuna berriz baloratzeko egindako eskaerari. Eskaera horren arabera, emakumeak dituen gaixotasun neurodegeneratiboak jokabide-alterazioak eta hizkuntzaren, familia-egoeraren eta itxarote-denboraren alterazioak eragiten dizkio. Q24/1311.

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



J) LGTBI+ pertsonak babestea:

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du osasun arloan LGTBI+ eskubideak urratzen ari direla uste duelako, batez ere erregistro zibilean erregistro-zuzenketa izapidetzen dituzten pertsonen aldetik. Osasun Txartel Indibiduala berriz egiteko eskatzen du, txartel horretan ez baitaude behar bezala jasota haren identifikazio-eta sexu-datuak, eta Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuaren datu-baseetan osasun-datuak zuzentzeko eskatzen du. Halaber, LGTBI+ Pertsonen Berdintasun Sozialari buruzko ekainaren 19ko 8/2017 Foru Legearen zenbait artikulua garatzeko eskatzen du, LGTBI+ pertsonen eskubideak bermatze aldera. Q24/575.

- Ikertutako kexa – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.

Lehendakaritza eta Berdintasun Departamentuari iradokitzea behar diren neurriak har ditzala LGTBI+ Pertsonen Berdintasun Sozialari buruzko ekainaren 19ko 8/2017 Foru Legearen azken xedapenetako lehena betetzeko, eta, bereziki, lege horren 44.3 artikuluan aurreikusitako aukerari dagokionez.

K) Genero-indarkeriaren biktimen babesa:

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du Psikologia Juridiko eta Forentsearen Institutuak (PSIMAE) alabari laguntza psikologikoa ukatu diolako, genero-indarkeriako gertakari larri baten ondoren, gutxieneko sei urteak baino gazteagoa delako. Bere ustez, adingabea artatu beharko lukete, ezegonkor dagoelako eta bere osotasun psikikoa kaltetuta ikusten duelako. Q24/268.

- Kexa izapidetzean zehar ebatzita.

- Herritar batek kexa bat jarri du Delituaren Biktimei Laguntzeko Atalak alabari ematen zaion arreta psikologikoari buruzko informazio batengatik eta, bereziki, haren aitak arreta honen berri izan duelako. Bere ustez, informazio horrek, modu jakin batean jardutera bultzatu zuen neurrian, auto judizial bat egitea eragin du, eta horren bidez, gurasoari diru-kopuru bat ordaintzera kondenatzen da. Q24/389.

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



L) Errenta bermatua:

- Herritar batek kexa bat jarri du Eskubide Sozialetako, Ekonomia Sozialeko eta Enpleguako Departamentuak errenta bermatua aitortu diolako eskaera egin ondoren, horretarako arrazoiak zehaztu gabe, eta prestazioa oraindik ordaindu ez zaiolako. Q24/3.
 - Kexa izapidetzean zehar ebatzita.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du bere gizarte-langileak uko egin ziolako errenta bermatua berritzeko eskaera izapidetzeari, eta, era berean, tratu arrazista eman diolako. Eskatu du Iruñeko Udalak arreta eman zion langilearen jarduna gainbegiratu dezala, bere erreferentziako langilea alda dezala eta prestazioaren eskaera izapidetu dadila. Q24/56.
 - Ikertutako kexa – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebehargogorazpenik.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du Eskubide Sozialetako, Ekonomia Sozialeko eta Enpleguako Departamentuak jasotako komunikazio guztiek sortzen dioten nahasmenagatik. Izan ere, komunikazio horiek bizitzeko gutxieneko diru-sarrerara, haurrentzako laguntza-osagarria eta errenta bermatua jasotzeari buruzkoak dira. Adierazi du horietan kontraesanak daudela kontzeptuei eta zenbatekoen kalkuluari dagokienez. Bitartean, bere ezkontideak eta hiru alabek ez dutela inolako kopururik jasotzen gaineratu du. Q24/110.
 - Kexa izapidetzean zehar ebatzita.
- Herritar batek kexa bat jarri du Eskubide Sozialetako, Ekonomia Sozialeko eta Enpleguako Departamentuak errenta bermatua ukatu diolako, diru-sarrera ekonomiko konputagarriek lege ezarritako muga gainditzeagatik. Prestazioa ez emateko arrazoiak berri behar bezala emateko eskatu du, urraketa ekonomiko larria jasan baitu, eta ez du diru-sarrerarik jaso. Q24/155.
 - Ikertutako kexa – Erakundeak Administrazioetik jasotako informazioa helarazi zion kexagileari, alegazioak egin zitzaizkion. Alegaziorik jaso ez denez, amaiera eman zaio jarduketari, eta hala jakinarazi zaio interesdunari.



- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen Eskubide Sozialetako, Ekonomia Sozialeko eta Enpleguko Departamentuak ez ziolako erantzun pertsona jakin bat aldi berean errenta bermatua jasotzen eta modu irregularrean lan egiten ari zela salatzen zuen instantzia bati. Q24/174.

- Ikertutako kexa – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.

Eskubide Sozialetako Departamentuari gomendatzea interesdunak aurkeztutako eskabideari erantzun diezaiola eta eskaera horretatik abiatuta egin diren jardueren berri eman diezaiola, betiere salatutakoari buruzko datuak eta, indarrean dagoen araudiaren arabera, jakinarazi ezin zaizkion ikerketak babestuta.

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Martzillako Udalak hilabeterako zeukan diru guztiaren bahitura egin diolako, bere banku-kontuan gordeta, eta, beraz, bere familia mantentzeko baliabide ekonomikorik gabe geratu da. Q24/357.

- Kexa izapidetzean zehar ebatzita.

- Herritar batek kexa jarri du, ez dagoelako ados mantenu-pentsio bat kobratzeko eskubidea aitortzen dion ebazpen judicial baten ondorioz errenta bermatu txikiagoa jasotzearekin, mantenu-pentsio hori ez baita inoiz ordaindu. Q24/472.

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

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, aitortuta duen errenta bermatuaren zenbateko osoa jasotzen ari ez delako. Ez daki zergatik, eta auzoko unitateko gizarte-langileak ez dio azaldu. Adierazi du harengan konfiantza galdu duela, eta, beraz, beste langile bat izendatzeko eskatu du. Q24/481.

- Kexa izapidetzean zehar ebatzita.

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Eskubide Sozialetako, Ekonomia Sozialeko eta Enpleguko Departamentuak iraungi egin diolako lehentxeago aitortu zitzaion errenta bermatuaren prestazioa, bere egoera ekonomikoa aldatu egin delako, zehazki, kapital higigarriaren muga gainditzen duen diru-sarrera bat gertatu zen banku-kontu baten titularkide gisa agertzeagatik, eta horrek hartzailea izateko baldintzetako bat ez betetzea dakar. Kontu hori laguntza jasotzen duen mendeko



emakume bati dagokiola defendatzen eta egiaztatzen du, eta emakume horren diru-sarrerak eta gastuak baino ez daudela bertan. Q24/548.

- Ikertutako kexa – [Ebazpena emanda](#) – Ez onartuta.

Eskubide Sozialetako, Ekonomia Sozialeko eta Enpleguko Departamentuari iradokitzea epe bat eman diezaiola kexaren egileari, bere titularkidearen kontuaren jatorria eta, ondorioz, diru-sarreraren titulartasuna egiazta dezan, eta, diru-sarrera horiek bereak ez badira, interesdunari bermatutako errenta eman diezaion.

- Herritar batek kexa bat jarri du Eskubide Sozialetako, Ekonomia Sozialeko eta Enpleguko Departamentuak bermatutako errentaren ordainketa eten diolako, bere alaba nagusiak, akats edo deskuidu baten ondorioz, Nafar Lansare-Nafarroako Enplegu Zerbitzuaren bulegoetan enplegu-eskatzaille gisa izena ematea berritzea ahaztu zuelako. Azaldu du horrek bereziki kalte egin diola alaba gazteenari, eta arriskuan dagoela babesgabetasun-espeditente bat has daitekeelako. Gaineratu du berriro eskatu duela prestazioa, baina jakinarazi zaiola hilabete batzuk beharko dituela onartzeko. Q24/627.

- Ikertutako kexa – [Ebazpena emanda](#) – Ez onartuta.

Eskubide Sozialetako, Ekonomia Sozialeko eta Enpleguko Departamentuari iradokitzea ezen, kideetako baten deskuiduaren ondorioz bermatutako errentaren aurreko emakida iraungi ondoren, familia-unitatea gutxieneko diru-sarrerarik gabe egon dadin ahalegintzeko, saia dadila interesdunak 2024ko maiatzaren 31n egindako Errenta Bermatuaren eskaeratik eratorritako espeditentea ahalik eta lasterren izapidetzen.

- Herritar batek kexa bat jarri du Eskubide Sozialetako, Ekonomia Sozialeko eta Enpleguko Departamentuak errenta bermatuaren eskaera ukatu diolako, minbizia diagnostikatu ondoren alaba bere banku-kontuaren titular gisa sartu eta eguneroko gastuak bere gain hartu ahal izateko eskatu behar izan zuen mailegu bat kontu horretatik kentzeagatik. Gainera, zalantzan jarri du espeditentea izapidetu bitartean eskatutako dokumentazioaren egokitasuna; izan ere, adibidez, seme-alaben kopurua egiaztatzeko eskatu zitzaion. Q24/636.

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



- Herritar batek kexa bat jarri du Eskubide Sozialetako, Ekonomia Sozialeko eta Enpleguko Departamentuak jakinarazi diolako errenta bermatua berritzea ukatuko zaiola, ez dagoelako behar bezala egiaztatuta seme-alaba txikiari buruzko hitzarmen arautzailea formalizatzeko izapideak berritzeko eskaera aurkeztu aurretik hasi zirela. Azaldu du gaur egun laguntza dela bere diru-sarrera ekonomiko bakarra. Q24/749.
 - Interesdunak atzera egin du.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du Eskubide Sozialetako, Ekonomia Sozialeko eta Enpleguko Departamentua errenta bermatua ordaintzen atzeratu delako. Errenta hori duela hiru hilabete baino gehiago berritu zitzaion. Kritikatu du denbora hori guztia daramala inolako diru-sarrera ekonomikorik izan gabe. Q24/805.
 - Kexa izapidetzean zehar ebatzita.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du Eskubide Sozialetako, Ekonomia Sozialeko eta Enpleguko Departamentuak jasotzen ari zen errenta bermatua azkendu egin dela deklaratu diolako, eta ez-betetzea alegatu du kexagileak Poloniara egindako bi eguneko bidaia bat ez jakinarazteagatik. Erabaki hori bidegabekoa dela uste du, izan ere, bi egun baino ez da atera eta urtero jaso du laguntza, inolako arazorik gabe eta betebeharrak betez. Q24/1022.
 - Ikertutako kexa – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebehar-gogorazpenik. – Berrito irekita – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebehar-gogorazpenik.
- Elkarte batek kexa bat aurkeztu du emakume batek gizarte-zerbitzuen arreta egokia jasotzen ez duelako, eta horrek eragotzi egiten dio jasandako indarkerien ondoren suspertzeko bideari ekitea. Elkarrekin kritikatu duenez, SIDIS tresnak ez du gizarte-bazterkeria larritzat jo bere egoera, eta, beraz, ezin du errenta bermatua eta antzeko baliabiderik eskuratu. Gainera, kodiagnostikoa eskatu eta aste batzuetara eman zaio. Horrela, laster egonen da kalean semearekin batera, ezin dituelako bere gain hartu alokairuaren hilekoak. Q24/1026.
 - Ikertutako kexa – Ebazpena 2025ean emanda – Erantzuteke.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du Eskubide Sozialetako, Ekonomia Sozialeko eta Enpleguko Departamentuak ukatu egin diolako errenta bermatuaren eskaera, kide den familia-unitatearen/familia-nukleoaren diru-sarrera ekonomiko



konputagarriak gainditzeagatik. Adierazi du, gaur egun, bi bilobak zaintzen dituela, ez duela enplegurik, eta senarra dela lan egiten duen bakarra; beraz, ez dute baliabide nahikorik. Gainera, etxe berri bat bilatu behar dute, errentatzaileak etxebizitza salduko baitu. Q24/1055.

- Ikertutako kexa – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebehargogorazpenik.
- Fundazio batek kexa bat jarri du Iruñeko Udalak herritar bati bere bazterketa-egoera zehazteko egin zion gizarte-kodiagnostikoaren ondorioz. Fundazioak kritikatu duenez, pertsona hori ibai-ertzeko kanpin-denda batean bizi bada ere, baliabide ekonomikorik gabe, kodiagnostikoaren emaitza izan da ez dagoela gizarte-bazterketa larrian eta, beraz, ez dagokiola errenta bermatua jasotzea. Fundazioak erreklamazio bat egin du, baina ez zaio erantzunik eman. Q24/1094.
- Ikertutako kexa – Ebazpena 2025ean emanda – Erantzuteke.
- Herritar batek kexa bat jarri du Eskubide Sozialetako, Ekonomia Sozialeko eta Enplegu Departamentuak errenta bermatuaren eskaera artxibatu duelako, ez baitu epe barruan aurkeztu bere jatorrizko herrialdean pentsioak eta/edo prestazioak kobratu dituela egiaztatzen duen dokumentazioa. Defendatzen du ezin duela eskatutako dokumentazioa eskuratu, baina zinpeko aitortpena egin duela. Q24/1100.
- Ikertutako kexa – Ebazpena 2025ean emanda – Ez onartuta.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du Eskubide Sozialetako, Ekonomia Sozialeko eta Enplegu Departamentuak errenta bermatua ukatu diolako, ezarritako diru-sarreraren muga gainditu duelako. Erabakia berriz aztertzeko eskatu du, 128 euroan baino ez baitu gainditzen, eta, gainera, arrazoia Sanferminetan izandako aldi baterako kontratu bat dela; eguzki-argiak eragiten dizkion osasun-arazoak direla eta, gaueko txanda izan zuen eta pixka bat gehiago kobratzen da. 65 urte dituela eta egoera ekonomiko zaurgarrian dagoela alegatu du. Q24/1107.
- Ikertutako kexa – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebehargogorazpenik.
- Herritar batek kexa bat jarri du, atzerrira joan dela behar bezala jakinarazi arren, Estatuko Enplegu Zerbitzu Publikoak (SEPE) langabezia-sorospena iraungi diolako eta itzultzeko eskatu diolako, eta, gainera, errenta bermatua azkentzea



ekarri duelako. Eskubide Sozialetako, Ekonomia Sozialeko eta Enpleguko Departamentuak egin duen errenta bermatuaren eskaera berria ebazteko epea laburtzeko eskatu du, ez baitu baliabide ekonomiko nahikorik. Q24/1130.

- Kexa Espainiako Herriaren Defendatzaileari igorrita.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du Eskubide Sozialetako, Ekonomia Sozialeko eta Enpleguko Departamentuak bere familiari –berak, emazteak eta hiru seme-alaba adingabeek osatua– ordura arte jasotzen zuten errenta bermatua iraungi diolako, 60 egun natural baino gehiago Nafarroatik kanpo egoteagatik. Bere seme-alabetako baten pasaportearekin izandako arazoen ondorioz, itzultzeko egun gehiago behar izan zituztela defendatzen du. Q24/1163.
- Ikertutako kexa – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebehargogorazpenik.
- Herritar batek kexa bat jarri du Eskubide Sozialetako, Ekonomia Sozialeko eta Enpleguko Departamentuak errenta bermatua ukatu diolako, kide den familia-unitateari ondasun higigarri konputagarrien balioa gainditu duelako. Salatu du itxita dauden hainbat enpresa eta enpresa horiek egindako zorrak ordaintzeko saldoak hartu direla kontuan, eta, beraz, ez direla eduki ditzakeen ondasun pertsonalak. Gaur egun ez du diru-sarrerarik alokairua ordaintzeko eta seme-alabak zaintzeko. Q24/1231.
- Interesdunak atzera egin du – Berrito irekita – Izapidetzen.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Gizarte Segurantzarekin duen zorra dela-eta, Gizarte Segurantzaren Diruzaintza Nagusiak (GSDO) banku-kontua enbargatu diolako, zehazki, errenta bermatuaren prestazioaren kontzeptuan jasotzen duen zenbatekoagatik. Horrek zaurgarritasun ekonomikoa eragin diola adierazi du, eta zenbatekoak itzultzeko eskatu du, ezarritako muga enbargaezina ez errespetatzeagatik. Q24/1242.
- Kexa Espainiako Herriaren Defendatzaileari igorrita.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du Eskubide Sozialetako, Ekonomia Sozialeko eta Enpleguko Departamentuak errenta bermatua iraungi diolako, lan-eskaintza egokietarako prest egon ez delako. Adierazi du administrari laguntzailearen hautapropa batzuetara aurkeztu dela, baina lan-eskaintzetarako prest dagoela



oraindik, ez baita hautatua izan, eta, beraz, hari eta haren seme-alabei prestazioa berrezartzeko eskatu du. Q24/1244.

- Kexa izapidetzean zehar ebatzita.
- Herritar batek kexa bat jarri du errenta bermatua jasotzen duen familia batek ustezko irregulartasunak egin dituelako, funtsen iruzurrezko erabilera eta egoera zaugarrian dauden pertsonen lan-esplotazioa barne. Baldintza eskasetan lan egin ondoren langabezia ukatu zaiola azaldu du. Kasu horiek ikertzeko eta arautzeko eskatu du. Q24/1392.
- Kexa ez da onartu, anonimoa delako.

M) Bonu sozial termikoa eta bonu sozial elektrikoa:

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du Eskubide Sozialetako, Ekonomia Sozialeko eta Enpleguko Departamentua 2021, 2022 eta 2023. urteetako bonu sozial termikoari dagozkion zenbatekoak ordaintzen atzeratu zaiolako. Horri buruzko informazioa eskatu ondoren, bi urteko atzerapena dagoela adierazi zioten. Bere ustez, onartezina da atzerapena eta noiz ordainduko den ez jakinaraztea. Q24/5.
- Kexa izapidetzean zehar ebatzita.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du elektrizitatearen bonu soziala behin baino gehiagotan ukatu zaiolako. Azaldu du lehen eskaera ezetsi egin zitzaiola, ezin izan zuelako egiaztatu seme-alabekiko familia-harremana, baina akatsa konpondu ondoren berriro ukatu zitzaiola, gero egindako eskaera guztiak bezala. Baldintza guztiak betetzen dituela eta behar bezala egiaztatu dituela adierazi du. Q24/283.
- Kexa Espainiako Herriaren Defendatzaileari igorrita.
- Herritar batek kexa bat jarri du Eskubide Sozialetako, Ekonomia Sozialeko eta Enpleguko Departamentua 2023 eta 2024ko bonu termikoak ordaintzen atzeratzen ari delako. Adierazi du komunikazioa nahasia eta eskasa izan dela, luze itxaron dutela eta erantzun kontrajarriak jaso dituztela. Ordainketarik eza eta prozesuaren antolaketarik eza salatzen ditu, batez ere pertsona zaugarria izateagatik. Gainera, bonu horietara bideratutako diruaren kudeaketa zalantzan jartzen du, dagozkion ordainketak jasotzen ez dituelako. Q24/1136.
- Ikertutako kexa – [Ebazpena emanda](#) – Ez onartuta.



Eskubide Sozialetako Ekonomia Sozialeko eta Enplegu Departamentuari gomendatzea behar diren neurriak har ditzala gizarte-bonu termikoa Trantsizio Energetikorako eta Kontsumitzaileen Babeserako Presako Neurrien urriaren 5eko 15/2018 Errege Lege Dekretuaren 10.3 artikuluan ezarritako epean ordain dadin.

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, baldintzak bete arren bonu sozial elektrikoa berritzeko zailtasunak dituelako. Q24/1170.
 - Kexa Espainiako Herriaren Defendatzaileari igorrita.

N) Bizitzeko gutxieneko diru-sarrera:

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du Eskubide Sozialetako Ekonomia Sozialeko eta Enplegu Departamentuak bidegabe jasotako bizitzeko gutxieneko diru-sarreraren zenbatekoak itzultzeko prozedura hasi diolako, egiaztatu baitu bere ondare erabilgarriak aurreikusitako muga gainditzen zuela. Salaketaren arabera, emandako ebazpena ez zaio jakinarazi, eta departamentuan ez zaio behar bezala erantzun eta ez zaio eskatutako informazioa eman. Ez zekien prestazioaren baldintzak ez zituela betetzen, eta kalte handia eragin zion departamentuak egoera hori egiaztatzeko izandako atzerapenak. Q24/138.
 - Ikertutako kexa – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.

Eskubide Sozialetako, Ekonomia Sozialeko eta Enplegu Departamentuari iradokitzea beharrezko neurriak har ditzala, Pertsona Fisikoen Errentaren gaineko Zergaren autolikidazioak aurkezteko ohiko epea amaitu ondoren, bizitzeko gutxieneko diru-sarrera ezartzen duen abenduaren 20ko 19/2021 Legearen 16.3 artikuluan aurreikusitako ezinbesteko gutxieneko diru-sarrera eguneratzeko lanak ahalik eta azkarren egiteko.

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Eskubide Sozialetako, Ekonomia Sozialeko eta Enplegu Departamentuak kendu egin diolako aitortuta duen Bizitzeko gutxieneko diru-sarreraren zenbatekoa, antza denez, aurreko urtean ezohiko laguntza gisa jasotako zenbatekoak itzuli behar dituelako. Uste du ezin zaiola laguntza hori itzultzeko eskatu. Q24/190.
 - Kexa izapidetzean zehar ebatzita.



- Herritar batek kexa bat aurkeztu du Eskubide Sozialetako, Ekonomia Sozialeko eta Enpleguko Departamentuak ukatu egin diolako bizitzeko gutxieneko diru-sarreraren prestazioa, bizikidetza-unitateko kideren batek ezarritako diru-sarreraren muga gainditzeagatik eta etxebizitza berean ahaidetasun-loturarik gabeko pertsonekin bizitzeagatik. Adierazi du familia-unitatearen, berak eta emazteak osatutakoaren, diru-sarrera bakarrik errenta bermatuaren ondoriozkoak direla, eta, ahaidetasun-loturarik gabeko pertsonekin bizitzeari dagokionez, bere emaztearekin bakarrik bizi dela argudiatu du, erroldatze-agiriak erakusten duen bezala. Q24/299.
 - Ikertutako kexa – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebehargogorazarazpenik.
- Herritar batek kexa bat jarri du, Eskubide Sozialetako, Ekonomia Sozialeko eta Enpleguko Departamentua atzeratzen ari delako zor zaizkion bizitzeko gutxieneko diru-sarrerei dagozkien zenbatekoak ordaintzen. Badaki beste pertsona batzuek dagoeneko jaso dituztela atzerapenak. Q24/429.
 - Ikertutako kexa – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebehargogorazarazpenik.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du Eskubide Sozialetako, Ekonomia Sozialeko eta Enpleguko Departamentuak ez diolako ordaindu bizitzeko gutxieneko diru-sarreraren hiru hilekoari dagokion zenbatekoa, eta bere diru-sarrerak bermatutako gutxieneko atalasearen azpitik geratu direlako. Gainera, adierazi du gizarte-laguntzen ordainketa helbideratu zuen banku-erakundeak laguntza horien zenbatekoa atxiki duela, harekin dituen zorreetatik. Q24/452.
 - Ikertutako kexa – Erakundeak Administrazioetik jasotako informazioa helarazi zion kexagileari, alegazioak egin zitzaizkion. Alegaziorik jaso ez denez, amaiera eman zaio jarduketari, eta hala jakinarazi zaio interesdunari.
- Senar-emazte batzuek kexa bat aurkeztu dute Eskubide Sozialetako, Ekonomia Sozialeko eta Enpleguko Departamentuak, aldeztu aurretik jakinarazi gabe, ordura arte jasotzen zuten bizitzeko gutxieneko diru-sarreraren hileko zenbatekoa murriztu duelako, prestazio hori berrikusi eta aurreko ekitaldiari zegozkion zenbatekoak konpentsatzean. Egoera egotzi ezin zaien arrazoiengatik sortu dela

adierazi dute. Gainera, biek dute desgaitasun aitortua, eta egoera horrek baliabide ekonomiko nahikorik gabe uzten ditu. Q24/914.

- Ikertutako kexa – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebehargogorazpenik.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du Eskubide Sozialetako, Ekonomia Sozialeko eta Enplegu Departamentuak bizitzeko gutxieneko diru-sarrera gisa jasotako zenbatekoak itzultzeko eskatu diolako, antza denez, ez zegokiolako ordaintzea. Ez daki zergatik uste duten prestazioa behar ez bezala jaso zela. Horregatik, informazioa eskatu du eta jarduketa ikuskatzeko eskatu du. Q24/919.
- Ikertutako kexa – [Ebazpena emanda](#) – Ez onartuta.

Eskubide Sozialetako, Ekonomia Sozialeko eta Enplegu Departamentuari iradokitzea beharrezko neurriak har ditzala, Pertsona Fisikoen Errentaren gaineko Zergaren autolikidazioak aurkezteko ohiko epea amaitu ondoren, bizitzeko gutxieneko diru-sarrera ezartzen duen abenduaren 20ko 19/2021 Legearen 16.3 artikuluan aurreikusitako ezinbesteko gutxieneko diru-sarrera eguneratzeko lanak ahalik eta azkarren egiteko.

Eskubide Sozialetako, Ekonomia Sozialeko eta Enplegu Departamentuari iradokitzea ezen, Administrazioaren akats baten ondorioz bizitzeko gutxieneko diru-sarreraren berrikuspena une egokian egin ez zenez, interesdunek 2023an bidegabeki jasotako zenbatekoak itzultzeko erreklamazioa urtariletik 2022ko Pertsona Fisikoen Errentaren gaineko Zergaren autolikidazioak aurkezteko ohiko epea amaitu arte jasotakoetara mugatuko dela.

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Administrazioari jakinarazi arren besteren kontura lanean hasi zela, Eskubide Sozialetako, Ekonomia Sozialeko eta Enplegu Departamentuak bizitzeko gutxieneko diru-sarrera ordaintzen jarraitu ziolako, eta, horren ondorioz, jasotako zenbatekoak itzultzeko eskatu zaio. Esan du ezin duela bere gain hartu, eta gainera ama ezkongabea dela. Q24/963.
- Ikertutako kexa – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebehargogorazpenik.



- Herritar batek kexa bat aurkeztu du Eskubide Sozialetako, Ekonomia Sozialeko eta Enpleguko Departamentuak 2023. urtean bizitzeko gutxieneko diru-sarreratik jasotako zenbatekoak itzultzeko eskatu diolako. Itzulketa-espedientea baliogabetzeko eskatu du; izan ere, 2022ko uztailean jakinarazi zuenez bere familia-unitateko kide batek lan-jarduera hasi zuela, Administrazioak egiaztatu behar zuen horren ondorioz prestazioa jasotzen jarraitzeko eskubiderik ez zuela. Horregatik, uste du orain eskatzen zaion zenbateko handia Administrazioaren erantzukizuna dela. Q24/988.

- Ikertutako kexa – [Ebazpena emanda](#) – Ez onartuta.

Eskubide Sozialetako, Ekonomia Sozialeko eta Enpleguko Departamentuari iradokitzea beharrezko neurriak har ditzala, Pertsona Fisikoen Errentaren gaineko Zergaren autolikidazioak aurkezteko ohiko epea amaitu ondoren, bizitzeko gutxieneko diru-sarrera ezartzen duen abenduaren 20ko 19/2021 Legearen 16.3 artikuluan aurreikusitako ezinbesteko gutxieneko diru-sarrera eguneratzeko lanak ahalik eta azkarren egiteko.

Eskubide Sozialetako, Ekonomia Sozialeko eta Enpleguko Departamentuari iradokitzea ezen, Administrazioaren akats baten ondorioz bizitzeko gutxieneko diru-sarreraren berrikuspena une egokian egin ez zenez, interesdunek 2023an bidegabeki jasotako zenbatekoak itzultzeko erreklamazioa urtariletik 2022ko Pertsona Fisikoen Errentaren gaineko Zergaren autolikidazioak aurkezteko ohiko epea amaitu arte jasotakoetara mugatuko dela.

- Herritar batek kexa bat jarri du Eskubide Sozialetako, Ekonomia Sozialeko eta Enpleguko Departamentuak bizitzeko gutxieneko diru-sarrera ukatu diolako, etxe berean ahaidetasun-loturarik ez duten pertsonekin bizi delako. Berarekin bizi zen pertsona hori duela bost urte baino gehiagotik berarekin bizi ez dela eta erroldan baja emanda dagoela defendatzen du. Prestazioa berrezartzeko eskatzen du. Q24/1186.

- Ikertutako kexa – Ebazpena 2025ean emanda – Ez onartuta.

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du Eskubide Sozialetako, Ekonomia Sozialeko eta Enpleguko Departamentuak bizitzeko gutxieneko diru-sarrera iraungi diolako, bizi den etxebizitzaren jabea bertan erroldatuta dagoelako. Adierazi du ez dela han



bizi erroladatuta egon arren, eta uko egiten diola errola eguneratzeari. Uste du, pertsona horrekin loturarik ez duenez, ez dela bidezkoa bizikidetza-unitateko kide gisa sartzea, ezta haren diru-sarrerak zenbatzea ere. Bizitzako gutxieneko diru-sarrera berak eta bere hiru seme-alabek duten prestazio bakarra dela azaldu du. Q24/1256.

- Ikertutako kexa – Ebazpena 2025ean emanda – Erantzuteke.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du Eskubide Sozialetako, Ekonomia Sozialeko eta Enplegu Departamentuak 2023an eta 2024an bidegabeki jasotako bizitzeko gutxieneko diru-sarreraren zenbatekoak erreklamatzeko espedientea hasi duelako. Adierazi du laguntza hori ez zuela eskatu, baizik eta ofizioz eman zitzaiola, eta ezin diola erreklamaturako zenbatekoari aurre egin. Q24/1274.
- Ikertutako kexa – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebehargogorazpenik.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du Eskubide Sozialetako, Ekonomia Sozialeko eta Enplegu Departamentuak bidegabeki jasotako bizitzeko gutxieneko diru-sarreraren zenbatekoak erreklamatzeko espedientea hasi duelako. Adierazi du ofizioz onartu zitzaion laguntza bat izan zela, eta berak laguntza jasotzeko baldintzak jakin gabe. Salatu du Administrazioak ia bi urte behar izan dituela konturatzeko ez zegokion laguntza eman ziola, eta sortutako zorra nabarmen hazi dela. Orain, ordea, ezinezkoa zaio zor hori ordaintzea, egoera ekonomiko zaurgarrian dagoelako. Q24/1290.
- Ikertutako kexa izapidetzen.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du Iruñeko Udalak bizitzeko gutxieneko diru-sarrera eskatzeko aukera galarazi diolako, lehenik bi urtez han bizi izana ez betetzeagatik eta, ondoren, gizarte langilearekin hitzordua berandu emateagatik. Adierazi du eskakizuna ez zela zuzena izan, araudiak urte bakar batez han bizi izatea eskatzen duelako, eta hori hasiera-hasieratik betetzen zuelako. Gainera, zehaztu du bere egoera pertsonala zaila dela baliabide ekonomikorik ez duelako eta osasun-egoera delikatuak duelako. Q24/1295.
- Ikertutako kexa izapidetzen.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du egoera ekonomikoaren aurrean arreta egokia jasotzen ari ez delako. Azaldu duenez, ama ezkongabea izanen da, eta ez du diru-



sarrerarik duela hilabete batzuetatik, haurdunaldiarekin lotutako osasun-arazoak direla eta. Hala ere, alokairuko kuota batzuk eta fakturak ordaindu behar ditu. Adierazi duenez, Iruñeko auzo-unitate batean eta Izarbeibarko Oinarrizko Gizarte Zerbitzuen eta Kirolen Mankomunitatean errenta bermatua izapidetzeko eta gizarte-larrialdiko laguntza emateko laguntza eskatu arren, ez zaio behar bezala erantzun. Q24/1324.

- Kexa izapidetzean zehar ebatzita.
- Herritar batek kexa bat jarri du Eskubide Sozialetako, Ekonomia Sozialeko eta Enpleguko Departamentuak iraungi egin diolako bizitzeko gutxieneko diru-sarreraren prestazioa, bikotekidearekin bizi dela, familia-unitatearen benetako osaera eta eskura dituen baliabide ekonomikoak ezkutatzeagatik. Adierazi duenez, alegazioak egin eta departamentuaren baieztapenei aurre egiteko dokumentazioa aurkeztu arren, ezetsi egin dira, eta prestazioa azkendu eta zehapena ezarri zaie. Q24/1398.
- Ikertutako kexa – Ebazpena 2025ean emanda – Erantzuteke.

3.2.5. Administrazio publikoen ondasunak.

2024an, administrazio publikoen ondasunekin lotutako 5 kexa aurkeztu ziren.

Honako gai hauek dira kexetan azaldutako gai nagusiak:

- Herritar batek kexa bat jarri du, Aragoiko Petilla lurraldea Nafarroako Foru Komunitatearena izatearekin ados ez dagoela adierazteko. Q24/67.
- Kexa ez da onartu, eskuduntzarik ez izateagatik.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du; izan ere, Buñuelen dagoen finka bat bereizteko espedientearen ondorioz, azaleraren zati baten titulartasunari buruzko desadostasunak sortu ziren, eta Buñuelgo Udalak adierazi zion konponbidea ez zela katastroa aldatzea, saltzea baizik, eta hiru urte igaro zirela horren berririk izan gabe. Kritikatu du ez zaiola salmenta-zenbatekoaren balizko eguneratzei buruzko informaziorik ematen, ezta haren titulartasuna justifikatzen duten argudioei erantzuten ere. Q24/104.
- Ikertutako kexa – [Ebazpena emanda](#) – Ez onartuta.

Buñuelgo Udalari iradokitzea, Nafarroako Toki Entitateen Ondasunen Erregelamendua onartzen duen urriaren 18ko 280/1990 Foru



Dekretuaren 125.3 artikuluekin bat etorritik, eztabaidagai den soberako lursailaren prezio justua behar bezala egiazta dezan, duela bi urte baino gehiago lursail horri buruz egin zen balorazioa berrikus dezan.

- Elkarte batek kexa bat jarri du Azueloko Udalak udal lokal bat lagatzea proposatu diolako hileroko kontraprestazio baten truke, nahiz eta 1975etik elkarrekin doan erabili izan duen lokal hori egoitza sozial gisa. Elkarrekin herriaren alde egiten duen lana defendatzen du, eta horri eusten dio, gerora gerta ez dadin, inolako dirulaguntzarik gabe. Q24/366.
 - Ikertutako kexa – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebehargogorazpenik.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du Ollaraneko Udalak ez duelako mugatzen bere jabetzako bide baterako sarbidea, jabari publikoko ondasuna dela iritzita. Defendatzen du bidea titulartasun pribatukoa dela, eta salatzen du gaur egungo sarbide unibertsalak edo orokorrak kalteak eragiten dizkiola, eta horiek konpontzea berak bakarrik bere gain hartzen duela. Gainera, adierazi du lau instantzia aurkeztu dituela, bi bidea ixteari lotutakoak eta beste bi auzokide batzuen jokabideei buruzkoak, baina ez direla erantzun. Q24/368.
 - Ikertutako kexa – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.

Ollaraneko Udalari gomendatzea eztabaidagai den bidearen egoera juridikoa azter dezala, eta, ondasun publikoa dela ondorioztatuz gero, hura kontserbatzeko, defendatzeko, berreskuratzeko eta hobetzeko beharrezko neurriak har ditzala, bai eta kexaren egilea konpentsa dezala ere; izan ere, bidezketasunez bide horren titularra dela uste izanez gero, bere kabuz kostatuko zen bide hori mantentzea eta kontserbatzea aspaldidanik.

Ollaraneko Udalari gogoraztea epe barruan eta behar bezala erantzun behar diela herritarren idazkiei.

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Caparrosoko etxebizitza baten jabari osoa legatu gisa onartu ondoren, jakin duelako etxeak ez duela herri-lur batekin muga egiten. Azaldu du udalari eskatu ziola jakinarazteko herri-lurra noiz bihurtu zen lurzoru urbanizagarri, eta zer baldintzatan saldu zen, baina ez duela erantzunik jaso. Q24/494.



- Ikertutako kexa – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebehargogorazpenik – Berrito irekita – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebehargogorazpenik.

3.2.6. Merkataritza eta kontsumoa.

2024an merkataritza eta kontsumoari buruzko **23** kexa aurkeztu ziren. Gertakari nagusiak honako hauek izan ziren:

A) Argindarra eta gasa banatzen duten konpainiak:

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du energia-hornidurako enpresek ez dutelako hileko fakturarik igortzen benetako kontsumo-irakurketetan oinarrituta. Horrelako praktiketarako zehapen-araubide bat ezartzeko eskatu du. Q24/131.
 - Partikularren arteko kontua. Herritarrari informazioa eman zaio bere eskubideak hobeto defendatu ditzan.
- Herritar batek kexa bat jarri du bi merkaturatzailek gas-horniduraren hileko berberak ordaintzeko eskatu diotelako eta zerbitzuan baja eman diotelako. Adierazi du egunak beharko dituela gorabehera konpontzeko, eta hornidurarik gabe eta adingabeekin dagoela etxebizitzan, nahiz eta kontsumitzaile eta erabiltzaile gisa dituen betebeharguztiak bete dituen. Q24/630.
 - Partikularren arteko kontua. Herritarrari informazioa eman zaio bere eskubideak hobeto defendatu ditzan.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du bere bizilagunak hodi bat jarri duelako tximinia kolektiboan, eta horrek ebakuazio-espazio gutxiago uzten duelako. Ondorioz, gas-emokadurak eta galdara itzali zaizkio. Azaldu du, hori finken administratzaileari jakinarazi ondoren, instalazioa behar bezala egin dela jakinarazi zaiola, eta erantzun horrekin ez dagoela ados. Q24/652.
 - Partikularren arteko kontua. Herritarrari informazioa eman zaio bere eskubideak hobeto defendatu ditzan.

B) Aseguru-etxeak:

- Herritar batek kexa bat jarri du Aseguru eta Pentsio Funtzen Zuzendaritza Nagusiak ez duelako izapidetzeko onartu aseguru-etxe baten aurka egin zuen



erreklamazioa, ez baitu aurkeztu jaso beharreko dokumentazioa. Ebatzitakoaren kontra, baietz esan du. Q24/544.

- Kexa Espainiako Herriaren Defendatzaileari igorrita.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du aseguru-etxe batek autoen aseguru-poliza bere kabuz deuseztatu duelako, barne-akats baten ondorioz. Gaineratu duenez, ordaindutako zenbatekoaren zati proportzionala itzuli zaion arren, orain ez dago inolako asegururik. Q24/889.
- Partikularren arteko kontua. Herritarrari informazioa eman zaio bere eskubideak hobeto defendatu ditzan.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, ezin zaiolako kontratatuta duen osasun-asegurua bertan behera utzi, iraunkortasunagatik. Adierazi du duela gutxi emaztearekin eta alabekin elkartu denez eta, ondorioz, gastuak handitu direnez, ezin duela hileko zenbatekoak ordaintzen jarraitu. Q24/939.
- Partikularren arteko kontua. Herritarrari informazioa eman zaio bere eskubideak hobeto defendatu ditzan.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, aseguru-etxeak uko egin diolako semea aldian behingo gidari gisa polizan sartzeari, eta beste konpainia bat bilatzeko kontratua baliogabetzea eragotzi diolako. Adierazi dio urtebeteko iraupena duela, eta ezin duela baja eman, ezta dirua berreskuratu ere. Q24/1384.
- Partikularren arteko kontua. Herritarrari informazioa eman zaio bere eskubideak hobeto defendatu ditzan.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du klinika pribatu batek ez ziolako behar bezala jakinarazi agindutako proba mediko batzuk ez zeudela estalita bere asegurua ondoz, ezta proba horien zenbatekoaren inguruan ere. Salatu du, probak egin ondoren, zenbateko handiko faktura bat jaso duela, eta, erreklamazioa egin arren, ez duela aldeko erantzunik jaso. Q24/405.
- Partikularren arteko kontua. Herritarrari informazioa eman zaio bere eskubideak hobeto defendatu ditzan.



C) Banku-entitateak:

- Herritar batek kexa bat jarri du amak inbertsio-funts batzuetan egindako inbertsioen ondorioz bizi dituen zailtasun ekonomikoen berri emateko. Adierazi du depresio handia jasaten ari dela eta familiarik gabe geratu dela izeba eta ama hamalau egunetan hil direlako, Q24/233.
 - Partikularren arteko kontua. Herritarrari informazioa eman zaio bere eskubideak hobeto defendatu ditzan.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, banketxeak mailegu bat ukatu diolako, eta 2020an eskatutako mikro kreditu batengatik zor bat duela jakin duelako. Kreditu horren zenbatekoa esponentzialki handitu da. Q24/628.
 - Partikularren arteko kontua. Herritarrari informazioa eman zaio bere eskubideak hobeto defendatu ditzan.

D) Kalez kaleko salmenta:

- Herritar batek kexa bat jarri du Altsasuko Udalak kaleko bi salmenta postu jartzeko baimena ukatu diolako, nahiz eta 2022an bai eman zitzaion eta baldintzak betetzen jarraitzen duen. Q24/701.
 - Ikertutako kexa – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.

Altsasuko Udalari gogoraztea herritarren eskaerei garaiz eta behar bezala erantzuteko legezko betebeharra duela.
- Jabeen Erkidego batek kexa bat jarri du Cambrils eta Salou herriak lotzen dituen itsas pasealekuan egiten den kaleko salmentaren arazoa salatzeke. Azaldu duenez, okupazioa hain da handia, ezen mugikortasun urriko pertsonen edo haurren joan-etorria eragozten eta zailtzen baitu. Legez kanpoko jarduera hori eragotzi beharrean, jarduera hori baldintzak ezartzen zaizkiola kritikatu du, eta, beraz, pasealeku horren erabilera normala bermatzeko beharrezkoak diren jarduketak egiteko eskatu du. Q24/1159.
 - Kexa Kataluniako Síndic de Greuges-i igorrita.

E) Beste batzuk:

- Herritar batek kexa bat jarri du aparkaleku-zerbitzuko enpresa batek gainkarga bat kobratu ziolako ibilgailua jasotzeko ez dagokion bi orduko atzerapenagatik, ez



baitzen hainbeste denbora atzeratu ibilgailuaren bila joateko. Gaineratu du enpresari erreklamazioa egin diola, baina erreklamazioa ez duela aintzat hartu. Q24/249.

- Partikularren arteko kontua. Herritarrari informazioa eman zaio bere eskubideak hobeto defendatu ditzan.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du elkarte gastronomiko batean generoagatiko bereizkeria egiteagatik. Adierazi du sozietate horretan bazkideen batzar bat egin zela emakumeak bazkide gisa sartzeko aukera bozkatzeko, eta emaitza negatiboa izan zela. Q24/286.
- Partikularren arteko kontua. Herritarrari informazioa eman zaio bere eskubideak hobeto defendatu ditzan.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, ibilgailu bat erosi zuenetik hainbat arazo izan dituelako eta markak ez diolako konponbide egokirik eskaintzen, ezta egindako erreklamazioen espedienteen kopiarik ematen ere. Q24/554.
- Partikularren arteko kontua. Herritarrari informazioa eman zaio bere eskubideak hobeto defendatu ditzan.
- Herritar batek kexa bat jarri du hotel bateko erreserba baten kudeaketarekin ados ez dagoelako. Erreserba hori egun batzuk lehenago baieztatu eta ordaindu zen. Adierazi du, iritsitakoan langileekin harremanetan jartzea ezinezkoa zenez, beste ostatu bat bilatu behar izan zutela. Kalte-galerengatiko konpentsazio ekonomikoa eskatzen du. Q24/599.
- Partikularren arteko kontua. Herritarrari informazioa eman zaio bere eskubideak hobeto defendatu ditzan.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, azken urteotan ikusi duelako gero eta atzerapen handiagoa dagoela automobil-marka batek tailer ofizialei ordezkotiek emateko orduan. Adierazi du, nekazari autonomo gisa, ibilgailu bat asteak geldirik izateak aparteko gastuak dakarziola, eta gastu horiek sektorearen egoera prekarioari gehitzen zaizkiola. Arazo hori konpontzeko eskatu du. Q24/604.
- Partikularren arteko kontua. Herritarrari informazioa eman zaio bere eskubideak hobeto defendatu ditzan.



- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, online denda batean hainbat ordainketa egin eta erositako produktuak jaso ez ondoren, dirua itzultzeko eskatu duelako, baina, hainbat hilabetez zain egon ondoren, oraindik ez delako egin. Q24/694.
 - Partikularren arteko kontua. Herritarrari informazioa eman zaio bere eskubideak hobeto defendatu ditzan.
- Herritar batek kexa bat jarri du aterpetxe baten garbitasun-baldintzengatik eta instalazioengatik. Azaldu du gela erreserbatuak ez zuela aireztapenik eta maindireak ez zeudela garbi. Ostatuaren ardura duen norbaitekin harremanetan jartzen saiatu dela adierazi du, baina ez duela lortu. Q24/831.
 - Partikularren arteko kontua. Herritarrari informazioa eman zaio bere eskubideak hobeto defendatu ditzan.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du auto-enpresa batek ez diolako erantzun duela sei urte erositako ibilgailuak jasan zuen matxura mekaniko larriagatik egin zuen erreklamazio formal bati. Matxura horrek inpaktu ekonomikoa, logistikoa, emozionala eta profesionala eragin die berari eta haren familiari. Q24/1082.
 - Partikularren arteko kontua. Herritarrari informazioa eman zaio bere eskubideak hobeto defendatu ditzan.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Nafarroako Garraioko Arbitraje Batzordeak laudo bat eman duelako, bere alabari bidalitako dokumentazio pertsonala galtzeagatik paketeria-enpresa baten aurka egin zuen erreklamazioa ezesten duena. Argudiatzen du enpresak zabarkeriaz jokatu zuela behar bezala identifikatu gabeko pertsona bati entrega egitean, eta arbitraje-laudoak ez dituela behar bezala jasotzen frogak eta haren inguruabar pertsonalak. Hiru seme-alaba ardurapean dituen ama ezkongabe gisa egin zaion kalte moralaren ordaina eskatu du. Q24/1296.
 - Ikertutako kexa – Ebazpena 2025ean emanda – Erantzuteke.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du etxebizitza modularrak eraikitzen dituen enpresa batek ez diolako obra-amaierako ziurtagiria eman, eraikuntza duela hilabete batzuk amaitu bazen ere. Adierazi du atzerapen horrek, ordainketa guztiak bete ondoren, bere etxebizitza erregistratzea eta hipoteka eskatzea eragozten diola, eta zubi-mailegu bat bere gain hartzera behartzen duela. Q24/1328.



- Partikularren arteko kontua. Herritarrari informazioa eman zaio bere eskubideak hobeto defendatu ditzan.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du finkak administratzen dituen enpresa batek ez dituelako betetzen bere jabeen komunitateko administratzaile gisa dituen betebeharrak. Q24/1409.
- Partikularren arteko kontua. Herritarrari informazioa eman zaio bere eskubideak hobeto defendatu ditzan.

3.2.7. Kontratu publikoak.

2024an, kontratu publikoei buruzko **5** kexa jarri dira. Honakoak izan ziren kexa horiek eragin zituzten egitateak:

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Iruñeko Udalak, Nafarroako Gobernuak eta CPENek kontratazio publikorako egindako esparru-akordioetan kaudimen tekniko eta ekonomiko hain neurrigabeak ezartzen direlako, ezen, praktikan, ezinezkoa baita diseinu grafikoko estudio txikiak lehiatzea, lehia murriztuz eta merkatua normalean lau urterako itxiz. Q24/28.
- Ikertutako kexa – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.
Iruñeko Udalari gomendatzea lizitatzen dituen kontratuetan lehia murriztuko duten eta norberaren konturako langileen eta enpresa txikietako langileen konkurrentzia eragotziko duten baldintza altuegiak ez ezartzea, kexaren xede den kasuan ondorio hori gertatuko litzatekeelako.
- Enpresa batek kexa bat jarri du, Castejongo Udalak uko egin diolako 2022an udal-gimnasioan egindako lan batzuk ordaintzeari. Lan horiek udal-zerbitzuaren eta instalazioen mantentze-lanen enpresa esleipendunak eskatu zituen. Gaineratu du enpresa hori jada ez dela existitzen, eta ezinezkoa izan dela fakturak kobratzea. Q24/76.
- Ikertutako kexa – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebehargogorazpenik.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du Nafarroako Foruzaingoari ekipamendua hornitzeko lehiaketak beti hornitzaile berari esleitzen zaizkiolako. Bere ustez, baldintza-agirietan ezarritako zehaztapenak hornitzaile horri dagozkio, eta, beraz, ia ezinezkoa da beste enpresa batzuentzat parte hartu ahal izatea. Q24/146.



- Kexa ez da onartu (legitimaziorik eza– interesdunak planteatu ez duen kexa).
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du jatetxe-arloko zerbitzu baterako parte hartu duen lizitazio-espediente bat baliogabetzeagatik eta bertan ikusitako irregulartasunengatik. Kontratazio-organoaren jarduna ikuskatzeko eskatu du, eta, deuseztapenari eusten bazaio, dagokion ebazpena jakinarazteko eta jarritako bermea itzultzeko. Q24/876.
- Kexa Espainiako Herriaren Defendatzaileari igorrita.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Hezkuntza Departamentuak esleitu zitzaion eskola-garraioaren ibilbide-kontratua suntsiarazteko prozedura hasi duelako eta jarritako bermea konfiskatu diolako. Ez dago ados herri baterako sortutako bi ibilbideetatik (hirukoa eta bostekoa) bostekoa esleitzearekin, nahiz eta kontratua lau okupatzailerentzat izan. Aldebakarreko erabaki horren aurrean azalpen bat jasotzeko eskatzen du. Q24/974.
- Ikertutako kexa – Ebazpena 2025ean emanda – Erantzuteke.

3.2.8. COVID-19a.

Covid-19ari buruzko **5** kexa aurkeztu dira, eta hauek dira horien arrazoiak:

- Klub batek kexa bat aurkeztu du Iruñeko Udalak ez diolako espediente osoaren kopia bat ematen Covid-19an eragindako kalteengatik aitortu zitzaion kalte-ordain bati buruz, eta, ondoren, partzialki baztertu delako, eta ez diolako horri buruzko argibiderik ematen. Q24/289.
- Interesdunak atzera egin du.
- Bi herritarrek bi kexa aurkeztu dituzte Eskubide Sozialetako, Ekonomia Sozialeko eta Enpleguko Departamentuak, Covid-19ak kaltetutako langile autonomoentzako laguntza ordaindu ondoren, itzultzeko eskatu dielako, Ekonomia-jardueren gaineko zerga (EJZ) NANarekin alta emanda ez egoteagatik. Autonomo laguntzaileak direla defendatzen dute, eta senarrak autonomo nagusiak direla, eta dagozkien kuotak autonomo gisa eta EJZ osoa ordaintzen dutela. Prozeduran alegazioak aurkeztu dituztela eta ezetsi egin dituztela adierazi dute. Q24/348 eta Q24/361.
- Q24/348: Ikertutako kexa – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.



Eskubide Sozialetako, Ekonomia Sozialeko eta Enpleguako Departamentuari gomendatzea ezen, interesdunak aurkeztutako dokumentazioa baloratzerakoan Administrazioak egindako akats baten ondorioz eman behar ez zitzaion laguntza, laguntza itzultzeak ez dezala atzeratze-interesik sartu.

- Q24/361: Kexa izapidetzean zehar ebatzita.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du web bidaien operadore batek ez diolako ordaindu kontratatu zituen eta Covid-19ak eragindako pandemiaren ondorioz bertan behera geratu ziren hegaldi batzuen zenbatekoa. Adierazi du salaketa judizial bat jarri zuela agenziaren aurrean, eta azkenean ezetsi egin zutela. Kontsumitzaile gisa dituen eskubideak urratutzat jotzen ditu. Q24/811.
- Kexa ez da onartu, eskuduntzarik ez izateagatik.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du Iruñeko Udalak alarma-egoeran ezarritako segurtasun- eta higiene-neurriak ez errespetatzeagatik eta maskara ez eramateagatik ezarritako zigorren zenbateko handiagatik. Adierazi du gaur egun isunen ordainketari aurre egiten jarraitzen duela eta nomina enbargatzeko eginbide bat jakinarazi zaiola, eta horrek depresioa eta ekonomia kaltetzea eragiten diola. Q24/1403.
- Kexa ez da onartu, epez kanpokoa delako (urtebete baino gehiago).

3.2.9. Kultura.

2024an, kulturarekin lotutako **5** kexa aurkeztu dira. Honakoak izan ziren kexa horiek eragin zituzten egitateak:

- Bi herritarrek kexa bat aurkeztu dute Nafarroako Administrazio Auzitegiaren ebazpen bat betearazi ez delako. Ebazpen horren bidez, partzialki baietsi zen Erriberriko eraikin baten fatxadan olana bat jartzea ukatzearen aurka jarritako gora jotzeko errekurtsua, balio arkitektonikoagatik. Q24/631.
- Kexa izapidetzean zehar ebatzita.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Uxueko Udalak ez diolako jaramonik egiten udalerrri horretan duen etxebizitzaren fatxada babesteko egindako esku-hartze eskaerari. Adierazten du eraikina frontoi gisa behin eta berriz erabiltzeak kalte



egiten diola haren babesari, eta fatxadako hareharria pixkanaka hondatzen duela. Q24/780.

- Kexa izapidetzean zehar ebatzita.
- Herritar batek kexa bat jarri du, Nafarroako ondareari ezaugarri eta jatorri desberdineko objektuen bilduma bat eman ondoren, Kultura, Kirol eta Turismo Departamentuak ez diolako Administrazioak bere jabetza egiaztatzen duen ordainagiririk eman. Dokumentu hori aurreko legegintzaldian eta aurreko ere eskatu arren, oraindik erantzunik jaso ez duela adierazi du. Q24/965.
- Ikertutako kexa – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.

Kultura, Kirol eta Turismo Departamentuari gogoraraztea herritarren idazkiei garaiz eta behar bezala erantzuteko legezko betebeharra duela.

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du lharteko monasterioa abandonatuta eta hondatuta dagoelako neurririk hartu ez delako. Salatzen du ez dela bete Industria Zuzendaritza Nagusiak kultura-intereseko ondasun horren zaharberritzea zaintzeko emandako ebazpena, ez eta Kultura, Kirol eta Turismo Departamentuak Nafarroako ondare historiko, artistiko eta monumentala babesteko duen betebeharra ere. Q24/1212.
- Ikertutako kexa izapidetzen.
- Erakunde batek kexa bat aurkeztu du Nafarroako kultura-arloko dirulaguntzak proiektuak hasi edo gauzatu ondoren ebatzen direlako, eta, ondorioz, eskatzaileek beren ondarea arriskuan jarri behar dute. Garaiz kanpoko arazo horrek sektore askori eragiten die, eta legez kanpoko delako uste dute, indarrean dagoen araudiaren arabera. Administrazio-jardunbide irregular hori zuzentzeko eskatzen dute, interes orokorra babestuz. Q24/1304.
- Ikertutako kexa izapidetzen.

3.2.10. Kirola.

Kirolari lotutako **11** kexa aurkeztu dira, honako arrazoi hauengatik:

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du Nafarroako Saskibaloiko Federazioak semea arbitro izateko eskaera ukatu duelako, beste autonomia-erkidego batean bizi den adingabea delako. Erabaki diskriminatzailea dela uste du, semeak aplikatu



beharreko araudian ezarritako baldintza guztiak betetzen dituelako eta adinaren eta bizilekuaren irizpideetan oinarrituta dagoelako. Q24/220.

- Ikertutako kexa – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.

Nafarroako Saskibaloia Federazioari gomendatzea, 2024/2025 denboraldiari begira, ez dezala baztertu Nafarroatik kanpo bizitzeagatik, erkidego mugakide batean, kexaren egilearen semea arbitro gisa inskribatzea, kausa hori ez baitago aurreikusita aplikatu beharreko araudian, dagozkion baldintzen arabera bidezkoa dena alde batera utzi gabe.

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du Gorraizko igerileku estalia ixtearekin ados ez dagoelako. Azaldu du inkesta bat egin zela eta, bere ustez, ez zela legearen araberakoa izan. Igeriketara joaten diren Gorraizko haurrekin edo medikuak aginduta igerilekua erabili behar duten adinekoekin zer gertatuko den galdetzen da. Q24/237.

- Kexa ez da onartu, eskuduntzarik ez izateagatik.

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du Sarrigurengo kirol-instalazioetan erositako abonua baten terminoak eta baldintzak aldatu direlako; lehen saio guztietara joan ahal zen eta orain egunean bi saiotara bakarrik joan daiteke. Q24/244.

- Ikertutako kexa – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.

Eguesibarko Udalari iradokitzea, nahasteak saihesteko, Kiroleko Abonua Aktiboaren publizitatean argitu dezala titularrak eskubidea izanen duela egunean bi saio erreserbatzeko, bai eta saio gehiagotara joateko ere, baldin eta horretarako aukerarik badago.

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du futbol-zelaiaren segurtasunik ezagatik, batez ere jokalekua inguratzen duten zementuzko hormen eta babesik gabeko burdinazko ateak direla eta. Adierazi du istripu larriak gerta daitezkeela, bereziki adingabeek erabiltzen dituztelako. Q24/391.

- Kexa izapidetzean zehar ebatzita.

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Kultura, Kirol eta Turismo Departamentuak ez diolako erantzun Nafarroako Errendimenduko Kirolaren Balorazio Batzordea berritzeari buruzko informazio-eskaera bati. Bestalde, Balorazio Batzordeko



kideen izendapena Nafarroako Foru Komunitateko errendimenduzko kirola eta goi-mailako kirolarien zerrenda arautzen dituen otsailaren 22ko 9/2012 Foru Dekretuan aurreikusitakoaren arabera egin den egiaztatzeko eskatu du, eta, bereziki, horiek organo horretako kide izateko baldintzak betetzen dituzten egiaztatzeko. Q24/459.

- Ikertutako kexa – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta – Berrito irekita – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.

Kultura, Kirol eta Turismo Departamentuari gogoraraztea herritarren informazio publikokoa eskuratzeko eskaerei garaiz eta eraz erantzuteko legezko betebeharra daukala.

Kultura, Kirol eta Turismo Departamentuari gomendatzea Nafarroako Errendimenduko Kirolaren Balorazio Batzordearen etorkizuneko berritzei begira, behar diren mekanismoak antola ditzala, Nafarroako Foru Komunitateko errendimenduko kirola eta goi-mailako kirolarien zerrenda arautzen dituen otsailaren 22ko 9/2012 Foru Dekretuaren 14.1 artikuluan aurreikusitakoaren arabera, kideen izendapenak erantzun diezaien kide izan daitezkeen kolektiboen edo organoen proposamenei.

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, bere semeak jokatu duen futbol-taldeak ez diolako federazio-baja eman nahi 2026ra arte iraunen duen lizentzia bat sinatu duelako. Salatu du bere lizentzia ez dutela ez gurasoek ez jokalaria berak sinatu, baina ezagutzen ez duten hirugarren pertsona baten sinadura agertzen dela. Q24/497.

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

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du Kultura, Kirol eta Turismo Departamentuak ez diolako erantzuten bere semeari, Nafarroan errendimendu handiko kirolaria dela aitortuta daukanari, ez eta urpeko jardueren Espainiako Federazioko goi-errendimenduko kirolaria denari ere, Amaya Kirol Klubaren instalazioetara doan sartzeko aukera emateko edo, bestela, sarrera horren kostua diruz laguntzeko eskatzen duen idazki bati. Parte hartzen duen lehiaketak igerileku olinpikoetan egiten direla adierazi du, eta Nafarroan dagoen igerileku olinpiko bakarra instalazio horietan dagoela. Q24/600.

- Ikertutako kexa – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.



Kultura, Kirol eta Turismo Departamentuari gogoraraztea herritarren idazkiei garaiz eta behar bezala erantzuteko legezko betebeharra duela.

Kultura, Kirol eta Turismo Departamentuari gomendatzea interesdunak 2023ko abuztuaren 28an aurkeztu zuen idazkiari lehenbailehen erantzuteko.

- Herritar batek kexa bat jarri du Arangurengo Udalak ukatu egin diolako Mutiloako udal igerilekuetarako udako ordainketa, erroldatuta ez dagoelako. Aranguren Ibarreko ikastetxeetan matrikulatutako ikasleek beren bizitza sozialaren zati handi bat udalerrri horretan egiten dutenez, udako hilabeteetan harpidedun izateko baimena eskatu du. Tokiko erakundearen erabakia diskriminatzailatzat jotzen du. Q24/657.
 - Ikertutako kexa – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebehargogorarazpenik.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du bere semea Eguesibarko Udalak kudeatzen duen kirol-instalazio batean jokatzeko duen futbol-talde batetik bota dutelako. Azaldu duenez, semea egoera bereziki zaugarrian zegoen, gertakarien unean baja medikoan baitzegoen. Bere ustez, erakunde publikoek adingabeen babesa zaindu behar dute, eta, beraz, gardentasuna eta erantzukizuna eskatzen ditu instalazio publikoak erabiltzean, tokiko erakundeak gainbegiratzeko eta berdintasuna eta justizia gazte-kirolean. Q24/684.
 - Kexa ez da onartu, eskuduntzarik ez izategatik partikularren arteko kontua) – Berririo irekita – Ez da egin gomendio, iradokizun edo legeko betebehargogorarazpenik.
- Herritar batek kexa jarri du Nafarroako Igeriketa Federazioak ez duelako igeriketa artistikoari buruzko ikastarorik eskaintzen, nahiz eta Europar Batasunaren finantziak jaso. Bere egoera ekonomikoak eta familiarrak alaba klub pribatuaren inskribatzea eragozten diola azaldu du, eta, beraz, ezin izanen duela inoiz kirol hori egin. Q24/900.
 - Ikertutako kexa – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebehargogorarazpenik.
- Herritar batek kexa bat jarri du, Kultura, Kirol eta Turismo Departamentuak, nahiz eta kirol-merezimenduaren dominak modu ekitatiboan emateko konpromisoa hartu



duen, diskriminazio positiboko irizpideak ezarritik, 2024an zilarrezko 25 domina eman dituelako, honela banatuta: 21 gizonei eta 4 emakumeei. Hurrengo edizioetan berdintasun irizpideak jarraituko diren edo asmo onen katalogo batean bakarrik geratu den galdetu da. Q24/1278.

- Ikertutako kexa – Ebazpena 2025ean emanda – Erantzuteke.

3.2.11. Hezkuntza.

2024an, hezkuntzarekin lotutako **124** kexa jarri dira. Honako gai hauek azaldu dira kexetan:

A) Ikastetxeetarako onarpena:

- Herritar batek kexa jarri du, ez dagoelako ados ikasleak Haur Hezkuntzako bigarren zikloan onartzeko irizpideekin. Bere ustez, ez da bidezkoa zentroa etxetik hurbil egoteak eta lantokitik hurbil egoteak puntuazio bera izatea, balitekeelako zentrotik hurbil bizi direnek urrunagoko eskola batera joan behar izatea, kotxez, urrun bizi baina ikastetxetik hurbil lan egiten dutenek kotxez mugitu behar dutenean. Hurbiltasun linealaren irizpidea ere kritikatu du (puntuak ematen zaizkie eskolatik 1,5 km-ra edo hurbilago bizi edo lan egiten dutenei, distantzia lineala kontuan hartuta), Tuteran bezalako herri batean ez daukalako zentzurik. Q24/396.

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

- Herritar batek kexa jarri du, ez dagoelako ados ikasleak Haur Hezkuntzako bigarren zikloan onartzeko irizpideekin. Hurbiltasun linealaren irizpidea kritikatu du (puntuak ematen zaizkie eskolatik 1,5 km-ra edo hurbilago bizi edo lan egiten dutenei, distantzia lineala kontuan hartuta), Tuteran bezalako herri batean ez daukalako zentzurik eta eskolatik urrun bizi direnei bakarrik egiten dielako mesede. Bere ustez, eskolaren eta etxearen arteko distantziari garrantzi handiagoa eman beharko litzaioke. Gaineratu duenez, errentaren irizpideak ere kalte egiten dio, 2022ko errenta baloratzen delako, 2023an bigarren alaba eduki zuelako eta horrek izugarri aldatu dizkiolako inguruabarrak. Q24/412.

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

- Herritar batek kexa bat egin du, Hezkuntza Departamentuak ez diolako onartu semea Derrigorrezko Bigarren Hezkuntza egiteko hautatutako zentroan onartzeko



eskaera, epez kanpo egiteagatik. Azaldu duenez, familia Frantzian zegoen, aita hil zitzaiolako eta une emozional txarrean zegoelako; gainera, hiru egun besterik ez ziren igaro ezarritako epetik, eta, izapidea telematikoki egiteko aukera bazegoen ere, ez zeuzkan aurretiko izen-ematea egiteko bitarteko egokiak. Q24/531.

- Ikertutako kexa – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebehargogorazpenik.
- Herritar batek kexa jarri du, seme-alabak eskola desberdinetan onartu dituztelako. Azaldu duenez, atzeritik itzuliko den nafarra da, eta, matrikulazio-prozesuan, ez du parte hartu Nafarroan bizi diren gainerako herritarren baldintza beretan, ez duelako punturik lortu ez erroldagatik, ez hurbiltasunagatik. Bere ustez, egoera konpentsatu beharko liokete, itzuleraren ondoriozko desberdinkeria prebenitzeko. Q24/697.
- Ikertutako kexa – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebehargogorazpenik.
- Herritar batek kexa jarri du, Hezkuntza Departamentuak ez dituelako seme-alaba zaharrenak anaia txikiaren ikastetxe berean eskolatu. Ondoz ondoko bi ikasturtez ikastetxe horretan matrikulatzen saiatu dela kritikatu du; hala, familia elkartzeko eta ikastetxea aukeratzeko eskubidea dutela argudiatu du, arrakastarik gabe. Adierazi du horrek kalte handia eragiten diela, Iruñean ez daukatelako familia-euskarririk. Q24/706.
- Ikertutako kexa – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebehargogorazpenik.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Hezkuntza Departamentuak ez duelako semea onartu matrikulatu nahi duen itunpeko ikastetxean. Salatu duenez, itxaron-zerrendarekin gorabeherak egon dira, eta, behin betiko onarpen-zerrenda argitaratu ondoren, beste zerrenda bat argitaratu dute, non semea atzerago agertzen baita. Bere esanetan, 2022an, ikastetxe berean matrikulatzen saiatu zenean, ez zuen lortu, plaza bat hutsik zegoela eta semeari esleituko ziotela esan zioten arren. Q24/802.
- Ikertutako kexa – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebehargogorazpenik.



- Herritar batek kexa jarri du, alabetako bi eskolaz aldatzea eskatu zuelako eta txikienari bakarrik eskainitako tokiari uko egin behar izan ziotelako, ikastetxe desberdinetan matrikulatzeak zailtasun asko baitakartza; bada, ikastetxe batean ere eskolatu gabe geratu da azkenean. Esan duenez, ikasturtea hasi da, baina alaba ezin daiteke joan. Q24/938.

- Interesdunak atzera egin du.

- Herritar batek kexa jarri du, Hezkuntza Departamentuak ezetsi egin diolako 12 urteko alaba ikastetxez aldatzeko eskaera, hezkuntza-eredua aldatu ezin duela eta tokirik ez dagoela argudiatuta. Adierazi duenez, alabak hiru urte daramatza ikaskideekin gatazkak izaten, eta gatazka horiek antsietatea eragiten diote; beraz, ezin du ikastetxe berean jarraitu. Gainera, bere esanetan, Departamentuak esandakoaren kontrara, eskatutako zentroan badago tokia. Egoeraren ondorioz, neska ez da eskolara joaten, eta horrek osasunean eragiten dio. Q24/992.

- Kexa izapidetzean zehar ebatzita.

B) Hezkuntza-premia bereziak dituzten ikasleentzako arreta:

- Herritar batek kexa jarri du, hezkuntza bereziko zentro batean semeari emandako arretagatik. Emandako medikazioarekin gertatutako gertaera bat azpimarratu du, hari zegokion medikazioaz gainera ikaskide bati zegokiona ere eman ziotelako. Q24/457.

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

- Herritar batek kexa jarri du, semeak ikasten duen hezkuntza-zentroak ikasturtean zehar ez duelako hartu haren hezkuntza-premia bereziei arreta emateko neurri egokirik. Salatu duenez, ez dituzte protokoloak abiatu, eta egokitzenak urriak izan dira; ondorioz, adingabeak ezin izan du aurrera egin. Adierazi du ez dagoela konforme semeak maila errepikatzearekin, uste duelako ez dela onuragarria izango. Q24/491.

- Ikertutako kexa – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.

Hezkuntza Departamentuari gomendatzea jarraipen zorrotzagoa egin diezaiola kexa-egilearen semearen hezkuntza-prozesuari, familiarekin ohikotasunez eta sarritan harremanetan jarriz eta adingabearen hezkuntza-premia bereziek behar duten hezkuntza-laguntza emanez.



- Bi herritarrek kexa bat jarri dute, semea Haur Hezkuntzako lehenengo zikloan beste ikasturte batez egotea eskatzeko. Azaldu dutenez, garapena atzeratzen dion asaldura genetiko bat dauka, eta, beraz, Haur Hezkuntzako bigarren zikloan eskolatzea dagokion arren, oraindik prest ez dagoela uste dute. Haien esanetan, neurri hori baloratzea gomendatzen duten txostenak dauzkaten arren, Hezkuntza Departamentuak ez die eskaera onartu, semearen kasua ez delako sartzen arauan jasotzen diren salbuespenetan. Q24/493.

- Ikertutako kexa – [Ebazpena emanda](#) – Ez onartuta.

Hezkuntza Departamentuari iradokitzea, interesdunen semearen garapen neurobiologikoari erreparatuta, haien eskaera onets dezala eta Haur Hezkuntzako bigarren ziklora ez igarotzea utz diezaiola semeari, haur-eskolan beste urte batez egon ahal izan dadin.

- Herritar batek kexa jarri du, ez dagoelako konforme semearen hezkuntza-premiei egindako balorazioarekin; izan ere, medikuek eta irakasleek idatzitako txostenetan jartzen duenaren kontrara, autonomia dela balioetsi da. Adierazi duenez, semea goiztiar jaio zen, atzerapen bat dauka psikomotrizitate-arloan, eta neurogarapenaren nahasmendua eta hizkuntzaren adierazpen-nahasmendua diagnostikatu dizkiote, % 36ko desgaitasun-maila baloratzeaz gainera. Logopedaren eta pedagogo terapeutikoaren laguntza ez ezik, semeak zaintzailearen, hezkuntza-laguntzailearen eta fisioterapeutaren laguntzarekin ere jarraitzea eskatu du. Q24/612.

- Ikertutako kexa – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.

Hezkuntza Departamentuari iradokitzea, adingabeari irailean egingo zaion balorazio berria kontuan hartuta, hezkuntza-premietarako behar dituen neurri eta baliabideak jar ditzala, familiari guztiaren berri emateaz gainera.

- Herritar batek kexa jarri du, Hezkuntza Departamentuak ez diolako utzi semeari eskolako ebaluazio psikopedagogikoan egindako proben kopia eskuratzen, proben emaitzak baino ikusi ezin dituela argudiatuz. Eskatutako informazioa eskuratzeko eskubidea daukala uste du. Q24/663.

- Ikertutako kexa – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.



Hezkuntza Departamentuari iradokitzea interesdunaren semeari egindako proben jabetza intelektual edo industrialaren titularra den konpainia editorialari galde diezaiola ea amak proba horiek eskuratzea onartzen duen eta, hala bada, probetarako sarbidea ematea eska diezaiola.

- Herritar batek kexa jarri du, Hezkuntza Departamentuak ez dizkiolako semeari eman garapen egokia lortzeko behar dituen baliabideak, autismoaren espektroko nahasmendua eta % 37ko desgaitasuna dituen arren, eta, gainera, hainbat aldiz ukatu diolako gabezia hori osatze aldera terapeuta pribatu bat ikasgelara sartzeko aukera. Bere ustez, abuztuaren 21eko 69/2023 Foru Agindua urratzen ari dira (69/2023 Foru Agindua, abuztuaren 21ekoa, Hezkuntzako kontseilariak emana, Nafarroako Foru Komunitateko unibertsitatez kanpoko ikastetxeetako hezkuntza inklusioa arautzen duena). Q24/675.

- Ikertutako kexa – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.

Hezkuntza Departamentuari gomendatzea kexa-egilearen semearen premia zehatzetarako behar den hezkuntza-laguntza areagotu dezala.

- Herritar batek kexa jarri du, 10 urteko semearen inguruabarrak (arreta-defizitaren eta hiperaktibitatearen nahasmendua eta dislexia) ez direlako kontuan hartzen ari; izan ere, ez dituzte aplikatzen hark behar dituen egokitzapenak. Bestetik, irakasleen, zuzendaritza-taldeko kideen eta Hezkuntza Departamentuaren zenbait jarduketa salatu ditu. Q24/1164.

- Ikertutako kexa izapidetzen.

- Herritar batek kexa jarri du, ikastetxeak hiru urte daramatzalako 9 urteko semea, zeinak dislexia, disortografia eta diskalkulia baitauzka, bazter uzten, “alfertzat” jota. Diagnostiko pribatua lortu ondoren, borrokan ari da, hezkuntza-egokitzapen egokiak aplika ditzaten. Adierazi duenez, eskolako bilera batean egoeraren errua leporatu zioten, eta erasotuta sentitu zen; ez zuen irtenbiderik jaso. Semeak behar dituen egokitzapenak aplikatzea eskatzen du. Q24/1166.

- Ikertutako kexa – Erakundeak Administrazioetik jasotako informazioa helarazi zion kexa-egileari, alegazioak egin zitzaizkion. Alegaziorik jaso ez genuenez, amaiera eman genion jarduketari, eta hala jakinarazi interesdunari.



- Herritar batek kexa bat jarri du, eskolak ez diolako alabari uzten azterketetan kalkulagailua erabiltzen, nahiz eta dislexia, diskalkulia eta disgrafia aitortuta eduki. Kritikatu duenez, ikastetxeak ez du baliokotzat jotzen zentro pribatu batean egindako diagnostiko-txostena, proba diagnostikoak ikastetxean bertan egin behar direla argudiatuta. Bere ustez, alabari kalte handia egingo diote, proba horiek berriro eginarazten badizkiote. Q24/1255.
- Kexa izapidetzean zehar ebatzita.

C) Bekak eta laguntzak:

- Herritar batek kexa jarri du, ez dagoelako ados 2024/2025 ikasturterako beka orokorren deialdian aurreikusita dauden errenta-atalaseen kalkularekin, derrigorrezko mailen osteko ikasketak egiten ari diren ikasleei dagokienez; izan ere, gurasoak zaintza partekatuko araubidean banandu edo dibortziatu badira, bi gurasoak hartzen dira kontuan familia-unitaterako, eta, beraz, zaintza partekatua duten guraso bananduen seme-alabentzat zailagoa da bekak lortzea. Adierazi duenez, ezin du bere gain hartu alabaren ikasketen kostua, baina beka ukatu diote, beste gurasoak kaudimen ekonomikoa daukalako. Q24/278.
- Kexa Espainiako Herriaren Defendatzaileari igorrita
- Herritar batek kexa jarri du, Hezkuntza Ministerioak aurretik emandako beka baten zati bat itzultzea eskatu diolako, arrazoiaren berri eman gabe. Adierazi duenez, posta elektronikoz jakinarazi zioten zenbateko bat itzultzeko agindua, baina ez zuen jaso, eta, ondorioz, itzuli beharreko zenbatekoa % 10 areagotu zen. Uste du posta elektronikoa ez dela baliabide egokia hain jakinarazpen garrantzitsua helarazteko. Q24/927.
- Kexa Espainiako Herriaren Defendatzaileari igorrita.
- Herritar batek kexa jarri du, erdi-mailako ziklo bat egiteko emandako ikasketa-beka itzultzea eskatu diolako Hezkuntza, Lanbide Heziketa eta Kirol Ministerioak, premiamendu-probidentzia baten bidez. Kritikatu duenez, aurretik ez du jakinarazpenik jaso, eta ez daki zergatik egin dioten errekerimendu hori. Q24/1071.
- Kexa Espainiako Herriaren Defendatzaileari igorrita.



D) Bizikidetza eta eskola-jazarpena:

- Herritar batek kexa jarri du, elkarbizitza larriki urratzen duten jokabideengatik semearen aurka izapidetutako prozeduran zenbait akats formal eta material gertatu direlako eta, ondorioz, ez delako baliozkoa: besteak beste, epez kanpo ireki da, babesgabetasuna gertatu da, eta irregulartasunak izan dira datuak hartzean. Ofizioz jardutea eskatu du, administrazioak prebarikazioa egin duelako, eta, era berean, ofizioz jardutea eskatu du, adingabeak irakasle baten ustezko erasoetatik eta inplikaturako gainerako irakasleen gelditasunetik babesteko. Q24/33.

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

- Herritar batek kexa jarri du semeak eskolan jasaten duen jazarpenagatik. Salatu duenez, haren espedientean ez dute jaso gaiari buruzko ezer, nahiz eta zentroarekin elkarizketa eta posta-truke ugari egon hainbat urtez. Zuzendaritza inoiz inplikatzen ez dela adierazi du, eta gaur egungo bitartekariak ez diola familiari inolako informaziorik ematen. Q24/192.

- Ikertutako kexa – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.

Hezkuntza Departamentuari gomendatzea eskola-jazarpeneko kasuetan azkar jardun dezala, salatzen diren egoerak ikertuz eta jazarpena pairatzen duten ikasleak babesteko behar diren neurriak hartuz.

Hezkuntza Departamentuari gomendatzea kexak hizpide duen ikaslearen egoerari jarraipena egin diezaiola hala ikasturte honetan, nola hurrengoan, Bigarren Hezkuntzan hasiko baita, eskola-jazarpeneko egoera posibleetatik babesteko, eta, halaber, kexa-egileari semearen hezkuntza- eta gizarte-arloko prozesuari buruzko informazioa eman diezaiola.

- Herritar batek kexa jarri du, institutuak ez duelako bete semeak bi urtez baino gehiagoz jasandako eskola-jazarpenaren harira aktibatutako protokoloa. Salatu duenez, protokoloak galarazi egiten du erasotzaileak eta erasotuak kontakturik izatea, baina adingabeek elkarrekin bukatu zuten futbolean jokatzeko, inolako gainbegiradarik gabe, eta, partida hartan, semeak besoa hautsi zuen, ostiko bat jaso eta lurrera erori ondoren. Q24/637.



- Kexa izapidetzean zehar ebatzita.
- Herritar batek kexa jarri du institutuko irakasle batekin izandako gorabeherengatik, bi astez eskolatik kanporatzea ekarri zutelako. Salatu duenez, irakasleak ez zuen ondo jokatu, eta komentario arrazistak egin zituen ikasturtean zehar. Arlo akademikoan kalte handia pairatzen ari dela azaldu du. Q24/651.
- Ikertutako kexa – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebehargogorazpenik.
- Herritar batek kexa jarri du, semeak ikaskide baten tratuagatik eta haren amaren portaeragatik eskolan daukan egoera dela-eta. Adierazi duenez, etengabe tentsioan egotea eragiten dio, eta, bizikidetzarako bereziki kaltegarriak diren jokaerengatik espedienteak ireki zenetik, tentsio horrek gora egin du. Bere ustez, zentroa ez da egoki erantzuten ari. Q24/695.
- Ikertutako kexa izapidetzen.
- Bi herritarrek kexa jarri dute, ezetsi egin dietelako alabari DBH 3n zegoela irekitako espedienteak eskuratzeko eskaera; aurreko ikasturtean zentroko beste ikasle bati ustez egindako eskola-jazarpenaren harira ireki zioten espedienteak. Q24/734.
- Ikertutako kexa – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.

Hezkuntza Departamentuari gogoraraztea informazio publikoa eskuratzeko eskaerei garaiz eta behar bezala erantzun behar diela legez.

- Bi herritarrek kexa jarri dute, ikastetxe bateko zuzendaritzak ez duelako benetan erantzun alaba izaten ari den bizikidetzaz arazoaren aurrean eta, bereziki, alabak jasandako azken erasoaren aurrean; alaba Haur Hezkuntzan dago, eta maila bereko ikaskide batek sorrarazi dio egoera hori. Kritikatu dutenez, min ematen duen mutikoaren alde jartzen da, gertatutakoa justifikatzen duelako eta gaiari garrantzia kentzen diolako. Ikasle hori modu berezian zaintzea eskatu dute, berriro eraso egin ez dezan. Q24/941.
- Ikertutako kexa – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.

Hezkuntza Departamentuari iradokitzea kexan aipatzen den ikastetxeak Haur Hezkuntzan tratu ona sustatzeko neurriak betetzen dituela zaintzen jarrai dezala eta bizikidetzaz egokia bermatze aldera egiten duen lanari jarraipena egin diezaiola.



- Herritar batek kexa jarri du, irakasle batek sexu-askatasunaren aurka egin ahal izan duen delituaren aurrean Hezkuntza Departamentuak eta eskolak berak jarduteko moduagatik. Jarduteko protokolo bat egotea, Hezkuntza Departamentukoa ez den erakunde batek prozesua gainbegiratzea, kasu zehatz hau ikertzea eta haurren eta nerabeen aurkako indarkeriarekin lotutako edozein neurriren diseinuan eta ezarpenean genero-ikuspegia txertatzea eskatu du. Q24/1063.

- Ikertutako kexa izapidetzen.

- Herritar batek kexa jarri du, semeak eta ikastetxeko beste adingabe batek ahoz izandako liskarra amaitutzat jotzea erabaki arren Arangurengo Oinarrizko Gizarte Zerbitzuek elkarriketa baterako hitzordua jarri ziotelako, arrazoia azaldu gabe, eta, gainera, elkarriketan informazio pribatua eskatzeaz gainera, horretarako arrazoirik eman gabe, semearekin bakarka geratu zirelako. Ikastetxeak babesgabe utzi duela sentitzen du, eta ez zuela salaketa ondo kudeatu, prozedura ez azaltzeaz gainera. Q24/1155.

- Ikertutako kexa izapidetzen.

E) Bigarren Hezkuntza, Batxilergoa eta Lanbide Heziketa:

- Herritar batek kexa jarri du, egindako ikastaro baten harira Hezkuntza Departamentuak emandako ziurtagirian ez direlako datu batzuk agertzen (hala nola ikastaroko orduak eta edukia) eta, ondorioz, ezin izan duelako Lanbide Heziketako modulu bat baliozkotu. Q24/157.

- Ikertutako kexa – Erakundeak Administrazioetik jasotako informazioa helarazi zion kexa-egileari, alegazioak egin zitzaizkion. Alegaziorik jaso ez genuenez, amaiera eman genion jarduketari, eta hala jakinarazi interesdunari.

- Herritar batek kexa jarri du, Batxilergo orokorra egin dutenek (adibidez, semeak) ez daukatelako inolako lehentasunik Goi-mailako Lanbide Heziketara sartzeko, baina bai, ordea, Batxilergo Zientifikoa edo Humanistikoa egin dutenek. Q24/490.

- Kexa ez da onartu, anonimoa delako.

- Herritar batek kexa jarri du, Hezkuntza Departamentuak ukatu egin diolako Goi-mailako Lanbide Heziketan ikasten jarraitzea, Kataluniako Generalitateari



atzeriko titulu bat homologatzeko egindako eskaera ebatzi ez delako eta eskaeraren frogagiria (aurkeztutakoa) indarrean ez dagoelako. Q24/661.

- Ikertutako kexa – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebehargogorazpenik – Kataluniako Síndic de Greuges-i igorri zaio kexa.
- Herritar batek kexa jarri du, alaba datorren ikasturtean hezkuntza-sistemara itzultzea nahi duelako, osasun-arazoengatik utzi behar izan eta gero. Alabaina, arratsaldeetan erdi-mailako ziklo batean eta helduentzako bigarren hezkuntzan onartzeko zailtasunak dituela azaldu du. Q24/712.
- Kexa izapidetzean zehar ebatzita.
- Herritar batek kexa jarri du, Goi-mailako Erradioterapia eta Dosimetria Graduan onartu ez dutelako. Kritikatu duenez, ez zioten informazio egokia eman beste gradu batekin komunak diren modulu profesionalak baliozkotzeari buruz, ezta taldea txikia izateari buruz ere. Informaziora eta araudira sartzeko esteka ez dabilela salatu du, eta prozesua gardenaz ez dela aipatu. Q24/756.
- Ikertutako kexa – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebehargogorazpenik.
- Herritar batek kexa jarri du, goi-mailako zikloko ikasleak onartzeko prozesuan ordezkaritza txikiagoa duen sexurako ezarritako plazen erreserbak emaitza bidegabeak sortzen dituela uste duelako; izan ere, adierazi duenez, batez beste askoz ere nota baxuagoa dutenek ikasketak egiteko aukera dute, sexuagatik bakarrik. Q24/760.
- Ikertutako kexa – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebehargogorazpenik.
- Herritar batek kexa jarri du, Hezkuntza Departamentuak ez duelako 17 urteko semea onartu Lanbide Heziketako ziklo hautatuetan eta, beraz, hezkuntza-sistematik kanpo utzi duelako. Semearen etorkizun akademikoak kezkatuta dauka, eta bidegabea iruditzen zaio gazteei lan-eremura sartu ahal izateko prestakuntza nahikoa ez ematea. Q24/823.
- Ikertutako kexa – Erakundeak Administrazioetik jasotako informazioa helarazi zion kexa-egileari, alegazioak egin zitzan. Alegaziorik jaso ez genuenez, amaiera eman genion jarduketari, eta hala jakinarazi interesdunari.



- Herritar batek kexa jarri du, Hezkuntza Departamentuak ez duelako onartu goi-mailako ziklo hautatuan, bere eta beste pertsona batzuen baremazioan akatsak egitearen ondorioz. Q24/836.

- Kexa izapidetzean zehar ebatzita.

- Herritar batek kexa jarri du, Hezkuntza Departamentuak ez duelako plazen erreserbarik ezartzen genero-indarkeriaren biktimenez, Lanbide Heziketako goi-mailako zikloetara sartzeko. Azaldu duenez, genero-indarkeria jasan zuen erdi-mailako ziklo bat egiten ari zela, eta horrek zuzenean eragin zien notei; horrenbestez, ezinezkoa zaio goi-mailara sartzea. Beste erreserba mota batzuk ezartzen diren moduan (adibidez, desgaitasunen bat dutenentzat, goi-errendimenduko kirolarientzat, hezkuntza-premia bereziak dauzkaten ikasleentzat...), inguruabar hori ere kontuan har dadila eskatzen du. Q24/970.

- Ikertutako kexa – [Ebazpena emanda](#) – Ez onartuta.

Hezkuntza Departamentuari iradokitzea azter dezala Lanbide Heziketako ikasketetarako sarbidean genero-indarkeriaren biktimenezako tokiak gordetzeko aukera.

- Herritar batek kexa jarri du, ikastetxeak ez diolako semeari uzten DBH 1eko matrikula gaztelaniazko eredutik eredu elebidunera aldatzen. Azaldu duenez, aldaketa eskatu eta prozesuan izandako diskriminazioarekin kezkatuta dagoela erakutsi arren, zentroak ezin dela jarraitzen du esaten, araudia aipatuz. Argudiatu du zentroak antolaketa-interesak lehenesten dituela ikasleen eskubideen eta aukeren gainetik. Q24/1120.

- Kexa izapidetzean zehar ebatzita.

- Herritar batek kexa jarri du, Lanbide Heziketako lehenengo maila errepikatu dutenak ingelesa berriro egitera behartzen ari direlako, ikasgaiaren kodea desberdina delako, antza. Adierazi duenez, aurreko ikasturtean gainditu zuen ikasgai hori, 10eko batezbestekoarekin, eta, gainera, aurtengo maila oinarritzekoagoa da. Q24/1233.

- Ikertutako kexa izapidetzen.



F) Unibertsitateko irakaskuntzak:

- Herritar batek kexa jarri du, 2022an atzerriko titulua homologatzeko aurkeztu zuen eskaera ebazten atzeratu egin direlako eta, ondorioz, ezin izan delako lanean hasi. Oraindik espediente-zenbakirik ez daukala esan diote, eta, beraz, Espainiako dokumentazioa lortzeak izapideari eragin diolako susmoa dauka. Q24/50.
 - Kexa Espainiako Herriaren Defendatzaileari igorrita.
- Herritar batek kexa jarri du, gradu-amaierako proiektua gainditu ez duelako, elurte baten ondorioz ezin izan baitzuen Madrilén aurrez aurre aurkeztu. Azaldu duenez, tutoreari abisatu zion, eta nola jokatu begiratu zuela erantzun zion hark; alabaina, inolako berririk izan gabe, suspenditu egin zuela jakinarazi zioten hurrengo egunean. Q24/92.
 - Kexa Espainiako Herriaren Defendatzaileari igorrita.
- Herritar batek kexa jarri du, Nafarroako Unibertsitate Publikoak Iruñeko tanatorio bakarrarekin egiten duelako lan garuna eta gorputza hezkuntza- eta ikerketa-xedez emateko programan. Salatu duenez, funtzionamendua kaskarra denez, ezin izan zuten amaren nahia bete, gorpua zientziari ematekoa, alegia. Q24/100.
 - Ikertutako kexa – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebehargogorarazpenik.
- Herritar batek kexa jarri du, Zientzia, Berrikuntza eta Unibertsitate Ministerioa atzeratzen ari delako 2022an atzerriko titulu bat homologatzeko egindako eskaera ebazteko orduan; gainera, ezin du izapidetze-egoera ikusi, eskaera egin zuenean AIZ zeukalako eta Espainiako nazionalitatea eta NANA beranduago lortu dituelako. Q24/180.
 - Kexa Espainiako Herriaren Defendatzaileari igorrita.
- Herritar batek kexa jarri du, Zientzia, Berrikuntza eta Unibertsitate Ministerioa atzeratzen ari delako goi-mailako hezkuntzako atzerriko titulua homologatzeko eskaera izapidetzeko orduan. Gainera, eskaera aldatzea eskatu duela adierazi du, orain AIZ daukalako, baina ez diote eskaera onartu. Q24/182.
 - Kexa Espainiako Herriaren Defendatzaileari igorrita.



- Herritar batek kexa jarri du, Nafarroako Unibertsitate Publikoak unibertsitatara sartzeko ebaluazio-proben egutegia alda dezan eskatzeko, Psikologiako karrera egin nahi duten Gizarte Zientzietako ikasleek ez dezaten eduki egun batean lau azterketa egin beharrik, oso kaltegarria izan baitaiteke beren errendimendurako. Alabaren kasua aipatu du, arreta-defizita daukanez hogeit hamar minutu gehiago izango baititu azterketa bakoitzeko eta, beraz, egun bakar batean lau azterketa edukiko dituenek, ia-ia zortzi orduz aritu beharko baitu azterketak egiten. Q24/351.
 - Ikertutako kexa – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebehargogorazpenik.
- Herritar batek kexa jarri du, Zientzia, Berrikuntza eta Unibertsitate Ministerioa atzeratzen ari delako duela bi urte baino gehiago atzerriko titulua homologatzeko egindako eskaera izapidetzeko orduan. Q24/601.
 - Kexa Espainiako Herriaren Defendatzaileari igorrita.
- Herritar batek kexa jarri du, Zientzia, Berrikuntza eta Unibertsitate Ministerioa atzeratzen ari delako 2022an atzerriko titulua homologatzeko egindako eskaera izapidetzeko orduan. Bi urteko atzerapen hori kalte handia eragiten ari zaio lan egiteko eta ikasteko aukerari, eta bere lanbidean aritzea galarazten dio. Q24/665.
 - Kexa Espainiako Herriaren Defendatzaileari igorrita.
- Herritar batek kexa jarri du, ezin duelako Nafarroako Unibertsitate Publikoko Ingeniaritza Informatikoko Gradua egin, selektibitatea 1988an egiteagatik. Adierazi duenez, garai hartan 10 punturen gainean baloratzen zen nota, eta, beraz, ez da nahikoa gaur egungo gutxieneko notetara iristeko (gaur, 14 punturen gainean baloratzen dira). Halaber, esan du ez diotela aukerarik ematen 25, 40 eta 45 urtetik gorakoentzako probaren bidez sartzeko. Q24/692.
 - Ikertutako kexa – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebehargogorazpenik.
- Herritar batek kexa jarri du, Hezkuntza, Lanbide Heziketa eta Kirol Ministerioak alabari ezetsi egin diolako Euskal Herriko Unibertsitatean ikasteko garraio- eta egoitza-gastuak ordaintzeko eskatutako beka. Adierazi duenez, aurreko urtean beka eman zioten, eta ez du ulertzen zergatik aurten, egoera ekonomiko berean egonik, ezetsi dioten. Q24/709.



- Kexa Espainiako Herriaren Defendatzaileari igorrita.
- Herritar batek kexa jarri du, unibertsitatera sartzeko 2024ko ebaluazioko ikasgai batean 0 puntu jaso dituelako azterketa entregatzeko unean mugikorraren alarmak jo ostean. Argudiatu duenez, ez zuen nahita egin, gailua “hegazkin moduan” baitzeukan eta, hala ere, jo egin baitzuen. Kalifikazioa berrikustea eskatzen du, nota horrek egin nahi duen unibertsitate-gradura sartzeari zailduko diolako. Q24/832.
- Ikertutako kexa – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebehargogorazpenik.
- Herritar batek kexa jarri du, Nafarroako Unibertsitate Publikoak alabaren matrikulan ez duelako aplikatzen guraso bakarreko familia izateagatik deskontua, matrikula egiteko egunean artean ez zeukalako titulu hori. Azaldu duenez, familiaren egoera gero aldatu zen, baina matrikula egiteko epea bukatu aurretik; hortaz, bere ustez, hobaria aplikatu beharko liokete, atzeraeraginez. Q24/1024.

- Ikertutako kexa – [Ebazpena emanda](#) – Erantzuteke.

Unibertsitateko, Berrikuntzako eta Eraldaketa Digitaleko Departamentuari iradokitzea, datorren ikasturtera begira, Nafarroako Unibertsitate Publikoko prezio publikoen araudiak aukera eman dezala, guraso bakarreko familientzat aurreikusitako hobariari edo antzekoei dagokienez, kondizio erabakigarria matrikula-eskaeraren unetik harago ere egiaztatzeko, ikasturtea hasi arte gutxienez, familia horiei gehiago laguntze aldera.

- Herritar batek kexa jarri du, atzeratzen ari direlako Ekuadorren goi-mailako hezkuntzan lortutako titulua homologatzeko eskaera ebazteko orduan. Bi urte igaro dira eskaera egin zuenetik, eta, beraz, espedienteari eta ebazpena emateko aurreikusitako epeari buruzko informazio zehatza ematea eskatu du. Q24/1184.

- Kexa Espainiako Herriaren Defendatzaileari igorrita.

G) Hizkuntza-eskola ofizialak eta musika-ikasketak:

- Herritar batek kexa jarri du, euskarako EGA mailako hizkuntza-eskakizunaren titulua lortzeko azterketen 2024ko deialdia gardena ez izateagatik. Besteak beste, zuzenketa-irizpideak, egindako akatsak eta zuzentzaileen zenbakia eta nortasuna zehazten ez zirela kritikatu du. Halaber, azterketa berrikusteko egun bakarra



zegoela salatu du, eta aurrez aurre egin behar zela. Gaineratu duenez, hainbat idazki aurkeztu ditu, baina ez diote erantzun. Q24/527.

- Ikertutako kexa – Erakundeak Administrazioetik jasotako informazioa helarazi zion kexa-egileari, alegazioak egin zitzaizkion. Alegaziorik jaso ez genuenez, amaiera eman genion jarduketari, eta hala jakinarazi interesdunari.
- Herritar batek kexa jarri du, Arangurengo Udalak ukatu egin diolako musika-eskolan semearekin laguntzeko hezitzaile pribatu bat egoteko aukera, autismoa diagnostikatuta eta desgaitasuna aitortuta eduki arren. Neurria beharrezkoa iruditzen zaio, gehieneko potentziala garatu ahal izan dezan. Q24/688.
- Ikertutako kexa – Erakundeak Administrazioetik jasotako informazioa helarazi zion kexa-egileari, alegazioak egin zitzaizkion. Alegaziorik jaso ez genuenez, amaiera eman genion jarduketari, eta hala jakinarazi interesdunari.
- Musika-kontserbatorio bateko irakasle-klaustroak kexa jarri du, Hezkuntza Sailaren Ikuskaritza Zerbitzuak zorrotz eta apetzat aplikatzen duelako goi-mailako arte-ikasketen araudia. Adierazi dutenez, arte-jarduera oztopatzen ari zaie, ordutegiarekin eta eskola-egunekin malgu jokatzeko aukera kendu dietelako eta, haien ustez, malgutasun hori ezinbestekoa delako unibertsitate-ikasketen baliokide diren graduiko ikasketak ematen dituen kontserbatorio batean. Q24/733.
- Ikertutako kexa – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebehargogorazpenik.
- Herritar batek kexa jarri du, Nafarroako oinarritzako zikloko musika-hezkuntza ez delako hezkuntza araututzat jotzen eta beste autonomia-erkidego batzuetan bai; izan ere, desberdintasun horren ondorioz, musika-eskola bakoitzak modu asimetrikoan ematen ditu eskolak. Musika-eskola publikoak sortu eta mantentzeko funts publikoak aplikatzean efikazia- eta efizientzia-printzipioak aplikatzen ez direla uste du. Q24/738.
- Ikertutako kexa – [Ebazpena emanda](#) – Ez onartuta.

Hezkuntza Departamentuari iradokitzea baloratu dezala Hezkuntzaren Lege Organikoaren 48.1 artikulua garatzeko aukera, musikako oinarritzako irakaskuntzaren ezaugarriei eta antolaketari buruzkoa hori, eta, hala



badagokio, artikularen ezarpena sustatzeko aukera azter dezala, Nafarroako musikako ikasleek oinarritzko prestakuntza arautu hori egin ahal izan dezaten.

- Herritar batek kexa jarri du, Eguesibargo Udalak ez dizkiolako itzuli, bere aldeko epai judiziala egon arren, 2022/2023 eta 2023/2024 ikasturteetan bidegabe eta neurrigabe kobratutako zenbatekoak, udalaren musika-eskolari zegozkionak, ez baitote aplikatu familia ugarietan edo desgaitasun-egoeretan egokitzen den kuota. Q24/739.

- Ikertutako kexa – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.

Eguesibargo Udalari gomendatzea udalaren musika-eskolako zerbitzuagatik aplikatutako gehiegizko zenbatekoak (ohiko kuotak) laster itzul diezazkiola kexa-egileari, dagoeneko egin ez badu, 2022/2023 eta 2023/2024 ikasturteetan ordainduko dituen zenbatekoek bat egin dezaten familia ugarietan edo desgaitasun-egoeretan egokitzen den kuotarekin.

H) Ikasleen ebaluazioa:

- Herritar batek kexa jarri du, ezin delako sartu 16 urteko semearen Educa plataformara, hark berariaz eskatu ostean. Bere ustez, ikasleari heldutasun-maila baloratu dioten arren, eta erabakia baliozkoa dela balioetsi, semea adingabea da, eta haren zaintza partekatua dauka; hortaz, plataformara sartzeko eta semearen informazio akademikoaren berri izateko eskubidea dauka (bilerak irakasleekin, kalifikazioak...). Q24/53.

- Ikertutako kexa – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.

Hezkuntza Departamentuari gomendatzea kexa-egileari berriro eman diezaiola emantzipatu ez den seme adingabeari dagokion Educa plataformarako sarbidea, bere titulartasuneko guraso-ahalari datxezkion kargak egoki gauzatu ahal izan ditzan.

- Herritar batek kexa jarri du, Hezkuntza Departamentuak ez diolako eman nahi bere semeari buruz eskatu duen hezkuntza-informazioa, errekerimendu judizialarekin izan ezean. Azaldu duenez, guraso-ahalaren erabilera amak egotzita badu ere, berari [aitari] ez diote guraso-ahalaren titulartasuna kendu, eta, beraz, semearen hezkuntzari buruzko informazioa jasotzeko eskubidea dauka. Q24/312.



- Ikertutako kexa – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebehargogorazpenik.
- Herritar batek kexa jarri du, alabari ez diotelako ohorezko matrikula eman Batxilergoan, bigarren maila bi urte akademikotan egiteagatik. Azaldu duenez, alabak osasun-arazo larriak dauzka, eta ospitaleratuta egon behar izan du; beraz, bigarren maila bi ikasturtetan egitea erabaki zuten, zentroarekin ados jarrita. Aplikatzekoa den araudia diskriminatzailea dela uste du. Gaineratu duenez, gaiari buruzko hainbat idazki aurkeztu ditu, baina ez diote erantzun. Q24/558.

- Ikertutako kexa – [Ebazpena emanda](#) – Ez onartuta.

Hezkuntza Departamentuari gogoraztea herritarrek aurkeztutako idazkiak garaiz eta behar bezala ebatzi behar dituela.

Hezkuntza Departamentuari iradokitzea maiatzaren 10eko 45/2023 Foru Agindua alda dezala (45/2023 Foru Agindua, maiatzaren 10ekoa, Hezkuntzako kontseilariak emana, Nafarroako Foru Komunitatean Batxilergoan diharduten ikasleak ebaluatu, mailaz igo eta haiei tituluak emateko era arautzen duena), Batxilergoko bigarren maila urte akademiko bakarrean egiteko betekizuna ken dadin ondo egiaztatutako gaixotasun larriko kasuetan, ohorezko matrikula emateko orduan.

- Herritar batek kexa jarri du, alaba, zeinari duela gutxi arreta-defizitaren eta hiperaktibitatearen nahasmendua diagnostikatu baitiote, ez delako mailaz igoko lau ikasgai gainditu gabe edukitzeagatik Adierazi duenez, tratamendua hasi zuenetik oso bilakaera ona izan du ikasketetan, nahiz eta zentroak behar dituen laguntza- eta errefortzu-neurriak eman ez. Eskolaz aldatu nahi du, baina oraingo mailan ez dago toki hutsik. Bere ustez, mailaz ez igotzeak kalte egingo dio alabaren ikasketen jarraitutasunari. Q24/750.

- Ikertutako kexa – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebehargogorazpenik.
- Herritar batek kexa jarri du, semea Batxilergoan ez igarotzea erabaki duelako ikastetxeak. Bere ustez, zentroak ez ditu semearen interesak, gaitasunak, nahiak eta premiak aintzat hartu, eta irakasleak ez dira inpartzialak izan erabakia hartzean. Q24/785.



- Ikertutako kexa – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebehargogorazpenik.
- Herritar batek kexa jarri du, Hezkuntza Departamentuak ez duelako ondo jardun ikastetxe bateko irakasle gisa salatutako irregulartasunen aurrean; irregulartasun horiek zenbait ikasleren kalifikazioarekin zuten zerikusia. Halaber, adierazi du atzerapenak ikusi dituela salaketaren ondotik hasitako prozeduran, hasieran ez zutela esku hartu, ikuskatzailea aldatu egin dutela eta erantzuten atzeratu egin direla. Q24/1236.
- Ikertutako kexa – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebehargogorazpenik.

I) Doakotasuna:

- Herritar batek kexa jarri du, ikastetxe publiko batean eskola-kuotak kobratzeagatik; izan ere, zail da jakiten zertarako erabiliko diren diru-ekarpen horiek, azalpenak lausoak eta nahasiak izan baitira. Horrekin ondorioztatu duenez, Hezkuntza Departamentuak ez dizkio baliabide nahikoak ematen zentro horri (seguruenik, hezkuntza publiko osoari), eta, beraz, familiek ordaindu behar dute legeak nahitaezkoztat eta doakotzat jotzen duen oinarritzko hezkuntza. Q24/443.
- Ikertutako kexa – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.

Hezkuntza Departamentuari iradokitzea, informazio gutxi egon daitekeenez, beharrezko neurriak har ditzala Elorri HLHIPko ikasleen gurasoek kuotaren ordainketa borondatezkoa dela jakin dezaten.

J) Eskolaldia:

- Herritar batek kexa jarri du, ikastetxe publiko bateko eskolaldia hautatzeko prozedura ez delako inpartziala izan. Kritikatu duenez, zuzendaritzak, klaustroak eta IGEak etengabeko eskolaldi jarraituaren aldeko jarduketak burutu dituzte (mezuak, adierazpenak...), baina ez dago eskolaldi zatituari buruzko komunikatu bakar bat ere. Bere ustez, arrazoi hori dela-eta, bozketaren emaitza ezin da loteslea izan. Q24/165.
- Ikertutako kexa – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebehargogorazpenik.



- Hainbat ikastetxetako zenbait familiak hiru kexa aurkeztu dituzte; hona hemen arrazoa: 06/2023 Foru Aginduak (azaroaren 9koa, Hezkuntzako kontseilariak emana, zeinaren bidez eskolaldi motak arautzen baitira Nafarroako Foru Komunitateko lurralde-eremuan Haur Hezkuntzako bigarren zikloko, Lehen Hezkuntzako eta Hezkuntza Bereziko ikasketak ematen dituzten ikastetxeetarako) baldintza oso zailak eta neurriz kanpokoak ezartzen ditu eskolaldi jarraituak aurrera egiteko, nahiz eta familia gehienek nahi dutena izan. Beren ustez, familiei bidegabe ukatu diete eskolaldi mota hori. Q24/306, Q24/307 eta Q24/316.

- Ikertutako kexak – [Ebazpena emanda](#) – Ez onartuta.

Azaroaren 9ko 106/2023 Foru Agindua (azaroaren 9koa, Hezkuntzako kontseilariak emana, zeinaren bidez eskolaldi motak arautzen baitira Nafarroako Foru Komunitateko lurralde-eremuan Haur Hezkuntzako bigarren zikloko, Lehen Hezkuntzako eta Hezkuntza Bereziko ikasketak ematen dituzten ikastetxeetarako) alda dadin iradokitzea, familien eta legezko ordezkarien kontsultari dagokionez, honela: a) eskolaldi-aukera guztiak, indarrekoa barne hartuta, eztabaidagai eta bozkatzeko modukoak izatea, parte-hartzea ahalik eta handiena izateko eta familien iritziak jasotzeko, b) bozketa horren emaitzak prozedura ez amaiaztatzea eta, beraz, boto-emateen erroldaren 3/5ek aldeko botoa emateko eskakizuna kentzea prozedurak jarraitu ahal izateko.

- Bi eskolatak eskola-kontseilu batek, gurasoen elkarte batek eta hainbat familiak lau kexa jarri dituzte; hona hemen arrazoa: ikastetxe batean eskolaldi jarraitua hautatu da horretarako ezarritako prozeduraren bidez, baina eskolaldi zatitua ezarri da, eskolaldia aldatzeko ezinbestekoa baita garraio bera darabilten ikastetxe guztietako eskola-kontseiluek proposamena onestea, eta beste ikastetxeetan emaitza ez da bera izan. Q24/335, Q24/369, Q24/375 eta Q24/392.

- Q24/335 y Q24/392: Ikertutako kexak – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.

Hezkuntza Departamentuari gomendatzea Mendialdea I HLHIn bozkatutako jardunaldi jarraitua baimendu dezala, ikastetxeak eta bertako familiek adierazitako nahia kontuan hartuta; horretarako, garraio-zerbitzuari dagozkion neurriak hartu ahalko ditu.

- Q24/375: Ikertutako kexa – [Ebazpena emanda](#) – Ez onartuta.



Hezkuntza Departamentuari gomendatzea Orkoiengo San Migel HLHIn bozkaturako jardunaldi jarraitua baimendu dezala, ikastetxeak eta bertako familiek adierazitako nahia kontuan hartuta; horretarako, garraio-zerbitzuari dagozkion neurriak hartu ahalko ditu.

- Q24/369: Landutako gaia, eta [ebazpena emanda](#).
- Herritar batek kexa jarri du; hona hemen arrazoa: 06/2023 Foru Aginduak (azaroaren 9koa, Hezkuntzako kontseilariak emana, zeinaren bidez eskolaldi motak arautzen baitira Nafarroako Foru Komunitateko lurralde-eremuan Haur Hezkuntzako bigarren zikloko, Lehen Hezkuntzako eta Hezkuntza Bereziko ikasketak ematen dituzten ikastetxeetarako) baldintza oso zailak eta neurriz kanpokoak ezartzen ditu eskolaldi jarraituak aurrera egiteko, nahiz eta familia gehienek nahi dutena izan. Beren ustez, familiei bidegabe ukatu diete eskolaldi mota hori. Q24/551.
- Gaia jorratu da, eta [ebazpena emanda](#) dago, baina Administrazioak ez zuen onartu.
- Herritar batek kexa jarri du, ez dagoelako ados eskolan egindako bozketarekin, zeinaren ondorioz eskolaldi jarraituari lau urtez eustea erabaki baita. Bere ustez, eskolaldi-aldaketaren auzia ez zen familien bozketaren mende utzi behar, eskola-kontseiluaren gehiengoak eskolaldi zatituta itzultzea erabaki zuelako. Botoak mailaren arabera haztatzea proposatzen du; hala, bere esanetan, maila baxuenetako ikasleen botoak gehiago balio behar du maila altuenetako ikasleenak baino, bozketaren emaitzak gehiago eragiten dielako lehenengoei. Halaber, ikastetxeak eta irakasleek prozeduran partzialtasunez jokatu dutela salatu du, eskolaldi jarraitua sustatu dutelako. Q24/653.
- Ez da eskubideen urratzerik hauteman.

K) Eskolako instalazioak:

- Herritar batek kexa jarri du, Corellako haur-eskolaren eraikinaren egoera txarrarengatik, arriskuan jartzen baititu haurrak eta beren ahaideak. Q24/152.
- Ez da eskubideen urratzerik hauteman.
- Herritar batek kexa jarri du, Aiegin ez dagoelako ikastetxe publikorik eta, batez ere, proiektua ukatzeko erabili den prozedurarengatik. Adibidez, Udalak eta Hezkuntza Departamentuak izandako bilerara plataforma gonbidatu ez zela, beren eskariei



erantzun ez dietela eta udalerrirako hain garrantzitsua den gai bati buruzko informaziorik eman ez dutela kritikatu du. Q24/181.

- Auzia lehendik jorratu da (eta [ebazpena emanda](#)) – Berriro irekita – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebeharrak gogorarazpenik.
- Herritar batek kexa jarri du, Zizur Nagusiko ikastetxe batzuetako instalazioen egoera osasunaren kalterako zelako ekitaldi baten ondoren eta ez zirelako garbitu eskolak hasi aurretik. Salatu duenez, ikasleek zentroetara joan behar izan zuten, patioetan botilak, kristalak, txiza eta gorozkiak zeudela. Hezkuntza Departamentuan eta Zizur Nagusiko Udalean zenbait instantzia jarri dituela eta erantzun ez diotela gaineratu du. Q24/323.
- Kexa izapidetzean zehar ebatzita.
- Herritar batek kexa jarri du, ikastetxe publiko bateko kanpoko instalazioek eguzkia islatzen dutelako; izan ere, ikasleek ikusmena bortxatu behar izaten dute luzaroan, eta, ondorioz, begiak nekatzen eta gorritzen zaizkie, eta, batzuetan, zorabiatu egiten dira. Gaineratu duenez, estalki bat jartzea edo lurzorua beste kolore batez margotzea proposatu dute, baina horretarako aurrekontu-partidarik ez dagoela erantzun diete, bestelako alternatibarik eman gabe. Q24/386.
- Ikertutako kexa – [Ebazpena emanda](#) – Ez onartuta.
- Hezkuntza Departamentuari eta Iruñeko Udalari iradokitzea egiazta dezatela Paderborn-Lezkairu HLHIPko patioko lurzoruak islak eragiten dituen eta, hala bada, egoera konpontzeko neurriak har ditzatela.*
- Bi herritarrek bi kexa jarri dituzte, Hezkuntza Departamentuak uko egin diolako Iruñeko Basoko BHIko patioaren zati bat estaltzeari. Azaldu dutenez, hainbat urte daramatzate eskaera hori egiten, ikasleek kalteak pairatzen dituztelako euri-egunetan, ikasgaiak kanpoaldean ematen dituztenean eta eskolaz kanpoko jardueretan. Q24/1287 eta Q24/1321
- Ikertutako kexak – Ebazpena emanda 2025ean – Erantzuteke.
- Herritar batek kexa jarri du, Iruñeko ikastetxe publiko bateko ikasgela bat egoera txarrean dagoelako. Bere ustez, ikasgela horrek ez ditu biltzen bertan eskolak eman ahal izateko gutxieneko baldintzak, oso txikia delako eta leihoak (sabai-leihoak) ez direlako irisgarriak. Azaldu duenez, lehen informatika-gela zen, eta eskolak emateko birmoldatu dute. Q24/1301.



- Ikertutako kexa izapidetzen.
- Herritar batek kexa jarri du, Tuterako Huertas Mayores ikastetxeko patioa ez dutelako estali, nahiz eta hainbat aldiz eskatu. Azaldu duenez, azpiegitura hori funtsezkoa da adingabeak eguraldi txarretik babesteko eta eraikineko tenperatura altuak murrizteko. Proiektua dagoeneko idatzita egon arren 2025eko aurrekontuetan finantzaketarik esleitu ez zaiola gaineratu du, eta Administrazio Publikoek arazoa konpontzeko koordinatuta jardun dezatela eskatu. Q24/1354.

- Ikertutako kexa izapidetzen.

L) Teknologia berriak:

- Herritar batek kexa jarri du, ez dagoelako ados bi ikastetxek informatika-ekipo zehatz bat erostera behartzeko hartutako erabakiarekin. Kritikatu duenez, familiei ez zaie ematen aukerarik beren premietara eta ahalmen ekonomikora gehiago egokituko diren bestelako aukerak hautatzeko. Q24/944.

- Kexa ez onartuta, anonimoa delako.

- Bi herritarrek kexa bat jarri dute, semeak bost urtez erabilitako gailu informatikoaren konponketa-gastuak ordaintzea eskatu dielako ikastetxeak. Ez diote ordainketa egiteari uko egiten, baina, beren ustez, semeak ondo erabili du gailua, eta ondo edo gaizki erabili duen jakiteko prozedura egokiari jarraitu behar zaio. Q24/982.

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

M) Hezkuntza-plangintza:

- Ikastetxe publiko bateko Haur Hezkuntzako bigarren mailako hainbat familiak kexa jarri dute, taldean hezkuntza-gabeziak hauteman dituztelako. Salatu dutenez, irakasleak gehiegitan aldatzen dituzte, eta horrek ikasleei eragiten die; halaber, baliabideak falta dira, eta daudenak gaizki erabiltzen dira, ingeles gutxi irakasteaz gainera. Era berean, ikasgelan irakasle laguntzailerik ez dagoela salatu dute. Ikastetxeko zuzendaritzari hobetzeko proposamenak egin dizkioten arren erantzunik eta laguntzarik jaso ez dutela adierazi dute. Q24/225.

- Ikertutako kexa – Erakundeak Administrazioetik jasotako informazioa helarazi zion kexa-egileari, alegazioak egin zitzaizkion. Alegaziorik jaso ez



zenez, amaiera eman zitzaion jarduketari, eta hala jakinarazi interesdunari.

- Hainbat herritarrek kexa jarri dute, ikasgelako ikasle-ratioak murriztu behar direlako. Besteak beste, adierazi dute gehiegizko ratioek eragin negatiboa izaten dutela zenbait alderditan, hala nola hezkuntzaren kalitatea bermatzeko orduan eta aukera-berdintasunean. Horrenbestez, hobekuntzak sartu eta baliabide nahikoak inbertitu behar direla uste dute, haurrei hezkuntza-zerbitzu egokia emateko. Q24/525.

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

- Hainbat familiak kexa jarri dute, Hezkuntza Departamentuak erabaki duelako institutu batean bi batxilergo-lerroetatik (Zientzia eta Teknologia Batxilergoa eta Humanitateen eta Gizarte Zientzien Batxilergoa) bat kentzea datorren ikasturterako; horren ondorioz, ikasgela bakarra egongo da, masifikatuta; hautazko ikasgaien eskaintza murriztuko da (unibertsitatera sartzeko ebaluazioko haztapenari eragingo dio horrek), eta matrikula-eskaera ugari ezetsiko dira. Adierazi dutenez, harremanetan jarri dira Hezkuntza Departamentuarekin, erabakia birpentsatu dezan, baina ez dute erantzunik jaso. Q24/537.

- Kexa izapidetzean zehar ebatzita.

- Ikastetxe bateko zuzendaritzak kexa jarri du, Hezkuntza Departamentuak uko egin diolako Batxilergoko lehenengo mailako laugarren lerroa ituntzeari. Adierazi duenez, laugarren lerroa iragankorra dela eta 100 eskaera baino gehiago egotearen mende dagoela adierazi diote irizpide modura; beraz, 2024/2025 ikasturterako finantzaketa egokituko litzateke, ikastetxeko ikasleen eta atxikitako zentroetako ikasleen eskaera arruntak 100 baino gehiago direlako. Q24/851.

- Ikertutako kexa – [Ebazpena emanda](#) – Ez onartuta.

Hezkuntza Departamentuari gomendatzea kexan aipatutako zentroan Batxilergoko lehenengo mailako laugarren ikasgela itundu dezala, ezarritako ratio gorena gainditzen baita eta administrazio-organoaren ukoa nahikoa justifikatu ez baita.

- Ikastetxe bateko zuzendaritzak kexa jarri du, Hezkuntza Departamentuak uko egin diolako 2024/2025 ikasturtean Lehen Hezkuntzako bigarren mailako ikasgela bitan



banatzeari. Banaketa dagokiela defendatu dute, beren ikasleekin bakarrik gaintitu egiten delako lege ezarritako ikasle-ratioa (25 ikasle) eta, gainera, kanpoko matrikulazio-eskaerak ere badaudelako. Hala egin ezean eskola-ordu gehiago ematea eskatu dute, hezkuntza-premiei erantzun ahal izateko. Departamentuak hitz egin nahi ez duela eta erregistratutako errekursoari eta eskaerei erantzun ez diela kritikatu dute. Q24/869.

- Ikertutako kexa – [Ebazpena emanda](#) – Ez onartuta.

Hezkuntza Departamentuari gomendatzea onar dezala kexa aurkeztu duen ikastetxeak Lehen Hezkuntzako bigarren mailan gela bat bitan banatzeko egindako eskaera.

Hezkuntza Departamentuari gogoraraztea aurkezten dizkioten eskabideak eta errekursoak epearen barruan ebazteko duen legezko eginbeharra.

- IGE batek kexa jarri du, Hezkuntza Sailak ez diolako erantzun ikastetxe publiko bateko Lehen Hezkuntzako bigarren mailako ikasgela bitan banatzeko egindako eskaerari. Bere ustez, hainbeste ikaslerentzat irakasle bakarra egoteak ezin du bermatu gainerakoek duten hezkuntza-kalitate berbera. Eskaerak erantzunik ere jaso ez izana kritikatu du. Q24/1158.

- Ikertutako kexa – Erakundeak Administrazioetik jasotako informazioa helarazi zion kexa-egileari, alegazioak egin zitzaizkion. Alegaziorik jaso ez zenez, amaiera eman zitzaion jarduketari, eta hala jakinarazi interesdunari.

- Herritar batek kexa jarri du, Katalunian eskuratutako Batxilergoko titulua homologatzeko eskaeraren espedienteak ez delako oraindik itxi. Adierazi duenez, Nafarroan homologatu nahi du titulua, baina, horretarako, Kataluniakoa ixtea behar du. Q24/1380.

- Kexa Kataluniako Síndic de Greuges-i igorrita.

N) Haur Hezkuntzako lehenengo zikloa (0-3 urte):

- Herritar batek kexa jarri du, ez dagoelako ados ikasleak Haur Hezkuntzako lehenengo zikloan onartzeko irizpideekin. Kritikatu duenez, puntuazio handiagoa ematen diete diru-sarrera gutxiago dauzkaten familiei, non, normalean, guraso bakarrak egiten baitu lan, eta bi gurasoek lan egiten duten familiak kanpoan



geratzen dira, horietatik izanik seme-alabak zaintzeko benetako premia dutenak. Hori dela-eta, gurasoen lan-egoerak lehentasunezko irizpideen artean egon behar duela uste du. Q24/270.

- Ikertutako kexa – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebehargogorazpenik.
- Herritar batek kexa jarri du, ez dagoelako ados ikasleak haur-eskolan onartzeko irizpideekin. Adierazi duenez, zentroan seme-alabaren bat matrikulatuta egoteak bakarrik puntuatzen du, baina, aurreko urtean, tokia bi anai-arrabarentzat edo gehiagorentzat eskatzeak ere puntuak ematen zituen, eta horrek mesede egingo lioke, bere bi seme-alabek 14 hilabeteko aldea baitute; izan ere, gaur egungo baremoarekin, baliteke seme-alabak eskola desberdinetan onartzea. Gurasoetako bat langabezian egotea ere kontuan hartzen ez dutela esan du. Q24/406.
- Ikertutako kexa – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebehargogorazpenik.
- Herritar batek kexa jarri du, Noaingo Udalak ez dielako erantzun udaleko haur-eskola batean tokia ziurtatzeko jarritako fidantza itzultzea eskatzeko idatzi dituen idazkiei. Q24/480.

- Ikertutako kexa – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.

Noaingo Udaleri (Elortzibar) gogoraztea herritarren idazkiak garaiz eta legearen arabera erantzuteko legezko betebeharra daukala.

- Herritar batek kexa jarri du, Hezkuntza Departamentuak, Haur Hezkuntzako lehenengo zikloko zentroetan onartzeko prozeduran, ez dielako aitortzen erditze anizkoitzetarako ezarritako lehentasuna, berak adopzio anizkoitza egin duelako. Ez dago ados seme-alabatasunaren izaeran bakarrik oinarrituta tratatu desberdina ematearekin, aldi berean bi seme-alaba edo gehiago jasotzen dituzten familiak babestea delako arauaren xedea. Q24/552.

- Ikertutako kexa – [Ebazpena emanda](#) – Ez onartuta.

Hezkuntza Departamentuari gomendatzea Hezkuntzaren Lege Organikoaren 84.2 artikuluan (maiatzaren 3ko 2/2006) eta 16/2024 Foru Aginduen 11.1.j) artikuluan (16/2024 Foru Agindua, martxoaren 1ekoa, Hezkuntzako kontseilariak emana, Nafarroako Foru Komunitatean funts publikoak jasotzen dituzten Haur Hezkuntzako lehen zikloko



ikastetxeetan haurrak onartzeko prozesua arautzen duena) aitortzen den lehentasuna aitor diezaiola interesdunari.

- Herritar batek kexa jarri du, ez dagoelako ados ikasleak haur-eskoletan onartzeko irizpideekin. Gurasoetako bat langabezian egotea eta per capita errenta kontuan hartzen ez direla esan du. Bere ustez, seme-alaba bakarrentzat eta lehenengo seme-alabentzat diskriminatzailea da zentroan anai-arrebak edukitzeagatik puntuak ematea, baita gurasoren batek haur-eskolan lan egiteagatik puntuak ematea ere, kontziliazioa errazago baitute. Q24/591.

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

- Herritar batek kexa jarri du, ez dagoelako ados ikasleak haur-eskoletan onartzeko irizpideekin. Kritikatu duenez, bi gurasoek lan egiteak ez du puntuatzen, baina errenta-aitorpenak bai, eta horrek bi gurasoak edo gurasoetako bat langabezian dauzkaten familiei egiten die mesede. Halaber, kexu da, Hezkuntza Departamentuak ez duelako ezer esan Uharte Arakilgo haur-eskolan bigarren unitate bat jartzeari buruz. Q24/610.

- Kexa izapidetzean zehar ebatzita.

- Herritar batek kexa jarri du, Zizur Nagusiko familiak arazoak izaten ari direlako udalerriko haur-eskolan seme-alabentzako tokia lortzeko orduan eta egoera arintzeko laguntza ekonomikorik ez dagoelako. Q24/615.

- Ikertutako kexa – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.

Zizur Nagusiko Udalari gomendatzea, udalaren zerbitzu publikoak udalerriko biztanleen premien arabera dimentsionatu behar direnez, beharrezko neurriak har ditzala udalaren haur-eskolak udalerriko eskariari erantzun diezaion.

- Herritar batek kexa jarri du, alaba bikiak onartutako haur-eskolan matrikulatzeko epea iraungi delako eta bi tokiei uko egitea ekarri duelako horrek. Matrikula egiteko epeei buruzko informaziorik ez dagoela salatu du. Q24/646.

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



- Herritar batek kexa jarri du, alabetako bat Iruñeko haur-eskola batean eta bigarrena beste batean onartu dituztelako. Bere ustez, alabak adin berekoak ez badira ere, aldi berean eskatu zuenez biak haur-eskoletan onartzea, erditze anizkoitzetan edo zentroan anai-arrebaren bat matrikulatuta edukitzean bezala tratatu beharko zituzketen. Q24/666.

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

- Herritar batek kexa jarri du, Noingo (Elortzibar) familiak zailtasunak izaten ari direlako udalerriko haur-eskolan seme-alabentzako tokia lortzeko orduan. Adierazi duenez, ibarrean erroldatutako familia izateagatik puntuazioa lortu badu ere, ez dituzte eskola horretan onartu, eta bertan erroldatuta ez dauden familia batzuk bai. Ikasgelak berregituratzea eskatu dio Udalari, ibarrean erroldatutako haurrei lehentasuna emateko eta ibarreko ahalik eta haur gehienei tokia emateko. Q24/678.

- Ikertutako kexa – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.

Noingo Udalari (Elortzibar) gomendatzea, udalaren zerbitzu publikoak udalerriko biztanleen premien arabera dimentsionatu behar direnez, beharrezko neurriak har ditzala udalaren haur-eskolak udalerriko eskariari erantzun diezaion.

- Herritar batek kexa jarri du, Noingo (Elortzibar) familiak zailtasunak izaten ari direlako udalerriko haur-eskolan seme-alabentzako tokia lortzeko orduan. Adierazi duenez, ibarrean erroldatutako familia izateagatik puntuazioa lortu badu ere, ez dituzte eskola horretan onartu, eta bertan erroldatuta ez dauden familia batzuk bai. Ikasgelak berregituratzea eskatu dio Udalari, ibarrean erroldatutako haurrei lehentasuna emateko eta ibarreko ahalik eta haur gehienei tokia emateko. Q24/808.

- Ikertutako kexa – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.

Noingo Udalari (Elortzibar) gomendatzea, udalaren zerbitzu publikoak udalerriko biztanleen premien arabera dimentsionatu behar direnez, beharrezko neurriak har ditzala udalaren haur-eskolak udalerriko eskariari erantzun diezaion.



- Herritar batek kexa jarri du, ez dagoelako konforme haur-eskolan 2024/2025 ikasturterako alaba bikiei esleitutako taldearekin. Adierazi duenez, ez dira aurreko ikasturteko ikaskideekin egongo, txikiagoekin baizik; bada, eskolak baliabide nahikorik ez edukitzeagatik gertatu da hori, eta ez, esan duten moduan, beste irizpide batzuen artean adinaren arabera egindako taldekatzearengatik. Q24/932.
 - Ikertutako kexa – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebehargogorazpenik.
- Herritar batek kexa jarri du, semeak gaixotasun metaboliko larri batengatik ez duelako jantokia erabiltzen eta, hala ere, udalerriko haur-eskolak jantokiko kuota kobratzen diolako. Azaldu duenez, askotan eskatu ditu zenbateko horiek, baina lehengaiengatik deskontu bat besterik ez diote eskaini, gainerako gastuak hilerokobratuz. Kuota osoa itzultzea eskatu du, bere ustez ez diotelako kobratu behar semeak erabiltzen ez duen zerbitzu batengatik. Q24/1351.
 - Ikertutako kexa – Ebazpena 2025ean emanda – Ez onartuta.

O) Eskolako garraio- eta jantoki-zerbitzuak:

- Herritar batek kexa jarri du, honako arrazoi honengatik: etxebizitza aldatu du, sei urteko alaba erosoago bizitzeko, garun-paralisia eta % 79ko desgaitasuna baitaizka eta gurpil-aukian ibili behar baitu, eta, aldaketaren ondoren, Hezkuntza Departamentuak utzi egin dio ikastetxera joateko garraio egokituko zerbitzua emateari; ondorioz, familiak bere gain hartu behar du hori. Joan-etorriak egiteko zailtasunak dauzkatela adierazi du, 5 hilabeteko haurtxo bat eta Alzheimer-en gaixotasuna daukan aita (81 urtekoa) zaindu behar dituelako. Q24/34.
 - Ikertutako kexa – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.

Hezkuntza Departamentuari eta Eskubide Sozialetako, Ekonomia Sozialeko eta Enpleguko Departamentuari iradokitzea kexan hizpide den neskak eskolara joateko behar duen garraio lagundua bermatzeko neurriak har ditzala, haurrak sei urte, garun-paralisia eta % 75etik gorako desgaitasuna daukalako.

- Herritar batek kexa jarri du, ez dagoelako ados bere alaben eskola-garraioko ibilbidearekin; bere ustez, ibilbide biribila denez gero, zentzuzkoena litzateke ikasle guztiek denbora bera ematea autobusean, eta, horretarako, ibilbidea bere herrian hasten denez, bera izan beharko litzateke lehena irteten. Hiru urteko alaba



ibilbideko txikiena dela eta bertan denbora gehien (ia bi ordu) igarotzen duena dela kritikatu du. Q24/49.

- Ikertutako kexa – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebehargogorazarazpenik.
- Herritar batek kexa jarri du, Hezkuntza Departamentuak astean birritan ez diolako semeari eskola-garraiorik jartzen etxera itzultzeko; hain zuzen ere, klaseak beranduen amaitzen diren egunetan. Adierazi duenez, beste zerbitzu bat erabiltzeko aukera eman diote, betiere semea autobusa irteten den tokiraino joaten bada; alabaina, aukera hori ezinezkoa dela dio, bi institutuetan eskolak ordu berean amaitzen direlako eta, beraz, ez litzatekeelako iritsiko. Q24/144.

- Ikertutako kexa – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.

Hezkuntza Departamentuari iradokitzea, ekintza-neurri positibo modura, botere publikoek landa-eremuei tratu berezia emateko betebeharra duten neurrian, behar diren neurriak har ditzala kexa-egilearen semeak astegun guztietan erabili ahal izan dezan eskola-garraioa dagokion zentrotik bere udalerrira joateko.

- Herritar batek kexa jarri du, Hezkuntza Departamentuak ez diolako semeari eskola-garraioko zerbitzua ematen, nahiz eta zerbitzua jasotzeko eskubidea izan; semeak hezkuntza-premia bereziak dauzka, eta hezkuntza bereziko zentro publiko batera joaten da. Adierazi du berak eramaten duela semea ikastetxera eta horrek kalte egiten diola bai ekonomikoki, bai lana eta familia-bizitza bateratzeko orduan. Aintzat hartzeko zenbait garraio-alternatiba proposatu ditu, baina ez diote erantzun. Q24/197.

- Kexa izapidetzean zehar ebatzita.
- Herritar batek kexa jarri du, laguntzak emateko orduan diru-sarrerei bakarrik begiratzen zaielako, familia-unitatearen gastuei erreparatu gabe. Adierazi duenez, ama ezkongabea da, genero-indarkeriaren biktima, eta pentsio bat jasotzen du, baliaezintasun handia daukanez ezin duelako lanik egin. Azaldu duenez, pentsio hori jasotzen duenez, eskatutako hainbat laguntza ezetsi dizkiote, diru-sarreraren gehieneko muga gainditzeagatik. Bere ustez, gastuak kontuan hartzen ez dituztenez, ez diote benetako ahalmen ekonomikoari begiratzen. Q24/656.



- Ez da eskubideen urratzerik hautematen – Berriro irekita – Izapidetzean zehar ebatzita.
 - Ikastetxe publiko bateko gurasoen elkarteak kexa jarri du, garraiorik erabiltzen ez duten ikasleen familiek kuota handia ordaindu behar dutelako jantokiagatik. Familia guztien egoerarekin bateragarriagoa izango den prezio bidezkoagoa eskatu dute. Haien ustez, zerbitzu horren finantzaketa- eta funtzionamendu-sistema erregulatzen duen araudiak egoera diskriminatzaileak sortzen ditu. Q24/843.
 - Kexa izapidetzean zehar ebatzita.
 - Herritar batek kexa jarri du, Hezkuntza Departamentuak ez diolako garraio-eskolako zerbitzua aitortzen Down-en sindromea daukan 17 urteko semeari. Itunpeko zentro batean dago eskolatuta, etxetik hainbat kilometrora, eta curriculum bereziko unitatean ikasten du. Bada, ez diote zerbitzua aitortu, ez dagoelako zentro publiko batean eskolatuta eta ez dutelako itunpeko zentro batera deribatu, arreta ona eman diezaioten. Garraio-zerbitzua erabili ahal izatea eskatu du, semeak bi garraio-linea hartu behar dituelako eta hori, gaur-gaurkoz, ez delako egingarria. Q24/873.
 - Ikertutako kexa – [Ebazpena emanda](#) – Ez onartuta.
- Hezkuntza Departamentuari gomendatzea, kexan aipatzen den kasuan, Nafarroako Foru Komunitateak eskola-garraioaren antolaketa eta funtzionamendua erregulatzen dituen foru-aginduan jasotzen den balorazio-txostena egin dezala, ikaslearen desgaitasunak eskualdeko hiri-garraio publikoa erabiltzea galarazten dion jakiteko eta, ondorioz, eskola-garraiorako eskubidea aitortzeko.*
- Herritar batek kexa jarri du, Hezkuntza Departamentuak alabari kendu egin diolako hezkuntza bereziko zentrorra joateko erabiltzen zuen garraio egokituko zerbitzua, zerbitzua harekin partekatzen zuen ikaskideak ikasketak bukatu dituelako. Bere ustez, egokitu dakizkiokeen banakako laguntza eta Estatuko beka ez dira nahikoak, alabak taxi pribatua erabili beharko lukeelako egunean bi aldiz, begirale batek lagunduta. Gainera, ezin du erabili Eskubide Sozialetako, Ekonomia Sozialeko eta Enpleguko Departamentuaren garraio lagundua, Gurutze Gorriak kudeatzen duena. Q24/931.
 - Kexa izapidetzean zehar ebatzita.



- Herritar batek kexa jarri du, Hezkuntza Departamentuak eskolen osteko eskola-garraioa zerbitzua kendu duelako ikastetxe publiko batean. Adierazi duenez, garraiatutako ikasleak bi ordu eta erdiz baino gehiagoz egon behar izaten du zentroan eskolaldia bukatutakoan, eskolaz kanpoko jarduerak bukatu arte; bere ustez, neurri hori ez da batere pedagogikoa, eta landa-inguruneetako familiei kalte egiten die. Q24/945.
 - Ikertutako kexa – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebehargogorazpenik.
- Herritar batek kexa jarri du, Hezkuntza Departamentuak zaintza partekatuan dituen bi seme-alabaren eskola-garraioa ukatu diolako. Adierazi duenez, ez da bizi ikastetxea dagoen udalerrian, eta, umeak berekin daudenean, ez diete garraio-zerbitzua ematen, ez daudelako han erroldatuta. Babesgabetasun-egoeran daudela azaldu du, adingabe bat ezin delako bi tokitan erroldatuta egon; hala, laguntza ekonomiko txiki bat jasotzen badu ere, garraio-arloko irtenbideak behar dituzte. Q24/946.
 - Ikertutako kexa – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebehargogorazpenik.
- Bi herritarrek eta gurasoen elkarte batek hiru kexa jarri dituzte, Hezkuntza Departamentuak 7,5 euroko gehieneko prezioa ezarri duelako eskolajantokietarako, eguneko, baina 1.500 biztanle baino gutxiagoko zenbait udalerri (adibidez, Betelu) kanpoan geratu direlako. Kritikatu dutenez, Beteluko familiek 13,12 euro ordaindu behar dituzte egunean haur bakoitzeko, eta horrek egoera bidegabean uzten ditu, familia-kontziliazioa zailtzen delako eta landa-inguruneei kalte egiten zaielako. Q24/1030, Q24/1048 eta Q24/1060.
 - Kexa izapidetzean zehar ebatzita.
- Herritar batek kexa jarri du, Zizur Nagusiko hainbat ikastetxetako eskola-menuen kalitate txarra dela-eta. Anoak eskasak direla, janaria egoera txarrean dagoela, haragia gordinik egoten dela, arrainak hezur asko edukitzen dituela... adierazi du. Familiek Hezkuntza Departamentuari kexak jarri badizkiote ere, egoerak ez du hobera egin. Q24/1116.
 - Kexa izapidetzean zehar ebatzita.



- Herritar batek kexa jarri du, bere ustez ez direlako egia Hezkuntzako kontseilariak Nafarroako Parlamentuan Zizur Nagusiko ikastetxeetako eskola-jantokiko zerbitzuaren kalitateari buruz esandakoak. Erakunde honek kontseilari horri kexa honen berri emateko eta jendaurreko zuzenketa eskatzeko eskatu du. Q24/1126.

- Kexa ez onartuta, eskumen faltagatik.

- Herritar batek kexa jarri du, Hezkuntza Departamentuak eskola-garraioko zerbitzua ukatu diolako alabari, bere udalerrian ez dagoen programa elebidun batean matrikulatuta egon arren. Adierazi duenez, esan diote alabak egingo duen programa ez dela hizkuntza-eredu bat, hizkuntza-programa bat baizik, eta, beraz, ezin duela garraio-zerbitzua jaso. Antzeko egoeran dauden beste ikasle batzuek autobusa zergatik erabil dezaketen galdetu du, eta toki hutsak esleitzean hizkuntza-programak aintzat hartzea eskatu. Q24/1169.

- Ikertutako kexa – [Ebazpena emanda](#) – Ez onartuta.

Hezkuntza Departamentuari iradokitzea lehentasun-ordenan baloratu dezala udalerriko zentroan programa eleanitzik ez eskaintzeagatik udalerrikoaz bestelako zentro publiko batean eskolatzen diren ikasleek eskola-garraioan hutsik geratutako tokiak erabiltzeko duten eskubidea.

- Herritar batek kexa jarri du, Hezkuntza Departamentuak ikasle bati ez diolako ematen bizi den herritik Noingo institutura joateko eskola-garraioko zerbitzua. Adierazi duenez, hasieran eskubidea zeukala esan bazioten ere, gero tokirik ez zeukala esan zioten. Gaineratu duenez, familiak, lanagatik, ezin du beste geroaleku batera eraman, eta banakako laguntza ez da irtenbidea. Eskola-garraioaren ibilbidea aldatzea eskatu du, udalerrian geroalekua izan dezan. Q24/1216.

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

- Ikastetxe publiko bateko zenbait familiak kexa jarri dute, eskola-jantokiak erregulatzeko araudi berria eman bada ere zenbait arazok hor jarraitzen dutelako. Adierazi dutenez, “jantoki arrunt” deiturikoen kudeaketa familien esku dago oraindik ere, zerbitzuak, hain garrantzitsua izanik, administrazioaren esku egon beharko lukeenean. Prezioak neurrigabe igo izanak zerbitzu eskuragaitz, sostengaezin eta diskriminatzailea bihurtu duela gaineratu dute, eta lanaren eta familiaren kontziliazioa bermatzen ez duela. Q24/1345.



- Ikertutako kexa izapidetzen.

P) Beste batzuk:

- Herritar batek kexa jarri du, IGE batek ez duelako betetzen berori erregulatzen duen araudia eta Hezkuntza Departamentuak ez duelako horren inguruan ezer egin. Adierazi duenez, IGEaren oraingo zuzendaritza-batzordeak, erabat deuseza izateaz gainera, ez baita estatutu sozialen arabera eratu eta ez baitago Nafarroako Elkartearen Erregistroan inskribatuta, ez du aktak begiratzen uzten, eta ez dio aurkaratze-eskaerari erantzun. Q24/766.
- *Ikertutako kexa – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebehargogorazarazpenik.*

3.2.12. Hauteskundeak.

Hauteskundearen arloan, 2 kexa aurkeztu dira, arrazoi hauengatik:

- Auzokide talde batek kexa jarri du, udalerriko alkatea hautatzeko prozedura dela-eta. Beren ustez, udalbatza berriaren eraketa deuseza da, batzorde kudeatzaile bat izendatzeko espedientea hastea egokitzen zelako. Q24/897.
- Ikertutako kexa – Arlo judizialari egokitzeagatik itxita.
- Herritar batek kexa jarri du, Lurralde Kohesiorako Departamentuak dokumentazio zehatz bat errekeritu diolako Urzainkiko Udalari, baita Nafarroako Gobernuak batzorde kudeatzaile bat izenda dezan eskatzeko errekeritu ere, nahiz eta udalbatza legezko prozeduraren bidez eratu. Q24/976.
- Ikertutako kexa – Arlo judizialari egokitzeagatik itxita.

3.2.13. Energia.

2024an, energiarekin lotutako 9 kexa aurkeztu dira. Honako gai hauek azaldu dira kexetan:

- Herritar batek kexa jarri du, Etxebizitza, Gazteria eta Migrazio Politiketako Departamentua atzeratzen ari delako energia-birgaikuntzako jarduketetarako dirulaguntza ezetsi izanaren kontra jarritako gora jotzeko errekurtoa ebazteko orduan. Q24/69.
- Ikertutako kexa – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.



Etxebizitza, Gazteria eta Migrazio Politiketako Departamentuari gogoraraztea herritarren gora jotzeko errekursoak garaiz eta eraz erantzuteko legezko betebeharra daukala.

Etxebizitza, Gazteria eta Migrazio Politiketako Departamentuari gomendatzea lehenbailehen ebatz dezala kexa-egileak 2023ko urtarrilaren 29an jarritako gora jotzeko errekursoa.

- Herritar batek kexa jarri du, Etxebizitza, Gazteria eta Migrazio Politiketako Departamentuak energia-birgaikuntzako jarduketetarako dirulaguntza ezetsi diolako, birgaitutako higiezinako azalera bizigarri desberdinen ziurtagiriak erregistratu dituelako, birgaiketa-lanak egin aurretikoak eta ondorengoak. Ez dago ados, aplikatzekoa den araudian ez delako ezespen-kasu hori jasotzen. Gaineratu du gora jotzeko errekursoa jarri duela baina oraindik ez dela ebatzi. Q24/173.

- Ikertutako kexa – [Ebazpena emanda](#) – Ez onartuta.

Etxebizitza, Gazteria eta Migrazio Politiketako Departamentuari gogoraraztea herritarren gora jotzeko errekursoak garaiz eta eraz erantzuteko legezko betebeharra daukala.

Etxebizitza, Gazteria eta Migrazio Politiketako Departamentuari iradokitzea, azaldutako arrazoiak direla-eta, interesdunaren gora jotzeko errekursoa onets dezala eta energia-birgaikuntzako jarduketetarako dirulaguntza-eskaera onets dezala.

- Herritar batek kexa jarri du, Untzueko Udalak ez diolako utzi etxebizitzan autokontsumorako energia-instalazio fotovoltaiako bat jartzen, Kultura, Kirol eta Turismo Departamentuko Arkitektura Ondarearen Atalak txosten bat eman ondoren, instalazio hori aipatutako higiezinaren babesarekin bateraezina dela jartzen baitu txostenean. Bere ustez, departamentu horrek proposatu dion alternatiba ez da zentzuzkoa. Esan duenez, instalazio fotovoltaiako baten baimenak ez du estetikan oinarritu behar, ingurumen-arrazoietan (hala nola klima-aldaketan) eta arrazoi soziodemografikoetan (hala nola landa-eremuen despokatzean) baizik. Q24/553.

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



- Herritar batek kexa jarri du, Industriako eta Enpresen Trantsizio Ekologiko eta Digitalerako Departamentuak ukatu egin diolako energia berriztagarriak autokontsumitu eta biltegitartzeko laguntza, eskatutako dokumentazio guztia ez aurkezteagatik. Esan duenez, ez zuen jaso dokumentazioa eskatzen zion errekerimendua, eta, beraz, ezin izan zuen hutsegitea konpondu. Q24/632.
 - Ikertutako kexa – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebehargogorazpenik.
- Herritar batek kexa jarri du, Etxebizitza, Gazteria eta Migrazio Politiketako Departamentuak ukatu egin diolako etxebizitzetan energia-efizientzia hobetzeko jarduketetarako laguntza. Babesgabe utzi dutela uste du, ebazpena BOEn argitaratu zutelako zuzenean, eskaera zuzentzeko errekerimendurik egin gabe. Q24/830.
 - Ikertutako kexa – Erakundeak Administrazioetik jasotako informazioa helarazi zion kexa-egileari, alegazioak egin zitzaizkion. Alegaziorik jaso ez zenez, amaiera eman zitzaion jarduketari, eta hala jakinarazi interesdunari.
- Herritar batek kexa jarri du, Etxebizitza, Gazteria eta Migrazio Politiketako Departamentua atzeratzen ari delako etxebizitzetan energia-efizientzia hobetzeko jarduketetarako dirulaguntza ezetsi izanaren kontra jarritako gora jotzeko errekurtsioa ebazteko orduan; etxeko leihoak aldatu ondoren eskatu zuen laguntza. Q24/1000.
 - Ikertutako kexa – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.

Etxebizitza, Gazteria eta Migrazio Politiketako Departamentuari gogoraraztea legez behartuta dagoela aurkezten zaizkion gora jotzeko errekurtsioak garaiz eta behar bezala erantzutera.
- Herritar batek kexa jarri du, Gaztelu plazako parkingean daukan aparkalekuan ez dutelako jarri auto elektrikoa kargatzeko gailurik. Adierazi duenez, Iruñeko Udalak jarraibideak eman zizkion enpresari, baina, urtebete baino gehiago igaro bada ere, enpresak ez ditu egin beharreko doikuntzak egin. Bere esanetan, botere publikoek auto elektrikoak sustatzen dituzten arren, kargagailuen kontuak oztopoa izaten jarraitzen du. Q24/1218.



- Ikertutako kexa – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebehargogorazpenik.
- Herritar batek kexa jarri du, Urrotzeko Udalak, antza, aurretik esandakoaren kontrara, ez diolako utziko etxebizitzan autokontsumorako eguzki-plakak jartzen, hirigune historikoan dagoelako. Argudiatu duenez, etxebizitza oraingoa da, eta, beraz, ez dago babestuta; gainera, Udalak bere eguzki-plakak dauzka hurbileko lurzati batean. Energia-trantsizio bete-betean trabak jartzeak bizikidetzaren askatasun-eskubideak urratzen dituela uste du. Q24/1247.
- Kexa izapidetzean zehar ebatzita.
- Herritar batek kexa jarri du, Industriako eta Enpresen Trantsizio Ekologiko eta Digitalerako Departamentuak ez dizkiolako emango autokontsumorako laguntzen deialdiko 4. pizgarri-programarako laguntzak, eskaera berandu egin zuelako eta aurrekontu nahikorik ez daukalako. Argudiatu duenez, eskaera epe barruan egin zuen. Laguntza horiek esleitzeko kronograma zehatza eskatu du. Q24/1250.
- Ikertutako kexa – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebehargogorazpenik.

3.2.14. Euskara.

Euskararen arloan, **13** kexa aurkeztu dira, arrazoi hauengatik:

A) Errotulazioak eta herritarrentzako komunikazioak:

- Herritar batek kexa jarri du, N-121A errepidean jarritako hainbat seinaleetako errotulazioa gaztelaniaz baino ez dagoelako eta, beraz, euskararen erabilera erregulatzen duen foru-araudia urratzen delako. Q24/55.
- Ikertutako kexa – [Ebazpena emanda](#) – Ez onartuta – Berrir irekita – Izapidetzean zehar ebatzita.

Lurralde Kohesiorako Departamentuari gomendatzea N-121 errepideko seinaleztapena (Iruñetik Gipuzkoarekiko mugaraino) elebitan jar dezala, izen ofiziala elebitan duten biztanleguneetan.

Lurralde Kohesiorako Departamentuari gomendatzea errepide horretako eremu euskaldunean jarritako bide-seinaleztapenean errotulazioa elebitan egin dezala.



Lurralde Kohesiorako Departamentuari gomendatzea errepide horretako eremu mistoan jarritako bide-seinaleztapena elebitan egin dezala.

Lurralde Kohesiorako Departamentuari gomendatzea errepide horretan jarritako bide-seinaleztapenean “Frantzia” adierazpena erabil dezala “Francia” adierazpenaren alloan.

- Euskararen aldeko elkarte batek kexa jarri du, AP-68 autobideko kartel batzuk, “Navarra, Comunidad Foral” eta “Bienvenidos, Reyno de Navarra” diotenak, ez daudelako elebitan. Q24/744.
- Kexa izapidetzean zehar ebatzita.

- Herritar batek kexa jarri du, Nafarroako Foruzaingoaren sare sozialetako edukiak gaztelaniaz bakarrik argitaratzen direlako. Q24/791.

- Ikertutako kexa – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.

Barneko, Funtzio Publikoko eta Justiziako Departamentuari gomendatzea Nafarroako Foruzaingoak sare sozialetan argitaratzen dituen informazioak nahiz komunikazioak gaztelaniaz eta euskaraz egon daitezela.

- Herritar batek kexa jarri du, udalerri batzuetako haur-eskolen izenak euskaraz baino ez daudelako, gaztelaniarako itzulpena egon badagoen arren; bere ustez, Iruñeko Udala euskararen ordenantza urratzen ari da. Q24/870.

- Kexa ez da onartu (gaia aldez aurretik Administrazioari planteatu ez zaiolako).

- Herritar batek kexa jarri du, Lurralde Kohesiorako Departamentuak gaztelaniaz bakarrik idatzi dituelako Belateko tuneletako obren harira jarritako taulak, trafikoko seinaleak eta ohartarazpenak. Q24/987.

- Ikertutako kexa – [Ebazpena emanda](#) – Ez onartuta.

Lurralde Kohesiorako Departamentuari gomendatzea eremu euskaldunean jarritako bide-seinaleztapenean errotulazioa elebitan egin dezala.



Lurralde Kohesiorako Departamentuari gomendatzea zona horretan jarritako bide-seinaleztapenean “Frantzia” adierazpena erabil dezala “Francia” adierazpenaren alloan.

Lurralde Kohesiorako Departamentuari iradokitzea, eremu euskalduneko eta mistoko bide-seinaleei eta euskara erabiltzeko beharrari eta modu zehatzari dagokienez, alde zuzenetik kontsulta egin diezaiola Euskarabidea-Euskararen Nafar Institutuari.

- Herritar batek kexa jarri du, Lizarrako Garcia Orcoyen Ospitaleko karteak eta seinaleak euskararen inguruko araudia urratzen dutelako, nahiz eta Nafarroako eremu mistoan egon. Salatu duenez, euskararen presentzia urria eta okerra da, eta gaztelaniaren azpitik dago. Q24/1131.
 - Kexa izapidetzean zehar ebatzita.
- Euskararen aldeko elkarte batek kexa jarri du, Nafarroako Kontseiluaren karteak errotulazioa gaztelaniaz bakarrik dagoelako eta ez diotelako erantzun elebitan jartzeko egindako eskaerari. Q24/1243.
 - Kexa izapidetzean zehar ebatzita.
- Herritar batek kexa jarri du, Corellako Udalak ez dituelako euskarazko jarduerak sare sozialetan sustatzen, ezta horiek iragartzen edo karteetan jartzen ere; ondorioz, hizkuntza hori ikusezin geratzen da, eta kalte egiten zaie udalerrian euskara erabiltzea erabakitzen dutenei. Q24/1251.
 - Kexa ez onartuta, egilearen datuak faltatzeagatik.

B) Euskarazko irakaskuntza eta aisialdia:

- Herritar batek kexa jarri du, Haur Hezkuntza eta Lehen Hezkuntza inskribatzeko aldia ez diotelako eman ikastetxe publiko batean D ereduak lehen bat sortzeko aukerari buruzko informaziorik. Adierazi duenez, gainera, zentroaren webgunean ere ez da A ereduari buruzko informazioa ondo zehazten. Amaitzeko, udalerriko institutuan, arte-eskolan eta udalaren haur-eskolan A eta D ereduak eskaintzen ez dela aipatu du. Q24/464.
 - Interesdunak atzera egin du.



- Euskararen aldeko elkarte batek kexa jarri du, Hezkuntza Departamentuak matrikulazio-aldia hasi aurreko egunean eten duelako Oibarren D eredudun haur-eskola bat martxan jartzeko egitasmoa, udalerri horretan euskaraz ikasten jarraitzeko aukera ez egoteagatik. Elkaratearen ustez, horrek ez luke egitasmoa oztopatu beharko, proiektuak helburu baitu Oibarren jaiotza-tasaren igoerari erantzutea, landa-eskolak sustatzea, lanaren eta familiaren kontziliazioari laguntzea eta euskarazko irakaskuntza sustatzea. Q24/667.

- Ikertutako kexa – [Ebazpena emanda](#) – Ez onartuta.

Hezkuntza Departamentuari eta Oibarko Udalari gomendatzea, lankidetzan arituz, datorren ikasturtean (0-3 urte bitartekoentzako zikloa) udalerrian euskarazko irakaskuntzari bide emateko neurriak har ditzatela.

- Euskararen aldeko elkarte batek kexa jarri du, Presidentetza eta Berdintasun Departamentuak ez diolako erantzun Nasertic enpresa publikoari eskatutako azterlanen inguruan aurkeztutako eskabide bati; Nafarroako Foru Komunitate osoan ETB3 hartu ahal izateari buruzkoak dira azterlanak. Q24/872.

- Kexa izapidetzean zehar ebatzita.

- Euskararen aldeko elkarte batek kexa jarri du, Hezkuntza Departamentuak ez diolako erantzun Nafarroako Gobernuaren haur-eskoletako euskarazko eta gaztelaniazko lanpostuen eskaintzari eta aurrematrikulei buruz egindako eskaerari. Q24/1042.

- Ikertutako kexa – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.

Hezkuntza Departamentuari gogoraraztea herritarrei informazio publikoa emateko eskaerei garaiz eta behar bezala erantzuteko legezko betebeharra duela.

- Herritar batek kexa jarri du, Mendillorriko Civivox zentroan euskaraz bakarrik ematen den kirol-jarduera batean onartu duten arren ez diotelako matrikula egiten utzi, euskaraz dakitenentzat dela argudiatuta; bere ustez, diskriminatzailea da hori. Hizkuntza ulertu gabe parte hartzeko prest dago, eta joan ahal izatea eskatu du, inori ez diolako apuntatzea galarazi. Q24/1075.

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



3.2.15. Atzeritarrak.

2024an, atzeritar-gaiekin lotutako **63** kexa aurkeztu dira. Honako hauek dira kexetan azaldutako gai nagusiak:

- Herritar batek kexa jarri du, ezinezkoa zaiolako Iruñeko Atzeritarren Bulegoan aurrez aurreko hitzordua lortzea, ezkontideari bizileku-baimena eskatzeko. Kritikatu duenez, hitzordua ezin du aurrez aurre eskatu, telematikoki bakarrik, eta, gainera, hitzordua lortzeko ia-ia ezinbestekoa da abokatu edo notario batengana jotzea. Q24/4.
 - Kexa Espainiako Herriaren Defendatzaileari igorrita.
- Elkartet batek kexa jarri du, Espainiak Dakarren (Senegal) daukan Kontsulatuan hitzordua lortzeko zailtasunak daudelako; familia berriro elkartzeko izapideak egiteko nahi du hitzordua. Adierazi duenez, 2023an eskatutako hitzorduak ez dituzte 2025era arte ematen, eta, gainera, jasotako arreta ez da beti egokia izaten. Q24/18.
 - Kexa Espainiako Herriaren Defendatzaileari igorrita.
- Herritar batek kexa jarri du, Justizia Ministerioa atzeratzen ari delako duela ia urtebete egindako nazionalitate-eskaera ebazteko orduan. Adierazi duenez, Costa Rican jaio eta bizi izan zen, baina ez du Espainiako Enbaxadaren laguntza asko jaso, nahiz eta espainiar baten alaba izan eta ius sanguinis nazionalitatearen transmisioa eskatzen egon. Q24/23.
 - Kexa Espainiako Herriaren Defendatzaileari igorrita.
- Herritar batek kexa jarri du, Nafarroako Gobernuaren Ordezkaritza atzeratzen ari delako salbuespenezko errotze-inguruabarrengatiko bizileku-baimenaren eskaera izapidetzeko orduan, duela zortzi hilabete aurkeztua. Q24/48.
 - Kexa Espainiako Herriaren Defendatzaileari igorrita.
- Herritar batek kexa jarri du, Nafarroako Gobernuaren Ordezkaritzak ezetsi egin diolako salbuespenezko errotze-inguruabarrengatiko bizileku-baimena, aurkeztutako lan-kontratuak ez dituelako biltzen eskatutako betekizunak; halaber, ezespen horren kontra jarritako berraztertze errekurtsoa ebazten atzeratzen ari dela adierazi du. Esan duenez, egoera horrek izugarri eragiten dio, egoera



irregularrean dagoelako Nafarroan duela zazpi urtetik erroldatuta egon arren. Q24/87.

- Kexa Espainiako Herriaren Defendatzaileari igorrita.
- Herritar batek kexa jarri du, Espainiako Gobernuak Nafarroan duen Ordezkaritza atzeratzen ari delako salbuespenezko errotze-inguruabarrengatik aldi baterako egoitza- eta lan-baimenaren eskaera ebazteko orduan, duela lau hilabete baino gehiago aurkeztua. Q24/102.

- Kexa Espainiako Herriaren Defendatzaileari igorrita.
- Herritar batek kexa jarri du, Espainiako Gobernuak Nafarroan duen Ordezkaritza atzeratzen ari delako salbuespenezko inguruabarrengatik aldi baterako bizileku-baimenaren eskaera artxibatu izanaren kontra jarritako berraztertze errekurtsua ebazteko orduan. Adierazi duenez, zegokion tasa ez ordaintzeagatik artxibatu dute eskaera, baina espedientearen jakinarazpenek huts egiteagatik gertatu zen hori, ez baitzioten ordainketa-errekerimendua komunikatu. Q24/118.

- Kexa Espainiako Herriaren Defendatzaileari igorrita.
- Herritar batek kexa jarri du, Espainiako Gobernuak Nafarroan duen Ordezkaritza atzeratzen ari delako bikotekideak eskatutako salbuespenezko inguruabarrengatik bizileku-baimena izapidetzeko orduan. Adierazi duenez, atzerapenak kalte ekonomikoa eragin dio, hegaldi baterako txartelak erosi dituelako baina, eskaera ebatzita ez dagoenez, ezingo dituelako erabili. Q24/142.

- Kexa Espainiako Herriaren Defendatzaileari igorrita.
- Herritar batek kexa jarri du, Justizia Ministerioa Espainiako nazionalitatearen eskaera ebazten berandutu delako. Adierazi duenez, amak beranduago eskatu bazuen ere, dagoeneko eman diote, eta bereak izapidetzen jarraitzen du. Q24/145.

- Kexa Espainiako Herriaren Defendatzaileari igorrita.
- Herritar batek kexa jarri du, Presidentetza, Justizia eta Gorteekiko Harremanetarako Ministerioak artxibatu egin diolako Espainiako nazionalitatea bertan bizitzeagatik emateko eskaera, zenbait dokumentu epe barruan ez aurkezteagatik. Azaldu duenez, ez zioten esan dokumentazioa falta zenik, eta ez zuen jaso horri buruzko jakinarazpenik. Q24/169.



- Kexa Espainiako Herriaren Defendatzaileari igorrita.
- Herritar batek kexa jarri du, Nafarroako Gobernuaren Ordezkaritza atzeratzen ari delako salbuespenezko inguruabarrengatiko (bat-bateko gaixotasun batengatiko) bizileku-baimenaren eskaera ebazteko orduan, duela zortzi hilabete aurkeztua. Q24/205.
- Kexa Espainiako Herriaren Defendatzaileari igorrita.
- Herritar batek kexa jarri du, Espainiako Gobernuak Nafarroan duen Ordezkaritza atzeratzen ari delako errotze-inguruabarrengatiko bizileku-baimena aldatzeko eskaera ebazteko orduan; egoitza- eta lan-baimenari buruzko prestakuntza jasotzeko egin nahi du aldaketa. Q24/319.
- Kexa Espainiako Herriaren Defendatzaileari igorrita.
- Herritar batek kexa jarri du, Espainiako Gobernuak Nafarroan duen Ordezkaritza atzeratzen ari delako salbuespenezko errotze-inguruabarrengatiko bizileku-baimenaren eskaera izapidetzeko orduan; prestakuntza jasotzeko lortu nahi du baimena. Eskaera laster ebaztea behar du, bere eta semearen oinarritzko premiak ordaintzeko modua emango dion enplegua aurkitzeko. Q24/331.
- Kexa Espainiako Herriaren Defendatzaileari igorrita.
- Herritar batek kexa jarri du, Espainiako Gobernuak Nafarroan duen Ordezkaritza atzeratzen ari delako bikotekideak eskatutako salbuespenezko inguruabarrengatiko aldi baterako bizileku-baimena ebazteko orduan, egoera hori kalte handia egiten ari baitzaio familiaren egoera ekonomikoari. Q24/340.
- Kexa Espainiako Herriaren Defendatzaileari igorrita.
- Herritar batek kexa jarri du, Justizia Ministerioa Espainiako nazionalitatearen eskaera ebazten berandutu delako, duela urte eta erdi baino gehiago eskatua. Q24/356.
- Kexa Espainiako Herriaren Defendatzaileari igorrita.
- Herritar batek kexa jarri du, Espainiako Gobernuak Nafarroan duen Ordezkaritza atzeratzen ari delako bere, alabaren eta ilobaren izenean aurkeztutako asilo-eskaerak ebazteko orduan. Adierazi duenez, berandutze horrek izugarri eragin die



eremu guztietan; adibidez, ezin dute lanik egin, ezta izapide jakin batzuk egin ere, edota unibertsitatean ikasteko beka jaso. Q24/363.

- Kexa Espainiako Herriaren Defendatzaileari igorrita.
- Herritar batek kexa jarri du, Kanpo Arazoetako, Europar Batasuneko eta Lankidetzarako Ministerioak emazteari ukatu egin diolako familia berriro elkartzeko aldi baterako bizileku-bisatuaren eskaera, nahiz eta Espainiako Gobernuak Nafarroan duen Ordezkaritzak aurretiko baimena eman, ondorioztatu baitute ezkontideak elkartzearen helburu bakarra beste herrialde batzuetako herritarrek Espainiara sartu eta bertan bizitzeko arauak saihestea dela. Azaldu duenez, ezespen-ebazpenean erabilitako argudioak ez dira egia, eta, beraz, berraztertzeko errekurtsio bat jarri du. Q24/467.
- Kexa Espainiako Herriaren Defendatzaileari igorrita.
- Herritar batek kexa jarri du, Espainiako Gobernuak Nafarroan duen Ordezkaritza berandutzen ari delako duela bost hilabete bizileku-baimena berritzeko egindako eskaera ebazteko orduan. Q24/470.
- Kexa Espainiako Herriaren Defendatzaileari igorrita.
- Herritar batek kexa jarri du, Espainiako Gobernuak Nafarroan duen Ordezkaritza atzeratzen ari delako Iruñeko Atzeritarren Bulegoan izapidetutako zenbait bizileku- eta lan-baimenen eskaerak ebazteko orduan. Salatu duenez, abokatu gisa, eskaera mota horietan epeak sistematikoki betetzen ez direla egiaztatu ahal izan du. Q24/485.
- Kexa Espainiako Herriaren Defendatzaileari igorrita.
- Herritar batek kexa jarri du, Espainiako Gobernuak Nafarroan duen Ordezkaritza atzeratzen ari delako bizileku-baimena berritzeko eskaera ebazteko orduan, duela bi urte baino gehiago aurkeztua, eta horrek galarazi egiten diolako alaba txikia familiarekin elkartzeko izapideak hastera. Azaldu duenez, izapidetze-egoeraz galdetu zuenean, eskaera artxibatu ziotela erantzun zioten, dokumentazio jakin bat epe barruan ez aurkezteagatik. Adierazi du jakinarazpena dagoeneko bizi ez den helbide batera bidali zela. Gaineratu du errekurtsioa jarri zuela baina oraindik ez dela ebatzi. Q24/536.
- Kexa Espainiako Herriaren Defendatzaileari igorrita.



- Herritar batek kexa jarri du, Espainiako Gobernuak Nafarroan duen Ordezkaritza atzeratzen ari delako aldi batez bertan bizi eta besteren kontura lan egiteko baimena luzatzeko eskaera ebazteko orduan, duela zazpi hilabete aurkeztua. Q24/539.
 - Kexa Espainiako Herriaren Defendatzaileari igorrita.
- Herritar batek kexa jarri du, Espainiako Gobernuak Nafarroan duen Ordezkaritza atzeratzen ari delako familia elkartzeko aldi baterako bizileku-baimenaren eskaera ebazteko orduan eta atzeratze horrek kalte handiak eragin dizkiolako; adibidez, lan egiteko zenbait aukera galdu ditu. Gaineratu duenez, espedientearen egoerari buruzko informazioa eskatu du Atzeritarren Bulegoan, baina ez diote erantzun. Q24/545.
 - Kexa Espainiako Herriaren Defendatzaileari igorrita.
- Herritar batek kexa jarri du, Espainiako Gobernuak Nafarroan duen Ordezkaritza atzeratzen ari delako familiaren salbuespenezko errotze-inguruabarrengatiko aldi baterako bizileku-baimenaren eskaera izapidetzeko orduan. Adierazi duenez, Espainiako nazionalitatea daukan adingabe baten aita da, eta, beraz, betekizunak betetzen ditu. Q24/607.
 - Kexa Espainiako Herriaren Defendatzaileari igorrita.
- Herritar batek kexa jarri du, hainbat hilabetez saiatu den arren ezinezkoa izan zaiolako Atzeritarren Bulegoan asilo-eskaera egiteko hitzordua lortzea. Adierazi duenez, arreta eman arte ezingo du lana bilatu, eta familiak ez dauka arreta medikoa jasotzeko eskubiderik, semearen osasun-egoera bereziki kezagarria bada ere. Q24/621.
 - Kexa Espainiako Herriaren Defendatzaileari igorrita.
- Herritar batek kexa jarri du, Justizia Ministerioa atzeratzen ari delako Espainiako nazionalitatearen eskaera ebazteko orduan, duela bi urte baino gehiago aurkeztua. Q24/634.
 - Kexa Espainiako Herriaren Defendatzaileari igorrita.
- Herritar batek kexa jarri du, ezinezkoa zaiolako Iruñeko Atzeritarren Bulegoan aurrez aurreko hitzordua lortzea, asilo-eskaera izapidetu eta egoera



erregularizatzeko. Azaldu duenez, hitzordua presaz behar du, bisatua laster iraungiko delako. Q24/662.

- Kexa Espainiako Herriaren Defendatzaileari igorrita.
- Herritar batek kexa jarri du, ezin duelako aurrez aurreko hitzordua lortu asilo politikoa eskatzeko. Esan duenez, bi hilabete inguru daramatza adierazi dioten plataformaren bidez hitzordua lortzen, baina alferrik. Q24/672.
- Kexa Espainiako Herriaren Defendatzaileari igorrita.
- Herritar batek kexa jarri du, hilabetez saiatu den arren ezinezkoa izan zaiolako Atzeritarren Bulegoan asilo-eskaera egiteko hitzordua lortzea. Q24/698.
- Kexa Espainiako Herriaren Defendatzaileari igorrita.
- Herritar batek kexa jarri du, Espainiako Gobernuak Nafarroan duen Ordezkaritza atzeratzen ari delako familia berriro elkartzeko aldi baterako bizileku-baimenaren eskaera izapidetzeko orduan. Q24/707.
- Kexa Espainiako Herriaren Defendatzaileari igorrita.
- Herritar batek kexa jarri du, hilabetez saiatu den arren ezinezkoa izan zaiolako Atzeritarren Bulegoan asilo-eskaera egiteko hitzordua lortzea. Q24/754.
- Kexa Espainiako Herriaren Defendatzaileari igorrita.
- Herritar batek kexa jarri du, hilabetez saiatu den arren ezinezkoa izan zaiolako Atzeritarren Bulegoan asilo-eskaera egiteko hitzordua lortzea. Q24/773.
- Kexa Espainiako Herriaren Defendatzaileari igorrita.
- Herritar batek kexa jarri du, atzeratzen ari direlako salbuespenezko errotze-inguruabarrengatiko hasierako bizileku-baimenaren eskaera izapidetzeko orduan. Adierazi duenez, horrek arazoak ekarri dizkio; adibidez, gidabaimena edo enplegu-eskatzailearen kondizioa berritzean. Q24/806.
- Kexa Espainiako Herriaren Defendatzaileari igorrita.
- Herritar batek kexa jarri du, lau hilabetez saiatu den arren ezinezkoa izan zaiolako Atzeritarren Bulegoan asilo-eskaera egiteko hitzordua lortzea. Q24/814.
- Kexa Espainiako Herriaren Defendatzaileari igorrita.



- Herritar batek kexa jarri du, 2021ean seme-alaben nazionalitatea eskatu zuelako Espainiak Casablancan daukan Kotsulatu Nagusian eta oraindik erantzun ez diotelako. Adierazi duenez, ez diete erantzuten ez telefono-deiei, ez posta elektronikoei. Q24/841.
 - Kexa Espainiako Herriaren Defendatzaileari igorrita.
- Herritar batek kexa jarri du, ezinezkoa zaiolako Atzeritarren Bulegoan asilo-eskaera egiteko hitzordua lortzea. Azaldu duenez, etengabe hitzordu librerik ez dagoela esaten duen webgune batera deribatzen dute. Q24/844.
 - Kexa Espainiako Herriaren Defendatzaileari igorrita.
- Herritar batek kexa jarri du, Justizia Ministerioa atzeratzen ari delako Espainiako nazionalitatearen eskaera ebazteko orduan, 2021ean aurkeztua. Q24/885.
 - Kexa Espainiako Herriaren Defendatzaileari igorrita.
- Herritar batek kexa jarri du, atzeratzen ari direlako salbuespenezko inguruabarrengatik aldi baterako bizileku-baimenaren eskaera ebazteko orduan, 2023ko urrian aurkeztua. Q24/955.
 - Kexa Espainiako Herriaren Defendatzaileari igorrita.
- Herritar batek kexa jarri du, atzeratzen ari direlako nazioarteko babes-eskaera ebazteko orduan. Azaldu duenez, lan egiteko aukera ematen dion agiri bat dauka, baina hilabete besterik ez zaio geratzen iraungitzeko. Q24/957.
 - Kexa Espainiako Herriaren Defendatzaileari igorrita.
- Herritar batek kexa jarri du, Justizia Ministerioa Espainiako nazionalitatearen eskaera ebazten berandutu delako, 2023ko uztailan aurkeztua. Azaldu duenez, ez diote espediente-zenbakirik ere eman. Q24/975.
 - Kexa Espainiako Herriaren Defendatzaileari igorrita.
- Herritar batek kexa jarri du, Justizia Ministerioa atzeratzen ari delako Espainiako nazionalitate-eskaera ebazteko orduan, duela urtebete baino gehiago aurkeztua. Adierazi duenez, ez du izapidearen berririk izan. Q24/989.
 - Kexa Espainiako Herriaren Defendatzaileari igorrita.

- Herritar batek kexa jarri du, ezetsi egin diotelako gaztelaniaz badakiela egiaztatzeko probarako eta Espainiako ezagutza konstituzional eta soziokulturalen probarako eskatu duen dispentsa. Azaldu duenez, badaki gaztelaniaz, baina zailtasun handiak dauzka idatzizko proba gainditzeko. Gaztelaniaz badakiela berresten duten lekukoen testigantza baliozkotzat ez jotzea kritikatu du. Q24/990.
 - Kexa Espainiako Herriaren Defendatzaileari igorrita.
- Herritar batek kexa jarri du, Justizia Ministerioa Espainiako nazionalitatearen eskaera ebazten berandutu delako. Azaldu duenez, egokitzen ziren tasak ordaindu ditu, baina ez dauka eskaeraren izapidetze-egoerari buruzko informaziorik. Q24/991.
 - Kexa Espainiako Herriaren Defendatzaileari igorrita.
- Herritar batek kexa jarri du, bi urte barrurako (2026rako) lortu duelako nazioarteko babes-eskaera egiteko hitzordua eta ikaragarria iruditzen zaiolako. Q24/996.
 - Kexa Espainiako Herriaren Defendatzaileari igorrita.
- Herritar batek kexa jarri du, atzeratzen ari direlako salbuespenezko errotze-inguruabarrengatiko hasierako bizileku- eta lan-baimenaren eskaera ezesten duen ebazpenaren kontra jarritako berraztertze errekurtsoa ebazteko orduan. Q24/998.
 - Kexa Espainiako Herriaren Defendatzaileari igorrita.
- Herritar batek kexa jarri du, Espainiako Gobernuak Nafarroan duen Ordezkaritza atzeratzen ari delako salbuespenezko errotze-inguruabarrengatiko aldi baterako bizileku-baimenaren eskaera izapidetzeko orduan. Adierazi duenez, atzeratze horrek galarazi egiten dio kamioien gidabaimena lortzeko azterketa egin eta, horrela, enplegarritasuna hobetzea. Q24/999.
 - Kexa Espainiako Herriaren Defendatzaileari igorrita.
- Herritar batek kexa jarri du, Espainiako Gobernuak Nafarroan duen Ordezkaritza atzeratzen ari delako salbuespenezko inguruabarrengatiko aldi baterako bizileku-baimenaren eskaera izapidetzeko orduan; izan ere, atzeratze horren ondorioz, besteren artean, ezingo du egiten ari den prestakuntza-ikastaroa bukatu. Q24/1015.



- Kexa Espainiako Herriaren Defendatzaileari igorrita.
- Herritar batek kexa jarri du, 2021ean eskatu zuelako Espainiako nazionalitatea, baita egokitzen zen tasa ordaindu ere, eta oraindik ebazpenik jaso ez duelako. Adierazi duenez, eskaera “kalifikatzeko” dago, eta, 2023an hizkuntzari eta ezagutzei buruzko proba gainditu bazuen ere, oraindik ez du berririk jaso. Q24/1016.
- Kexa Espainiako Herriaren Defendatzaileari igorrita.
- Herritar batek kexa jarri du, Justizia Ministerioa atzeratzen ari delako Espainiako nazionalitatea bertan bizitzeagatik emateko eskaera ebazteko orduan, duela urtebete baino gehiago aurkeztua. Azaldu duenez, espedientea izapidetze-egoeran dago, nahitaezko txosten ofizialak jasotzeko zain. Q24/1065.
- Kexa Espainiako Herriaren Defendatzaileari igorrita.
- Profesionalen elkargo batek kexa jarri du, Iruñeko Atzeritarren Bulegoan ikusitako disfuntzio hauek salatzeko: atzeratu egiten dira errotze-eskaeren eta prestakuntzagatiko errotze-eskaeren espedienteak izapidetzen; atzeratu egiten dira berraztertze errekurtsoak ebazteko orduan; ezinezkoa da asiloa eskatzeko hitzordua lortzea; ez dago abokatuekin harremanetan jartzeko biderik, espedienteen izapideei buruzko kontsultak egin ditzaten, eta Europar Batasuneko herritarren senideen txartel iraunkorreko eskaera ezesten dute, nahiz eta administrazio-isiltasun positiboagatik egokitu. Q24/1068.
- Kexa ez onartuta, aldi berean planteatu diolako Espainiako Herriaren Defendatzaileari.
- Herritar batek kexa jarri du, hiru hilabete baino gehiago daramatzalako Espainiak Habanan daukan Kontsulatuan hitzordua lortu nahian, senide batentzako bisatua eskatzeko, baina beti erantzuten diotelako ez dagoela hitzordurik libre. Salatu duenez, hitzorduen sistemak bide ematen dio ustelkeriari, batzuek diru-truke lortzen dituztelako hitzorduak. Sistema berrikustea eskatu du, ondo eta eroskeriarik gabe funtziona dezan. Q24/1098.
- Kexa Espainiako Herriaren Defendatzaileari igorrita.
- Herritar batek kexa jarri du, ezin duelako Europar Batasuneko herritarren senideen bizileku-txartela berritu eta iraupen luzeko bizileku-txartelaren eskaera



izapidetzeari uko egin diotelako. Argudiatu duenez, hainbat urte daramatza lanean eta kotizatzen, eta egoerak galarazi egiten dio lan egitea eta aita gisa dituen erantzukizunei aurre egitea. Q24/1111.

- Kexa Espainiako Herriaren Defendatzaileari igorrita.

- Herritar batek kexa jarri du, Espainiako Gobernuak Nafarroan duen Ordezkaritza atzeratzen ari delako salbuespenezko errotze-inguruabarrengatik aldi baterako bizileku-baimenaren eskaerak izapidetzeko orduan; prestakuntza jasotzeko lortu nahi dute baimena hala berak, nola emazteak, eta duela zazpi hilabete baino gehiago aurkeztu zuten eskaera. Q24/1114.

- Kexa Espainiako Herriaren Defendatzaileari igorrita.

- Herritar batek kexa jarri du, Justizia Ministerioa Espainiako nazionalitatearen bigarren eskaera ebazten berandutu delako. Azaldu duenez, lehenengo eskaera artxibatu egin zuten, jatorrizko herrialdean aurrekari penalik ez duelako ziurtagiria epean ez aurkezteagatik. Bere esanetan, ziurtagiria lortu eta homologatzeko prozesuak bederatzi hilabete behar izan zituen, eta hiru hilabeteko epea eman zioten. Lau urte zituenetik bizi da Espainian, eta, beraz, ez du ulertzen dokumentu hori eskatzea. Q24/1141.

- Kexa Espainiako Herriaren Defendatzaileari igorrita.

- Herritar batek kexa jarri du, Justizia Ministerioa Espainiako nazionalitatearen eskaera ebazten berandutu delako, 2021ean aurkeztua. Kritikatu duenez, espedientea izapidetze-egoeran dagoela esaten duen dokumentu bat eman diote, besterik ez. Q24/1167.

- Kexa Espainiako Herriaren Defendatzaileari igorrita.

- Herritar batek kexa jarri du, Nafarroako Gobernuaren Ordezkaritza atzeratzen ari delako seme txikiaren salbuespenezko inguruabarrengatik aldi baterako bizileku-baimenaren eskaera ebazteko orduan, duela ia urtebete aurkeztua. Q24/1179.

- Interesdunak atzera egin du.

- Herritar batek kexa jarri du, Espainiako Gobernuak Nafarroan duen Ordezkaritza atzeratzen ari delako familia-errotzeagatik bizileku-baimenaren eskaera ebazteko orduan, duela ia urte eta erdi aurkeztua. Adierazi duenez, hainbat



kontsulta egin baditu ere, espediente horiek ohi baino gehiago tardatzen dutela baino ez diote esan. Q24/1188.

- Kexa Espainiako Herriaren Defendatzaileari igorrita.
- Herritar batek kexa jarri du, zigorra bete eta espetxean lan egin badu ere ez diotelako bizileku-txartela berritu, espetxetik irten ondoren. Kanporatzeko espedientea ireki zioten, eta horrek lan egitea, ikastea eta eskubideak baliatzea galarazten dio. Gizarteratzea eta bizitza berregin ahal izatea eskatzen du, justiziarekin zuen zorra kitatu duelako. Q24/1192.
- Kexa Espainiako Herriaren Defendatzaileari igorrita.
- Herritar batek kexa jarri du, Espainiako Gobernuak Nafarroan duen Ordezkaritza atzeratzen ari delako salbuespenezko inguruabarrengatik aldi baterako bizileku-baimenaren eskaera ebazteko orduan. Q24/1260.
- Kexa Espainiako Herriaren Defendatzaileari igorrita.
- Herritar batek kexa jarri du, Justizia Ministerioa alabaren nazionalitate-eskaera ebazten berandutu delako, 2022an aurkeztua. Adierazi duenez, eskaera izapidetzen ari dela baino ez diote esan. Q24/1261.
- Kexa Espainiako Herriaren Defendatzaileari igorrita.
- Herritar batek kexa jarri du, Oviedoko Elizbarrutiko Artxiboa berandutzen ari delako bataio-agiriaren eskaera izapidetzeko orduan; agiri hori behar du, nazionalitatea Memoria Demokratikoaren Legearen bidez lortzeko. Adierazi duenez, izapideak urtebete baino gehiago iraun dezakeela esan diote, eskaera ugari daudelako. Zalantzan jarri du informazio hori egia den, baina, egia bada, nazionalitatea bide horretan lortzeko aukera galduko du, epeak iraungiko direlako. Q24/1293.
- Kexa Espainiako Herriaren Defendatzaileari igorrita.
- Herritar batek kexa jarri du, Espainiako Gobernuak Nafarroan duen Ordezkaritza atzeratzen ari delako prestakuntzarako aldi baterako bizileku-eskaera ebazteko orduan. Adierazi duenez, ebazpenik ez jasotzeak galarazi egiten dio enplegua eskuratzea ahalbidetuko liokeen prestakuntza-plana egitea. Q24/1335.
- Kexa Espainiako Herriaren Defendatzaileari igorrita.



- Herritar batek kexa jarri du, Justizia Ministerioa Espainiako nazionalitatearen eskaera ebazten berandutu delako. Adierazi duenez, urtebete baino gehiago igaro da eskaera egin zuenetik. Q24/1344.
 - Kexa Espainiako Herriaren Defendatzaileari igorrita.
- Herritar batek kexa jarri du, urtebete baino gehiago daramalako Espainiako Gobernuak Nafarroan duen Ordezkaritzak bizileku-eskaera ebatzi zain. Q24/1410.
 - Kexa Espainiako Herriaren Defendatzaileari igorrita.

3.2.16. Funtzio publikoa.

3.2.1 epigrafean aipatu bezala, «funtzio publikoa» izenaren barruan sartzen dira Nafarroako Administrazio Publikoekiko funtzionario-harremanetan enplegatu publikoak direnek jarritako kexak.

Arlo honetan, **91** kexa aurkeztu ziren, honako arrazoi nagusi hauengatik:

A) Enplegatu publikoen eskubideak eta betebeharrak:

- Herritar batek kexa jarri du, bitarteko langileei prestasuna, arintasuna eta azkartasuna eskatzen zaizkielako baina administrazioak izapide ugari eta aurrerapen handia eskatzen dizkielako edozein kudeaketa egiteko. Adibidez, baimen bat eskatzeko hamar eguneko aurrerapena eskatzen diote, eta, lantokia aldatzeko, berriz, 48 ordu lehenago abisatu behar zaie, azkenengo bi hilabeteetan hiru aldiz gertatu moduan. Q24/24.
 - Ikertutako kexa – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebehargogorazpenik.
- Herritar batek kexa jarri du, Osasun Departamentuak ez duelako neurririk hartu bere lanpostua bere desgaitasunera egokitzeko. Azaldu duenez, Desgaitasunen bat dutenak Baloratu eta Orientatzeko Taldeak (EVO) lanpostuan aritzeko gai dela adierazi badu ere, lanpostuak berekin dakar pisuak altxatzea eta jarrera behartuak edukitzea, eta horrek kalte larria eragiten dio osasunean. Q24/26.
 - Kexa izapidetzean zehar ebatzita – Berrir irekita – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.



Osasun Departamentuari gogoraraztea desgaitasunen bat dutenei lan egitea galarazten dieten oztopo guztiak kentzeko behar diren neurri guztiak ezarri behar dituela.

Osasun Departamentuari iradokitzea, kontuan hartuta betebeharrak hori ardura eta azkartasun nahikoz ez betetzeak enpleguaren ukoa ekarri ahal izan zuela, antzeko ezaugarriak dauzkan kontratua eskaini diezaiola.

- Bi herritarrek bi kexa jarri dituzte, Erregistro Zibilaren eredu berria eta DICIREG aplikazio informatikoa ezarri ondoren gehiegizko lana ezarri zaielako udal-idazkariei. Azaldu dutenez, “lankidetzak” soil batetik benetako profesionalizazio-premiara igaro dira, eta, zerbitzua ondo emateko, erregistroaren araudiari (jaiotzak, heriotzak, nazionalitatea eskuratzea...) eta programa informatikoari buruzko ezagutzak behar dituzte. Langile laguntzaileak Erregistro Bulego Nagusietan bakarrik jarri dituztela adierazi dute, eta, beraz, udal-langileak babesgabe geratu direla. Udaletan zerbitzu hori emateko figura sortzea eskatu dute. Q24/43 eta Q24/44.

- Ikertutako kexak – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.

Barneko, Funtzio Publikoko eta Justiziako Departamentuari iradokitzea, udal-idazkarien kexak kontuan hartuta, Erregistro Zibilaren eta DICIREG programaren eredu berriaren ezarpenari jarraipena egin diezaiola eta, beharrezkoa bada, Justizia Ministerioarekiko koordinazio-esparruan, zuzenketa-, laguntza- edo errefortzu-neurriak susta edo proposa ditzala.

- Herritar batek kexa jarri du, irakasleen kidegoa B mailan dagoelako, nahiz eta, Bolonia Plana ezarri zenetik, Irakasletza Diplomaturaren tokia Lehen Hezkuntzako Irakaslearen Graduak hartu eta, ondorioz, gradua izanik, kidegoak berez A mailan egon beharko lukeen. Q24/94.

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

- Herritar batek kexa jarri du, bera eta bere emaztea irakasleen kidegorako 2024ko oposizioko epaimahai kalifikatzaile banatan aritzeko izendatu dituztelako. Argudiatu dutenez, izendapen horiek askotariko arazoak eragin dizkiete familiarizazio kontziliatzeko, 9 eta 12 urteko seme-alabak baitaizkate. Hori dela-eta, gurasoetako bat dispentsatzeko eskatu dute, baina eskaera ezetsi diete. Q24/113.



- Ikertutako kexa – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.

Hezkuntza Departamentuari iradokitzea, etorkizuneko hautaketa-prozesuei begira, horiek erregulatzen dituen araudiak kontuan har dezala hautaketa-organoetako kideak dispentsatzeko aukera, izendapen hori adingabeen, desgaituen edo mendekoen zaintzarekin bateraezina dela egiaztatzen denean.

- Herritar batek kexa jarri du, hezkuntza-laguntzako espezialista modura kontratatu zutenetik lan-egoera desegokian aritu delako. Salatu duenez, bi ikaslek eraso egin zioten, fisikoki eta hitzekin, eta ez ikastetxeak, ez Hezkuntza Departamentuak ez dute hartu egoera bideratzeko neurri egokirik. Horren ondorioz, lanpostuari uko egin behar izan dio, eta, beraz, kontratazio-zerrendatik bota dute. Q24/141.

- Ikertutako kexa – [Ebazpena emanda](#) – Ez onartuta.

Hezkuntza Departamentuari iradokitzea behar diren neurriak har ditzala kexa-egilea berriro sartzeko eraso fisikoak eta hitzezkoak jasateagatik utzi behar izan zuen lanposturako deitu zioten kontratazio-zerrendara.

- Herritar batek kexa jarri du, irakasleen kidegorako 2024ko oposizioeko epaimahai kalifikatzaile bateko kide izendatu dutelako. Argudiatu duenez, izendapen horrek familia-bizitza kontziliatzeko arazoak eman dizkio, hiru urteko haur baten guraso bakarreko familia baita berea. Hori dela-eta, dispentsatzea eskatu du, baina eskaera ezetsi diote, deialdian ez delako kasu hori jasotzen. Q24/149.

- Ikertutako kexa – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.

Hezkuntza Departamentuari iradokitzea, etorkizuneko hautaketa-prozesuei begira, horiek erregulatzen dituen araudiak kontuan har dezala hautaketa-organoetako kideak dispentsatzeko aukera, izendapen hori adingabeen, desgaituen edo mendekoen zaintzarekin bateraezina dela egiaztatzen denean.

- Sindikatu batek kexa jarri du, Nafarroako Gobernuak ez duelako uztailaren 1eko 19/2022 Foru Legea betetzen (19/2022 Foru Legea, uztailaren 1ekoa, zeinaren bidez neurriak hartzen baitira Nafarroako Administrazio Publikoetan egonkortze prozesuak gauzatzeko, Enplegu publikoan behin-behinekotasuna murrizteko premiazko neurriei buruzko abenduaren 28ko 20/2021 Legearen ondorioz), langileak mugagabe ez-finko deklaratzeari eta kontratazioan administrazio-



arabidean egoteko gehieneko epeak ez betetzearen ondoriozko konpentsazio ekonomikoari dagokienez. Q24/171.

- Interesdunak atzera egin du.
- Herritar batek kexa jarri du, Administrazioari laguntzeko kontratuak dauzkaten enpresa pribatuetako langileei ez zaizkielako aitortzen ez emandako zerbitzuak, ez antzintasuna. Gainera, Nafarroako Gobernuan informatika-zerbitzuak kontratatzeko sistema zalantzan jarri du, hamarkadak direlako zerbitzuok enpresa pribatuentzako lizitazioen bidez azpikontratatzeko direla, internalizatu beharrean. Q24/258.
 - Ikertutako kexa – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebehargogorazpenik.
- Herritar batek kexa jarri du, Hezkuntza Departamentuak ezetsi egin diolako irakasle eta hezitzaile aldi berean aritzeko bateragarritasun-eskaera. Azaldu duenez, aurreko ikasturtean eskaera bera egin eta onetsi egin zioten, eta orduko inguruabarrak ez dira aldatu. Ez du ulertzen bi tokietan lan egiteko aukera eman zioten argudio juridikoek nolatan justifikatzen duten orain ezespena. Q24/371.
 - Ikertutako kexa – [Ebazpena emanda](#) – Ez onartuta.

Hezkuntza Departamentuari iradokitzea, kasuaren inguruabarrak aintzat hartuta, Gizarte Zerbitzuen egoitza batean bateragarri jo ditzala Lehen Hezkuntzako irakaslearen eta hezitzailearen lanpostuak, balioetsita abuztuaren 30eko 251/1993 Legegintzako Foru Dekretuaren (Nafarroako Administrazio Publikoko Langileen Estatutuaren testu bategina onartzen duenaren) 57. artikuluan jasotzen denak ez duela zertan ekarri kexa-egilearen eskaerari ezezkoa ematea.
- Herritar batek kexa jarri du, Barneko, Funtzio Publikoko eta Justiziako Departamentuak ez diolako arretarik eman izena aldatzeko eskaerari, zergatik eta, esan diotenaren arabera, lan-zama handiegia dutelako, izen berria daraman NANA aurkeztu arren. Q24/442.
 - Kexa izapidetzean zehar ebatzita.



- Herritar batek kexa jarri du, Nafarroako Parlamentua karrera profesionalerako eskubidea urratzen ari zaiolako. Bere ustez, tratu diskriminatzailea ari da jasotzen, gainerako langileekin alderatuta. Q24/483.

- Kexa ez da onartu (gaia aldeztu aurretik Administrazioari planteatu ez zaiolako).

- Herritar batek kexa jarri du, apirilaren 4ko 27/2011 Foru Dekretuak (Nafarroako administrazio publikoetako langile funtzionarioen lanaldiaren murrizketa arautzen duenak) ez duelako zerbitzu-premien mendekoa ez den lanaldi-murrizketako kasutzat jotzen desgaitasuna edukitzea eta/edo adin jakin batetik gorakoa izatea. Adierazi duenez, guraso bakarreko familia da berea, eta, 58 urte eta % 49ko desgaitasun-maila izanda, lanaldi-murrizketa esleitzea gustatuko litzaioke; horrek, bere burua eta alaba zaintzeko modua emateaz gainera, lan hobea egiten lagunduko lioke, baina, indarreko araudiaren arabera, murrizketa hori zerbitzu-premien mende dago, eta ez du ulertzen zergatik. Q24/506.

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

- Profesionalen elkargo batek kexa jarri du, Osasun Departamentuak urriaren 20ko 11/1992 Foru Legea (Nafarroako Osasun Zerbitzua-Osasunbideari atxikitako langileen berariazko erregimenari buruzkoa) betetzen ez duelako, Osasunbidera atxikitako gizarte-langileei karrera profesionala ez aitortzeagatik. Bere ustez, osasun-langileekin eta osasun-sisteman lan egiten duten beste langile batzuekin alderatuta, baita beste autonomia-erkidego batzuetako gizarte-langileekin alderatuta ere, egoera kaskarragoa daukate, berdintasunerako eskubidea eta merezimendu- eta gaitasun-printzipioak urratzen zaizkielako. Q24/729.

- Ikertutako kexa – [Ebazpena emanda](#) – Ez onartuta.

Osasun Departamentuari iradokitzea arau bat egin eta susta dezala, Osasunbidea – Nafarroako Osasun Zerbitzura atxikitako gizarte-langileei gainerako langileentzat aurreikusitako antzeko baldintzetan aitor dakien karrera profesionala.

- Herritar batek kexa jarri du, Barneko, Funtzio Publikoko eta Justiziako Departamentuak uko egin diolako psikologoaren karrera profesionalan mailaz igotzeari (I. mailan dago), balioetsita ez daukala goragoko maila batera igarotzeko eskubiderik; izan ere, aurretik izandako lanpostuetan, “Jarduera sanitarioetan



aritzeko prestakuntza bereziko eta psikologia sanitarioko masterra” ez da betekizuna. Argudiatu duenez, beste lanpostu batzuetan zegoenean, artean ez zegoen psikologo sanitarioaren figurarik, eta, beraz, karrera profesionalerako ezin zen nahitaezko gisa eskatu erregulatuta ez zegoen zerbait. Gainera, eginkizun sanitarioak betetzen zituen. Q24/771.

- Ikertutako kexa – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebehargogorazpenik.
- Sindikatu batek kexa jarri du, Pertsonen Autonomiarako eta Garapenerako Nafarroako Agentziako erizain teknikariak jasaten ari diren diskriminazioa dela-eta. Hauek salatu ditu: ez dute karrera profesionala ezarri; ez daukate egun berezietan lan egiteagatiko osagarriak, ezta arrisku bereziko egoeretan lan egiteagatikorik ere, eta langileak ezin daitezke barne-mailan mugitu, Osasun Sailari atxikitako gainerako osasun-langileei hori guztia aitortu arren. Q24/1180.
- Ikertutako kexa izapidetzen.
- Profesionalen talde batek kexa jarri du, emergentzia sanitarioetako teknikariaren titulazioa lortzeko orduan konparaziozko bidegabekeria gertatzen delako, agerikoa: batzuek, bokazio sanitarioari jarraikiz, bi urtez prestatzea erabakitzen dute; beste batzuek ikasketak linean egitea erabakitzen dute, eta, batez beste, hiru urte behar izaten dituzte; beste batzuek ohiko proba-deialdi irekien bidez lortzen dute titulua, baina, gutxienez, bi deialdi behar izaten dituzte titulua lortzeko, eta, azkenik, Suteak Prebenitu eta Itzaltzeko eta Salbamenduko Zerbitzuan suhiltzaile izateko praktiketan dauden funtzionarioak daude, haien prestakuntza sanitarioak aste gutxi batzuk irautea dituela. Q24/542.
- Ikertutako kexa – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebehargogorazpenik.

B) Lanaldia, oporrak, lizentziak eta baimenak:

- Herritar batek kexa jarri du, Barneko, Funtzio Publikoko eta Justiziako Departamentuak ez diolako erantzun lanaldia eta lan-ordutegia egokitze eskarari; amaren egoera dela-eta egin du eskaera, mendekotasun moderatua baitauka. Salatu duenez, ez diote eman administrazio-isiltasuna egiaztatzen duen ziurtagiririk; ez dituzte espedienteak izapidetzeko ardura duten agintari eta langileak identifikatu, eta ez diote espedientearen kopiarik eman. Q24/111.



- Ikertutako kexa – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.

Barneko, Funtzio Publikoko eta Justiziako Departamentuari gogoraraztea herritarren informazio publikoko eskaerei eta idazkiei garaiz eta eraz erantzuteko legezko betebeharra daukala.

- Herritar batzuek bost kexa aurkeztu dituzte, Nafarroako Foru Komunitateko Administrazioako langile publikoak diren aldetik ezin dituztelako eskuratu ekainaren 28ko 5/2023 Errege Lege Dekretuan familia-bizitza eta bizitza profesionala uztartzen laguntzeko aitortutako baimenak (5/2023 Errege Lege Dekretua, ekainaren 28koa, Ukrainako Gerraren ondorio ekonomiko eta sozialei erantzuteko, La Palma uhartea berreraikitzen laguntzeko eta beste kalteberatasun-egoera batzuei laguntzeko, Europar Batasunaren zuzentarauen transposizioa egiteko, merkataritza-sozietateen egitura-aldaketei eta gurasoen eta zaintzaileen familia-bizitza eta bizitza profesionala uztartzeari dagokienez, eta Europar Batasuneko Zuzenbidea betearazteko eta betetzeko zenbait neurri onartzen eta luzatzen dituen). Q24/84, Q24/150, Q24/194, Q24/195 eta Q24/217.

- Ikertutako kexak – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.

Barneko, Funtzio Publikoko eta Justiziako Departamentuari gomendatzea azkar jardun dezala Foru Komunitateko funtzio publikoaren eremuan Europako Parlamentuaren eta Kontseiluaren 2019ko ekainaren 20ko 2019/1158 Zuzentarauan (EB) familia eta lana bateragarri egiteko jasotzen diren neurriak benetan eta osorik ezartzeko arauak sustatzen.

- Herritar batek kexa jarri du; udal baten musika-eskolako gitarra-irakaslea da, eta udalak ezetsi egin dio eskolarik ematen ez duen orduak (klaseak, emanaldiak, klaustroak eta antzekoak prestatzen ematen dituen orduak) lanaldian sartzeko eta horien konpentsazio ekonomikoa ordaintzeko eskaera, zerbitzuan dirua galtzen dela-eta. Adierazi duenez, beste udalerri batzuetako musika-eskolen hitzarmen kolektiboetan eskolarik gabeko orduak aintzat hartzen dira. Q24/326.

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

- Herritar batek kexa jarri du; izan ere, erizain-lanpostua lortu du merezimendu-lehiaketako ezohiko sistemaren bidez, baina lanpostu horrek % 20,78ko lanaldia eta duintasunez bizitzeko emango ez dion soldata dauzka; bada, halabeharrez onartu behar du, lan-egoera egonkortu nahi badu. Q24/398.



- Ikertutako kexa – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebehargogorazpenik.
- Hiru herritarrek hiru kexa aurkeztu dituzte, Nafarroako Foru Komunitateko Administrazioako langile publikoak diren aldetik ezin dituztelako eskuratu ekainaren 28ko 5/2023 Errege Lege Dekretuan familia-bizitza eta bizitza profesionala uztartzen laguntzeko aitortutako baimenak (5/2023 Errege Lege Dekretua, ekainaren 28koa, Ukrainako Gerraren ondorio ekonomiko eta sozialei erantzuteko, La Palma uhartea berreraikitzen laguntzeko eta beste kalteberatasun-egoera batzuei laguntzeko, Europar Batasunaren zuzentarauen transposizioa egiteko, merkataritza-sozietateen egitura-aldaketei eta gurasoen eta zaintzaileen familia-bizitza eta bizitza profesionala uztartzeari dagokienez, eta Europar Batasuneko Zuzenbidea betearazteko eta betetzeko zenbait neurri onartzen eta luzatzen dituen). Q24/407, Q24/520 eta Q24/593.
- Landutako gaia, eta [ebazpena emanda](#).
- Herritar batek kexa jarri du, Atarrabiako Udalak irizpide zorrotzegia erabiltzen duelako Nafarroako Administrazio Publikoetako Langileen Estatutuan duela gutxi antzinatasunagatik aitortutako opor-egun gehigarriak baliatzeko eta, beraz, egunok elkarrekin eta zerbitzu bakoitzaren egutegiaren arabera hartu behar dituztelako. Adierazi duenez, irizpide horrekin ados ez zegoenez, sindikatuetara jo zuen, eta haiek enpresa-batzordeari planteatu zioten gaia, baina batzordekide gehienek ezetsi egin zuten. Q24/453.
- Ikertutako kexa – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebehargogorazpenik.
- Sindikatu batek kexa jarri du, ez dagoelako ados barneko mediku egoiliarrek (BAME) kontingentzia-zerrendetan nahitaez inskribatu behar izatearekin. Uste duenaren arabera, premia mota horiek estaltzeko, pizgarri-dun borondatezko zerrendak egin beharko lirатеke, edo, bestela, ordaindutako guardia-sistema lokalizatu bat ezarri. Adierazi duenez, ez daude zerrenda horiek egotearen kontra, baina bai barneko mediku egoiliarrek derrigorrez inskribatu behar izatearekin, ordain egokirik gabe. Q24/468.
- Ikertutako kexa – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebehargogorazpenik.



- Herritar batek kexa jarri du, Hezkuntza Departamentuak eta Barneko, Funtzio Publikoko eta Justiziako Departamentuak ezetsi egin diotelako 2023an sortu baina kontsumitu ez zituen opor-egunez eta norbere gauzetarako egunez gozatzeko eskubidea; egun horiek lanpostu batean sortu ziren, egonkortze-prozesu batean beste lanpostu bat lortu eta hartu aurretik. Salatu duenez, ez zioten ondo azaldu lanpostu berrira sartu aurretik baliatu behar zituela egunok. Q24/507.
 - Kexa izapidetzean zehar ebatzita.
- Herritar batek kexa jarri du, Nafarroako Foru Komunitateko Administrazioako langile publikoak diren aldetik, ezin dituztelako eskuratu ekainaren 28ko 5/2023 Errege Lege Dekretuan familia-bizitza eta bizitza profesionala uztartzen laguntzeko aitortutako baimenak (5/2023 Errege Lege Dekretua, ekainaren 28koa, Ukrainako Gerraren ondorio ekonomiko eta sozialei erantzuteko, La Palma uhartea berreraikitzen laguntzeko eta beste kalteberatasun-egoera batzuei laguntzeko, Europar Batasunaren zuzentarauen transposizioa egiteko, merkataritza-sozietateen egitura-aldaketei eta gurasoen eta zaintzaileen familia-bizitza eta bizitza profesionala uztartzeari dagokienez, eta Europar Batasuneko Zuzenbidea betearazteko eta betetzeko zenbait neurri onartzen eta luzatzen dituenen). Q24/617.
 - Landutako gaia, eta [ebazpena emanda](#).
- Herritar batek kexa jarri du, Eguesibargo Udalak ezetsi egin diolako lanpostuko ordutegiak egokitze eskaera; alaba adingabeak zaintzeko eskatu du egokitzapena, haietako batek desgaitasuna daukalako eta besteak eskolan eta etxean ikasten duelako. Gaineratu duenez, hainbat urte zeramatzan egokitzapen horrekin. Q24/948.
 - Ikertutako kexa – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebehargogorazpenik.
- Herritar batek kexa jarri du, Osasun Sailak baliogabetu egin duelako heren batean murriztutako lanaldia lanegun osoetan egitea ahalbidetzen zion ebazpena; bizikide duen adineko ama zaintzeko antolatu nahi du lanaldia horrela. Bere ustez, ezin dute ebazpena “zerbitzu-premiengatik” baliogabetu, bestelako arrazoirik eman gabe, kaltea edo asaldura ondo justifikatu behar baita ebazpena aurkaratzeko; gainera, ez diote jarraitu ebazpena deuseztatze prozedurari. Q24/1005.
 - Kexa izapidetzean zehar ebatzita – Berrito irekita – Izapidetzen.



- Herritar batek kexa jarri du; irakaslea da, eta 2023ko irailetik 2024ko maiatzera bitartean lanaldia murriztea eskatu zuen, alaba zaintzeko, baina Hezkuntza Departamentuak adierazi zion 2024ko abuztura arte baino ez ziotela onartuko, eta ukatu egin diote murrizketa lehenago amaitzea. Bidegabea iruditzen zaio irakasleek lanaldi-murrizketak beren premien arabera bukatzeko eskubiderik ez edukitzea, beste langile batzuek badutelako eskubide hori. Q24/1054.
 - Ikertutako kexa – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebehargogorazpenik.
- Herritar batek kexa jarri du, Nafarroako Ospitale Unibertsitarioan daukan lanpostuarekin ezinezkoa zaiolako familia eta lana bateragarri egitea. Adierazi duenez, alaba zaindu ahal izateko ordutegi finkodun lanpostu huts bat hitzeman zion gainbegiratzailleak, baina, gerora, lanpostu hori bete ezin zuela esan zioten, adingabea zaintzeko lanaldi-murrizketa zeukalako. Bere esanetan, inoiz ez zioten adierazi hori oztopoa izango zenik, eta bere egoerara hobeto egokitzen diren beste lanpostu batzuk hautatzeko aukera galdu du. Horrek guztiak antsietatea eragiten dio, osasun metalari kalte egiteaz batera. Q24/1151.
 - Kexa izapidetzean zehar ebatzita.
- Herritar batek kexa jarri du, Barneko, Funtzio Publikoko eta Justiziako Departamentuak ukatu egin diolako Oviedon mediku-kontsulta batera joateko baimen ordaindua, Nafarroako osasun-zerbitzu publikoan nahiz eremu pribatuan ere egin daitekeen kontsulta bat dela iritzita. Gero, tokiko kontsultetarako ematen den denbora baliokidea zenbatzeko proposatu zuen, baina horri ere ezetz erantzun zion. Baimen-orduak edo -egunak emateko eskatu du. Q24/1221.
 - Ikertutako kexa – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebehargogorazpenik.
- Herritar batek kexa jarri du, Nafarroako Foru Komunitateko funtzionarioei eta administrazio-araubidean kontratatutako langileei bigarren mailara arteko senide bat ospitaleratzeagatik onartzen zaien baimen ordainduaren iraupena txikiagoa delako beste komunitate batzuetan edo sektore pribatuan onartzen dena baino. Adierazi duenez, egoera horrek oporrak erabiltzera eta etxetik lan egitera behartzen du sei urteko semea zaintzeko, duela gutxi ebakuntza bat egin diotelako. Neurria diskriminatzailea iruditzen zaio, eta Nafarroako Administrazio Publikoetako Langileen Estatutua eguneratzeko prozesua azkartzea eskatu du,



edo, bestela, baimen horiek luzatuko dituen araudi iragankor bat ezar dadila. Q24/1355.

- Ikertutako kexa izapidetzen.
- Herritar batek kexa jarri du, Barneko, Funtzio Publikoko eta Justiziako Departamentuak ez dielako erantzun lana eta familia bateratzeko xedez astean bi egunez etxetik lan egiteko eskatzeko aurkeztu dituen bi eskabideri. Q24/1397.
- Kexa izapidetzean zehar ebatzita.

C) Erretiroa eta eskubide pasiboak:

- Bi herritarrek bi kexa jarri dituzte, Barneko, Funtzio Publikoko eta Justiziako Departamentuak uko egin diolako Nafarroako Administrazio Publikoetako montepioetako funtzionarioen eskubide pasiboen sistemako jubilatutako gisa pentsio-gehigarria aitortu eta ordaintzeari, 2016an hartu zutelako erretiroa eta 2019ko otsailean jarri zelako indarrean. Beren ustez, konparaziozko bidegabekeria sortu da erretiroa 2019tik aurrera hartu duten lankideekiko, baita Gizarte Segurantzaren Araubide Orokorren mende dauden pertsonen ere, haiei 2016tik aitortzen baitzaie. Q24/559 eta Q24/560.
- Ikertutako kexak – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebehargogorazpenik.
- Bi herritarrek bi kexa jarri dituzte, Hezkuntza Departamentuak nahitaezko erretirorako adina (65 urte) bete duten ikasturtearen amaieran erretiratu dituelako. Adierazi dutenez, Gizarte Segurantzaren Araubide Orokorren arabera, oraindik garaiz daude ohiko erretiroa hartzeko, eta, beraz, ordura arte lanean jarraitzea eskatu dute. Q24/618 eta Q24/669.
- Ikertutako kexak – [Ebazpena emanda](#) – Ez onartuta.

Barneko, Funtzio Publikoko eta Justiziako Departamentuari iradokitzea Gizarte Segurantzaren Araubide Orokorrean afiliatutako funtzionarioen nahitaezko erretirorako adina aldatzea susta dezala, dagokion kotizaziopeko pentsioa jasotzeko aukera izan dezaten.

- Herritar batek kexa jarri du, Hezkuntza Departamentuak nahitaezko erretirorako adina (65 urte) bete duen ikasturtearen amaieran erretiratu duelako, nahiz eta adin hori betetzen zuenetik aurrera zerbitzu aktiboan jarraitzeko baimena eduki.



Adierazi duenez, Gizarte Segurantzaren Araubide Orokorren arabera, oraindik garaiz dago ohiko erretiroa hartzeko, eta, beraz, ordura arte lanean jarraitzea eskatu du. Q24/943.

- Gaia jorratuta dago, eta [ebazpena emanda](#), baina ez da onartu.
- Bi herritarrek bi kexa jarri dituzte, Hezkuntza Departamentuak nahitaezko erretirorako adina (65 urte) bete duten ikasturtearen amaieran erretiratu dituelako. Adierazi dutenez, Gizarte Segurantzaren Araubide Orokorren arabera, oraindik garaiz daude ohiko erretiroa hartzeko, eta, beraz, ordura arte lanean jarraitzea eskatu dute. Q24/962 eta Q24/973.
- Gaia jorratuta dago, eta [ebazpena emanda](#), baina ez da onartu.
- Herritar batek kexa jarri du, Hezkuntza Departamentuak nahitaezko erretirorako adina (65 urte) bete duen ikasturtearen amaieran erretiratu duelako. Adierazi duenez, Gizarte Segurantzaren Araubide Orokorren arabera, oraindik garaiz dago ohiko erretiroa hartzeko, eta, beraz, ordura arte lanean jarraitzea eskatu du. Q24/1239.
- Gaia jorratuta dago, eta [ebazpena emanda](#), baina ez da onartu.
- Herritar batek kexa jarri du, Barneko, Funtzio Publikoko eta Justiziako Departamentuak amatasunagatik osagarria ukatu diolako otsailaren 18ko 7/2019 Foru Legearen (Nafarroako administrazio publikoen montepioetako funtzionarioen eskubide pasiboen araubide iragankorrari buruzkoaren) babespean. Azaldu duenez, Estatutuko araudiak aukera ematen du Gizarte Segurantzaren Araubide Orokorrean jubilatzen direnek osagarria jaso dezaten, aurretiaz jubilatzei ez; hala ere, foru-legedia ez da aldaketa horietara egokitu, eta, beraz, adinean oinarritutako diskriminazioa ezartzen zaie montepioetako araubidekoak direnei. Halaber, berdintasun-printzipioa urratzen da. Q24/1400.
- Ikertutako kexa izapidetzen.

D) Diziiplina-prozedurak:

- Herritar batek kexa jarri du, Hezkuntza Departamentuak diziiplina-prozedura ireki diolako ustez falta larri bat egiteagatik. Ez dago ados prozedura irekitzea eragin duten arrazoiekin, jarraitu den prozedurarekin eta prozeduraren berri emateko erabilitako bidearekin. Q24/840.



- Ez da eskubideen urratzerik hauteman.

E) Lanpostuak betetzea:

- Sindikatu batek kexa jarri du, Barneko, Funtzio Publikoko eta Justiziako Departamentua atzeratzen ari delako bere ordezkatuak jarritako gora jotzeko errekurtsua ebazteko orduan; Nafarroako Foruzaingoa lehengo agente izateko 44 lanpostu betetzeko deialdiko epaimahai kalifikatzaileak merezimenduak baloratzeko duen moduaren kontra jarritako erreklamazioa ezetsi izanaren aurka jarri du gora jotzeko errekurtsu hori (kategoriaz igotzeko prozedura bidez beteko dira lanpostuak, barne-promozioan). Q24/99.

- Ikertutako kexa – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.

Barneko, Funtzio Publikoko eta Justiziako Departamentuari gogoraraztea gora jotzeko errekurtsoei garaiz eta behar bezala erantzun behar diela.

- Herritar batek kexa jarri du, 2016ko eta 2019ko oposizioak gainditu eta plaza lortu zuten Gorputz Hezkuntzako (D eredu) irakasleak oraindik behin-behinean ari direlako eta destinorik ez daukatelako. Bere ustez, egoera bidegabekoa da hori, lekualdaketa-lehiaketetan parte hartzeko orduan kaltea eragiten dielako eta hezkuntza-komunitateari ere kaltea eragiten dielako, behin-behinekotasunak bitartekotasuna sortzen duelako eta horrek ez dielako uzten beren hezkuntza-proiektuak aurrera eramaten. Adierazi duenez, zenbait eskaera aurkeztu dituzte Hezkuntza Departamentuarekin bilerak izatea eskatzeko, baina ez dute inolako erantzunik jaso. Q24/136.

- Ikertutako kexa – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.

Departamentuari gogoraraztea legezko betebeharra duela herritarren idazkiei epe eta modu egokian erantzuteko.

Departamentuari iradokitzea, interesdunaren eta antzeko egoeran dauden gainerako funtzionarioen egoera aztertu ondoren, behin betiko destinoa lortzeko beharrezko neurriak azter ditzala.

- Sindikatu batek kexa jarri du, Barneko, Funtzio Publikoko eta Justiziako Departamentua atzeratzen ari delako Hezkuntzako Ikuskapen Zerbitzuaren zonen konfigurazioaren inguruan eta ikuskatzaile-lanpostuaren zerbitzu-eginkizunen destinoen adjudikazioaren inguruan aurkeztu diren gora jotzeko errekurtsuak ebazteko orduan. Q24/336.



- Ikertutako kexa – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.

Departamentuari gogoraztea legezko betebeharra duela gora jotzeko errekursoei epe eta modu egokian erantzuteko.

Departamentuari gomendatzea lehenbailehen ebatz dezala interesdunak 2023 urriaren 4 jarri zuen gora jotzeko errekurtoa.

- Sindikatu batek kexa jarri du, ez dagoelako ados Hezkuntza Departamentuak afiliatu batek aurkeztu eta defendatutako zuzendaritza-proiektuari egindako balorazioarekin; afiliatu horrek Hezkuntza Departamentuaren mendeko zentro publikoetako zuzendariak hautatu, ebaluatu eta izendatzeko merezimendu-lehiaketaren baitan aurkeztu du proiektua. Bere ustez, ebaluazio-batzordeko kideek egindako zuzenketa ez da objektiboa izan. Q24/532.

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

- Herritar batek kexa jarri du, abuztuaren 30eko 251/1993 Legegintzako Foru Dekretuari (Nafarroako Administrazio Publikoen zerbitzuko Langileen Estatutuaren testuategina onartzen duenari) egingo zaion aldaketaren harira, genero-indarkeriaren biktima diren langile publikoen administrazioarteko mugikortasuna aitortzea baitu helburu, gainerako langile publikoak kanpoan utzita. Q24/660.

- Ez da eskubideen urratzerik hauteman.

- Herritar batek kexa jarri du, Barneko, Funtzio Publikoko eta Justiziako Departamentuak ez diolako uzten Ogasuneko teknikari-lanposturako izangaien zerrenda eratzeko hautaketa-prozesuan parte hartzen, ez baititu kontuan hartzen hiru urtez burua izanik “lanpostuan benetan emandako zerbitzuak”. Araudia aldatzeko eskatu du, anbigua delako eta legegilearen irizpidea eta nahia ez direlako argi eta garbi azaltzen. Q24/673.

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

- Herritar batek kexa jarri du, ez dagoelako ados unibertsitatez kanpoko irakasle funtzionarioak lekualdatzeko lehiaketan (2023/2024) esleitutako destinoarekin, ez baita bere lehenengo hautua izan eta berak nahi duen lanpostua, azkenik, hutsik geratu baita. Adierazi duenez, lanpostu hori bitarteko langileentzako Lanpostuen Esleipen Automatikoan sartuko dute, nahiz eta bidegabea izan: erabateko



babesgabetasun-egoeran utzi dute, eta nahi ez duen destino bat onartu beharko du. Q24/687.

- Ikertutako kexa – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebehargogorazarazpenik.
- Sindikatu batek kexa jarri du, Nafarroako Foruzaingoko agente bati ez diotelako lanposturik eman zerbitzu-eginkizunetan. Azaldu duenez, agentearen ezaugarriek, merituek eta gaitasunek lanposturako izangairik onena bihurtzen dute, eta, beraz, beste pertsona bat proposatu dutenez, karrera profesionala garatzea galarazi diote, arbitrariotzat jo daitezkeen irizpide ezezagunei helduz. Q24/850.
- Ikertutako kexa – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebehargogorazarazpenik.
- Herritar batek kexa jarri du, Hezkuntza Departamentuak ez diolako baimenik eman 2024/2025 ikasturterako eskatu duen komunitatearteko zerbitzu-eginkizunetan aritzeko, zuzendaritzetan, buruzagitzetan eta aholkularitza-organoetan lan egiteko bakarrik baimentzen baitira horrelakoak, baita, kasu zehatz batzuetan, ondo justifikatutako aparteko arrazoiengatik ere. Ez du ulertzen zergatik ez duten aparteko inguruabartzat jotzen jatorrizko autonomia-erkidegoan bizi behar izatea, 8 hilabeteko semea zaintzeko; izan ere, gertaera larri baten ondorioz, mediku-azterketak izaten ditu etengabe. Q24/928.
- Ikertutako kexa – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebehargogorazarazpenik.
- Herritar batek kexa jarri du, ezin duelako parte hartu Hezkuntza Departamentuak antolatutako lehiaketa batean; autonomia-erkidego barruko lekualdaketetarako lehiaketa da, eta ez diote parte hartzen uzten, beste autonomia-erkidego batekoa izanik ez duelako betetzen Nafarroako Foru Komunitateko irakasle funtzionarioa izateko betekizuna. Betekizuna diskriminatzailea iruditzen zaio, beste autonomia-erkidego batzuetan ez delako eskatzen. Q24/1124.
- Ikertutako kexa – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebehargogorazarazpenik.

F) **Lansariak:**

- Herritar batek kexa jarri du, norberaren borondatez erretiratzeagatik ematen den saria ordaintzeko eskatu ondoren, norberaren borondatez erretiratzeagatik



ematen den aparteko haborokina ukatu baitio Hezkuntza Departamentuak, Hezkuntzari buruzko maiatzaren 3ko 2/2006 Lege Organikoa ezarri zenetik bost urte igaro direla-eta. Haborokina eskatu ez zuenez, borondatezko erretiroagatiko saria baizik, uste du ezespena ez dagoela nahikoa justifikatuta. Hori dela-eta, eskaera berrikusi eta onestea eskatu du. Q24/29.

- Ikertutako kexa – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebehargogorazpenik.
- Herritar batek kexa jarri du, aldi baterako administrari-kontratua eduki zuelako zerbitzu orokorren kategorian, oporretan ordezkapen-lanak egiteko, eta, kontratua bukatu zenetik hainbat egun igaro badira ere Eskubide Sozialetako, Ekonomia Sozialeko eta Enpleguko Departamentuak oraindik ez dizkiolako zenbateko guztiak ordaindu. Q24/41.
- Kexa izapidetzean zehar ebatzita.
- Herritar batek kexa jarri du, Hezkuntza Departamentuak ez dielako osagarri berezia aplikatzen Lanbide Heziketa Bereziko Pedagogia Terapeutikako irakasleei, nahiz eta Bigarren Hezkuntzakoei aplikatu. Irakasle horien helburua hezkuntza-premia bereziak dituzten ikasleei integratzen laguntzea denez, ikasle horiei lehentasunezko eta zuzeneko arreta emanez, curriculum-material egokituak eginez eta irakasleei aholku eta laguntza emanez, uste du gainerako hezkuntza-mailetan aitortzen den osagarria aitortu beharko litzaikeela. Q24/154.
- Ikertutako kexa – [Ebazpena emanda](#) – Ez onartuta.

Hezkuntza Departamentuari iradokitzea behar diren neurriak har ditzala abenduaren 3ko 16/2004 Foru Legearen (Nafarroako Administrazio Publikoetako langileentzako neurriei buruzkoaren) 9.2 artikuluan jasotzen den osagarria oinarritzko prestakuntza-zikloetara aldi batez nahiz behin betiko atxikitako irakasleei ere aplikatzeko, Bigarren Hezkuntzan bezalaxe.

- Sindikatu batek kexa jarri du, Osasun Departamentuak ez diolako afiliatu bati ordaintzen uztailaren 1eko 19/2022 Foru Legean aurreikusten den konpentsazio ekonomiko bat, administrazio-araubideko kontratazioan egoteko gehieneko epeak betetzen ez diren kasuetarako dena, kontratua iraungi ondoren. Q24/206.



- Ikertutako kexa – Erakundeak Administrazioetik jasotako informazioa helarazi zion kexaren egileari, alegazioak egin zitzaizkion. Alegaziorik jaso ez denez, amaiera eman zaio jarduketari, eta hala jakinarazi zaio kexaren egileari.
- Sindikatu batek kexa jarri du, Osasun Departamentuak ez diolako afiliatu bati ordaintzen uztailaren 1eko 19/2022 Foru Legean aurreikusten den konpentsazio ekonomiko bat, egonkortze-prozedurak ez gainditzearen ondoriozkoa dena, kontratua iraungi ondoren. Q24/207.
- Ikertutako kexa – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebehargogorazpenik.
- Sindikatu batek kexa jarri du, Tuterako Udalak langile iragankorren osagarri gisa jasotako zenbatekoak itzultzeko eskatu diolako afiliatu bati. Q24/216.
- Ikertutako kexa – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebehargogorazpenik.
- Sindikatu batek kexa jarri du, Osasunbidea – Nafarroako Osasun Zerbitzuko telefonisten kolektiboa D mailan kokatuta dagoelako, eta ez C mailan, eta horrek soldata- eta genero-diskriminazioa dakarrelako.
- Ikertutako kexa – [Ebazpena emanda](#) – Ez onartuta.

Osasun Departamentuari eta Barneko, Funtzio Publikoko eta Justiziako Departamentuari gomendatzea neurriak har ditzatela, gaur egun D mailan kokatutako telefonistak lehenbailehen C mailan kokatzeko.

- Herritar batek kexa jarri du, Osasunbidea – Nafarroako Osasun Zerbitzuarekin sinatutako lan-kontratu mugagabe ez-finkoa iraungi ostean, lanpostua lekualdaketa-lehiaketa bidez bete zelako, Osasun Departamentuak ez dizkiolako pilatuta ordaindu, bat etorrita Langileen Estatutuaren Legearekin eta uztailaren 1eko 19/2022 Foru Legearekin (19/2022 Foru Legea, uztailaren 1ekoa, zeinaren bidez neurriak hartzen baitira Nafarroako Administrazio Publikoetan egonkortze prozesuak gauzatzeko, Enplegu publikoan behin-behinekotasuna murrizteko premiazko neurriei buruzko abenduaren 28ko 20/2021 Legearen ondorioz), kaleratzeagatik kalte-ordaina eta egonkortze-prozedurak ez gainditzearen ondoriozko konpentsazio ekonomikoa. Q24/393.
- Kexa izapidetzean zehar ebatzita.



- Herritar batek kexa jarri du, Hezkuntza Departamentua atzeratu egin delako norberaren borondatez erretiratzeagatik jasotzen den saria ordaintzeko eskaera ezetsi duen gora jotzeko errekurtoa ebazten. Q24/449.
 - Kexa izapidetzean zehar ebatzita.
- Hainbat herritarrek bi kexa jarri dituzte, martxoaren 31ko 3/2022 Lege Organikoa (Lanbide Heziketa antolatu eta integratzeari buruzkoa) onetsi ondoren Lanbide Heziketako irakasle teknikoen artean sortutako soldata-diskriminazioa dela-eta. Salatu dutenez, 591. irakasle-kidego desagertuko kide askok (Lanbide Heziketako irakasle teknikoen kidegoa), ezin dutenez egiaztatu unibertsitate-gradurik, lizentziaturarik, ingeniartzarik, arkitekturarik edo horien baliokideren bat dutela, ezin dira 590. kidegoan sartu (Bigarren Hezkuntzako irakasleen kidegoa), A mailakoa hori, eta 598. kidegoan sartu behar dute (Lanbide Heziketako sektore berezietako irakasle espezializatuen kidegoa), B mailakoa hori; beraz, soldata txikiagoa jasotzen dute, nahiz eta eginkizun berberak bete. Q24/458 eta Q24/475.
 - Ikertutako kexak – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebehargogorazarazpenik.
- Sindikatu batek kexa jarri du, Eskubide Sozialetako, Ekonomia Sozialeko eta Enpleguko Departamentuak ez dizkiolako afiliatu bati ordaintzen ez likidaziotik geratzen diren zenbatekoak, ez uztailaren 1eko 19/2022 Foru Legean aurreikusten den konpentsazio ekonomiko bat, egonkortzeko hautaketa-prozesuetan lanpostu bat bera ere esleitu ez zaien pertsoneri aplikatzeko dena, kontratua iraungi ondoren. Q24/516.
 - Ikertutako kexa – Erakundeak Administrazioetik jasotako informazioa helarazi zion kexaren egileari, alegazioak egin zitzaizkion. Alegaziorik jaso ez denez, amaiera eman zaio jarduketari, eta hala jakinarazi zaio kexaren egileari.
- Sindikatu batek kexa jarri du, Barneko, Funtzio Publikoko eta Justiziako Departamentuak ez dizkiolako afiliatu bati ordaintzen ez likidaziotik geratzen diren zenbatekoak, ez aurretik ez abisatzeagatik kalte-ordaina, ez uztailaren 1eko 19/2022 Foru Legean aurreikusten den konpentsazio ekonomiko bat, egonkortzeko hautaketa-prozesuetan lanpostu bat bera ere esleitu ez zaien pertsoneri aplikatzeko dena, kontratua iraungi ondoren. Q24/528.

- Ikertutako kexa – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebehargogorazpenik.
- Sindikatu batek kexa jarri du, Osasun Departamentuak ez dizkiolako afiliatu bati ordaintzen ez likidaziotik geratzen diren zenbatekoak, ez uztailaren 1eko 19/2022 Foru Legean aurreikusten den konpentsazio ekonomiko bat, egonkortzeko hautaketa-prozesuetan lanpostu bat bera ere esleitu ez zaien pertsonei aplikatzeko dena, kontratua iraungi ondoren. Q24/529.
- Ikertutako kexa – Erakundeak Administrazioetik jasotako informazioa helarazi zion kexaren egileari, alegazioak egin zitzaizkion. Alegaziorik jaso ez denez, amaiera eman zaio jarduketari, eta hala jakinarazi zaio kexaren egileari.
- Sindikatu batek kexa jarri du, Iruñeko Udala atzeratzen ari delako Udaltzaingoa 2023an egindako proba fisikoak gainditzeagatik osagarria ordaintzeko orduan. Azaldu duenez, aurrekontua aldatu behar zen, eta, haiek dakitela, ez da halakorik egin. Q24/588.
- Kexa izapidetzean zehar ebatzita.
- Sindikatu batek kexa jarri du, Nafarroako Berdintasunerako Institutuak ez diolako ematen zaintzaileak C mailan ez kokatzeak dakarren genero-desberdinkeria buruz egindako txostenerako sarbidea (gaur egun, D mailan daude).
- Ikertutako kexa – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebehargogorazpenik.
- Sindikatu batek kexa jarri du, Hezkuntza Departamentuak ez dizkiolako afiliatu bati ordaintzen ez aurretik ez abisatzeagatik kalte-ordaina, ez uztailaren 1eko 19/2022 Foru Legean aurreikusten den konpentsazio ekonomiko bat, egonkortzeko hautaketa-prozesuetan lanpostu bat bera ere esleitu ez zaien pertsonei aplikatzeko dena, kontratua iraungi ondoren. Q24/614.
- Ikertutako kexa – Erakundeak Administrazioetik jasotako informazioa helarazi zion kexaren egileari, alegazioak egin zitzaizkion. Alegaziorik jaso ez denez, amaiera eman zaio jarduketari, eta hala jakinarazi zaio kexaren egileari.

- Sindikatu batek kexa jarri du, Hezkuntza Departamentuak ez dizkiolako afiliatu bati ordaintzen ez aurretik ez abisatzeagatik kalte-ordaina, ez uztailaren 1eko 19/2022 Foru Legean aurreikusten den konpentsazio ekonomiko bat, egonkortzeko hautaketa-prozesuetan lanpostu bat bera ere esleitu ez zaien pertsoneri aplikatzeko dena, kontratua iraungi ondoren. Q24/624.

- Ikertutako kexa – [Ebazpena emanda](#) – Ez onartuta.

Hezkuntza Departamentuari gomendatzea, uztailaren 1eko 19/2022 Foru Legearen 12. artikuluan jasotzen den kalte-ordainaren ondorioetarako (19/2022 Foru Legea, uztailaren 1ekoa, zeinaren bidez neurriak hartzen baitira Nafarroako Administrazio Publikoetan egonkortze prozesuak gauzatzeko, Enplegu publikoan behin-behinekotasuna murrizteko premiazko neurriei buruzko abenduaren 28ko 20/2021 Legearen ondorioz), pareka ditzala 19/2022 Foru Legearen 10. artikularen arabera antolatutako lekualdaketa-lehiaketaren bidez lanpostu bat esleitzearen ondorioz hutsik geratutako lanpostuaren aldi baterako administrazio-kontratuaren azkentzea eta lanpostu hori kontratu horren ondorioz betetzen ari zena ez den beste pertsona bati lehiaketa-oposizioko eta merezimendu-lehiaketako prozedurak gainditzearen ondorioz egindako kontratuaren azkentzea.

- Sindikatu batek kexa jarri du, Barneko, Funtzio Publikoko eta Justiziako Departamentuak ez diolako afiliatu bati ordaintzen Langileen Estatutuan bidegabeko kaleratzeetarako lege ezarrita dagoen kalte-ordaina, horixe izaki kaleratu zuteneko lan-araubidean aplikatzeko araua, funtzionario bihurtzeko helburuz kontratua iraungi ondoren. Q24/654.

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

- Herritar batek kexa jarri du, osasun-langile eta mediku asko Tuterako ingurune sanitarioan bizi direlako baina, beste udalerri batzuetan bizi direnez, denbora eta dirua inbertitu behar dituztelako lantokiraino joateko, errepidean ibiltzeak dakarren arriskuarekin. Horren ondorioz, langileen errotazioa handia da, eta horrek kalte egiten dio inguruko biztanleriari. Iraunkortasunari bide emateko neurriak eskatu ditu, hala nola bidesariak eta erregaia finantzatzea edo orduen arabeko konpentsazio bat ematea. Q24/793.



- Ez da eskubideen urratzerik hauteman.
- Sindikatu batek kexa jarri du, Iruñeko Udalak ez dizkiolako afiliatu bati ordaintzen uztailaren 1eko 19/2022 Foru Legean aurreikusten diren bi konpentsazio ekonomiko, administrazio-araubideko kontratazioan egoteko gehieneko epeak betetzen ez diren kasuetarako dena (3. artikulua) eta egonkortzeko hautaketa-prozesuetan lanpostu bat bera ere esleitu ez zaien pertsoneri aplikatzeko dena (12. artikulua), kontratua iraungi ondoren. Q24/1089.
- Kexa izapidetzean zehar ebatzita.
- Sindikatu batek kexa jarri du, Osasun Departamentuak ez dizkiolako afiliatu bati ordaintzen uztailaren 1eko 19/2022 Foru Legean aurreikusten diren bi konpentsazio ekonomiko, administrazio-araubideko kontratazioan egoteko gehieneko epeak betetzen ez diren kasuetarako dena (3. artikulua) eta egonkortzeko hautaketa-prozesuetan lanpostu bat bera ere esleitu ez zaien pertsoneri aplikatzeko dena (12. artikulua), kontratua iraungi ondoren. Q24/1101.
- Kexa izapidetzean zehar ebatzita.
- Sindikatu batek kexa jarri du, Osasun Departamentuak ez dizkiolako afiliatu bati ordaintzen uztailaren 1eko 19/2022 Foru Legean aurreikusten diren bi konpentsazio ekonomiko, administrazio-araubideko kontratazioan egoteko gehieneko epeak betetzen ez diren kasuetarako dena (3. artikulua) eta egonkortzeko hautaketa-prozesuetan lanpostu bat bera ere esleitu ez zaien pertsoneri aplikatzeko dena (12. artikulua), kontratua iraungi ondoren. Q24/1135.
- Kexa izapidetzean zehar ebatzita.
- Herritar batek kexa jarri du, Osasun Sailak gutun ziurtatu baten bidez jakinarazi diolako, bide telematikoan egin beharrean, aurkeztu zuen gora jotzeko errekurtsioa ebazten duen foru-araua, jakinarazpenetarako bidea azken hori dela balioetsita, Nafarroako Gobernuak funtzionarioa da-eta. Azaldu duenez, prozeduran interesdun diren beste pertsona batzuei posta elektronikoz eman zieten informazioa aurretik, eta, beraz, duintasunerako eta intimitaterako eskubidea urratu diote. Bestalde, diskriminatzailea iruditzen zaio osasun-arloko administrariak ordainsari desberdinak edukitzea, lanpostu-osagarriari erreferentzia eginez. Q24/1177.



- Ikertutako kexa – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebehargogorazpenik.
- Herritar batek kexa jarri du, Izarbeibarko Oinarrizko Gizarte Zerbitzuen eta Kirolen Mankomunitateak ez diolako ordainsari-egoera eguneratu. Azaldu duenez, C mailako ordainsariak jasotzen ari da, plantilla organikoan B mailara lotuta dagoen lanpostu bateko lanak eta betekizunak betetzen dituen arren. Eguneratzea eta konpentsazio ekonomikoa atzeraeraginez eta dagozkion interesekin egitea eskatu du. Q24/1312.
- Ikertutako kexa izapidetzen.
- Herritar batek kexa jarri du, ez dagoelako konforme Nafarroako Arartekoko langileentzat ezarritako ordainsariekin, nafarren % 40 pobreak izanik eta beste hainbeste pobreziarako arriskuan egonik. Q24/1329.
- Kexa ez onartuta, datu faltagatik.
- Herritar batek kexa jarri du, ez dagoelako konforme Hezkuntza Departamentuak bere eskaera bati emandako erantzunarekin; eskaeran, kalte-ordaina eskatzen zuen berak betetzen zuen administrari-lanpostua egonkortze-prozesuaren bidez betetzeagatik. Adierazi duenez, egonkortze-prozesuetan parte hartu ez zuelako ezetsi diote konpentsazioa, baina berak argudiatu du merezimendu-lehiaketan parte hartu ez bazuen ere oposizio-lehiaketan parte hartu zuela. Q24/1340.
- Ikertutako kexa – Ebazpena 2025ean emanda – Erantzuteke.
- Herritar batek kexa jarri du, Eguesibargo Udalak ezetsi egin diolako udal-langile gisa eskatutako ikasketa-beka, hitzarmen kolektiboan ezarritako iraunkortasun-betekizuna ez betetzeagatik. Adierazi duenez, hitzarmenean ez da betekizun hori jasotzen, baina, jasoko balitz ere, bete egingo luke. Q24/1391.
- Ikertutako kexa izapidetzen.
- Herritar batek kexa jarri du, Nafarroako Gobernuak eskusibotasun-osagarria ezetsi diolako, objektiboak ez diren irizpideak erabilia. Kritikatu duenez, lanpostuaren ondoriozko erantzukizun zibil, penal eta administratiboak onartu arren, ez du osagarri hori jasotzen, eta antzeko beste lanpostu batzuetan bai. Ezezko horrek berdintasunaren, diskriminaziorik ezaren eta



proportzionaltasunaren printzipioak urratzen ditu, Konstituzio Auzitegiaren eta Auzitegi Gorenaren hainbat epairen arabera. Q24/1011.

- Ikertutako kexa – [Ebazpena emanda](#) – Ez onartuta.

Barneko, Funtzio Publikoko eta Justiziako Departamentuari iradokitzea, interesdunaren lanpostuko eginkizunen izaera eta, bereziki, lanpostuan zuzendu behar dituen obren izaera kontuan hartuta, azter dezala lanpostu horri arduraldi eskusiboaren osagarria aitortu behar zaion eta, hala badagokio, aitortza hori burutzeko neurriak har ditzala.

- Sindikatu batek kexa jarri du, Hezkuntza Departamentua atzeratzen ari delako bere ordezkatuak eskaera bat ezetsi izanaren kontra jarritako gora jotzeko errekurtoa ebazten. Zehazki, etenaldiekin zerbitzu ematen zueneko langabezia-aldiak aitortzea eskatzen zuen, antzintasunaren zenbaketarako. Q24/1076.

- Ikertutako kexa – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.

Osasun Departamentuari gogoraraztea behartuta dagoela herritarrek aurkeztu dituzten gora jotzeko errekurtoak garaiz eta behar bezala erantzutera.

Osasun Departamentuari gomendatzea lehenbailehen erantzun diezaiola interesdunak 2024ko otsailean jarritako errekurtoari.

- Herritar batek kexa jarri du, Barneko, Funtzio Publikoko eta Justiziako Departamentuak ez diolako idazki bati erantzun; idazki horretan, kontratupeko langile gisa eta Langileen Estatutuarekin bat, konpentsazio ekonomiko bat eskatzen zuen bere lanpostua berak nahi izan gabe Tuterara lekualdatzearen ondoriozko bidaia-gastuengatik: 120 kilometro egin behar ditu egunero, eta horrek asko zailtzen dio familia eta lana bateragarri egitea. Q24/1406.

- Ikertutako kexa izapidetzen.

3.2.17. Toki-erakundearen funtzionamendua.

Toki-erakundearen funtzionamenduaren arloan, **30** kexa aurkeztu dira, arrazoi hauengatik:

A) Errolda:

- Herritar batek kexa jarri du, zailtasun handiak dituelako Tafallan erroldatzeko, logela batean alokairu-kontraturik gabe bizitzen egoteagatik. Esan duenez, udal



horrek adierazi dio kontraturik ez daukanez etxebizitza horren jabearen baimena lortu behar duela, baina ez dauka zuzeneko harremanik harekin. Erroldatuta ez egoteak oinarrizko eskubideak eta zerbitzu ugari baliatzea galarazten diola azaldu du. Toki-erakundearen funtzionamendua. Q24/178.

- Kexa izapidetzean zehar ebatzita.
- Herritar batek kexa jarri du, zailtasunak edukitzen ari delako bizi den etxebizitzan erroldatzea eskatzeko orduan, etxejabeak ez diolako alokairuaren ordainagiririk ematen. Gainera, berogailua pizten ez zaiela adierazi du, eta orain, besteak beste, arazoak jartzen ari zaiela garbigailua erabiltzeagatik. Q24/439.
 - Kexa ez onartuta (partikularren arteko kontua delako eta, gainera, alde zurretik ez zaiolako Administrazioari arazoaren berri eman).
- Herritar batek kexa jarri du Iruñeko Udalean idazki bat aurkeztu ondoren, non udal-erroldan inskribatzeko eta Gizarte Zerbitzuek artatzeko eskatzen baitzuen, ez duelako erantzunik jaso eta, halaber, ez dutelako inskribatu, erroldatuta ez egoteak kalte egin arren. Q24/721.
 - Kexa izapidetzean zehar ebatzita – Berrito irekita – Konponduta.
- Herritar batek kexa jarri du, Iruñeko Udalak ez dielako erantzuten udal-erroldan alta emateko egin dituen eskaerei. Adierazi duenez, gizarte-bazterketako egoera larrian dago, eta erroldatuta egon behar du zerbitzuak eta laguntzak jaso ahal izateko. Gainera, bere ustez, Zabalguneako Auzo Unitatea ez zaio arreta ona ematen ari, oso egoera zaila daukan arren ez diotelako jarraipenik egiten. Q24/818.
 - Kexa izapidetzean zehar ebatzita.
- Herritar batek kexa jarri du, Ezkabarteko Udalak ezetsi egin diolako bera eta alaba udal-erroldan inskribatzea, errentamendu-kontratua aurkeztu badu ere, merkataritza-lokal bat baita. Adierazi duenez, aurreko maizterra erroldatu zuten, eta oraindik ere hala ageri da, dagoeneko bertan bizi ez arren. Erroldatuta ez egoteak prestazio ekonomikoak jasotzea eta bizitokiaren arabera dagozkien osasun-zentrora eta ikastetxeetara joatea galarazten die. Q24/972.
 - Kexa izapidetzean zehar ebatzita.



- Hainbat herritarrek lau kexa jarri dituzte, Iruñeko Udala atzeratzen ari delako udal-erroldan alta emateko egindako eskaerak ebazten, duela hiru hilabete baino gehiago aurkeztuak. Adierazi dutenez, kale-egoeran daude, eta erroldatuta egon behar dute zerbitzuak eta laguntzak jaso ahal izateko. Q24/997, Q24/1001, Q24/1002 eta Q24/1008.
 - Kexa izapidetzean zehar ebatzita.
- Herritar batek kexa jarri du, Tuterako Udala atzeratzen ari delako udal-erroldan alta emateko eskaera ebazteko orduan, duela hiru hilabete baino gehiago aurkeztua. Adierazi duenez, kale-egoeran dago, eta erroldatuta egon behar du zerbitzuak eta laguntzak jaso ahal izateko. Q24/1027.
 - Ikertutako kexa – Erakundeak Administrazioetik jasotako informazioa helarazi zion kexaren egileari, alegazioak egin zitzaizkion. Alegaziorik jaso ez zenez, amaiera eman zitzaion jarduketari, eta hala jakinarazi interesdunari.
- Bi herritarrek bi kexa jarri dituzte, Iruñeko Udala atzeratzen ari delako udal-errolda alta emateko egindako eskaerak ebazten, duela hiru hilabete baino gehiago aurkeztuak. Adierazi dutenez, kale-egoeran daude, eta erroldatuta egon behar dute zerbitzuak eta laguntzak jaso ahal izateko. Q24/1047 eta Q24/1049.
 - Kexa izapidetzean zehar ebatzita.
- Herritar batek kexa jarri du, Tuterako Udala atzeratzen ari delako udal-erroldan alta emateko eskaera ebazteko orduan, duela hiru hilabete baino gehiago aurkeztua. Adierazi duenez, kale-egoeran dago, eta erroldatuta egon behar du zerbitzuak eta laguntzak jaso ahal izateko. Q24/1083.
 - Kexa izapidetzean zehar ebatzita.
- Herritar batek kexa jarri du, Iruñeko Udala atzeratzen ari delako udal-erroldan alta emateko eskaera ebazteko orduan, duela hiru hilabete baino gehiago aurkeztua. Adierazi duenez, kale-egoeran dago, eta erroldatuta egon behar du zerbitzuak eta laguntzak jaso ahal izateko. Q24/1091.
 - Kexa izapidetzean zehar ebatzita.
- Elkarte batek kexa jarri du, Castejongo Udalak uko egin diolako familia bat udalerrian erroldatzeari, alokairu-kontraturik ez edukitzeagatik. Adierazi duenez,



poliziaren egiaztagiri bat aurkeztu du, etxebizitza horretan jabeen baimenarekin hainbat urte daramatzala ziurtatzen duena, baina, hala ere, Udalak kontratua eskatzen dio. Q24/1132.

- Ikertutako kexa – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.

Castejongo Udalari gomendatzea kexan aipatzen diren pertsonak etxebizitza horretan erroldatu ditzala, bizitokia nahikoa egiaztatu delako eta, halaber, alokairu-kontratua ez aurkeztea ez delako ezezkoa emateko arrazoi nahikoa.

- Herritar batek kexa jarri du, Iruñeko Udala atzeratzen ari delako udal-erroldan alta emateko eskaera ebazteko orduan, duela hiru hilabete baino gehiago aurkeztua. Adierazi duenez, kale-egoeran dago, eta erroldatuta egon behar du zerbitzuak eta laguntzak jaso ahal izateko. Q24/1281.

- Kexa izapidetzean zehar ebatzita.

- Herritar batek kexa jarri du, Lizarrako Udalak ez diolako bere eskaera bati arreta eman; eskaera horretan, bera bizi den etxebizitzan erroldatuta dagoen baina dagoeneko bertan bizi ez den pertsona bati udal-erroldan baja ematea eskatzen du. Adierazi duenez, egoera horrek galarazi egiten dio bizitzeko gutxieneko diru-sarrerak jasotzea. Q24/1288.

- Kexa izapidetzean zehar ebatzita.

- Herritar batek kexa jarri du, berak eta senarrak blokeoa jasan zutelako Monteagudoko Udalean errolda-izapideak egiten hasi zirenean. Azaldu duenez, ez zioten errolda eskatzen utzi, ez zeukatelako bizitoki-txartelik, nahiz eta pasaportearekin identifikatu, alegatuta araudiak galarazi egiten duela; bada, Oinarrizko Gizarte Zerbitzuen txosten bat eskatu zieten, benetako bizilekua zein den egiaztatuko zuen txosten bat. Beren ustean, arrazagatik diskriminatu zituzten, araudian jasotzen ez diren betekizunak eskatu zizkietelako eta baliozkoa zen dokumentazioa onartu ez zitelako. Q24/1297.

- Ikertutako kexa – Ebazpena emanda 2025ean – Erantzuteke.

- Herritar batek kexa jarri du, Iruñeko Udalak errolda-izapidea ezetsi diolako pasaporteira iraungita edukitzeagatik. Adierazi duenez, Marokoko Enbaxadan pasaporteira berritzeko hitzordua eskatzean, errolda eskatzen diote; beraz, kale itsu



batean dago. Erroldaren ondorioetarako bizikidearen dokumentu bat baliozkotzat jotzea eskatu du, non bertan bizi dela ziurtatuko baita. Q24/1349.

- Ikertutako kexa – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebehargogorazarazpenik.
- Herritar batek kexa jarri du, Iruñeko Udalak 15 egun barrurako eman diolako Brasildik etorri berri den 5 hilabeteko semea erroldatzeko hitzordua. Adierazi duenez, haurtxoak pediatraren azterketa behar zuela eta larrialdiren bat gertatuz gero babestuta egon behar zuela azaldu bazuen ere, aurretik hitzordu librerik ez zegoela esan zioten, eta, beraz, osasun-sistema pribatuko asistentzia ordaindu behar izan zuen. Q24/1361.
- Ikertutako kexa izapidetzen.
- Herritar batek kexa jarri du, Tuterako Udala atzeratzen ari delako udal-erroldan alta emateko eskaera ebazteko orduan, duela hiru hilabete baino gehiago aurkeztua. Adierazi duenez, kale-egoeran dago, eta erroldatuta egon behar du zerbitzuak eta laguntzak jaso ahal izateko. Q24/1374.
- Kexa izapidetzean zehar ebatzita.
- Hainbat gizarte-erakundek kexa jarri dute, Iruñeko Udala atzeratu egiten delako etxerik ez duten pertsonen errolda-eskaera ugariri erantzuten eta ez duelako ofizioz ematen administrazio-isiltasun positiboaren ziurtagiria, erroldan inskribatzeko baimena ematen duena. Q24/1401.
- Ikertutako kexa izapidetzen.
- Hainbat gizarte-erakundek kexa jarri dute, ez daudelako ados Nafarroako Udalerrien eta Kontzejuen Federazioak onetsitako akordioan etxegabeak erroldatzeko irizpideen arloan ezartzen diren zenbait konturekin, ezta Iruñeko etxegabeak erroldatzeko instrukzioan jasotzen diren hainbat konturekin ere (2024ko azaroan onetsi ziren biak). Kritikatu dutenez, eskaera egin eta lehenengo hiru hilabeteetan, benetako bizileku-aldia eskatzen da, eta, hiru hilabeteak igarotakoan, errolda egiten da; alabaina, lege-araudiak ez du aldi hori eskatzen, eta gainerako pertsonen ez zaie eskatzen. Beraz, ez dator legearekin bat. Halaber, 15 egunean behin dagokion udalean agertzeko betebeharra kritikatu dute. Q24/1402.
- Ikertutako kexa izapidetzen.



B) Bestelakoak:

- Hainbat kolektibok kexa jarri dute, Barañaingo Udalak ez duelako betetzen Adinekoen Kontseilu Sektorialaren Antolaketa eta Funtzionamendu Erregelamendua; izan ere, ez du aurreikusitako urteko ohiko bileren deialdia egiten, eta eskatu zioten bilera berezia ere ez zuen egin. Q24/16.

- Ikertutako kexa – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.

Barañaingo Udalari gomendatzea beharrezko neurriak har ditzala bai Barañaingo Adinekoen Kontseilu Sektorialaren bereziaren deialdia egiteko, kexa-egileek 2023ko urriaren 13an eskatu baitzuten eta kontseilu horren herena baitziren, bai hemendik aurrera Barañaingo Adinekoen Kontseilu Sektorialaren Antolaketa eta Funtzionamendu Erregelamenduan aurreikusten diren urteko ohiko bi bileren deialdia egiteko.

- Herritar batek kexa jarri du, ez dagoelako ados Zuñigako Udaleko zinegotzien jokaerarekin, ez baitie berdintasunezko tratua ematen herriko biztanleei. Halaber, azaldu du eskabide bat aurkeztu zuela udal horretan baina ez diotela erantzun. Q24/199.

- Kexa ez onartuta (legitimaziorik eza– interesdunak planteatu ez duen kexa).

- Herritar batek kexa jarri du, Iruñeko Udalak ez duelako berdintasun-ordenantza betetzen Toki Gobernuaren Batzordea eta arloetako zuzendaritzak izendatzeko orduan. Azaldu duenez, oraingo batzordea zazpi gizon eta hiru emakumek osatzen dute, eta arloetako zuzendaritzetan zortzi gizon eta hiru emakume izendatu dira. Q24/413.

- Kexa izapidetzean zehar ebatzita.

- Elkarte batek kexa jarri du, Lizarrako Udalak ez diolako ordaindu 2023an gizarte-ekonomia eraldatzaileko proiektu baterako onetsitako dirulaguntza bat. Adierazi duenez, udalbatza aldatu zenetik ez du gaiari buruzko berririk izan. Q24/834.

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



- Montejurrako Mankomunitateko Batzar Nagusiko ordezkariak kexa jarri dute, kide anitzeko organo horren funtzionamendua dela-eta. Funtsean, bileraren espediente osoa bide elektronikoetatik batzarkide guztiei helarazteko legezko betebeharra betetzen ez delako eta aurrekontu-espediente osorik ez dagoelako. Q24/1323.
 - Ikertutako kexa – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebehargogorazpenik.
- Herritar batek kexa jarri du, Imarkoaingo Kontzejuak ez duelako betetzen batzordearen bileren deialdiak gai-zerrendarekin batera ediktu-taulan argitaratzeko betebeharra, ezta geroko ebazpenen eta akordioen laburpena argitaratzekoa ere. Q24/1362.
 - Kexa izapidetzean zehar ebatzita.
- Herritar batek kexa jarri du, bere fatxadan gabonetako apaingarriak jarri dituztelako baimenik gabe, Cortesko Udalak zenbait gai kudeatzeko modua gustatu ez zaiolako, katu-kolonia batekin arazoak daudelako eta datuak babesteko araudia betetzen ez delako. Q24/1365.
 - Ikertutako kexa – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebehargogorazpenik.

3.2.18. Ogasun publikoa.

2024an, ogasunarekin lotutako **82** kexa aurkeztu dira. Kexa horien arrazoiak, nagusiki, honako hauek izan ziren:

A) Estatuko Administrazioa:

- Herritar batek kexa aurkeztu du Gizarte Segurantzako Institutu Nazionala (GSIN) 2024ko urtariletik aurrera % 20ko atxikipena aplikatzen ari zaiolako adingabearen jaiotzagatiko eta zaintzagatiko prestazio ekonomikoari, baina Nafarroan 14.000 euro baino diru-sarrera txikiagoak dituztenei ez zaie aplikatu behar. Telefono-dei bidez egiaztatu du erakunde atxikitzaileak badakiela egiten ari zaion atxikipena bidegabea dela, baina azaldu zaio programak zuzenean egiten duela eta, itzultzea badagokio, PFEZaren aitorenaren bidez egiten dela. Q24/246.
 - Kexa Espainiako Herriaren Defendatzaileari igorrita.



B) Katastroa:

- Herritar batek kexa aurkeztu du Cascanteko Udala eta TRACASA enpresa luze jotzen ari direlako bere etxebizitzaren lehen solairuari dagokion hiri-unitatearen katastroko erabilera aldatzea erabakitzen duen ebazpena betetzeko, unitate horri biltegiaren edo ganbararen erabilera esleitu dakion. Q24/715.
 - Kexa izapidetzean zehar ebatzita – Berriro irekita – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebehar-gogorazpenik.
- Herritar batek kexa jarri du, Eguesibarko Udalak ez dielako erantzun bere jabetzari eragiten dion katastroa aldatzeko hasitako espediente baten harira egin zituen alegazioei, zeinetan zenbait froga eskatzen baitzituen. Q24/934.
 - Kexa izapidetzean zehar ebatzita.
- Herritar batek kexa jarri du Uharteko Udalak 2021ean aurkeztu zuen kexa ebatzi ez duelako. Kexa horretan, bere etxebizitzaren azaleraren katastroko datuak egiaztatzeko eskatu zuen, lurraren gaineko kontribuzioko kuotak egiaztatzeko. Adierazi duenez, nahiz eta 2023an aitortu datuak okerrak zirela, ez dituzte fakturak zuzendu eta ez dizkiote 2013tik kobratutako gehiegizko zenbatekoak itzuli. Q24/1061.
 - Ikertutako kexa – [Ebazpena emanda](#) – Ez onartuta.

Uharteko Udalari gogoraztea herritarren idazkiak epe barruan eta legearen arabera ebazteko betebeharra duela.

Interesdunak lurraren gaineko kontribuzio gisa bidegabeki ordaindutako zenbatekoen itzulketa kalkulatzeko aldera, Uharteko Udalari iradokitzea kontuan har ditzala zenbatekoak itzultzeko eskaera aurkeztu aurreko lau urteak.
- Herritar batek kexa aurkeztu du Azkoiengo Udalak katastroa mantentzeaz arduratzen den enpresak, berak eskatuta, proposatutako bilera baterako deialdia egin ez duelako, duela hilabete batzuk eskatutako katastro aldaketak aztertzeke. Q24/1238.
 - Ikertutako kexa – [Ebazpena emanda](#) – Erantzuteke.



Azkoiengo Udalari iradokitzea, bere txostenean adierazitakoaren ildotik, gainerako administrazioei eskatutako txostenak jaso ondoren, katastroa mantentzeaz arduratzen den enpresak proposatutako eta kexaren egileak eskatutako bilera deitu dezala.

- Herritar batek kexa aurkeztu du, Etxarriko Udalak ez dielako erantzun katastroa aldatzeko egindako eskaerei. Horietan eskatu du lurzati baten azalera aldatzeko, zenbait lurzatiren mugaketa-akatsak zuzentzeko eta zenbait lurzatiren kalifikazioa zuzentzeko. Q24/1338.

- Ikertutako kexa – Ebazpena 2025ean emanda – Onartuta.

C) Nafarroako Foru Ogasunaren zergak:

- Herritar batek kexa jarri du Nafarroako Foru Auzitegi Ekonomiko-Administratiboak kexa ekonomiko-administratibo bat eta ondoren jarritako berrikusteko errekurtsio berezia ezetsi dizkiolako, 2020ko PFEZaren autolikidazioaren zuzenketa ukatzeagatik aurkeztutakoak. Adierazi du Auzitegiak esan ziola bankuko agiri jakin batzuk ematearen bidez bere kexa baietsi egingen zela, baina azkenean ez zen hori gertatu. Q24/27.

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

- Herritar batek kexa aurkeztu du, Desoioko Udalean ekonomia-jardueren gaineko zergan (EJZ) baja emanda egon arren, Nafarroako Foru Ogasunak errekerimenduak bidali dizkiolako jardueran baja eman ondorengo hiruhilekoetako BEZ aitorpenak aurkez ditzan. Jardueraren epigrafean baja eman izana egiaztatzen duen dokumentazioa aurkeztu duela adierazi du. Q24/75.

- Kexa izapidetzean zehar ebatzita.

- Herritar batek kexa aurkeztu du ez dagoelako ados PFEZ arautzen duen Foru Legearen bigarren xedapen iragankorraren laugarren apartatuan ezarritako gizarte aurreikuspeneko mutualitateei aplikatu beharreko araubide iragankorrarekin. Araubide iragankor hori abenduaren 23ko 29/2019 Foru Legearen bidez txertatu zen, eta 2020ko zerga ekitalditik aurrera ditu ondorioak. Uste du atal horrek urratu egiten dituela espainiarrek legearen aurrean duten berdintasunerako eskubide konstituzionala eta gaitasun ekonomikoaren printzipio



konstituzionala, zergapetze bikoitza dakarrelako eta, beraz, ez da aplikatu behar. Q24/177.

- Auzia jorratuta dago, eta [ebazpena emanda](#), baina ez da onartu.
- Herritar batek kexa aurkeztu du, diskriminatzaileztat jotzen duelako Nafarroako Foru Komunitateko amatasun eta aitaltasun prestazio ekonomikoen tratamendu fiskala, PFEZaren ondorioetarako; izan ere, prestazio horien zergak ordaindu behar dira, baina gainerako autonomia erkidegoetan salbuetsitzat jotzen dira. Q24/232.
- Ikertutako kexa – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebehargogorazarazpenik.
- Herritar batek kexa aurkeztu du Nafarroako Foru Ogasunak banku-kontuan bidegabeko enbargo bat egin diolako, Prozedura Zibilari buruzko Legearen 607. artikuluan soldatak eta pentsioak enbargatzeko ezartzen den muga urratzen duelako. Adierazi du hainbat idazki aurkeztu dituela zenbateko hori enbargaezina dela justifikatzeko, baina ez diotela enbargoa kendu. Q24/277.
- Ikertutako kexa – Erakundeak Administrazioetik jasotako informazioa helarazi zion kexaren egileari, alegazioak egin zitzaizkion. Alegaziorik jaso ez denez, amaiera eman zaio jarduketari, eta hala jakinarazi zaio interesdunari.
- Herritar batek kexa aurkeztu du, 2020an Frantzia erositako etxebizitza baten alokairuaren ondoriozko errentak eta gastuak PFEZean deklaratzeko baditu ere, atzerrian kokatuta dauden ondasunei eta eskubideei buruz informatzeko aitorpenik (720 eredu) aurkeztu ez duelako, 2024an izan duelako betebeharrak berri. Ez zigortzeko eskatu du, Administrazioari ez baitio inoiz ezkutatu higiezin erosi izana. Eredu hori betetzea (telematikoki egin behar da) erraza ez dela uste du. Adierazi du hainbat egunez saiatu dela baina ez duela lortu, eta, beraz, alternatiba bat edo aholkularitza eskatu du. Q24/280.
- Ikertutako kexa – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebehargogorazarazpenik.
- Herritar batek kexa aurkeztu du Nafarroako Foru Komunitatea delako seme-alaben jaiotzagatiko prestazioak PFEZtik salbuetsita ez dauden erkidego bakarra. Uste



du desabantaila dela beste erkidego batzuekiko, are gehiago kontuan hartuta seme-alaba bat jaiotzeak familiaren ekonomian duen eragina. Q24/284.

- Ikertutako kexa – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebehargogorarazpenik.
- Herritar batek kexa aurkeztu du, Iruñeko Zergadunaren Arretarako Bulegora joan zenean, auzietarako notario-ahalorde baten bidez zergadun baten ordezkaritza egiaztatuz, PFEZaren Atal Tekniko eta Kontrolekoak izapidetutako espediente bat eta espediente horretan emandako azken ebazpenaren jakinarazpen datari buruzko informazioa eskuragarri jartzea eskatzeko, arreta eman zion pertsonak ez ziolako eman eskatutako informazioa, ez espedientearen kopia. Q24/287.
- Ikertutako kexa – Erakundeak Administrazioetik jasotako informazioa helarazi zion kexaren egileari, alegazioak egin zitzaizkion. Alegaziorik jaso ez denez, amaiera eman zaio jarduketari, eta hala jakinarazi zaio interesdunari.
- Herritar batek kexa aurkeztu du Nafarroako Foru Ogasunak ukatu egin diolako 2021eko PFEZean ibilgailu elektrikoan (bizikleta bat) inbertitzeagatik kenkaria aplikatzea, nahiz eta, erosi aurretik, saltokiak kontsulta bat egin zion posta elektronikoz Industriako eta Enpresen Trantsizio Ekologiko eta Digitalerako Departamentuari, eta jakinarazi zion kenkaria aplikatzeko eskubidea zuela, nahiz eta bi urte lehenago beste bizikleta bat erosi eta laguntza jaso. Uste du Nafarroako Gobernuak emandako informazio okerrak ez diola kalterik eragin behar. Q24/360.
- Ikertutako kexa – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebehargogorarazpenik.
- Herritar batek kexa jarri du, errenta kanpainaren lehen egunean Nafarroako Foru Ogasunaren bulegoetara joan zelako PFEZaren aitortpena aurrez aurre egiteko hitzordua eskatzeko (berarentzat eta arrearentzat), baina ezin izan zuelako lortu, hitzordua telefonoz edo telematikoki baino ezin zelako eskatu. Halaber, kritikatu du ezin izan zuela erreklamazio idazkirik erregistratu une horretan, segurtasun zaintzaileak beste bulego batean aurkeztu behar zuela jakinarazi ziolako. Q24/377.
- Ikertutako kexa – [Ebazpena emanda](#) – Ez onartuta.



Ekonomia eta Ogasun Departamentuari iradokitzea, PFEZren hurrengo kanpainari begira, aukera eman dezala, oro har, hitzorduak aurrez aurre eskatzeko, pertsona fisikoen errentaren gaineko zergaren aitorpena egin ahal izateko, zerbitzua eskatzen duten pertsona guztientzat eskuragarria izan dadin eta zerga-betebeharrak betetzeko erraztasun handiagoa izan dezaten.

- Hainbat herritarrek bederatzi kexa aurkeztu dituzte ez daudelako ados PFEZ arautzen duen Foru Legearen bigarren xedapen iragankorraren laugarren apartatuan ezarritako gizarte aurreikuspeneko mutualitateei aplikatu beharreko araubide iragankorrekin. Araubide iragankor hori abenduaren 23ko 29/2019 Foru Legearen bidez txertatu zen, eta 2020ko zerga ekitalditik aurrera ditu ondorioak. Uste dute atal horrek urratu egiten dituela espainiarrek legearen aurrean duten berdintasunerako eskubide konstituzionala eta gaitasun ekonomikoaren printzipio konstituzionala, zergapetze bikoitza dakarrelako eta, beraz, ez da aplikatu behar. Q24/387, Q24/404, Q24/417, Q24/424, Q24/425, Q24/426, Q24/427, Q24/437 eta Q24/474.

- Auzia jorratuta dago, eta [ebazpena emanda](#), baina ez da onartu.

- Herritar batek kexa aurkeztu du, alokatutako hiru etxebizitzaren titularra denez, Nafarroako Foru Ogasunak ukatu egin diolako PFEZaren aitorpena egiteko laguntza zerbitzua, eta ezin delako banketxe batera joan, zerbitzu hori emateari utzi diotelako. Zergadunen eskura zerga-betebehar hori errazago betetzeko jartzen diren bitartekoen eskasia gaitzetsi du. Q24/388.

- Ikertutako kexa – [Ebazpena emanda](#) – Ez onartuta.

Ekonomia eta Ogasun Departamentuari iradokitzea, PFEZren hurrengo kanpainari begira, aitorpena egiteko laguntza presentziala edo telefono bidezkoa jasotzeko aurreikusitako baztertze-arrazoiak ezabatu ditzala, zerbitzua eskatzen duten pertsona guztientzat eskuragarri izan dadin eta zerga-betebeharrak betetzeko erraztasun handiagoa izan dezaten.

- Herritar batek kexa aurkeztu du, Nafarroako Foru Ogasunak aurpegiko ilearen fotodepilaziorako onartuta duen finantzaketaren zenbatekoarekin konpentsatu duelako bere zor bat. Azaldu duenez, tratamendua ezin denez osasun zerbitzu publikoaren bidez jaso, ezta zentro propio edo itundu batean ere, asistentzia jaso duen zentroari aldez aurretik ordaindu behar izan dizkion gastuak itzultzeko



formulara jotzen da. Adierazi du gastua ez litzatekeela enbargagarria izan beharko, LGTBI+ pertsonen osasunarekin lotutako gastuen itzulketari dagokiolako. Q24/465.

- Kexa izapidetzean zehar ebatzita.
- Herritar batek kexa aurkeztu du Nafarroako Foru Ogasunak alarguntza pentsioa enbargatu diolako, jada hil den senarrak zuen zor batengatik. Ez dago ados; izan ere, bere kontuan zenbateko handiagoa bazuen, pentsioa berandu aitortu ziotelako izan zen, eta, horren ondorioz, urtebeteko hilekoen zenbatekoa gehi interesak ordaindu zizkieten. Bestalde, adierazi du ez duela zorraren berri izan enbargoa egin arte. Hura kentzeko eta hilero ordaindu beharreko zenbateko bat ezartzeko eskatu du, bere pentsioaren zenbatekoa aintzat hartuta. Q24/512.
- Ikertutako kexa – Erakundeak Administrazioetik jasotako informazioa helarazi zion kexaren egileari, alegazioak egin zitzaizkion. Alegaziorik jaso ez denez, amaiera eman zaio jarduketari, eta hala jakinarazi zaio interesdunari.
- Herritar batek kexa aurkeztu du Nafarroako Foru Ogasunak ez diolako itzultzen 2022ko PFEZaren aitorpenari dagokion zenbatekoa. Gainera, adierazi du 2021eko ekitaldiko zenbatekoa bi aldiz ordaindu duela. Q24/524.
- Kexa izapidetzean zehar ebatzita.
- Herritar batek kexa aurkeztu du Nafarroako Foru Ogasunak PFEZaren likidazioan ohiko etxebizitzan berrinbertitzeagatik salbuespena onartzen ez diolako. Azaldu duenez, dibortzio epaiaren ondoren, ohiko etxebizitza utzi behar izan zuen. Etxebizitza bi ezkontideena zen, eta gero saldu egin zen. Bidegabekotzat jotzen du salbuespenaren onuradun ez izatea, behar bezala egiaztatu duelako eskualdatutako etxebizitza bere ohiko etxebizitza zela eta ez zuela borondatez utzi behar izan bere garaian. Q24/564.
- Ikertutako kexa – Erakundeak Administrazioetik jasotako informazioa helarazi zion kexaren egileari, alegazioak egin zitzaizkion. Alegaziorik jaso ez denez, amaiera eman zaio jarduketari, eta hala jakinarazi zaio interesdunari.
- Bi herritarrek bi kexa aurkeztu dituzte, Nafarroako Foru Ogasunak kendu egin duelako banketxeetan errenta aitorpena egiteko zerbitzua. Horren ondorioz,



herritarrak behartuta daude aholkularitza pribatu batera joatera edo Ogasunean hitzordua eskatzera, eta ezinezkoa da hori lortzea. Kendutako zerbitzua berriz ezartzeko eskatu dute, ongi funtzionatzen zuelako eta zerga-betebehar bat betetzeko beharra asetzen zuelako. Q24/578 eta Q24/579.

- Kexak ikertuta – [Ebazpena emanda](#) – Ez onartuta.

Ekonomia eta Ogasun Departamentuari iradokitzea, PFEZaren hurrengo kanpainari begira, oro har, pertsona fisikoen errentaren gaineko zergaren aitorpena egiteko laguntza zerbitzua jasotzeko aukera eman dezala, zerbitzua eskatzen duten pertsona guztientzat eskuragarria izan dadin eta zerga-betebeharrak betetzeko erraztasun handiagoa izan dezaten, horretarako behar diren baliabideak gaituz.

- Herritar batek kexa aurkeztu du, Nafarroako Foru Ogasunak ez diolako erantzun zor judizial bat PFEZaren aitorpenetik itzuli beharreko kopuruarekin konpentsatzeko egindako eskaerari. Q24/664.

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

- Herritar batek kexa jarri du, horretarako baldintza guztiak bete arren, ezin izan duelako PFEZaren aitorpenean sartu etxebizitza alokatzeagatik kenkaria. Q24/755.

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

- Herritar batek kexa aurkeztu du, egintza juridiko dokumentatuen gaineko zergaren aitorpena 2020an egin arren eta salbuetsita egon arren, Nafarroako Foru Ogasunaren jakinarazpen bat jaso duelako eta eskatzen zaiolako zerga berandutze-intereseekin ordaintzeko, 2020an aplikatutako irizpidea berrikusi eta aldatu delako. Bidegabetzat jotzen du Ogasunak zerga bat kobratzean egindako irizpide aldaketa bat atzeraeraginez eskatu ahal izatea. Q24/763.

- Ez da eskubideen urratzerik hauteman.

- Herritar batek kexa aurkeztu du PFEZaren erregulazioan emakumeen eta gizonen artean dagoen tratu desberdintasunagatik, zehazki langileek enpresaren kapitalean duten partaidetzagatik kuotaren kenkariari begira. Emakumeei kenkari horri begira zenbateko eta ehuneko handiagoak emateak gizonei eragiten dien



diskriminazio egoera salatu du. Horrek Konstituzioaren 14. artikuluan aitortutako tratu berdintasuna urratzen duela adierazi du. Q24/777.

- Ez da eskubideen urratzerik hauteman.
- Herritar batek kexa jarri du, Nafarroako Foru Ogasunak oraindik ez diolako 2023ko errenta aitortpenari dagokion zenbatekoa itzuli. Zenbatekoa handia da, eta besteren kontura lan egiten duenez, diru-sarrera handirik ez duenez eta lau seme-alaba dituen, uste du lehentasuna eman beharko litzaiokeela familiei PFEZa itzultzeari. Bere ezinegona ere adierazi du; izan ere, Foru Ogasunera itzulketari buruz galdetzeko deitzen duenean ez zaio ez informaziorik ez irtenbiderik ematen. Q24/815.

- Kexa izapidetzean zehar ebatzita.
- Herritar batek kexa aurkeztu du Nafarroako Foru Ogasuna duela 14 hilabete jarritako errekurso bat ebazteko luze jotzen ari delako. Errekurtso horretan alegatu zuen formazko akats bat zegoela jaraunspen baten ondare eskualdaketaen likidazioaren jakinarazpenean. Ebazpen bat garaiz eta behar bezala jasotzeko eskubidea duela adierazi du. Q24/958.

- Ikertutako kexa – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.

Ekonomia eta Ogasun Departamentuari gogoraraztea aurkeztutako zerga-egintzen aurkako berraztertze errekursoak epe barruan ebazteko legezko betebeharra duela.

- Herritar batek kexa aurkeztu du, ezin delako aplikatu ohiko etxebizitza erosteagatiko PFEZaren kuotaren kenkaria 2018tik aurrera. Uste du horrek konparaziozko bidegabekeria dakarrela eta kenkariak berdina izan beharko lukeela pertsona guztientzat. Q24/986.

- Ez da eskubideen urratzerik hauteman.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du ezin duelako bete Ekonomia eta Ogasun Departamentuarekin adostutako ordainketa zatikatzea, diru-sarrera nahikorik ez duelako. Adierazi duenez, epea luzatzeko edo bere diru-sarrera bakarrarekin bat etortzeko aldatzea eskatu du, baina esan diote irtenbide bakarra ordaintzeari uztea dela, eta ez du hori egin nahi. Q24/1226.



- Ikertutako kexa – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebehargogorazpenik.
- Bi herritar pentsiodunek bi kexa aurkeztu dituzte, Nafarroako Foru Ogasunak ez duelako nahikoa informazio eman 2019ko PFEZean mutualitateei egindako ekarpenengatik sobera ordaindutako zenbatekoen itzulketa erreklamatzeko aukerari buruz; horren ondorioz, ez dute itzulketa hori jaso. Horietako batek dioenez, Euskal Autonomia Erkidegoan zenbatekoa automatikoki itzuli zen. Nafarroan, berriz, ez zen eskubide hori jakinarazi, eta kasualitatez jakinez gero eta eskaera garaiz aurkeztuz gero bakarrik lortzen ahal zen onura. Q24/1282 eta Q24/1285.
- Kexak ikertuta – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebehargogorazpenik.
- Herritar batek kexa jarri du, Nafarroako Foru Ogasunak ez diolako erantzun enkante batean parte hartzeko egindako gordailua itzultzeko egin zuen eskaerari, azkenean ez baitzen enkantea egin. Q24/1310.
- Ikertutako kexa – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebehargogorazpenik.
- Bi herritarrek bi kexa jarri dituzte ez daudelako ados Nafarroako Gobernuak egonkortze-prozesuen ondorioz konpentsazio ekonomikoagatik jasotakoari PFEZagatiko deskontuak aplikatzearekin; izan ere, beren ustez, kaleratzeagatik kalte-ordain bat da, eta beraz ez zaizkio deskontu horiek aplikatu behar. Herritarretako batek adierazi du, halaber, gora jotzeko errekurtsioak jarri dituela PFEZaren deskontua egin zen nominen aurka, baina ez direla ebatzi. Q24/1343 eta Q24/1347.
- Ikertutako kexa – Ebazpena 2025ean emanda – Erantzuteke.
- Herritar batek kexa aurkeztu du; izan ere, Nafarroako Foru Ogasunak, bere garaian bere eta beste senide batzuen titulartasuneko bi sozietate irregularretako bati baja eman ez zionez, 2021, 2022 eta 2023ko ekitaldietan BEZaren kontzeptuagatik sortutako zorra eta interesak ordaintzeko eskatu dio, ama hil zenetik jarduerarik izan ez arren. Ez zekien sozietate hori bajan eman behar zenik, eta argudiatu du errekerimenduak helbide irisezin batera bidali zirela. Q24/1358.



- Ikertutako kexa – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebehargogorazpenik.
- Herritar batek kexa aurkeztu du, Nafarroako Foru Ogasunak zehapen bat ezarri dielako bere osabaren anai-arrebei zerga-arloko arau-hauste astuna egiteagatik, hura 2020an hil ondoren oinordetzen gaineko zerga epez kanpo ordaintzeagatik. Adierazi du ez zekitela hildakoak ondasunak zituenik Ogasunaren errekerimendua jaso baino lehen, eta kritikatu du jarduketa hori berandu egiteak epea betetzea eragotzi zuela. Gainera, prozesu horretan zergadunen eta administrazioaren arteko harremanean dagoen desoreka salatu du. Q24/1412.
- Ikertutako kexa izapidetzen.
- Herritar batek kexa jarri du Nafarroako Foru Ogasunak BEZaren aitorpenak ez aurkezteagatik ezarritako zor baten gainean zehapen berriak ezarri dizkiolako, % 55 handituta. Adierazi du zehapen berria neurritz kanpoko dela eta familiaren egonkortasun ekonomikoa arriskuan jartzen duela. Q24/1413.
- Ikertutako kexa izapidetzen.

D) Tokiko zergak:

- Herritar batek kexa aurkeztu du Barañaingo Udalak kirol-jarduera bat egiteagatik tarifa handiagoa kobratu diolako udalerrian erroldatuta ez egoteagatik; hori, jakin ahal izan duenez, zuzenbidearen kontrakoa da. Q24/1.
- Ikertutako kexa – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebehargogorazpenik.
- Herritar batek kexa aurkeztu du Iruñeko Udalak, premiamendu-prozedura baten barruan eta alegatutako banku-kontuaren saldoa enbargaezina dela egiaztatzeko, justifikatzeko informazio gehiegi eskatu diolako. Informazio hori gehiegizkoa eta desegokia izateaz gain, ez da beharrezkoa, enbargatutako saldoaren jatorriari eta enbargaezintasunari buruzko informazio garrantzitsua jada errekurtsioan eman baitu. Q24/63.
- Ikertutako kexa – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebehargogorazpenik.
- Herritar batek kexa aurkeztu du, ez dagoelako ados hondakinak bildu, garraiatu eta tratatzeko zerbitzuagatiko urteko kuota kalkulatzeko Iruñerriko



Mankomunitateak higiezinaren katastroko balioa erreferentziazat hartzearekin. Etxebizitzaren katastroko balioa, zeina ez baitator bat zaborren sorrerarekin, higiezinaren bizi den pertsona kopuruarekin ordezkatzeari proposatu du. Q24/78.

- Ikertutako kexa – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebehargogorazpenik.
- Bi herritarrek kexa bat aurkeztu dute Nafarroako Foru Ogasunak errekarua eta berandutze-interesak aplikatu dizkielako, Corellako higiezin bat saldu ondoren ez dituztelako ez-egoiliarren errentaren gaineko zergaren autolikidazioak epe barruan egin. Zerga epe barruan ez autolikidatzeko eragozpen gisa aipatu dute hiri lurren balio-gehikuntzaren gaineko zergari (gainbalioa) lotutako kalkulua berri bat izateko beharra, Corellako Udaleko pertsona batek adierazi zuten arabera. Q24/81.
- Ikertutako kexa – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebehargogorazpenik.
- Herritar batek kexa aurkeztu du Nafarroako Foru Ogasunak ez diolako eman eskatutako administrazio espedientearen eta ebazpen proposamenaren kopia, Zerga Ikuskaritzak hasitako egiaztapen eta ikerketa prozedura bati buruzkoa. Kritikatu du ez zaiola eskaerari erantzun, behin eta berriz eskatu arren. Q24/210.
- Ikertutako kexa – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebehargogorazpenik.
- Herritar batek kexa aurkeztu du, Noaingo Udalak (Elortzibar) lurren gaineko kontribuzioaren premiamendu-probidentzia bidali diolako, errekaruarekin eta kostuekin. Adierazi du udalarekin harremanetan jarri zela galdetzeko zergatik ez zioten ezer jakinarazi alde aurretik eta esan ziotela gutun asko bidaltzen dituztela zerga jakinarazteko, eta, horiek bidaltzean akatsak egon badaitezke ere, ez direla horien erantzule egiten. Q24/254.
- Ikertutako kexa – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebehargogorazpenik.
- Erlijio kongregazio batek kexa aurkeztu du, Atarrabiako Udalak ez duelako hiri-lurreko ondasunen gaineko kontribuzioa ordaintzetik salbuetsita jotzen eta ez dizkielako itzuli 2015etik kontzeptu horrengatik ordaindutako kuotak, nahiz eta askotan eskatu duen eta eskubide hori ahoz aitortu zaion. Q24/296.
- Kexa izapidetzean zehar ebatzita.



- Herritar batek kexa jarri du Izarbeibarko Mankomunitateak behin eta berriz uko egin diolako egintza baliogabeak berrikusteko espediente batekin lotutako dokumentazioa tratatzeari, hainbat ekitalditan igorritako tasei dagokiona, eta Nafarroako Kontseilura bidaltzeari. Q24/310.

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

- Herritar batek kexa aurkeztu du, Barañaingo Udalak ez diolako erantzun Auzitegi Gorenaren uztailaren 20ko 3567/2023 Epaiaren aplikazioari buruz jarritako instantzia bati, gimnasioan erroldatzearen arabera hainbat tarifa ezartzeari dagokionez. Q24/328.

- Ikertutako kexa – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.

Barañaingo Udalari gogoraztea herritarren idazkiak epe barruan eta legearen arabera ebazteko duen betebeharra.

- Herritar batek kexa aurkeztu du ez dagoelako ados emazteak oinordetzan emandako solairuarte txiki bat saltzeagatik Iruñeko Udalak egin duen hiri lurren balio-gehikuntzaren gaineko zergaren likidazioarekin. Egindako kalkuluak zuzenak ez direla uste du, eta dagokiona baino askoz gehiago ordaintzeko eskatu diotela. Q24/330.

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

- Herritar batek kexa aurkeztu du Milagroko Udalak Granadako finantza-erakunde baten sukurtsal batean irekitako kontu baten saldoari enbargo-eginbidea egin diolako. Adierazi duenez, Auzitegi Gorenaren urtarrilaren 22ko 174/2024 Epaiaren arabera, jarduketa legez kanpokoa da, udal administrazioak udal mugartetik kanpo dauden ondasunen gainean enbargarik egin ezin duela ebazten baitu. Adierazi du enbargoa ez dela bidezkoa kontuan nomina eta aitaren pentsioa jasotzen dituelako. Q24/349.

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

- Herritar batek kexa jarri du kirol-instalazio publiko batean ez dagoelako tarifa murrizturik bi adingaberen guraso izateagatik eta zaintza partekatua izateagatik.



Adierazi du igerilekuko gastua berak bakarrik ordaintzen duela, eta horrek ahalegin ekonomiko handia eskatzen diola. Q24/370.

- Ikertutako kexa – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebehargogorazpenik.
- Herritar batek kexa aurkeztu du, bidegabea iruditzen zaiolako ibilgailu baten trakzio mekanikoko ibilgailuen gaineko zerga (zirkulazio zerga) ordaindu behar izatea 2024ko urtarrilaren 1ean bere izenean jarraitzeagatik, kontuan hartuta 2024ko urtarrilaren 17an saldu zuela. Aseguruen antzeko sistema bat erabili beharko litzatekeela adierazi du, asegurututako ibilgailuaren titulartasunak irauten duen denboraren arabera prima hainbanatu ahal izateko. Q24/408.
- Ikertutako kexa – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebehargogorazpenik.
- Herritar batek kexa aurkeztu du Uxueko Udalak ez dizkiolako Nafarroako Foru Ogasunari eman aurreko negozioari dagokionez ekonomia-jardueren gaineko zergan (EJZ) baja eman izanari buruzko datuak. Duela urtebete baino gehiago eskatu zuen, eta horren ondorioz badirudi zerga-betebeharrak ez dituela egunean. Q24/567.
- Kexa izapidetzean zehar ebatzita.
- Herritar batek kexa aurkeztu du, 2022ko ekainaren 18an Legardako udal mugartean sute bat izan ondoren ez zelako jakitera eman, eta, ondorioz, inork ez zekien, hiri-lurreko ondasunen gaineko kontribuzioa eta landa-lurreko ondasunen gaineko kontribuzioa ordaintzetik salbuesteko aukera zegoenik. Zerga horien itzulketa eskatzeko beste epe bat irekitzeko eskatu du. Q24/603.
- Ikertutako kexa – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebehargogorazpenik.
- Herritar batek kexa aurkeztu du Urdiaingo Udalak hiru ibilgailuren zirkulazio zerga kobratu diolako, baina, berez, bi ditu, horietako bat historikoa, bi matrikularekin. Gaineratu du agiri bidez egiaztatu duela, baina ez duela erantzunik jaso. Q24/611.
- Kexa izapidetzean zehar ebatzita.
- Hainbat herritarrek kexa bat aurkeztu dute, Uharte Arakilgo Udalak tarifa desberdinak kobratzen dituelako igerilekuko bonoan, erroldaren arabera. Beren



uzia babesten duen Auzitegi Gorenaren epai baten babesean, azken bost urteetako kuoten aldea ordaintzeko eskatu dute, atzeraeraginez. Q24/644.

- Ikertutako kexa – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebehargogorazpenik.
- Herritar batek kexa aurkeztu du Jurramendiko Mankomunitateak bere etxebizitzan ekonomia-jardueren gaineko zergaren mendeko jarduera bat egiteagatik ofizioz alta eman diolako hiri-hondakinak biltzeko zerbitzuan, eta sortutako aurreko tasak ordaintzeko eskatu diolako. Ez dago ados tasa bikoitza ordaindu behar izatearekin (etxebizitzari dagokiona eta jarduera profesionala gauzatzearen ondoriozkoa), ez baitu sortzen etxebizitza bateko hondakinez aparteko hondakin gehigarririk. Q24/703.

- Ikertutako kexa – [Ebazpena emanda](#) – Ez onartuta.

Jurramendiko Mankomunitateari iradokitzea alda dezala hondakinak bildu, tratatu, aprobetxatu edo ezabatzeagatik tasak arautzen dituen Ordenantza eta zerbitzu horrekin lotuta ematen diren gainerako jarduerak, higiezin berean bizi eta Jarduera Ekonomikoen gaineko Zergaren mendeko jarduera bat garatzen duten pertsonen tasa bikoitza ordaindu behar izan ez dezaten: etxebizitzari dagokiona eta jarduera profesionalaren ondoriozkoa.

- Herritar batek kexa aurkeztu du Irurtzungo eta Leitzako udal igerilekuetan eta Lekunberriko kiroldegian tarifa desberdinak kobratzen direlako, erroldaren arabera. Jardunbide hori diskriminatzailea eta Auzitegi Gorenaren uztailaren 20ko 3567/2023 Epaitik eratorritako errekerimenduen aurkakoa dela uste du. Q24/714.

- Kexa izapidetzean zehar ebatzita.

- Herritar batek kexa jarri du Uharteko Udalak bi enbargo egin dizkiolako bankukontuan gimnasioko kuotak ez ordaintzeagatik, telefonoz baja eman zuen arren. Adierazi du inork ez ziola jakinarazi telefonoz abisatzearekin ez zela nahikoa, eta ez zaiola inolako ebazpenik jakinarazi enbargoa egin aurretik. Enbargoa kentzea eta ordainketa zatikatzeko ukatu zaio. Q24/737.

- Ikertutako kexa – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.

Uharteko Udalari iradokitzea kexaren egileari udaleko kirol-instalazio batean inskribatzeagatik sortutako zorraren ordainketa zatikatzeko



aukera ematea balora dezala, eskatzaileak azaldutako zailtasun ekonomikoko egoera kontuan hartuta.

- Herritar batek kexa jarri du, Burlatako Udalak terraza bat jartzeko bide publikoa okupatzeagatik tasak kobratu dizkiolako, baina ez zuen inoiz jarri. Adierazi duenez, egindako eskaeraren ondoren, terrazaren eremua markatzeko eta zenbatekoa kalkulatzeko joan zen agenteak, azkenean, ez zuen egin, eta ordainagiri bat eman zion zuzenean. Zenbateko hori ordaindu ezin zuenez, eskaerari baja emateko eskatu zuela adierazi du, baina, hala ere, ordaintzeko eskatu zioten. Q24/776.

- Ikertutako kexa – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.

Burlatako Udalari gogoraraztea herritarren idazkiak garaiz eta eraz erantzuteko legezko betebeharra daukala.

Burlatako Udalari iradokitzea 2012ko abenduaren 1eko 2022/024/29 ordainagiriarekin lotutako jarduketa exekutiboak berrikus ditzala, eta, azaldutakoaren ildotik, interesdunari enbargatu eta likidatu zaizkion zenbatekoak itzul diezazkiola, zegokiona baino gehiago ordaindu baitu.

- Herritar batek kexa aurkeztu du Noaingo (Elortzibar) Udalak ez diolako erantzun 2. udal-ordenantza aldatzeko eskatzeko egin duen instantzia bati, ordenantza horrek Nafarroako Toki Ogasunei buruzko martxoaren 10eko 2/1995 Foru Legean jasotako gainbalioa kalkulatzeko bi metodoak aurreikus ditzan. Q24/798.

- Ikertutako kexa – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.

Noaingo Udalari (Elortzibar) gogoraraztea herritarren idazkiak epe barruan eta legearen arabera erantzuteko duen legezko betebeharra.

- Hainbat herritarrek lau kexa jarri dituzte Etxarri Aranatzeko Udalak kanpinaren tarifak igo dituelako eta horrek kalte handia egiten diolako egonaldi luzeko bezeroei. Adierazi dutenez, Nafarroako Administrazio Auzitegiak emandako ebazpen bat betez udalak tarifak onetsi behar bazituen ere, hori ez da egin Kontratu Publikoei buruzko Foru Legearen arabera, eta ez du justifikatzen tarifak gehiegizkoak izatea. Q24/863, Q24/864, Q24/865 eta Q24/866.

- Kexak ikertuta – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebeharr-gogorarazpenik.



- Herritar batek kexa jarri du, Donamariako Udalak 2022ko uraren ordainagiri bat eskatu diolako premiamendu-bidean. Badirudi udalak erabilitako aplikazioan akatsen bat egon zela eta ordainagiri hori ezin izan zela bere banku-kontuan helbideratu, baina bai aurreko eta ondorengo ordainagiriak. Kritikatu du ez ordaintzearen berri zeharka eman ziotela, baso lote baten eskaera ezetsi ziotenean; izan ere, ez zioten adierazi zergatik ezin izan zen ordainagiri hori helbideratu, ez eta zorra ordaintzeko moduak ere. Q24/923.

- Ikertutako kexa – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.

Donamariako Udalari iradokizun hau egitea: interesdunari eskatzeko kexaren xede den ordainagiria ez ordaintzeagatik daukan zorraren printzipala ordain dezala, baina ez premiamenduaren ondoriozko interesak.

- Herritar batek kexa aurkeztu du Jurramendiko Mankomunitateak Lodosako etxebizitza bateko ur-horniduraren titularra aldatzeagatik faktura bat bidegabe kobratu diolako. Bere ustez, kobrantza hori ez da zuzenbidearen araberakoa; izan ere, araudiaren arabera, enpresa banatzaileak ez du dirurik jasoko titulartasun aldaketan ondoriozko kontratu berriak egiteagatik. Itzultzeko eskatu du, baina ez du erantzunik jaso. Q24/942.

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

- Herritar batek kexa jarri du Iruñeko Udalak ez diolako erantzun etxebizitzan jakinarazpen bat egiteko modua salatzen duen idazki bati. Q24/1057.

- Auzia jorratuta.

- Herritar batek kexa aurkeztu du, osasun arazoengatik Burlatako azoka txikian lan egitetik utzi ondoren zor bat sortu duelako 2021eko bigarren sei hilekoan bere postua ez ordaintzeagatik. Adierazi du enbargo bat egin diotela eta udalari eskatu diola bere egoera ekonomiko eta pertsonala kontuan hartzeko eta zorra barkatzeko, baina eskaera ukatu zaiola. Q24/1096.

- Ikertutako kexa – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.

Burlatako Udalari gogoraztea herritarren idazkiak garaiz eta eraz erantzuteko legezko betebeharra daukala.



- Herritar batek kexa aurkeztu du, Arangurengo Udalak kuota desberdinak kobratzen dituelako udal kiroldegian erroldatuta egotearen edo ez egotearen arabera, eta uste du hori ez dela egokia Auzitegi Gorenak emandako epai bat ikusita. Adierazi du bai berak bai alabak instalazio horiek aspalditik erabiltzen dituztela, eta zerbitzu publiko bera erabiltzeagatik erroldatutako pertsonak ordaintzen duten zenbateko bera ordaindu beharko luketela. Q24/1117.
 - Ikertutako kexa – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebehargogorazpenik.
- Herritar batek kexa jarri du Castejongo Udalak bide publikoa okupatzeagatik premiamendu-probidentzia bat oker jakinarazi diolako, ez baita ezein jabetzaren titular udalerri horretan. Azaldu du udaletxera joan zenean akatsa egon zela baieztatu ziotela, baina zuzenduko ez zela eta eskatutako zenbatekoa ordaindu behar zuela adierazi ziotela. Q24/1201.
 - Ikertutako kexa – Ebazpena 2025ean emanda – Erantzuteke.
- Herritar batek kexa aurkeztu du Zuñigako Udalak gehiegi handitu duelako bere jabetzako baserri batengatik ordaintzen duen lurraren gaineko kontribuzioa. Adierazi du instantzia bat egin duela horrekin ados ez zegoelako, baina ez duela erantzunik jaso. Q24/1258.
 - Ikertutako kexa – Ebazpena 2025ean emanda – Onartuta.
- Herritar batek kexa jarri du, Nafarroako Foru Ogasunak ez diolako erantzun enkante batean parte hartzeko egindako gordailua itzultzeko egin zuen eskaerari, azkenean ez baitzen enkantea egin. Q24/1310.
 - Ikertutako kexa – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebehargogorazpenik.
- Herritar batek kexa aurkeztu du, Uharteko Udalak egindako hirigintza kontsulta baten zenbatekoa eskatzen diolako. Kontsulta horren erantzuna presaz emateko eskatu arren —erantzuna jasotzeko hiru egun baino ez zituela ohartarazi zuen—, hiru hilabete geroago jaso zuen, jada behar ez zuenean, eta, beraz, ez zuen ireki. Q24/1352.
 - Ikertutako kexa izapidetzen.

3.2.19. Justizia.

2024an, justiziarekin lotutako **31** kexa aurkeztu dira. Honako gai hauek azaldu ziren kexetan:

A) Abokatuen eta lanbide-elkargoen jardun profesionala:

- Herritar batek kexa aurkeztu du ez dagoelako ados abokatuen bulego batek eman dion zerbitzuarekin. Azaldu duenez, Bigarren Aukeraren Legea aplikatzeko eskatu zuen abokatuen bulegoaren bidez, baina, judizialki informazioa eskatu ziotenean, ez zuen informazio hori eman, eta ez zitzaion ezer jakinarazi. Bere ustez, horregatik ukatu zaio zure eskaera, eta horrek kalte larria eragin dio. Q24/17.
 - Partikularren arteko kontua. Herritarrari informazioa eman zaio bere eskubideak hobeto defenda ditzan.
- Herritar batek kexa aurkeztu du, Iruñeko Abokatuen Elkargoak erabaki duelako elkargokide baten aurka ustez araudi deontologikoa urratzeagatik jarritako salaketa bat artxibatzea, eta, ondoren, Espainiako Abokatutzaren Kontseilu Nagusiak elkargoaren erabakiaren aurka jarri zuen gora jotzeko errekurtsua ezetsi duelako. Q24/444.
 - Ikertutako kexa – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebehargogorarazpenik.
- Herritar batek kexa jarri du, amaren jaraunspena onartzeko eta haren jaraunsleak aitortzeko izapideak egiten ari den notariotzak ez duelako zerbitzu egokia eman, izapidetzean akatsak egon direlako eta konpontzeko luze jotzen ari delako. Adierazi du Nafarroako Notarioen Elkargoaren esku-hartzearen bidez izapideen egoeraren berri izan zutela, baina ez dutela ezer gehiago jakin. Q24/609.
 - Ikertutako kexa – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebehargogorarazpenik.
- Herritar batek kexa aurkeztu du, Cazorlako Epaitegiak ez diolako eskatutako dokumentazio baterako sarbidea ematen, abokatu batek ordezkatuta ez dagoelako, eta Jaengo Abokatuen Elkargoak ez diolako laguntzarik ematen. Q24/742.
 - Kexa Andaluziako Herriaren Defendatzaileari igorrita.



B) Doako laguntza juridikoa:

- Herritar batek kexa aurkeztu du doako laguntza juridikoa eskuratzeko zailtasunak dituelako, Iruñeko Abokatuen Elkargoak ez diolako informaziorik ez aholkularitzarik eman hura izapidetzeko behar den dokumentuari buruz. Q24/107.
 - Kexa izapidetzean zehar ebatzita.
- Herritar batek kexa aurkeztu du, doako justizia eman ondoren esleitu zaion abokatuak ez diolako erantzuten; izan ere, kasua behin baino gehiagotan eztabaidatzean, ez dio behar bezalako arretarik eman, eta orain ez ditu bere deiak erantzuten. Q24/1081.
 - Partikularren arteko kontua. Herritarrari informazioa eman zaio bere eskubideak hobeto defenda ditzan.

C) Justizia Administrazioaren funtzionamendua:

- Herritar batek kexa aurkeztu du, genero-indarkeriaren arloko hainbat prozedura judizialei dagokienez ikusi duelako kontrako alderdiak jakinarazpenak lehenago eskuratzeko dituela. Uste du horrek kalte egiten diola bere defentsa eskubideari. Adierazi du bere eta semearen osotasunagatik kezkatuta dagoela, babes neurriak hartzeko eskaera bat ukatu diotelako. Adierazi du Guardia Zibila ere kezkatuta dagoela, arrisku oso handiko egoeran dagoela uste baitu. Q24/376.
 - Kexa Nafarroako Justizia Auzitegi Nagusira igorrita.
- Herritar batek kexa jarri du familia arloko prozedura judizial bat ebazteko luze emateagatik. Gaineratu du ez dagoela gatazkarik alderdien artean eta akordio batera iritsi direla. Azaldu du horrek ezinegon larria sortzen diola duela ia urtebete, ezin dituelako osorik baliatu aitzak alabari begira eman dizkion eskubideak. Q24/566.
 - Kexa Nafarroako Justizia Auzitegi Nagusira igorrita.
- Bi herritarrek kexa bat aurkeztu dute, Nafarroako Probintzia Auzitegia luze jotzen ari delako epai bat jakinarazteko. Uste dute zortzi hilabeteko atzerapena arrazoizko denbora mugetatik harago doala, eta epaia emateko eskatu dute, beren egoera ekonomikoa kontuan hartuta. Q24/720.



- Kexa Nafarroako Justizia Auzitegi Nagusira igorrita.
- Herritar batek kexa aurkeztu du Tafallako Lehen Auzialdiko eta Instrukzioko Epaitegi baten epai baten aurka jarritako apelazio-errekurtsua ebazteko atzeratzeagatik. Q24/801.
- Kexa Nafarroako Justizia Auzitegi Nagusira igorrita.
- Herritar batek kexa aurkeztu du, ez zaiolako eman abokatu baten aurka betearazpenaren ustezko frustrazioagatik eta beste delitu batzuegatik jarritako salaketarekin lotutako dokumentazio judizialerako sarbidea. Hainbat saiakera egin eta ebazpena lortu gabe sei urte eman ondoren, eskatu du Botere Judizialaren Kontseilu Nagusiak abokatua salbuesten duen ebazpenaren kopia eman diezaiola. Q24/916.
- Kexa Espainiako Herriaren Defendatzaileari igorrita.
- Herritar batek kexa aurkeztu du semeak salaketa faltsua jaso zuelako. Frogarik ez egon arren eta salaketa kendu arren, neurri murriztaileak ezarri zitzaizkiola adierazi du. Prozedura horren legezkotasunari eta justiziaren desberdintasunari buruz galdetu du. Q24/954.
- Kexa ez onartuta, eskumen faltagatik (ordena judizialaren auzia).
- Bi herritarrek kexa bat aurkeztu dute Iruñeko Instrukzioko Epaitegi batek ustezko erasotzailearen aurka hasitako prozedura penalean irregulartasunak eta atzerapenak izan dituelako, prozedura bultzatzeko idazkiei erantzunik eman ez zaielako, funtsezko eginbideak ukatu direlako eta errekurtsoen izapidetzea atzeratu delako. Q24/1298.
- Kexa Nafarroako Justizia Auzitegi Nagusira igorrita.
- Herritar batek kexa aurkeztu du, ezin izan duelako Zoomen bidez parte hartu deitu zioten zenbait entzunaldi judizialean. Gorabehera horien zergatia ezagutzeko eskatu du. Q24/1342.
- Kexa Espainiako Herriaren Defendatzaileari igorrita.

D) Erregistro Zibila:

- Herritar batek kexa aurkeztu du Erregistro Zibilak luzatu egin duelako bere seme jaioberria inskribatzea, ustezko arazo informatiko baten ondorioz. Azaldu du



atzerapen horrek adingabearen egoera erregularizatzeko beharrezkoak diren gainerako kudeaketak atzeratzea dakarrela. Q24/20.

- Interesdunak atzera egin du.
- Bi herritarrek kexa bat aurkeztu dute alabaren jaiotza Erregistro Zibilean inskribatzeko izandako oztopoengatik. Erregistroei eskaera guztiei erantzun ahal izateko behar adina baliabide emateko eskatu dute. Q24/77.
- Kexa Espainiako Herriaren Defendatzaileari igorrita.
- Herritar batek kexa jarri du duela urtebete baino gehiago eskatu zuelako alaba Erregistro Zibil Nagusian inskribatzeko, baina oraindik ez dute egin. Bere eskaerarekin gehiegi atzeratu direla uste du, eta, gainera, denbora horretan guztian ezin izan du eskuratu aurkeztu behar izan zuen jatorrizko dokumentazioa. Q24/82.
- Kexa Espainiako Herriaren Defendatzaileari igorrita.
- Herritar batek kexa jarri du, Nafarroako foru auzotasuna eskuratzeko espediente bat izapidetzeko Iruñeko Erregistro Zibilera joan zenean ez ziotelako arretarik eman, erregistroko informazio orrian adierazitako dokumentazio guztia aurkeztu arren. Jaso zuen tratua iraingarri eta adeigabetzat kalifikatu du. Q24/276.
- Kexa Espainiako Herriaren Defendatzaileari igorrita.
- Herritar batek kexa aurkeztu du Iruñeko Erregistro Zibilak ukatu egiten duelako ezkontuta ez dauden bi emakumek osatutako bikoteen seme-alabak inskribatzea, eta hori ez zaie eskatzen bikote heterosexualei. Uste du ukatze horrek urratu egiten duela 4/2023 Legea, otsailaren 28koa, transen berdintasun erreal eta eraginkorrerako eta LGTBI pertsonen eskubideak bermatzeko dena. Q24/774.
- Kexa Espainiako Herriaren Defendatzaileari igorrita.
- Herritar batek kexa jarri du ezkontza Erregistro Zibilean inskribatzeko eskaera ebazteko luze jotzen ari direlako. Adierazi du senarrak hiru urte daramatzala Espainiara etorri ahal izan gabe, bisa ez diotelako emanen ezkontza akta izan arte. Q24/794.
- Kexa Espainiako Herriaren Defendatzaileari igorrita.



- Herritar batek kexa aurkeztu du, Tuterako Erregistro Zibilak alaba jaio eta zazpi hilabetera eman diolako inskribatzeko hitzordua. Adierazi du presa duela erregistroan inskribatzeko, jaiotzagatiko eta adingabearen zaintzagatiko prestazioa jaso ahal izateko. Q24/1029.
 - Kexa Espainiako Herriaren Defendatzaileari igorrita.
- Herritar batek kexa jarri du, bere jabetzen jabetasuna iraungi dela Agoitzeko Jabetza Erregistroan erregistratzeko eskatu ondoren, posta elektroniko bidez minuta jaso zuelako eta horrekin ados ez dagoelako. Azaldu duenez, minutaren aurkaratzea aurkeztu zuen, baina ez zen onartu eta ez daki zergatik. Q24/1064.
 - Kexa ez onartuta, eskumen faltagatik (herritarrari informazioa eman zaio bere eskubideak hobeto defenda ditzan).
- Herritar batek kexa aurkeztu du, Tuterako Erregistro Zibilean nazionalitatearen zina egiteko hitzordua izan arren, Corellara bideratu zutelako, zina nazionalitatea emateko ebazpenean agertzen den herrian egin behar delako. Kritikatu du Corellan esan ziotela ez zutela hori egiten, eta berriz Tuterara bidali zutela. Q24/1090.
 - Kexa Espainiako Herriaren Defendatzaileari igorrita.
- Udal batek kexa jarri du Erregistro Zibila kudeatzeko zailtasunengatik. 2007az geroztik eginkizunen gainkarga gero eta handiagoa dagoela azaldu du, zereginak gehitu direlako eta prozesuak konplexuak direlako, eta horrek espedienteak geldiaraztea dakar. Adierazi duenez, behin eta berriz eskatu dituzte premiazko irtenbide bat, langile gehiago eta prestakuntza gehiago, edo kudeaketa Bake Epaitegiko taldeari transferitzea, baina ez dute erantzunik jaso. Q24/1142.
 - Interesdunak atzera egin du.

E) Epaien betearazpena:

- Herritar batek kexa aurkeztu du epaitegiko langileek eta udaltzainek bera eta ama 50 urtez bizi izan diren etxetik bota dituztelako, epailearen agindurik gabe. Q24/74.
 - Kexa Nafarroako Justizia Auzitegi Nagusira igorrita.



- Herritar batek kexa aurkeztu du hainbatetan eskatu arren, epaitegiak ez dizkiolako itzultzen hiru hilabetez bere banku-kontutik bidegabe enbargatutako zenbatekoak. Q24/114.
 - Kexa Nafarroako Justizia Auzitegi Nagusira igorrita.
- Herritar batek kexa jarri du ez dagoelako ados lesio delitu baten eta tresna arriskutsuarekin egindako lesio delitu baten egile arduradun gisa ezarri zioten kondenarekin. Espedientea berrikusteko eskatu du, kondena-epaian jasotako egitateak faltsuak direlako eta inkongruentziez beteta daudelako, eta hiru urte eta erdiko askatasun-gabetzeko kondena bidegabe betetzen ari delako. Q24/317.
 - Kexa ez onartuta, eskumen faltagatik (ordena judizialaren auzia).
- Herritar batek kexa aurkeztu du Arrotxapeako familia elkartzeko guneak ez duelako betetzen bere semea bisitatzeko erregimenaren aldizkakotasuna ezartzen duen eta ondoren epaitegira bidaltzeko hileko txostenak egitea erabakitzen duen epai judiziala. Gaineratu du bere abokatuak hainbat idazki eta errekurso aurkeztu dituela epaia betetzeko eskatzeko, baina ez duela erantzunik jaso. Q24/436.
 - Ikertutako kexa – [Ebazpena emanda](#) – Ez onartuta.

Eskubide Sozialetako, Ekonomia Sozialeko eta Enplegu Departamentuari gomendatzea neurri egokiak har ditzala Nafarroako familia elkartzeko guneetan zerbitzua gehienez ere astean ordubetez emateko muga bertan behera uzteko edo ez aplikatzeko, adingabeentzat eta haien familientzat kaltegarria izan daitekeelakoan.
- Herritar batek kexa aurkeztu du, Tuterako Epaitegiak ez diolako seme-alaben mantenu-pentsioaren zenbatekoa ordaintzen. Q24/810.
 - Kexa Nafarroako Justizia Auzitegi Nagusira igorrita.
- Herritar batek kexa jarri du ez dagoelako ados bizilagunaren alde eman den epaiarekin; izan ere, hari eraso egitea leporatu diote bidegabeki. Gaineratu du lekukoak dituela eta babesten dutela inoiz ez dutela arazorik izan, eta, benetan, berak eta familiak jasan behar izan dituztela bizilagunak eta semeak gauean egiten dituzten zaratak. Q24/1316.
 - Kexa ez onartuta, eskumen faltagatik (ordena judizialaren auzia).



- Herritar batek kexa jarri du familia elkartzeko guneak ez duelako betetzen semea bisitatzeko maiztasuna handitzeko epai judiziala, oraindik irmoa ez dela alegatuz. Azaldu du familia epaiak berehala betearazi behar badira ere, ez diotela jaramonik egiten. Premiazko laguntza eskatu du semearekin egon ahal izateko. Q24/1404.

- Kexa izapidetzean zehar ebatzita.

3.2.20. Gazteria.

Gazteriaren arloan, honako kexa hau aurkeztu da:

- Gazte elkarte batek kexa aurkeztu du Nafarroako Gazteriaren Institutuak bere zezen proposamena Nafarroako Gazteriaren Institutuaren 2024ko aurrekontu parte-hartzaileen programan txertatzea ukatu duelako, uste duelako ez dela egokia, animalien ongizatea dela eta, horrelako jarduerak sustatzea. Elkarteak adierazi du ezin izanen dutela parte hartu eta proposamena bozkatu arrazoi ideologiko eta subjektiboak tarteko, nahiz eta baldintza guztiak bete. Q24/262.

- Ikertutako kexa – Gaia aurrez jorratu da, eta Arartekoak ebazpena eman du.

3.2.21. Ingurumena.

2024an, ingurumenarekin lotutako **64** kexa jarri dira. Honako gai hauek azaldu ziren kexetan:

A) Kutsadura akustikoa edo zaratak:

- Herritar batek kexa jarri du Adifeko langileek zarata handia egiten dutelako goizaldean trenbidean mantentze-lanak egiten dituztenean, Ezkirotzeko (Galar) bizilagunei atseden hartzeko zailtasun handiak eraginez. Bestalde, salatu du etxebizitzek kalte handia jasaten dutela egunean tren asko igarotzen direlako, horma guztietan pitzadurak eraginez, eta konponketen kostua behin baino gehiagotan ordaindu behar izaten dutela. Q24/282.

- Kexa Espainiako Herriaren Defendatzaileari igorrita.

- Hainbat bizilagunek kexa bat jarri dute Tuterako Udalak azoka esparru iraunkor berria beren etxebizitzetatik gertu kokatu duelako, egokiagotzat jo baitu hiriko bizitegi guneetatik urrun kokatzea, eragozpenik ez sortzeko. Q24/294.

- Ikertutako kexa – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.



Tuterako Udalari gogoraraztea azoka esparru iraunkor berritik heldutako zaratak ukitutako auzotarren eskubideak babesteko legezko betebeharra duela, eta horretarako beharrezkoak diren neurriak hartu behar dituela.

- Herritar batek kexa aurkeztu du Iruñeko Udalak ez duelako neurririk hartzen meskita batek etxean eragiten dizkion zarata-eragozpenen aurrean. Azaldu duenez, 6:00ak baino lehenagotik eta 23:00ak baino beranduago arte kalean elkartzen diren lagunez gain, otoitzen zarata ere entzuten du, intsonorizazio faltagatik. Adierazi du hamabi hilabeteko alaba bat duela, eta gauez esnatzen dela. Gaineratu du Udaltzaingoari hainbat aldiz deitu arren, ez duela eraginik izan. Q24/301.

- Kexa ez da onartu (gaia aldez aurretik Administrazioari planteatu ez zaiolako).

- Herritar batek kexa jarri du Berriozarko Udalak ez duelako neurririk hartzen txakurren aisialdirako eremu berria erabiltzen duten txakurren zaunkek bizilagunei eragiten dizkieten eragozpenak murrizteko. Eremu hori erabiltzeko ordutegi bat ezartzeko eskatu du, ahal den neurrian atseden ez eteteko. Q24/596.

- Ikertutako kexa – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.

Berriozarko Udalari gomendatzea neurriak har ditzala kexan aipatzen den txakurren aisiarako eremuaren erabileraren ondorioz bizilagunek gehiegizko zaratarik ez jasateko duten eskubidea eraginkortasunez babesteko. Neurri horien artean, aldi behin edo bizilagunek erreklamazioen bat egiten dutenean, egokia izan liteke udaltzainak bertara joatea, egiaztatzeko sortutako zarata zenbateraino den gehiegizkoa eta, kasu horretan, zarata eteten eta ukitutako eskubideak adiskidetzen saiatzeko.

- Herritar batek kexa aurkeztu du Fustiñanako Virgen de la Peña auzoko bizilagunek zarata gehiegi jasaten dutelako herriko jaietan, azoketako instalazioen eta produktu piroteknikoen ondorioz. Q24/629.

- Ikertutako kexa – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.

Fustiñanako Udalari gogoraraztea herriko jaietan azoka esparrutik etorritako zaratak ukitutako bizilagunen eskubideak babesteko legezko betebeharra duela, eta horrek berekin dakarrela hartutako erabakiak



betetzen direla kontrolatzea, bai ordutegiei dagokienez, bai baimendutako soinu mugei dagokienez.

- Herritar batek kexa aurkeztu du Martzillako jaietan DJen jaialdi bat egiteagatik amak jasaten duen zarata handiegiagatik, eta udalak ez dielako erantzunik eman lekuz aldatzea eskatzeko aurkeztutako hainbat eskabideri. Q24/691.

- Ikertutako kexa – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.

Martzillako Udalari gogoraraztea legez behartua dagoela herritarren idazkiei behar den denboran eta moduan erantzutera, eta gomendatzea, gehiago geroratu gabe, interesdunak aurkeztutako eskabideari erantzun diezaiola.

Martzillako Udalari gogoraraztea “Las Felpudas” jaialditik heldutako zaratak ukitutako herritarren eskubideak babesteko legezko betebeharra duela, eta horretarako behar diren neurriak hartu behar dituela.

Martzillako Udalari gomendatzea kexaren egileak proposatutako kokapenen alternatibak azter ditzala eta azterketa horren emaitzaren berri eman diezaiola, erabakia arrazoituta.

- Herritar batek kexa jarri du Tafallako Udalak ez dituelako behar beste neurri hartzen alde zaharrean ekitaldiak eta aisialdiko ekitaldiak sistematikoki egiteak bizilagunei eragiten dizkien eragozpenak murrizteko. Azaldu duenez, udalerrian beste hainbat esparru edo leku daude horrelako ekitaldiak egiteko, baina beti bere etxearen inguruan antolatzen dituzte. Q24/704.

- Ikertutako kexa – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.

Tafallako Udalari gogoraraztea zaratak kaltetutako herritarren eskubideak babesteko betebeharra duela, eta horretarako behar diren neurriak arrazoizko epean ezarri behar dituela.

- Herritar batek kexa aurkeztu du Arangurengo Udalak ez duelako neurri eraginkorrik hartu bizilagunaren txakurrak eragindako zarata-eragozpenengatik jarri zuen salaketa dela eta. Urtebete baino gehiago darama egoera hori jasaten. Q24/717.

- Ikertutako kexa – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.



Aranguren Ibarreko Udalari gogoraztea informazio publikoa eskuratzeko eskaerei epe barruan eta behar bezala erantzuteko duen legezko betebeharra.

Aranguren Ibarreko Udalari gogoraztea epe barruan eta behar bezala erantzun behar diela herritarren idazkiei.

Aranguren Ibarreko Udalari gomendatzea, horretarako arauz ezarritako epea igaro denez, interesdunak hizpide diren zarategatik aurkeztutako salaketaren ondoriozko zehapen-espeditatea eskuratzeko eskaerari erantzun diezaiola.

- Herritar batek kexa aurkeztu du, Orkoiengo Udalak ez diolako eman araudi erregulatzailari eta bere etxebizitzaren azpian dagoen etxabe bati emandako lizentziei buruz eskatutako informazioa. Etxabe horren alokairua jaiak egiteko dela iragartzen da. Q24/757.

- Ikertutako kexa – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.

Gogoratzea Orkoiengo Udalari garaiz eta forman erantzun behar diela, legez, herritarren idazkiei.

Orkoiengo Udalari iradokitzea hizpide den lokalean garatzen den jarduerari aplikatu beharreko baldintzak betetzen direla zaindu dezala, eta azter dezala ea lokal horri bere garaian eskatutako neurriak benetan egokitzen zaizkion baldintza horietatik eratorritako beharrianetara.

- Herritar batek kexa aurkeztu du Nabaskozeko kanpaien hotsek gaueko ordutegian sortzen dituzten eragozpenengatik. Adierazi du gaueko hamarretatik goizeko zortzietara ez jotzeko eskatu dutela, baina eskaera ukatu egin dela tradizio bat delako. Q24/778.

- Interesdunak atzera egin du.

- Herritar batek kexa jarri du Iruñeko Udalak ez duelako neurri eraginkorrik hartzen bere etxebizitzaren behealdean dagoen taberna batetik datozen zarata, bibrazio eta usainen ondoriozko eragozpenen aurrean. Salatu du lokalak behin baino gehiagotan ez duela bete hots kutsadurari eta ingurumenean eragina duten jardueri buruzko araudia, eta inoiz ezarri zaizkion zehapenak ez direla nahikoak. Q24/812.



- Ikertutako kexa – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.

Iruñeko Udalari gomendatzea neurri gehiago har ditzala hizpide den tabernak bere jarduera Ingurumenean eragina duten jarduerak arautzen dituen abenduaren 16ko 17/2020 Foru Legean xedatutakoaren arabera garatzen duela bermatzeko, eta, hala ez bada, neurri zuzentzaile eta zehatzaile egokiak har ditzala.

- Herritar batek kexa aurkeztu du Berriozarko Udalak ez duelako neurririk hartzen Nafarroako Emaileen plazako zarata-eragozpenen aurrean. Polizia gehiago egotea, pertsona asko elkartzen diren banku luzeak kentzea eta oihartzuna arintzeko zuhaitzak jartzea proposatu du. Q24/835.

- Ikertutako kexa – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.

Berriozarko Udalari gogoraraztea zaratak kaltetutako herritarren eskubideak babesteko legezko betebeharra duela, eta horretarako behar diren neurriak ezarri behar dituela.

- Herritar batek kexa jarri du, Burlatako Udalak ez duelako neurririk hartu etxetik gertu duen zentro erlijioso batek sortutako zaratak eragiten dituen eragozpenen aurrean. Anplifikadoreak erabiltzeak musika altuegi egotea eta bibrazioak egotea eragiten duela adierazi du. Kexa bat jarri du udalean, baina ez du erantzunik jaso eta ez da neurketa akustikorik egin. Q24/894.

- Kexa izapidetzean zehar ebatzita.

- Herritar batek kexa jarri du Orkoiengo Udalak ez duelako neurririk hartu etxabe baten ondoko etxebizitzek jasaten dituzten zarata eta bibrazioen aurrean. Beharrezkotzat jotzen du lokal horren jabeari espediente bat hastea irekitzeko lizentzia ez betetzeagatik, lokalaren egungo erabilera aldatu egin baita jaiak egiteko dela iragarri delako. Q24/950.

- Gaia jorratuta dago, eta [ebazpena emanda](#) eta onartuta.

- Herritar batek kexa jarri du bizi den eraikinaren behealdean dagoen taberna baten titularra aldatu zenetik zaratak handitu direlako. Salatu du lokala astegunetan eta asteburuetan gauez irekitzen dutela, eta zarataren ondorioz ezin dutela ongi atsedean hartu ez berak, ez senideek (bi adingabe daude horien artean). Adierazi du Iruñeko Udala neurriak hartzen ari dela aurkeztutako salaketak ikusita, baina ez direla nahikoak. Q24/993.



- Ikertutako kexa – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.

Iruñeko Udalari gogoraraztea kexaren egilearen eta haren familiaren konstituzio eskubideak babesteko duen legezko betebeharra, bizi diren eraikinaren behealdean ostalaritzako lokal bat egoteak eragiten dizkien eragozpenen aurrean, eta beharrezkoak diren neurriak hartzea.

- Herritar batek kexa aurkeztu du, Zizur Nagusiko Udalak ez duelako ezer egin bere jurisdikzioko txakurren haurtzaindegi baten egoera irregularra ebazteko. Zentroak ez ditu betetzen legezko xedapenek eskatutako etxebizitzekiko gutxieneko distantziari, zarataren kontrolari eta baimenei buruzko araudiak. Adierazi du gaueko zaratak eta usainek ukitutako auzotarrek instalazioa erregularizatzeko edo ixteko eskatzen dutela. Q24/1031.

- Ikertutako kexa – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.

Zizur Nagusiko Udalari gogoraraztea herritarren idazkiak epe barruan eta behar bezala erantzuteko legezko betebeharra daukala.

- Herritar batek kexa jarri du Iruñeko kale bateko bizilagunek bi aisiarako lokalek gauen sortutako zaraten ondorioz jasaten dituzten eragozpenengatik. Azaldu du ate irekiek eta musika berandu arte jartzeak adinekoei eragiten diela bereziki, eta poliziaren presentzia handiagoa egotea eskatu du atsedena bermatzeko. Q24/1198.

- Ikertutako kexa – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.

Iruñeko Udalari gogoraraztea herritarren eskubide konstituzionalak babesteko legezko betebeharra duela, beren etxebizitzaren inguruan bi ostalaritza lokal egoteak eragiten dizkien eragozpenen aurrean.

Iruñeko Udalari gomendatzea neurri gehiago har ditzala hizpide diren tabernekin beren jardueraren ingurumenaren eragina duten jarduerak arautzen dituen abenduaren 16ko 17/2020 Foru Legearen xedatutakoaren arabera garatzen dutela bermatzeko, eta, hala ez bada, neurri zuzentzaile eta zehatzaile egokiak har ditzala.

- Herritar batek kexa aurkeztu du bizi den tutoretzapeko apartamentuko leihoaren ondoan dagoen motoen aparkalekuak kalte larriak eragiten dizkiolako motoek egiten dituzten zaratangatik eta motor-gidarien bilerengatik. Gai horri buruzko



eskabide bat aurkeztu du Iruñeko Udalean, baina ez du erantzunik jaso. Aparkaleku hori lekuz aldatzeko aukera aztertzeko eskatu du. Q24/1336.

- Ikertutako kexa – Ebazpena 2025ean emanda – Ez onartuta.
- Herritar batek kexa jarri du Corellako Udalak ez dituelako beharrezko neurriak hartzen udalerriko “kuadrilla gelen” erabilera arautzeko. Zehazki, etxetik gertu duen gelatik datorren zarata aipatu du. Adierazi du bizilagunek etengabe jasaten dituztela eragozpenak, batez ere gauean, gune horiek ez daudelako araututa. Uste du eskainitako irtenbide bakarra Udaltzaingoari deitzea izatea ez dela egokia. Q24/1389.
- Ikertutako kexa izapidetzen.

B) Hondakinak:

- Herritar batek kexa jarri du Erriberako Mankomunitateak ez duelako neurririk hartu Corellako zabor-edukiontzien egoeraren aurrean. Gainera, ez du udalerriko materia organikoaren eta arroparen edukiontzien kopurua handitu. Q24/9.
- Kexa izapidetzean zehar ebatzita.
- Herritar batek kexa aurkeztu du Iruñerriko Mankomunitateak bere lorategiko hormaren ondoan inausketa pilatu eta birrintzeko gune bat jarri duelako, baina ez da egoera onean mantentzen. Adierazi du birrintzen ez diren hondakin gehiegizkoen edo pilatzen diren hondakin kopuru handien ondorioz intsektuak ugaritzen direla. Q24/19.
- Kexa izapidetzean zehar ebatzita.
- Herritar batek kexa aurkeztu du Cortesko etxearen inguruan lehen bide publiko bereko beste eremu batean zeuden hainbat edukiontzi jarri dituztelako eta eragozpenak eragiten dizkiotelako (usainak, zikinkeria, zaratak, etab.). Cortesko Udalarik edukiontzi horiek tokiz aldatzeko eskatu dio. Q24/229.
- Ikertutako kexa – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebehargogorazpenik.
- Herritar batek kexa aurkeztu du Lizarrako Udalak eta Jurramendiko Mankomunitateak ez dutelako neurririk hartu isurketa batzuen ondorioz Osasun Iturri plazako auzotarrek jasan behar dituzten usainei aurre egiteko. Uste du



ingurumen egokiaz gozatzeko eskubidea eta osasuna babesteko eskubidea urratzen ari direla. Q24/321.

- Ikertutako kexa – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.

Lizarrako Udalari eta Jurramendiko Mankomunitateari gogoraraztea etxebizitzan usainak jasan behar dituen kexaren egilearen eskubide konstituzionalak eraginkortasunez babesteko legezko betebeharra dutela, eta usain horien jatorria ikertzen jarrai dezatela gomendatzea, horretarako beharrezkoak diren neurriak hartuta.

- Herritar batek kexa aurkeztu du, Erriberako Mankomunitateak eta Tuterako Udalak beren logelen azpian hainbat edukiontzi jarri dituztelako, aldezturik jakinarazi gabe. Edukiontzi horiek kirats jasanezina dute eta osasungaitzak dira. Q24/382.

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

- Herritar batek kexa aurkeztu du Erriberako Mankomunitateak ez duelako Corellako materia organikoaren eta arroparen edukiontzien kopurua handitu. Q24/502.

- Kexa ez onartuta, kexaren egilearen datuak falta direlako.

- Cascanteko zenbait herritarrek kexa aurkeztu dute udalak zazpi edo zortzi edukiontzi inguru jarriko dituelako bere etxebizitzaren inguruan. Ez daude ados jarri nahi diren edukiontzien kopuruarekin eta leku berriarekin, batez ere usain txarrek eta zaratek eraginen dituzten eragozpenengatik. Horregatik, beste leku batean jartzea proposatu dute. Q24/576.

- Ikertutako kexa – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.

Cascanteko Udalari gomendatzea herritarrek edukiontziak Tras la Iglesia kalean kokatzeko egindako proposamena azter dezala.

- Herritar batek kexa aurkeztu du Iruñerriko Mankomunitateak ukatu egin diolako etxean duen kristal handi bat jaso eta garraiatzea. Berak utzi behar izan du garbigune batean. Q24/819.

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



- Herritar batek kexa aurkeztu du, Zangozako Eskualdeko Zerbitzuen Mankomunitateak ez diolako erantzun Kasedako edukiontzi batzuk lekuz aldatzeko eskaerari, garaje baterako sarbidea etengabe blokeatzen dutelako eta hezetasun arazoak sortzen dituztelako. Q24/940.

- Ikertutako kexa – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.

Zangozako Eskualdeko Zerbitzuen Mankomunitateari gogoraraztea herritarren idazkiei epe barruan eta behar bezala erantzuteko legezko betebeharra duela.

- Herritar batek kexa aurkeztu du ez duelako materia organikoaren edukiontzirik etxetik gertu. Azaldu duenez, Tuterako Udalera jo zuen, eta Erriberako Mankomunitatera jotzeko esan zioten. Mankomunitateak azaldu zion ez zegoela instalatzeko lekurik. Justifikazio hori okerra dela uste du, udalerrian barruti guztiek edukiontzi guztiak dituztelako. Q24/980.

- Ikertutako kexa – [Ebazpena emanda](#) – Erantzuteke.

Tuterako Udalari eta Erriberako Mankomunitateari iradokitzea kexan salatzen den arazoari erantzun diezaiotela, interesdunaren etxebizitzaren inguruan dagoen “hondarretarako edukiontzia” erabiltzeko ezintasunari dagokionez, hurbileko osasun etxeko hondakinak botatzeko erabiltzen delako; eta, beharrezkoa bada, mota horretako edukiontzi gehigarri bat jar dadila osasun etxearen inguruan.

- Herritar batek kexa jarri du, Landa Garapeneko eta Ingurumeneko Departamentuak eta Nafarroako Foruzaingoak ez dutelako ezer egiten amaren Lizasoko etxetik gertu dagoen finka batek egiten dituen minden isuri irregularrei aurre egiteko. Ez du egoera ulertzen; izan ere, behin, agente batzuek usaina nabaritu zuten, argazkiak atera zituzten eta salaketa jartzera animatu zuten. Q24/1171.

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

- Herritar batek kexa aurkeztu du azken bi hilabeteetan Mutiloako hondakinen bilketa pneumatikoak okerrera egin duelako. Ikusi du postontziak etengabe beteta eta trabatuta daudela, eta, Iruñerriko Mankomunitatean kexak jarri diren arren, arazoak konpondu gabe jarraitzen du. Gainera, adierazi du etxeko erabilerarako



postontzi horiek inguruko hainbat tabernarekin partekatzen direla, eta horrek arazoa okertzen duela. Tabernek ohiko edukiontziak erabiltzeko eta postontzien akatsak konpontzeko eskatu du. Q24/1185.

- Kexa izapidetzean zehar ebatzita.
- Iturengo hainbat herritarrek kexa aurkeztu dute zabor-edukiontzi batzuk lekuz aldatzeagatik, alde zaurretik abisatu gabe eta herritarrei kontsultatu gabe; komunitateari kalteak eragiten dizkiola, araudia ez betetzea dakarrela eta gardentasunik eza salatu dute. Iturengo Udaleri eta Malerrekako Mankomunitateari eskatu diete erabakia deuseztatzeko eta proposatutako lekuren bat baloratu eta onartzeko. Q24/1314.

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

C) **Jardueren funtzionamenduak eragindako beste eragozpen batzuk:**

- Herritar batek kexa jarri du, Tuterako Udalak ez duelako ezer egiten farmazia baten argiztapenaren ondorioz etxean jasaten dituen eragozpenen aurrean. Argia jasanezina dela adierazi du, eta pertsianak eta guzti jaitsi behar izaten dituela. Duela gutxi bi eskabide aurkeztu zituen, baina ez du konponbiderik lortu. Q24/203.

- Ikertutako kexa – Ebatzita – Berrir irekita – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.

Tuterako Udaleri iradokitzea azter dezala ea hizpide den farmazia bulegoak argi-seinaleak dagozkion ondorioetarako erabiltzen dituen ala ez, eta, hala ez bada, egoera zuzentzeko behar diren neurriak har ditzala.

- Herritar batek kexa aurkeztu du Iruñeko Udalak ez duelako neurririk hartu Nabarrerian kaleko lokal batek bere atariaren ondoan lau mahai jarri dituelako. Mahai horietako bakoitzak bi aulki izan arren, sei edo zortzi pertsona egon ohi dira. Adierazi duenez, mahaiek eragiten dituzten kalteen berri eman dio udalari, eta erantzun diote gaia birplanteatuko dela, baina eragozpenek berdin dira. Q24/381.

- Kexa ez da onartu (gaia alde zaurretik Administrazioari planteatu ez zaiolako) – Berrir irekita – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.



Iruñeko Udalari gomendatzea kexan aipatutako terraza baimendutako baldintzen arabera erabiltzen dela berma dezala, eta, hori ez eginez gero, dagozkion neurri zuzentzaileak har ditzala.

- Atarrabiako hainbat herritarrek lau kexa aurkeztu dituzte paper fabrika batetik etorritako usainengatik. Azaldu dute arrazoi horrengatik udaletxera jo dutela, eta Landa Garapeneko eta Ingurumeneko Departamentura igorri dituztela. Azkar konpontzea eta ingurune osasungarriako eskubidea bermatzea gustatuko litzaieke, haien bizi-kalitatea murriztu baita (ondorio fisikoak, hala nola buruko mina, goragalea edo begietako azkura, etxebizitzak aireztatzeko ezintasuna, etxebizitzaren balioa devaluatzea...). Q24/871, Q24/892, Q24/904 eta Q24/906.

- Ikertutako kexak – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.

Landa Garapeneko eta Ingurumeneko Departamentuari iradokitzea Atarrabiako hirigunean dagoen paper fabrikak bere jarduerari eusteko eskatutako neurriak betetzen dituela kontrolatzeko eta, beharrezkoa izanez gero, industria horren jarduera eta herritarren ingurumen eskubideak bateragarri egiteko behar diren neurri gehigarriak ezar ditzala.

- Iruñeko alde zaharreko herritar batzuek kexa bat aurkeztu dute zenbait merkataritza lokalen funtzionamenduagatik; izan ere, gauez irekitzen dute eta eskaintzen dituzten produktuek (edari alkoholodunak eta janari lasterra), gerora bide publikoan kontsumitzen direnak, eragin larria dute herritarren bizikidetzan. Gainera, horrek gazteek eta adingabeek eguneko eta gaueko edozein ordutan alkohola modu merke eta azkarrean eskuratzea errazten duela uste dute. Alkoholaren gehiegizko kontsumoa, zarata eta osasungarritasuna salatzeke eskabideak egin dituztela adierazi dute, eta neurriak hartzeko eskatu dutela, baina ez dute erantzunik jaso. Q24/880.

- Ikertutako kexa – [Ebazpena emanda](#) – Ez onartuta.

Iruñeko Udalari eta Industriako eta Enpresen Trantsizio Ekologiko eta Digitalerako Departamentuari gogoraraztea herritarren idazkiak epe barruan eta legearen arabera erantzuteko duten legezko betebeharra.

Iruñeko Udalari iradokitzea behar diren neurriak har ditzala kexan adierazitako establezimenduek dagozkien lizentzietan baimendutakoaren arabera jarduten dutela zaintzeko, bai eta kexan adierazitako gizalegearen aurkako jokabideak salatu, ikertu eta zehatzeko ere.



Osasun Departamentuari eta Industriako eta Enpresen Trantsizio Ekologiko eta Digitalerako Departamentuari iradokitzea azter dezatela interesdunak edari alkoholadunen salmentaren ordua mugatzeari buruz egindako proposamena, alkoholaren gehiegizko kontsumoaren arazoa saihesteko.

- Herritar batek kexa jarri du bere etxe inguruan argi oso distiratsua duen monitore edo telebista bat duen lokal bat dagoelako. Monitorea eguneko 24 orduetan piztuta egoten da, eta gauez bereziki desatsegina da atseden hartzea oztopatzen duelako. Enpresak argiak itzali edo moteltzeko eskatu du. Q24/1018.
 - Kexa ez da onartu aldez aurretik Administrazioari planteatu ez zaiolako.
- Atarrabiako herritar batek kexa aurkeztu du paper fabrika batetik etorritako usainengatik. Azaldu du arrazoi horrengatik udaletxera jo duela, eta Landa Garapeneko eta Ingurumeneko Departamentura igorri dutela. Azkar konpontzea eta ingurune osasungarrirako eskubidea bermatzea gustatuko litzaioke, bere bizi-kalitatea murriztu baita (ondorio fisikoak, hala nola buruko mina, goragalea edo begietako azkura, etxebizitzak aireztatzeko ezintasuna, etxebizitzaren balioa devaluatzea...). Ingurumena. Q24/1138.
 - Gaia jorratuta dago, eta [ebazpena emanda](#) eta onartuta.
- Jabeen erkidego batek kexa aurkeztu du Iruñeko Udalak ez duelako ezer egin eraikinaren beheko aldean dagoen erretegi bateko ke-tximiniak eragiten dituen zaratei eta usainei aurre egiteko. Erantzukizunpeko adierazpena ez dela bete salatu dute, eta hutsuneak zuzentzeko eskatu dute. Q24/1264.
 - Kexa izapidetzean zehar ebatzita.

D) Faunaren babesa:

- Kontzeju batek kexa aurkeztu du Orbaibarren mufloiak daudelako eta Landa Garapeneko eta Ingurumeneko Departamentua ez delako neurririk hartzen ari horren aurrean. Azaldu duenez, espezie aloktonotzat jotzen da, eta gaixotasunak kutsatzeko arrisku handia dakar. Adierazi du 2017az geroztik, nahiz eta Kontserbazio Bereziko Eremua izan, ez dela inolako neurririk hartu arazoa konpontzeko, eta kontzejuak abeltzainek eta nekazariak jarritako kexa ugari jaso dituela, mufloiek beren ustategietan eragiten dituzten kalteengatik. Gaineratu du



eskabide bat aurkeztu diola departamentuari premiazko neurriak har ditzala eskatzeko, baina ez duela erantzunik jaso. Q24/166.

- Ikertutako kexa – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.

Landa Garapeneko eta Ingurumeneko Departamentuari gogoraraztea legez ebatzi behar dituela egiten dizkioten eskabideak, Oletako Kontzejuak 2024ko urtarrilaren 10ean aurkeztutakoa barne.

Landa Garapeneko eta Ingurumeneko Departamentuari gomendatzea Oletako Kontzejuak salatutako egoeraren ebaluazio eguneratua egin dezala (eremuan mufloi gehiegi egotea) eta, hala badagokio, nekazaritza eta abeltzaintzako ustategietan eragindako ondorio negatiboak saihesteko edo arintzeko beharrezkoak diren neurri gehigarriak har ditzala.

- Herritar batek kexa jarri du Corellako Udala ez delako betetzen ari Nafarroan konpainiako animaliak babesteko apirilaren 4ko 19/2019 Foru Legea, ezta katuak harrapatu, antzutu eta eskatzeko (HAA) programa ere. Q24/240.

- Kexa ez da onartu (gaia aldeztu aurretik Administrazioari planteatu ez zaiolako).

- Herritar batek kexa jarri du, Azagrako Udalak ez duelako aplikatzen katuak harrapatu, antzutu eta eskatzeko programa (HAA). Kritikatu du horrek, animaliak elikatzea debekatuta dagoela ohartarazten duten karteekin batera, kaleetan gose diren katu asko egotea eragiten duela. Q24/261.

- Kexa ez da onartu (gaia aldeztu aurretik Administrazioari planteatu ez zaiolako).

- Bi herritarrek kexa bat aurkeztu dute, Landa Garapeneko eta Ingurumeneko Departamentuak ez dielako erantzun bere jabetzako txakur batekin dituzten arazoak azaltzeko igorritako mezu elektroniko bati. Txakurrak jokabide eta bizikidetzaren arazoak ditu, eta tamainagatik ezin dute kontrolatu. Azaldu dute osasun arazoak dituzten adinekoak direla, eta, beraz, txakurra beste animalia otzanago batekin aldatzeko edo etxe berri bat bilatzen laguntzeko eskatu dute. Q24/367.

- Kexa izapidetzean zehar ebatzita.



- Herritar batek kexa aurkeztu du Tafalla inguruko abifaunaren habitata suntsitzeagatik; izan ere, azpiegitura handiak eraikitzearen eta botere publikoek babes eta ekintza neurriak ez hartzearen ondorioz, ingurune naturala pixkanaka hondatzen ari da. Q24/482.

- Interesdunak atzera egin du.

- Herritar batek kexa aurkeztu du Ablitasko Udalak ez duelako neurriak hartu udalak berak udal-mugartearen kanpoaldean jarritako katuentzako hotel batek eragindako higiene arazoak konpontzeko. Azaldu du leku horretara iristeko katuek herriko kaleak zeharkatu behar dituztela, eta etxebizitzetako lorategietara sartzen direla eta bertan libratzen dutela. Katuentzako hotela lekuz aldatzea proposatu du. Q24/792.

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

- Herritar batek kexa aurkeztu du Iruñeko Udalak ez duelako Mendillorri auzoko zaintza eta kontrola areagotu animaliak edukitzea arautzen duen araudia behin eta berriz ez betetzeari aurre egiteko. Salatu du herritar batzuek txakurrak beti solte dituztela, eta horrek arriskua edo inguruneaz ezin gozatzea eragiten duela. Q24/924.

- Ikertutako kexa – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.

Iruñeko Udalari iradokitzea kexak hizpide duen Mendillorriko eremuaren zaintza eta kontrola areagotu ditzala, bereziki aipatzen diren ordutegietan, txakurrak lotuta egoteko betebeharra betetzen dela bermatzeko.

- Elkarte ekologista batek kexa aurkeztu du Tuterako Udalak ez dituelako bete 2005ean Ciudad Agroalimentaria de Tudelako UGPS plana onartzeak ekarriko zuen habitat galera konpentsatzeko ezarritako ingurumen neurri zuzentzaileak. Kritikatu du obrak hasi aurretik edo UGPS onetsi aurretik ezarri behar baziren ere, neurri asko, 19 urte geroago, ez direla ezarri, eta horrek faunaren eta habitaten kontserbazioa kaltetu duela. Q24/1035.

- Ikertutako kexa – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.

Tuterako Udalari eta Landa Garapeneko eta Ingurumeneko Departamentuari gomendatzea modu koordinatuan erabaki dezatela Tuteran eskualde mailako jarduera ekonomikoen eremu bat ezartzeko



udalez gaindiko plan sektoriala onesten duen Nafarroako Gobernuaren 2005eko maiatzaren 30eko Erabakian xedaturiko neurrietatik zein dauden ezartzeke, eta, hori ikusita, neurri horiek ezartzeko behar diren neurriak har ditzatela.

- Herritar batek kexa aurkeztu du Vianako Udalak bost aldiz zehatu duelako bere animaliekin lotutako ustezko arau-hausteengatik. Argudiatu du prozedurak deusezak direla, agintekeria jasan duela, bizilagunari lotutako udaltzaingo baten esku-hartzea barne, eta prestazio enbargaezinak enbargatu dizkiotela. Egindako eskaerei erantzun ez izana eta jasan dituen kalte ekonomiko eta emozionalak salatu ditu. Q24/1157.
 - Ikertutako kexa izapidetzen.
- Herritar batek kexa aurkeztu du, duela urte askotatik txakurrentzako egoitza baten jabea izan arren eta dagozkion lizentzia eta baimen guztiak izan arren, Landa Garapeneko eta Ingurumeneko Departamentuak Nafarroako Gune Zoologikoen Erregistroan lagun egiteko animalien zentro gisa baimentzeko eta inskribatzeko eskatu diolako. Adierazi du atzerapenak izan dituela akats informatikoen eta zuzentzeko etengabeko errekerimenduen ondorioz, eta horrek prozedura bidegabe atzeratu duela. Q24/1160.
 - Ikertutako kexa – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebehargogorazpenik.
- Herritar batek kexa jarri du Txulapainen eta Berriobeitin hainbat txakurri emandako tratu txarrengatik. Eskatu du udalek aktiboki parte har dezatela Animalien Ongizatearen Legea aplikatzen, eta, araudia bete ezin badute, Nafarroako Gobernuak Animalien Ongizatearen Atalaren esku utz dezatela eginkizun hori. Bere eskabideei erantzun ez izana salatu du, eta ukitutako animaliek bizi-baldintza hobeak izatea eskatu ditu. Q24/1228.
 - Ikertutako kexa izapidetzen.
- Herritar batek kexa aurkeztu du Castejongo Ruiz de Alda kalean katuen kolonia batek eragiten dituen osasungarritasun arazoengatik. Azaldu du Castejongo Udalak ez duela ezer egin kontrolik gabeko kolonia horri aurre egiteko: 50 katu baino gehiago daude, janari puntu ugari eta etxola inprobisatuak. Bide publikoan pilatutako gorozkiek, pixak eta hondakinek egoera osasungaitza sortzen dutela adierazi du, eta premiazko neurriak eskatu ditu. Q24/1372.



- Ikertutako kexa – Ebazpena 2025ean emanda – Erantzuteke.

E) **Jarduera sailkatuak:**

- Herritar batek kexa jarri du, Burlatako Udalak ez duelako neurririk hartu bere etxetik gertuko etxabe batean dagoen ustezko legez kanpoko negozio bati begira. Beharrezko ezaugarriak betetzen ez dituen eta inolako lizentziarik ez duen lokal batean salerosketa jarduera egiten dela salatu du, eta horrek kalteak eragiten dizkiela bertakoei, salgai dauden objektuek edo zaborrak bide publikoa okupatzen dutelako, bai eta udalerriko gainerako merkatariei ere, haiei araudia betetzeko eskatzen baitzaie. Q24/325.
 - Kexa izapidetzean zehar ebatzita.
- Enpresa batek kexa aurkeztu du, San Adriango Udalak ez diolako erantzun orain dela hiru hilabete aurkeztutako kafetegirako jarduera sailkatuko lizentzia eskaera bati. Atzerapen horrek kalte larria egiten die laneko plan eta konpromisoei. Q24/584.
 - Ikertutako kexa – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebehargogorarazpenik.
- Herritar batek kexa aurkeztu du, Lodosako Udalak ez duelako ezer egin negozio batek terrazen eta mahaitxoan udal ordenantza behin baino gehiagotan hautsi izanari aurre egiteko. Salatu du lokalaren terrazak baimendutako neurriak gainditzan dituela, eta berari eta adineko aitari etxera sartzeko arazoak eragiten dizkiela. Gainera, mahaiak fatxadan pilatzeak oztopoak eragiten dizkie mugikortasun urriko pertsonen. Udalak emandako lizentziaren baldintzak betearazteko eskatu du. Q24/952.
 - Kexa izapidetzean zehar ebatzita.
- Herritar batek kexa jarri du lokal batek jarduera sailkatuaren lizentzia behar duten jarduerak egiten dituelako dagokion lizentzia izan gabe. Adierazi du salaketa jarri zuela Iruñeko Udalean, eta adierazi ziotela lizentzia indarrean dagoen araudiaren babesean eman zitzaiola, eta lokalak eta haren instalazioek hirigintza araudia betetzen dutela eta jarduera gauzatzeko baldintzak betetzen dituztela. Emandako lizentzia berrikusteko eskatu du. Q24/1156.
 - Kexa izapidetzean zehar ebatzita.



F) Flora eta naturaguneak babestea:

- Elkarte batek kexa jarri du Landa Garapeneko eta Ingurumeneko Departamentuak ukatu egin diolako Urbasa-Andia natura parkeko mendilerroetan espeleologia jarduerak egiteko baimena, mendi horietako baso-pistetatik ibilgailu motordunarekin sartzea barne. Adierazi dute elkarteak duela bost urte eskatzen duela horretarako baimena eta beti eman izan diotela; beraz, egintza propioen doktrinaren arabera, departamentuak ezin du jardunbide hori aldatu eta ezin du baimena ukatu baimena emateko erabili zuen araudi berean oinarrituta. Q24/881.

- Ikertutako kexa – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.

Landa Garapeneko eta Ingurumeneko Departamentuari iradokitzea azter dezala ea Urbasa-Andian haizulo edo leizerik dagoen intereseko edo babestutako fauna edo florarik ez duenik, eta, halakorik badago, kexaren egileari haizuloetan jarduera espeleologikoak egiteko baimena eman diezaiola.

- Bi herritarrek kexa bat aurkeztu dute, duela ia urte eta erdi beren finkan bi zuhaitz legez kanpo moztu zituztela salatu zutelako, baina oraindik ez dute informaziorik jaso. Azaldu dutenez, Landa Garapeneko eta Ingurumeneko Departamentuak duela gutxi jakinarazi dienez, salaketa preskribatu egin da eta ezin dute espedienteak lortu. Espediente osoaren kopia eskatu dute, egindako jarduketak ezagutzea eta salaketa preskribatzeko baimena nork eman duen identifikatzea. Q24/1161.

- Ikertutako kexa – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.

Landa Garapeneko eta Ingurumeneko Departamentuari gogoraraztea legez behartuta dagoela salaketak eta zehapen-espedienteak azkar izapidetzera.

Landa Garapeneko eta Ingurumeneko Departamentuari gomendatzea eskatutako informazio publikoa lortzeko aukera eman diezaiela interesdunei, eta, informazio hori eskuratzerik ez dagoela iritziz gero, berariaz eta arrazoituta jakinaraz diezaiela, indarrean dagoen legeria betez, zergatik ezin den baietsi informazio hori lortzeko eskaera.

- Herritar batek kexa aurkeztu du Barañaingo Udalak Konstituzio parkeko lakuaren inguruan zuhaitzen adar gehiegi moztu dituelako. Bere ustez, lakuaren edertasuna



eta xarma garbiketa-kontu hutsagatik sakrifikatu dira, eta ekintza hori ingurumena babesteko politiken aurkakoa da, zuhaitz horiek hegaztientzako gune interesgarria baitira. Q24/1292.

- Ikertutako kexa izapidetzen.

G) Ingurumenari buruzko informazioa:

- Elkarte ekologista batek kexa aurkeztu du Landa Garapeneko eta Ingurumeneko Departamentuak ingurumen dokumentazioa eskuratzeko eskaerei epe barruan eta behar bezala erantzun ez dielako. Jokabide oztopatzaile horrek kontserbazioaren aldeko lana zailtzen duela adierazi du. Q24/25.

- Kexa izapidetzean zehar ebatzita.

- Elkarte batek kexa jarri du Landa Garapeneko eta Ingurumeneko Departamentua luze jotzen ari delako Urbasa-Andia parke naturalari buruzko informazio eskaera bati erantzuteko. Q24/884.

- Ikertutako kexa – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.

Landa Garapeneko eta Ingurumeneko Departamentuari gogoraraztea aurkeztzen dizkioten ingurumen informazioko eskaerak epe barruan ebatzi behar dituela.

- Herritar batek kexa jarri du, Bidaurretako lurzatiak berrantolatze proiektuaren ingurumen inpaktuaren ebaluazio sinplifikatuaren prozeduraren barruan alegazioak egin dituelako baina Landa Garapeneko eta Ingurumeneko Departamentuak ez diolako hartu izanaren agiririk edo erantzunik bidali. Q24/1213.

- Kexa izapidetzean zehar ebatzita.

3.2.22. Memoria historikoa.

Memoria historikoaren arloan **5** kexa aurkeztu dira, honako arrazoi hauengatik:

- Alderdi politiko batek kexa jarri du Nafarroako Gobernuak Nafarroako Parlamentuaren ebazpen bat ez betetzeagatik eta haren isiltasunagatik. Ebazpen horren bidez, Nafarroako Gobernuari eskatzen zaio alderdi politikoari dagokion aintzatespen publikoa eta erreparazioa egin diezaiola, 1976an gertatutako indarkeriazko gertakarien biktima politiko nagusi izan baitzen, lekua memoria



historikoaren lekutzat aitor dezan eta gertakariekin lotutako dokumentazioa desklasifikatu dezan. Q24/15.

- Kexa ez onartua, eskuduntzarik ez izateagatik.
- Alderdi politiko batek kexa aurkeztu du Hezkuntza Departamentuak ez diolako erantzun bere eskaerari: 1976an, Demokraziarako Trantsizioan, izan ziren gertakari batzuei buruzko prestakuntza ikastaroak abian jartzea irakasleentzako, horretan espezializatutako ikerlariekin. Derrigorrezko Bigarren Hezkuntzako, Lanbide Heziketako eta Batxilergoko curriculumetako edukiak memoria historikoaren arloan eguneratu behar direla aipatu du. Q24/132.

- Ikertutako kexa – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.

Hezkuntza Departamentuari gomendatzea berariaz ebatz eta jakinaraz dezala Alderdi Karlistak egindako eskaerari buruz hartutako erabakia. Eskaera 1976an Jurramendin gertatutakoari buruz irakasleen prestakuntza eta eguneratze ikastaroak antolatzeari buruzkoa da.

- Alderdi politiko batek kexa jarri du Memoria eta Bizikidetzako, Kanpo Ekintzako eta Euskarako Departamentuak ez diolako erantzun 1976an indarkeriazko ekintza batzuk gertatu ziren lekua memoria historikoko leku aitortzeko aurreikuspenei eta datei buruz egindako informazio eskaerari. Q24/133.

- Ikertutako kexa – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.

Memoria eta Bizikidetzako, Kanpo Ekintzako eta Euskarako Departamentuari gomendatzea behar diren neurriak har ditzala Alderdi Karlistak leku bat memoria historikoko leku aitortzeko egindako eskaerari buruz hartutako erabakia azkar eta berariaz ebatzi eta jakinarazteko, horretarako legez ezarritako epea gainditu baita.

- Herritar batek kexa aurkeztu du Nafarroako Gobernuak eta Tuterako Udalak, 2015ean, familia egunkari bat digitalizatzeko eskaera ukatu ziotelako (azken alea 1936an argitaratu zen). Adierazi du bere helburua publikoa izatea dela, memoria historikoa defendatzeko. Q24/446.

- Kexa ez onartuta, epez kanpokoa delako (urtebete baino gehiago) – Berrito irekita – Izapidetzean konponduta.



- Herritar batek kexa jarri du, eskuin muturreko taldeek edo funtzionario publikoek eragindako arrazoi politikoko ekintzen biktima den aldetik, Memoria eta Bizikidetzako, Kanpo Ekintzako eta Euskarako Departamentuak Aitortu eta Konpontzeko Batzordearen txostenean jasota dauden hainbat akats zuzen ditzan eskatzeko, “bahiketa” terminoa berariaz aitortuta, horrek berekin dakartzan konpentsazio ondorio guztiekin. Q24/1346.
- Ikertutako kexa – Ebazpena 2025ean emanda – Erantzuteke.

3.2.23. Herri lanak.

2024an, herri lanekin lotutako **8** kexa aurkeztu dira. Honako gai hauek azaldu ziren kexetan:

- Zenbait herritarrek kexa aurkeztu dute El Molino ikastetxeko eta zentro okupazionalako erabiltzaileei beren instalazioen gainetik eraiki nahi duten oinezkoentzako eta bizikletentzako pasabidea eraikitzeak ekarriko dizkien kalteengatik. Uste dute pasabidea eraikitzeak zentroko erabiltzaileen (desgaitasun intelektuala dute) intimitaterako eskubidea eta lasaitasuna urratuko dituela. Q24/623.

- Ikertutako kexa – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.

Iruñeko Udalari gomendatzea Arantzadiko etorkizuneko pasabideari buruz El Molino zentroak aurkeztutako proposamenak azter eta erantzun ditzala, eta, zentroarekin koordinatuta, adostasuneko konponbide bat bila dezala, udalaren interes publikoa eta zentro horretako erabiltzaileen intimitaterako eskubidea uztartzen saiatzeko.

- Herritar batek kexa jarri du, Eguesibarko Udalak ez diolako erantzun bere jabetzako finka batean ur-sarrera baten ondorioz izandako kalteak salatzen dituen eskabide bati. Era berean, finkara sartzeko pista konpontzeko eta ura sartzeari saihesteko jarduketak egiteko eskatu du. Q24/42.

- Ikertutako kexa – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.

Eguesibarko Udalari gogoraraztea epe barruan eta behar bezala erantzun behar diela herritarren idazkiei.

- Herritar batek kexa aurkeztu du Lizarrako Udalak ez duelako neurririk hartu plaza bateko garajeetarako sarbidearen egoera txarra konpontzeko. Adierazi du lurra ez



dagoela ez asfaltatuta ez seinaleztatuta, eta ibilgailuak zikintzen dituen lurrezko eta breazko zoladura dela. Gaineratu du garajeko atean hosto asko daudela, eta udalak garbitzen ez dituenetz etengabe urpetzen direla. Q24/59.

- Ikertutako kexa – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebehargogorazpenik.
- Herritar batek kexa aurkeztu du “Aritzaletako hondakin uren arazketa” proiektuak bere finkan eragina izanen duelako. Kritikatu du Jurramendiko Uren Mankomunitateak ez ziola obra horiek egin behar zirela behar besteko aurrerapenarekin jakinarazi, araztegiaren kokapena eztabaidatu ahal izateko; aitzitik, egindako bileran kalteengatik ordaindu beharreko zenbatekoaren berri baino ez zioten eman, proposatutako alternatibei jaramonik egin gabe. Q24/175.
- Ikertutako kexa – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebehargogorazpenik.
- Herritar batek kexa aurkeztu du Tuterako Udalak ez diolako amari ordaintzen Nafarroako Desjabetzeen Epaimahaiak bere jabetzako finka baten desjabetze-espeditentean erabakitako balio justua. Q24/315.
- Kexa izapidetzean zehar ebatzita.
- Herritar batek kexa jarri du Iruñeko Udalak ez dielako erantzun bere garaje plazan ura sartzeari buruz egindako bi eskabideri; uste du jatorria gainean dagoen udal titulartasuneko aparkalekua izan daitekeela, eta ibilgailuak zirkulatzeagatik eta aparkatzeagatik sortzen dela. Q24/908.
- Ikertutako kexa – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.

Iruñeko Udalari gogoraztea herritarren idazkiak epe barruan eta legearen arabera erantzuteko duen legezko betebeharra, eta gogoraztea idazki horietan planteatutako gai guztiak ebatzi behar dituela.

Iruñeko Udalari gomendatzea erantzun diezaiola interesdunak 2024ko urtarilaren 3ko eskabidean planteatutako gaiari.

- Bi herritarrek kexa bat aurkeztu dute, Pitillasko Udalak ez duelako egiten “Nafarroako etorbideko espaloiak” izeneko obren proiektua, udalbatzaren erabaki



bidez onartua. Adierazi dute ez dagoela inolako arrazoirik adostutako obra ez egiteko. Q24/909.

- Kexa izapidetzean zehar ebatzita.
- Herritar batek kexa aurkeztu du Mueseko Udalak kale nagusiko zoladura obrak eta zubia konpontzeko obrak egin dituelako baina obra horiek ez datozelako bat onartutako proiektuan zehaztutakoekin. Azaldu duenez, aldaketa handiak egin dira proiektuan, eta, beraz, proiektua aldatu behar zen osoko bilkuran onartzeko eta ondoren jendaurrean jartzeko. Q24/1325.
- Ikertutako kexa – Ebazpena 2025ean emanda – Onartuta.

3.2.24. Datu pertsonalen babesa.

Datu pertsonalen babesarekin lotutako **10** kexa aurkeztu dira, honako arrazoi hauengatik:

- Herritar batek kexa aurkeztu du, Lurralde Kohesiorako Departamentuak, Kontratu Publikoei buruzko apirilaren 13ko 2/2018 Foru Legean xedatutakoaren arabera, Errepideak Zaintzeko Zerbitzuaren lizitazio batean argitaratuko dituelako, aurrekoan egin zuen bezala, zerbitzu horretako lanpostu bakoitzaren soldatak. Horren ondorioz, lanpostu jakin bat betetzen duen bakarra denez, bere soldata gainerako guztiek ezagutuko dute. Horrek bere pribatutasunaren eta datuen babesaren arloko araudiaren aurka egiten duela uste du. Q24/47.
- Ikertutako kexa – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebehargogorazpenik.
- Herritar batek kexa aurkeztu du, Tuterako Reina Sofia Ospitaleko mediku kontsulta batean ate irekiarekin eta segurtasun zaintzaile batekin artatu zutelako, intimitaterako eskubidea urratuz. Q24/80.
- Ikertutako kexa – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebehargogorazpenik.
- Herritar batek kexa jarri du, Gizarte Segurantzaren Diruzaintza Nagusiak (GSDN) ukatu egin diolako datu jakin batzuk eskuratzea, bere hildako amak lan egin zuen enpresako datu babestuak direla uste duelako. Kexaren egileak datu horiek behar ditu ama lanpostuan amianto arnasteagatik eritu zela frogatzeko ikerketarekin aurrera jarraitzeko. Q24/121.



- Kexa Arartekoari igorrita.
- Herritar batek kexa jarri du, Osasun Departamentuak ukatu egin diolako zazpi pertsonaren osasun informazioa eskuratzeko eskaera (bere gurasoak eta anai-arreba biologikoak), haien baimenik gabe. Familia aurrekariak behar ditu izaten ahal dituen gaixotasunen intzidentzia edo erlazio genetikoa ezagutzeko. Defendatu du, Haur eta nerabeei arreta eta babesak eman eta haien familiak, eskubideak eta berdintasuna sustatzeko maiatzaren 11ko 12/2022 Foru Legearen babesean, baimen hori ez dela beharrezkoa. Q24/218.
- Ikertutako kexa – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebehargogorazpenik.
- Herritar batek kexa jarri du Lodosako osasun etxeko langileek bere eta emaztearen datu pertsonalak baimenik gabe eskuratu dituztelako eta gertatutakoari buruz egindako galdera bati erantzun ez diotelako. Q24/267.
- Ikertutako kexa – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.
- Osasun Departamentuari gomendatzea iker dezala Lodosako osasun etxeko administrazio-langileek kexaren egilearen eta haren emaztearen datu pertsonalak eskuratu eta kontsultatu ote dituzten, eta, egiaztatuz gero ez dela datuen babesaren arloko araudiaren babesean egin, beharrezko diziplina-neurriak har ditzala datu pertsonal horiek eskuratu eta kontsultatu zituen pertsonaren aurka.*
- Herritar batek kexa jarri du, berak eta semeak jo zuten fundazioaren jardunarekin ez dagoelako pozik. Fundaziora jo zuten bizi zuten familia egoerari buruzko informazioa eta aholkularitza jasotzeko. Azaldu du fundazioko langileekin lehen aldiz bildu eta konfidentzialtzat jo zuen elkarrizketa bat izan ondoren, aitaren aldeko familiarekin harremanetan jarri zirela aurretik baimenik eskatu gabe, eta horrek kalte larriak eragin dizkiela. Q24/535.
- Kexa ez onartuta, eskumen faltagatik (partikularren arteko kontua).
- Herritar batek kexa aurkeztu du Lanbide Heziketako zikloak egiteko onartutakoen zerrendaren argitalpenean datu pertsonalak babesteko eskubidea urratu dela uste duelako; izan ere, onartutako ikasleen izen-abizenak, ikastetxeak eta sarbide notak jaso dira. Q24/833.
- Ikertutako kexa – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.



Hezkuntza Departamentuari iradokitzea, datuak minimizatzeko printzipioari jarraiki, Lanbide Heziketako zikloetan onartzeko prozeduretan parte hartzen duten pertsonen izen-abizenak haien espediente akademikoko notarekin batera argitaratu beharrean, beste neurri batzuk har ditzala, horiek ere bateragarriak hautapen prozeduraren izaerarekin eta xedearekin, ebazpen honetan arrazoitutakoaren ildotik.

- Herritar batek kexa jarri du Interneteko plataforma batek duela hainbat urte egin zioten jakinarazpen judizial bat hiru aldiz argitaratu duelako. Jakinarazpen hori egiteko prozedura amaitu denez, uste du argitalpen horrek kalte handia egiten diola bai pertsonalki, bai profesionalki. Q24/1080.
 - Kexa ez onartuta, eskumen faltagatik (partikularren arteko kontua).
- Herritar batek kexa jarri du hosting hornitzaileek, erakundeek eta administrazio publikoek datuen babesaren arloko araudia ez betetzeagatik, sare sozialetan, webguneetan, aktetan eta beste argitalpen batzuetan modu iraunkorrean gordetako informazio pertsonala, baita adingabeena ere, ez ezabatzeagatik; izan ere, informazio hori zaharkituta dago eta identitateak ordeztzea edo lapurtzea ekar dezake. Datu pertsonalen babesa. Q24/1145.
 - Kexa ez onartuta, anonimoa delako.
- Herritar batek kexa aurkeztu du bere historia klinikoa eta datu demografikoak baimenik gabe eskuratu dituztelako. Historiara sartu zen pertsonarekin harremanik ez duela salatu du, ezta sarbidea egin zen zentroarekin ere. Bere datu medikoen konfidentzialtasuna babestearen garrantzia azpimarratu du. Eskatu du sarbidearen legezkotasuna berrikusteko, babesa bermatzeko beharrezkoak diren neurriak hartzeko eta balizko erantzukizunei buruzko ikerketa bat egiteko. Q24/1363.
 - Kexa izapidetzean zehar ebatzita.

3.2.25. Administrazio publikoen ondare-erantzukizuna.

Administrazio publikoen ondare-erantzukizunari dagokionez, **10** kexa aurkeztu dira, honako arrazoi hauengatik:

- Herritar batek kexa aurkeztu du, Santakarako Udalak ez duelako itxaron ondare-erantzukizuneko prozedura bat judizialki ebatzi arte eta higiezin bat eraisteko obren betearazpen subsidiarioa agindu duelako, kostuak ordezkatuari egotziz.



Adierazi du horrek kalte ekonomiko ia konponezinak ekarriko dizkiola, eta, beraz, prozesuak amaitu arte itxaroteko eskatu du. Q24/51.

- Ikertutako kexa – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.

Santakarako Udalari iradokitzea Iruñeko administrazioarekiko auzien 1. eta 2. epaitegietako prozesuak amaitu arte 2023ko abenduaren 22ko ebazpenean ezarritako eraispen obren kostuak interesdunari ez egozte.

- Herritar batek kexa jarri du Donamariako Udalak lorategia kaltetu ziolako ur-ihes bat konpontzeko lanak egin zituenean, berariazko baimenik izan gabe. Q24/64.

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

- Herritar batek kexa jarri du bere etxebizitzako horma bat eraitsi delako San Adriango Udalak atzeko kalean egindako urbanizazio lanen ondorioz. Azaldu du horma hondatzen ari zela ikusita, idazki bat aurkeztu zuela. Bertan, aditu txosten batean oinarrituta, horma eraistea saihesteko presazko neurriak hartzea eskatu zuen, baina ez zioten jaramonik egin. Gaineratu du horma erori ondoren ondare-erantzukizuneko erreklamazio bat aurkeztu duela, baina udalak ezetsi egin duela. Adierazi du ez diotela administrazio espediente osoa eman. Q24/191.

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

- Herritar batek kexa aurkeztu du, Caparrosoko Udalak ez duelako bere gain hartu udalak aldameneko higiezina eraitsi ondoren amaren etxebizitzak jasan dituen kalteen erantzukizuna. Konponbide gisa sare bat jartzea soilik proposatu diotela kritikatu du. Q24/345.

- Ikertutako kexa – Erakundeak Administrazioetik jasotako informazioa helarazi zion kexaren egileari, alegazioak egin zitzaizkion. Alegaziorik jaso ez denez, amaiera eman zaio jarduketari, eta hala jakinarazi zaio interesdunari.

- Herritar batek kexa jarri du semeak EITB kateko telebista lehiaketa batean parte hartzean hortzetan jasan zituen kalteengatik. Azaldu du, jarraibideak betez, dentistaren aurrekontua katearen aseguru-etxeari bidali ziola, baina ezetsi egin zutela, ezbeharra epeaz kanpo jakinarazi zuelako. Q24/354.



- Kexa Arartekoari igorrita.
- Herritar batek kexa jarri du, Lodosako Udala atzeratu egin delako jarri zuen ondare-erantzukizuneko kexa ebazten. Kexa espaloiaaren egoera txarraren ondorioz bide publikoan erori zelako jarri zuen. Q24/775.
- Interesdunak atzera egin du.
- Herritar batek kexa aurkeztu du Iruñeko Udaltzaingoak ibilgailua miatu ondoren konfiskatu zizkion hainbat objektu pertsonal suntsitu dituelako, behin baino gehiagotan itzultzeko eskatu arren. Gainera, salatu du agenteek eman zioten tratua desagokia izan zela, erabili zuten tonua mehatxuzkoa izan zela une oro eta erregistroa egiteko modua umilgarria izan zela. Q24/907.
- Ikertutako kexa – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.
- Iruñeko Udalari gogoraraztea udaltzainek uneoro tratu zuzena eta arretatsua eman behar dietela herritarrei.*
- Iruñeko Udalari gomendatzea ondare-erantzukizuneko prozedura bat ireki eta izapidetu dezala, ofizioz, kexaren egileak jasandako kalteengatik.*
- Herritar batek kexa aurkeztu du Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzua luze jotzen ari delako trafiko-istripu baten ondoren jaso zuen arreta mediko arduragabearen ondorioz jarri zuen ondare-erantzukizuneko erreklamazioa ebazteko. Arreta arduragabe horren ondorioz, bere lesioak larriagotu egin ziren. Adierazi duenez, mutualitateak ere ez dio erantzun aurkeztu zion erreklamazioari, eta ez dio espediente zenbakirik esleitu. Q24/960.
- Ikertutako kexa – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.
- Osasun Departamentuari gogoraraztea ondare-erantzukizuneko erreklamazioei epe barruan eta behar bezala erantzuteko legezko betebeharra duela.*
- Herritar batek kexa jarri du, Osasun Departamentuak ez duelako ebatzi proba mediko bat egitean jasan zituen kalte-galerengatik jarri zuen ondare-erantzukizuneko erreklamazioa. Uste du praxi mediko desagokia gertatu zela, prestakuntza gida bete ez zela eta baimen informatua akastuna eta osatugabea izan zela. Q24/1070.



- Kexa izapidetzean zehar ebatzita.
- Herritar batek kexa aurkeztu du, lursail bat egokitzeko eta aparkaleku bihurtzeko 2023an hasitako obren ondorioz sukaldean ura sartzen zaiolako eta etxe osoan pitzadurak dituelako. Behin baino gehiagotan aurkeztu ditu eskabideak Corellako Udalean, kalte guztien berri emateko, baina denbora asko igaro arren ez dituzte konpondu. Bere etxebizitza hasierako egoerara lehengoratzeko eskatu du. Q24/1259.
- Ikertutako kexa izapidetzen.

3.2.26. Osasuna.

2024an, osasunarekin lotutako **201** kexa aurkeztu dira. Honakoak izan ziren kexa horiek eragin zituzten egitateak:

A) Arreta espezializatua:

- Herritar batek kexa aurkeztu du Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzua luze jotzen ari delako Kirurgia Ortopedikoaren eta Traumatologiaren Zerbitzuan hitzordua emateko, duen mina tratatzeko eta kirurgia egitea baloratzeko. Adierazi du urtebete daramala bajan eta oraindik ez duela tratamendu eraginkorrik jaso, ezta hurrengo berrikuspena egiteko zitaziorik ere. Q24/10.
- Kexa izapidetzean zehar ebatzita.
- Herritar batek kexa aurkeztu du Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzua Otorrinolaringologia Zerbitzuan hitzordua emateko luzatzen ari delako. Hitzordu horri esker, bere bizitza pribatuari zein profesionalari eragiten dion patologia bat tratatzeko ezarritako tratamenduarekin jarraitu ahal izanen du. Gaineratu du Pazientearen Arretan kexa bat jarri duela, baina ez duela erantzunik jaso. Q24/31.
- Kexa izapidetzean zehar ebatzita.
- Herritar batek kexa jarri du, Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzua luzatu egin delako bere patologia tratatzeko hitzordua emateko. Adierazi du bi kirurgia egiteko hitzordua emateko zain dagoela, baita erradiografia abdominal bat egiteko eta espezialista batek beheko bizkarrezurreko desbideraketa bat baloratzeko ere. Q24/36.
- Ikertutako kexa – Beste arrazoi batzuegatik itxita.



- Herritar batek kexa jarri du Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuak Traumatologia Zerbitzuan hitzordua emateko epea luzatu duelako, belaunean duen mina artatzeko. Fisioterapeuta batengana joaten ari dela azaldu du, baina ez dela hobetzen ari, eta beraz espezialistaren diagnostiko medikoa behar duela. Q24/39.
 - Kexa izapidetzean zehar ebatzita.
- Herritar batek kexa jarri du Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzua luzatu egin delako Traumatologia Zerbitzuan hitzordua emateko. Azaldu du lau hilabete daramatzala etxetik atera ezinik disko-hernia batek eragindako minagatik. Lau kexa aurkeztu ditu, baina ez du erantzunik jaso. Q24/83.
 - Kexa izapidetzean zehar ebatzita.
- Herritar batek kexa jarri du, Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzua luze jotzen ari delako Tuterako Reina Sofia ospitalean Traumatologia Zerbitzuan txanda emateko. Azaldu du kontsultan bi hilabetetan txanda emanen ziotela esan ziotela, baina dagoeneko bi urte igaro direla eta bere osasunak okerrera egiten duela egunez egun. Q24/86.
 - Kexa izapidetzean zehar ebatzita.
- Herritar batek kexa jarri du Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuak luzatu egin duelako hitzordua ematea Doppler Arteriala egiteko. Azaldu du egindako deiak eta erreklamazioak gorabehera, atzerapena urtebete baino gehiagokoa izaten ahal dela adierazi zaiola. Hori arriskutsua izan daiteke bere osasunerako. Q24/140.
 - Kexa izapidetzean zehar ebatzita.
- Herritar batek kexa aurkeztu du Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzua luzatu egin delako iztaiko hernia baten ondorioz kirurgia egiteko hitzordua emateko. Egunetik egunera okerrago dagoela eta min handia duela azaldu du. Q24/147.
 - Kexa izapidetzean zehar ebatzita.
- Herritar batek kexa jarri du Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzua luze jotzen ari delako Kirurgia Ortopedikoaren eta Traumatologiaren Zerbitzuan belauneko ebakuntza bat egiteko hitzordua emateko. Gero eta min handiagoa du eta ibiltzea



gero eta zailagoa egiten zaio. Azaldu du atzerapenaren ondorioz analisi klinikoa eta ebakuntza aurreko elektrokardiograma berriz egin beharko dituela. Q24/167.

- Kexa izapidetzean zehar ebatzita.
- Herritar batek kexa jarri du, Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzua luze jotzen ari baita bizkarrezur-zerbitzuan txanda emateko. Duela lau hilabete arreta jasotzeko zain dagoela adierazi du, nahiz eta mina izan, eta horrek atsedean hartzea eragozten diola eta bere epilepsiari kalte egiten diola. Pazientearen Arretan kexa aurkeztu duela gaineratu du, baina ez du erantzunik jaso. Q24/215.

- Ikertutako kexa – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.

Osasun Departamentuari gomendatzea, Osasun laguntza espezializatuko itxaronaldien bermeei buruzko uztailaren 2ko 14/2008 Foru Legearen xedapenak ikusita, eta Neurologia Zerbitzuak egindako deribazioa kontuan hartuta, kexaren egileari txanda ahalik eta azkarren emateko, bizkarrezur-unitatean behar duen arreta jasotzeko.

- Herritar batek kexa jarri du Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzua luzatu egin delako Traumatologia Zerbitzuan hitzordua emateko. Azaldu du hilabeteak daramatzala txanda emateko zain. Min eta hantura handia ditu aldakan, eta horrek ibiltzea, zutik egotea edo bere lana behar bezala egitea eragozten dio. Q24/221.

- Kexa izapidetzean zehar ebatzita.

- Herritar batek kexa jarri du Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzua luze jotzen ari delako ebakuntza kirurgiko bat egiteko hitzordua emateko. Azaldu du 2022az geroztik mina duela aldakan, eta, hainbat kexa jarri dituen arren, ez zaiola ebakuntza programatu. Q24/243.

- Kexa izapidetzean zehar ebatzita.

- Herritar batek kexa jarri du Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuak Dermatologia Zerbitzuan hitzordua emateko epea luzatu duelako, proba diagnostiko bat egiteko. Azaldu du kexa bat jarri duela pazientearen arretan, lege ezarritako gehieneko itxaronaldia gainditu delako, baina ez du erantzunik jaso. Q24/252.

- Ikertutako kexa – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.



Osasun Departamentuari gogoraraztea Nafarroako Foru Komunitatean osasunaren alorrean pertsonen eskubideei eta betebeharrei buruzko azaroaren 8ko 17/2010 Foru Legearen 47. artikulua babesean herritarrek jartzen dituzten kexei epe barruan eta behar bezala erantzuteko legezko betebeharra duela.

Osasun Departamentuari gomendatzea, Osasun laguntza espezializatuko itxaronaldien bermeei buruzko uztailaren 2ko 14/2008 Foru Legearen 3. artikuluan xedaturiko epeak bete ez direnez, behar diren neurriak har ditzala kexaren egileari txanda lehenbailehen emateko Nafarroako Ospitale Unibertsitarioko Dermatologia Zerbitzuan.

- Herritar batek kexa jarri du Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzua luzatu egin delako Traumatologia Zerbitzuan hitzordua emateko. Belauneko mina duela eta ongi ibili ezin dela azaldu du, eta horrek asko zailtzen dio eguneroko mugikortasuna. Q24/281.
 - Kexa izapidetzean zehar ebatzita.
- Herritar batek kexa aurkeztu du Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuak ez dituelako betetzen Vianako Printzea espezialitate zentroan hitzordua emateko epeak. Sistemak huts egiten duela eta behar adina neurri hartzen ari ez direla adierazi du. Q24/292.
 - Kexa izapidetzean zehar ebatzita.
- Herritar batek kexa aurkeztu du Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzua luze jotzen ari delako 19 urteko semeari, autista eta % 88ko desgaitasunarekin, OTA bat egiteko txanda emateko, lehentasunezko zerrendan egon arren. Uste du itxaronaldi hori arriskutsua izaten ahal dela bere osasunerako. Q24/298.
 - Kexa izapidetzean zehar ebatzita.
- Herritar batek kexa jarri du Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuak luzatu egin duelako aldakako ebakuntza baterako hitzordua ematea, nahiz eta duela hainbat hilabete ebakuntza aurreko probak egin eta hainbat kexa aurkeztu. Q24/313.
 - Kexa izapidetzean zehar ebatzita.



- Herritar batek kexa aurkeztu du Bularreko Minbizia Prebenitzeko Zentroan baheketa-mamografiak egiteko emandako txanda ezin izan duelako telefonoz aldatu. Gonbidapen-gutunean adierazitako telefonoa etengabe okupatuta zegoela adierazi du, eta bulegoetara bertaratu behar izan zela txanda aldatzea lortzeko. Q24/314.

- Ikertutako kexa – Erakundeak Administrazioetik jasotako informazioa helarazi zion kexaren egileari, alegazioak egin zitzaizkion. Alegaziorik jaso ez denez, amaiera eman zaio jarduketari, eta hala jakinarazi zaio interesdunari.

- Herritar batek kexa aurkeztu du 2021az geroztik Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuko Traumatologia eta Errehabilitazio Zerbitzuetan behar izan dituen arreta guztiak atzeratu direlako, itxarote-zerrenden ondorioz. Uste du horrek hatzan emaitza funtzional txarra izatea eragin diola. Q24/343.

- Ikertutako kexa – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.

Osasun Departamentuari gogoraraztea pazienteek eskubidea dutela epearen barruan arreta jasotzeko, Nafarroako Foru Komunitatean osasunaren alorrean pertsonak dituzten eskubideei eta betebeharrei buruzko azaroaren 8ko 17/2010 Foru Legean eta Osasun laguntza espezializatuko itxaronaldien bermeei buruzko uztailaren 2ko 14/2008 Foru Legean ezarritakoaren arabera.

- Herritar batek kexa jarri du, Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzua luze jotzen ari baita Ubarmingo Goiko Gorputz-adarreko Unitatean txanda emateko. Azaldu duenez, duela urtebete baino gehiagotik min handia du eskuineko eskumuturrean, eta horrek eragotzi egiten dio eguneroko jarduerak egitea eta lan egitea. Q24/362.

- Kexa izapidetzean zehar ebatzita.

- Herritar batek kexa jarri du Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzua luze jotzen ari delako amari Neurologia Zerbitzuan proba mediko bat egiteko hitzordua emateko. Azaldu du atzerapen horrek eragotzi egiten diola egoitzekin edo auzoko unitatearekin kudeaketak egitea. Q24/372.

- Kexa izapidetzean zehar ebatzita.



- Hainbat erakundek eta 155 pertsonak kexa jarri dute, itxarote-zerrenden egungo egoerak osasunean eragin larria duelako desgaitasuna duten pertsonengan eta desgaitasun egoera eragiten duten gaixotasun kronikoak eta/edo pluripatologikoak dituzten pertsonengan. Q24/380.

- Ikertutako kexa – [Ebazpena emanda](#) – Ez onartuta.

Osasun Departamentuari gomendatzea COCEMFE Navarra erakundeak (desgaitasuna duten pertsonak edo desgaitasun egoerak eragiten dituzten gaixotasun kroniko edo pluripatologikoak dituztenak) jarritako kexan aipatzen den kolektiboari osasun arreta egokia den denboran bermatzeko neurriak har ditzan.

Osasun Departamentuari iradokitzea, adierazitako helburua lortzeko neurri edo ekintza zehatzak zehazte aldera, kexa jarri duen erakundearen edo kexaren xede den kolektiboaren ordezkari izan daitezkeen beste batzuen parte-hartzea eskatzea.

- Herritar batek kexa jarri du Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzua luze jotzen ari delako begiko ebakuntza bat egiteko hitzordua emateko. Uste du itxarote-zerrenda luzeegia dela, eta adierazi du atzerapenak kalte egiten diola bere lan-bizitzari. Q24/390.

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

- Herritar batek kexa jarri du Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzua luzatu egin delako bizkarrezurreko espezialitatean hitzordua emateko. Azaldu du bost hilabete daramatzala zain eta hainbat kexa aurkeztu dituela, baina ez duela erantzunik jaso. Q24/419.

- Kexa izapidetzean zehar ebatzita.

- Herritar batek kexa jarri du Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuak luzatu egin duelako ebakuntza bat egiteko hitzordua, eta horrek kalte handia egiten dio bere osasunari. Arduradun batzuen axolagabekeria eta tratua aipatu ditu, aurkeztutako idazki bati ez erantzuteagatik. Q24/432.

- Ikertutako kexa – Erakundeak Administrazioetik jasotako informazioa helarazi zion kexaren egileari, alegazioak egin zitzaizkion. Alegaziorik jaso ez



denez, amaiera eman zaio jarduketari, eta hala jakinarazi zaio interesdunari.

- Herritar batek kexa jarri du, Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzua luze jotzen ari delako amari Tuterako Reina Sofia ospitalean Otorrinolaringologia Zerbitzuan txanda emateko, azterketa egiteko. Azaldu du duela hainbat hilabete eman behar ziotela txanda, baina ez dela ezta programatuta bezala ere agertzen. Q24/447.

- Kexa izapidetzean zehar ebatzita.

- Herritar batek kexa jarri du Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzua atzeratzen ari delako duela zortzi hilabete egindako emaitza negatiboko blokeo epidurala aurrez aurre aztertzeke hitzordua emateko. Q24/454.

- Kexa izapidetzean zehar ebatzita.

- Herritar batek kexa jarri du Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuak Oftalmologia Zerbitzuan behar duen azterketa egiteko hitzordua emateko epea luzatu duelako; izan ere, glaukoma-zantzuak detektatu zizkioten. Adierazi du ia bi urtez hitzordurik jaso gabe egon ondoren, ikusmena galtzeko beldur, klinika pribatu batera jo behar izan duela, baina tratamendua sistema publikoan jarraitu nahi duela. Q24/486.

- Kexa izapidetzean zehar ebatzita.

- Herritar batek kexa jarri du Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzua luzatzen ari delako bizkarrezurreko espezialitatean hitzordua emateko, nahiz eta duela hainbat hilabete lehen mailako arretako medikuak lehentasunez bideratu zion. Adierazi du, Osasun laguntza espezializatuko itxaronaldien bermeei buruzko uztailaren 2ko 14/2008 Foru Legearen arabera, 10 eguneko epean jaso behar zuela zitazioa. Q24/488.

- Ikertutako kexa – [Ebazpena emanda](#) – Ez onartuta.

Osasun Departamentuari gogoraraztea osasun arreta espezializatu programatua eta ez-urgentea Osasun laguntza espezializatuko itxaronaldien bermeei buruzko uztailaren 2ko 14/2008 Foru Legean ezarritako epeen barruan emateko legezko betebeharra duela, eta gomendatzea, kexaren xede den kasuan, interesdunari txanda ahalik eta lasterren ematea, bizkarrezur-unitatean kontsulta jasotzeko.



- Herritar batek kexa jarri du, Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzua luze jotzen ari delako Tuterako Reina Sofia ospitalean Neurologia Zerbitzuan txanda emateko, trigeminoaren neuralgia diagnostikatu ondoren. Adierazi du gaixotasun hori oso mingarria dela eta etengabeko jarraipena egitea eskatzen duen medikazio oso gogorra agindu diotela. Q24/489.

- Kexa izapidetzean zehar ebatzita.

- Herritar batek kexa jarri du, Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzua luze jotzen ari baita aurpegi-masailetak kirurgiarako (kirurgia ortognatikoa eta aurpegiaren feminizazioa) txanda emateko. Prentsa-ohar batean irakurri du kirurgia horretarako batez besteko itxaronaldia normalean 82 egunekoa dela, eta, beraz, jakin nahi du batez besteko hori nola kalkulatzeko den berak 400 egun baino gehiago badaramatza itxaroten. Q24/518.

- Ikertutako kexa – [Ebazpena emanda](#) – Ez onartuta.

Osasun Departamentuari gogoraraztea osasun arreta espezializatu programatua eta ez-urgentea Osasun laguntza espezializatuko itxaronaldien bermeei buruzko uztailaren 2ko 14/2008 Foru Legean ezarritako epeen barruan emateko legezko betebeharra duela.

Osasun Departamentuari gomendatzea, Osasun laguntza espezializatuko itxaronaldien bermeei buruzko uztailaren 2ko 14/2008 Foru Legean ezarritako gehieneko epeak gainditu direla ikusita, interesduna ahalik eta lasterren zitatzea.

- Herritar batek kexa aurkeztu du Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzua luzatu egin delako belauneko protesi-ebakuntza baterako hitzordua emateko. Egunetik egunera okerrago dagoela eta ibiltzea gero eta zailagoa zaiola adierazi du. Q24/540.

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

- Herritar batek kexa jarri du Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzua Errehabilitazio Zerbitzuan hitzordua emateko luze jotzen ari delako, oin-zolako faszitisa tratatzeko. Adierazi du, esan diotenaren arabera, ez duela hitzordurik jasoko zenbait hilabetera arte. Ebakuntza baterako itxarote-zerrendan dagoela



gaineratu du, eta, lehenik errehabilitazioa probatu nahi badu ere, aurretik ebakuntzarako hitzordua emanen diotela aurreikusten du. Q24/557.

- Kexa izapidetzean zehar ebatzita.
- Herritar batek kexa jarri du, Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzua atzeratzen ari delako Traumatologia Zerbitzuan blokeo bat egiteko hitzordua emateko; izan ere, min handia du, eta ezin du medikazioarekin arindu alergikoa delako. Adierazi du hiru kexa aurkeztu dituela Pazientearen Arretan, baina ez duela erantzunik jaso. Q24/647.

- Ikertutako kexa – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.

Osasun Departamentuari iradokitzea behar diren neurriak har ditzala interesdunari hitzordua ahalik eta lasterren emateko.

Osasun Departamentuari gogoraraztea Nafarroako Foru Komunitateko osasun sare publikoko zentro eta zerbitzuetan jasotako arretari buruz herritarrek jarritako kexei epe barruan eta behar bezala erantzuteko legezko betebeharra duela.

Osasun Departamentuari gomendatzea, legez ezarritako epea gainditu dela ikusita, interesdunak 2024ko maiatzaren 27an aurkeztu zuen kexari lehenbailehen erantzun diezaiola.

- Herritar batek kexa jarri du Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzua luzatu egin delako amari Neurologia Zerbitzuan proba diagnostiko batzuk egiteko hitzordua emateko. Azaldu du amaren egoera kognitiboa egunetik egunera larriagotzen ari dela, eta atzerapen horrek kalte handia egiten diola. Q24/683.

- Ikertutako kexa – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.

Osasun Departamentuari gogoraraztea osasun arreta espezializatu programatua eta ez-urgentea Osasun laguntza espezializatuko itxaronaldien bermeei buruzko uztailaren 2ko 14/2008 Foru Legean ezarritako epeen barruan emateko legezko betebeharra duela.

Osasun Departamentuari gomendatzea kexaren egilearen amari ahalik eta lasterren hitzordua eman diezaiola, Neurologia Zerbitzuak adierazitako proba diagnostikoak egiteko.



- Herritar batek kexa jarri du Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzua Oftalmologia Zerbitzuan katarata-interbentzio baterako hitzordua emateko luzatzen ari delako. Adierazi du ia sei hilabete daramatzala itxaroten eta egoerak okerrera egitearen beldur dela. Q24/710.
 - Kexa izapidetzean zehar ebatzita.
- Herritar batek kexa jarri du Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzua luzatu egin delako infiltrazio bat egiteko hitzordua emateko. Azaldu du hilabeteak daramatzala itxaroten, lehentasunezko zat jo arren, eta laster epaimahai medikora joko duela jasaten ari den atzerapena dela eta. Q24/758.
 - Kexa izapidetzean zehar ebatzita.
- Herritar batek kexa jarri du Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzua luzatu egin delako Errehabilitazio Zerbitzuan hitzordua emateko. Azaldu du dituen minak direla-eta, itxaronaldian erresonantzia eta infiltrazioa egin behar izan dituela. Kexa ugari aurkeztu dituela eta horietako bati bakarrik erantzun diotela gaineratu du. Q24/759.
 - Kexa izapidetzean zehar ebatzita.
- Herritar batek kexa aurkeztu du Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuan jasotako arreta medikoagatik, bere osasun arazoengatik eta kolonoskopia bat egiteko hitzordua emateko atzeratzeagatik. Adierazi du bere egoera kudeatzeko modua lotsagarria eta arduragabea izan dela, eta ezin duela itxaroten jarraitu diagnostiko eta tratamendu egokirik jaso gabe. Q24/762.
 - Kexa izapidetzean zehar ebatzita.
- Herritar batek kexa jarri du Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuak erresonantzia magnetiko bat egiteko Traumatologia Zerbitzuan hitzordua ematea luzatzen duelako. Min handia duela eta ibiltzea eragozten diola adierazi du. Q24/772.
 - Ikertutako kexa – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.

Osasun Departamentuari gomendatzea behar diren neurriak har ditzala interesdunari hitzordua azkar emateko eskatutako traumatologia kontsultan, lege ezarritako gehieneko itxaronaldia gainditu baita.



- Herritar batek kexa jarri du Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzua luzatu egin delako Digestio Zerbitzuan hitzordua emateko. Beharrezkotzat jotzen du heste meharreko gainhazkuntza bakterianoa (SIBO) detektatzeko proba egitea, aurreko proben bidez ezin izan baitute detektatu bere minaren jatorria. Q24/790.
 - Kexa izapidetzean zehar ebatzita.
- Herritar batek kexa aurkeztu du, ez dagoelako ados Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzua arnasketa arazo bat dela eta ematen ari zaion arretarekin, eta, bereziki, Pneumologia Zerbitzuan hitzordua emateko atzerapenarekin. Q24/817.
 - Kexa izapidetzean zehar ebatzita.
- Herritar batek kexa jarri du, Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzua luze jotzen ari delako Txantreako Sexu eta Ugalketa Osasunaren Arretarako Zentroan (SUOAZ) txanda emateko. Azaldu du azterketak sei hilabete behin egingen zirela esan ziotela, baina telefonoz jakinarazi diotela bi urteko itxarote-zerrenda dagoela. Q24/822.
 - Kexa izapidetzean zehar ebatzita.
- Herritar batek kexa jarri du Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzua luzatu egin delako Otorrinolaringologia Zerbitzuan hitzordua emateko. Adierazi du duela hiru edo lau hilabete deitu behar zutela. Q24/855.
 - Ikertutako kexa – [Ebazpena emanda](#) – Ez onartuta.

Osasun Departamentuari gogoraraztea uztailaren 2ko 14/2008 Foru Legean, osasun laguntza espezializatuko itxaronaldien bermeei buruzkoan, ezarritako epeak betetzeko duen legezko betebeharra.

Osasun Departamentuari gomendatzea behar diren neurriak har ditzala kexaren egileari Nafarroako Ospitale Unibertsitarioko Otorrinolaringologia Zerbitzuan hitzordua lehenbailehen emateko.

- Herritar batek kexa jarri du Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzua Otorrinolaringologia Zerbitzuan ebakuntza baterako hitzordua emateko luzatzen ari delako. Atzerapen horrek kezkatu egiten du, egunero entzumena galtzen baitu eta ezin da ebakuntzarekin berreskuratu. Q24/857.
 - Kexa izapidetzean zehar ebatzita.



- Herritar batek kexa jarri du, Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzua luze jotzen ari delako semeari Otorrinolaringologia Zerbitzuan txanda emateko. Zortzi hilabete daramatza erreserban. Pazientearen Arretan kexa aurkeztu zuela azaldu du, eta txanda-tarterik ez zegoela erantzun ziotela. Q24/875.

- Kexa izapidetzean zehar ebatzita – Berririo irekita – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.

Osasun Departamentuari gogoraraztea indarrean dagoen legerian ezarritako osasun arretako gehieneko epeak betetzeko legezko betebeharra duela; kexan aipaturiko otorrinolaringologiako kontsultari dagokionez, ez zen zegokion epea bete.

Osasun Departamentuari gomendatzea kexaren egilearen semeari beste hitzordu bat eman diezaiola otorrinolaringologia zerbitzuan, bilakaera eta egin beharreko tratamendua baloratzeko.

- Herritar batek kexa jarri du Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzua Alergologia Zerbitzuan azterketa baterako hitzordua emateko luze jotzen ari delako. Hiru urte daramatza itxaroten. Q24/877.

- Kexa izapidetzean zehar ebatzita.

- Herritar batek kexa jarri du Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzua luzatu egin delako Oftalmologia Zerbitzuan hitzordua emateko. Adierazi duenez, lehentasunezko zerrendan egon arren eta kexa bat jarri arren, adierazi diote atzerapena urte erdi baino gehiagokoa izaten ahal dela. Q24/887.

- Kexa izapidetzean zehar ebatzita.

- Herritar batek kexa jarri du Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzua luzatu egin delako erresonantzia baten emaitzak jakinarazteko hitzordua emateko. Adierazi du min handia duela aldakan eta ez dakiela zergatik ezta zer tratamendu jarraitu behar duen ere. Q24/888.

- Kexa izapidetzean zehar ebatzita.

- Herritar batek kexa jarri du Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuak luzatu egin duelako hitzordua ematea OTA egiteko. Azaldu du Pazientearen Arretan egindako erreklamazioak gorabehera eta lehentasunezko itxarote-zerrendan egon arren, hitzorduetan atzerapen handia dagoela esan diotela. Q24/905.



- Kexa izapidetzean zehar ebatzita.
- Herritar batek kexa jarri du Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuak luzatu egin duelako aitari pneumologiako espezialitatean hitzordua ematea, sei hilean behin berrikusi beharreko gaixotasuna izan arren. Jarritako kexei ere erantzun ez zaiela adierazi du. Q24/926.
- Kexa izapidetzean zehar ebatzita.
- Herritar batek kexa jarri du Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzua luze jotzen ari delako Loaren Unitatean (hiru hilabete daramatza lehentasunezko itxarote-zerrendan) eta Errehabilitazio Unitatean hitzordua emateko. Azaldu du diagnostikoan izandako akats batek zazpi urteko atzerapena eragin diola tratamenduan, eta horrek eragina izan duela bere bizi-kalitatean. Gaineratu du larrialdietan min handia izaten duela, baliozkotutako txostenik ez duelako. Q24/953.
- Kexa izapidetzean zehar ebatzita.
- Herritar batek kexa aurkeztu du, Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzua atzeratzen ari delako tumore baten aurrerapenagatik proba mediko bat egiteko hitzordua emateko, nahiz eta, adierazi diotenez, itxarote-zerrenda ez den luzeegia. Q24/995.
- Kexa ez onartuta, kexaren egilearen datuak falta direlako.
- Herritar batek kexa jarri du Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuak hiru edo lau hilabete barru ebakuntza kirurgiko bat programatu badio ere, beranduegi delako; hortaz, ebakuntza zentro pribatu batean egitea baloratzen ari da. Azaldu du zunda jarri ziotenetik konplikazioak eta infekzioak izan dituela eta horrek normaltasunez bizitzea eragozten diola. Q24/1007.
- Ikertutako kexa – [Ebazpena emanda](#) – Ez onartuta.

Osasun Departamentuari gomendatzea sakon azter dezala kexaren xede den kasuan emandako asistentzia eta interesdunari gertatutakoari buruzko azalpen bat eman diezaiola, eta, era berean, gerta daitezkeen antzeko kasuetan, zaindu dezala arreta integrala benetan eta eraginkortasunez ematen dela, modu jarraituan asistentzia mailen artean eta dagokion denboran.



- Herritar batek kexa aurkeztu du, Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzua luze jotzen ari baita bizkarrezur-zerbitzuan txanda emateko. Azaldu duenez, hitzordua emateko zain dago duela hilabete asko; izan ere, mina du, eta eguneroko bizitzan eta ongizate psikologikoan eragiten dio. Hainbat kexa jarri ondoren, Bermeei buruzko Legea betez berehala hitzordua emateko eskatu du, lege horrek 10 eguneko gehieneko epea ezartzen baitu lehentasunezko kontsultetarako. Q24/1010.

- Ikertutako kexa – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.

Osasun Departamentuari gogoraraztea osasun arreta espezializatu programatua eta ez-urgentea Osasun laguntza espezializatuko itxaronaldien bermeei buruzko uztailaren 2ko 14/2008 Foru Legean ezarritako epeen barruan emateko legezko betebeharra duela.

Osasun Departamentuari gomendatzea, kexaren xede den kasuan, interesdunari hitzordua ahalik eta lasterren eman diezaiola, bizkarrezur-unitatean kontsulta jasotzeko.

Osasun Departamentuari gogoraraztea Nafarroako Foru Komunitatean osasunaren alorrean pertsonak dituzten eskubideei eta betebeharrei buruzko azaroaren 8ko 17/2010 Foru Legearen 47. artikulua babesean herritarrek jartzen dituzten kexei epe barruan eta behar bezala erantzuteko legezko betebeharra duela.

- Herritar batek kexa jarri du Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzua atzeratu egin delako errehabilitaziorako hitzordua emateko, eta horrek kalte medikoak eragiten dizkio. Horren ondorioz, makila eraman behar du, eta min handia du. Q24/1040.

- Ikertutako kexa – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.

Osasun Departamentuari iradokitzea, dagoeneko egin ez badu, kexaren egileari ahalik eta lasterren hitzordua eman diezaiola 2024ko ekainean egin zioten ebakuntza baten ondorioz behar duen errehabilitazioa edo bizkarrezur-kontsulta jasotzeko.

- Herritar batek kexa jarri du Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzua luze jotzen ari delako infiltrazio bat egin ondoren sorbalda aztertzeke medikuarekin txanda



emateko. Adierazi du urtebete baino gehiago daramala zain, besoaren mugikortasun osoa galdu duela eta gero eta min handiagoa duela. Q24/1087.

- Kexa izapidetzean zehar ebatzita.
- Herritar batek kexa jarri du ez duelako arreta egokia jaso Sanduzelaiko osasun etxean, hainbat infartu izan baditu ere. Gainera, Arreta Espezializatuan hitzordua emateko luze jotzen ari dira, eta medikua aldatzeko egin dituen eskaerak ez dituzte erantzun. Hitzordua emateko eta emaitzak lehenbailehen emateko eskatu du. Q24/1088.
- Ikertutako kexa – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebehargogorazpenik.
- Herritar batek kexa jarri du Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuak Traumatologia Zerbitzuan hitzordua emateko epea luzatu duelako; hain zuzen, urte eta erdi inguru darama zain. Q24/1097.
- Kexa izapidetzean zehar ebatzita.
- Herritar batek kexa aurkeztu du Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzua luzatu egin delako belauneko ebakuntza baterako hitzordua emateko. Azaldu du min handia duela eta ez dela kausa diagnostikatu. Ezarritako epeak betetzeko eskatu du, azkenean mediku pribatu bat bisitatu behar izan baitu. Hainbat kexa jarri ditu baina ez du erantzunik jaso. Q24/1099.
- Kexa izapidetzean zehar ebatzita.
- Herritar batek kexa jarri du Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzua luze jotzen ari delako Nafarroako Ospitale Unibertsitarioan Errehabilitazio Zerbitzuan hitzordua emateko. Azaldu du zortzi hilabete daramatzala itxaroten eta kexa bat jarri duela, baina jakinarazi diotela ezin dutela hitzorduaren data zehaztu. Q24/1103.
- Ikertutako kexa – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.

Osasun Departamentuari gogoraraztea osasun arreta espezializatu programatua eta ez-urgentea Osasun laguntza espezializatuko itxaronaldien bermeei buruzko uztailaren 2ko 14/2008 Foru Legean ezarritako epeen barruan emateko legezko betebeharra duela.



Osasun Departamentuari gomendatzea, kexaren xede den kasuan, interesdunari hitzordua ahalik eta lasterren eman diezaiola, errehabilitazioko kontsulta jasotzeko.

- Herritar batek kexa jarri du, Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzua luze jotzen ari baita azterketa oftalmologiko baterako hitzordua emateko; hiru hilabete baino gehiago daramatza zain. Q24/1105.
 - Kexa izapidetzean zehar ebatzita.
- Herritar batek kexa jarri du Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzua luzatu egin delako Erreumatologian hitzordua emateko. Azaldu duenez, kexa ugari jarri baditu ere, oraindik ez du erantzunik jaso eta ez zaio hitzordurik eman. Q24/1106.
 - Kexa izapidetzean zehar ebatzita.
- Herritar batek kexa jarri du, Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzua atzeratzen ari delako proba mediko baterako hitzordua emateko. Hori dela eta, kexa bat jarri zuen, baina oraindik ez du erantzunik jaso. Q24/1109.
 - Kexa izapidetzean zehar ebatzita.
- Herritar batek kexa aurkeztu du, bere medikuak Otorrinolaringologian artatzeko hitzordua eskatu bazuen ere, eskuineko belarrian entzumen arazo bat zuelako, Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuak oraindik ez diolako txandarik eman. Adierazi duenez, larrialdietara joan behar izan zuen, baina ez zuten behar bezala artatu eta mina areagotu zaio. Q24/1113.
 - Kexa izapidetzean zehar ebatzita.
- Herritar batek kexa jarri du Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuak Errehabilitazio Zerbitzuan hitzordua emateko epea luzatu duelako; hain zuzen, hiru hilabete baino gehiago daramatza zain. Azaldu du, gainera, kexa bat jarri zuela baina ez duela erantzunik jaso. Q24/1115.
 - Ikertutako kexa izapidetzen.
- Herritar batek kexa jarri du Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuak luzatu egin duelako semeari sorbaldako ebakuntza kirurgiko bat egiteko hitzordua. Adierazi du sorbalda duela urtebete baino gehiago dislokatu zuenetik ezin dela normaltasunez bizi. Q24/1118.



- Ikertutako kexa – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.

Osasun Departamentuari gomendatzea kexaren egileari ahalik eta lasterren hitzordua eman diezaiola behar duen ebakuntza kirurgikoa egiteko, gainditu baita Osasun laguntza espezializatuko itxaronaldien bermeei buruzko uztailaren 2ko 14/2008 Foru Legean ezarritako gehieneko epea.

- Herritar batek kexa aurkeztu du, birus gastrointestinal baten eta hainbat diagnostiko larriren ondorioz lehentasunezko barne-medikuntzara bideratu badute ere, Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuak oraindik ez diolako hitzordurik eman. Q24/1137.

- Kexa izapidetzean zehar ebatzita.

- Herritar batek kexa jarri du Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzua atzeratzen ari delako digestio-kontsulta baterako hitzordua emateko, nahiz eta duela hainbat hilabete aurretiko analisiak egin zizkioten. Q24/1165.

- Kexa ez da onartu, anonimoa delako.

- Herritar batek kexa aurkeztu du, Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuak atzeratu egin duelako amari hitzordua ematea betazalean duen likido-poltsa bat tratatzeko. Horren ondorioz, ezin du begia ireki eta min handia du. Q24/1172.

- Kexa izapidetzean zehar ebatzita.

- Herritar batek kexa jarri du Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzua atzeratu egin delako Oftalmologian hitzordua emateko. % 80ko ikusmen-galera izan arren, urtebete baino gehiago darama zain. Q24/1195.

- Kexa izapidetzean zehar ebatzita.

- Herritar batek kexa jarri du Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzua luzatu egin delako Dermatologia Zerbitzuan hitzordua emateko. Kezkatzen duten orinak, orbanak eta oreztak dituela azaldu du, eta, hainbat kexa jarri baditu ere, ez diotela erantzun eta ez diotela hitzordurik eman. Q24/1204.

- Ikertutako kexa – [Ebazpena emanda](#) – Erantzuteke.

Osasun Departamentuari gogoraraztea osasun arreta espezializatu programatua eta ez-urgentea Osasun laguntza espezializatuko



itxaronaldien bermeei buruzko uztailaren 2ko 14/2008 Foru Legean ezarritako epeen barruan emateko legezko betebeharra duela.

Osasun Departamentuari gomendatzea, kexaren xede den kasuan, interesdunari hitzordua ahalik eta lasterren eman diezaiola, dermatologiako kontsulta jasotzeko.

- Herritar batek kexa jarri du Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzua luzatu egin delako Ginekologia Zerbitzuan hitzordua emateko. Azaldu du hilekoak min handia eragiten diola eta bost urte daramatzala UBGarekin, baina ez diotela inoiz azterketarik egin. Q24/1217.
 - Kexa izapidetzean zehar ebatzita.
- Herritar batek kexa aurkeztu du Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzua luze jotzen ari delako belauneko protesia aldatzeko. Azaldu duenez, duela hiru urte belaunean protesi bat jarri zioten, baina gaizki atera zen. Minak eta hantura (likidoarekin) eragin zizkion, eta horrek normaltasunez bizitzea eragozten dio. Q24/1252.
 - Ikertutako kexa – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebehargogorazarazpenik.
- Herritar batek kexa aurkeztu du Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzua luzatu egin delako egin behar duen ebakuntzaren aurreko digestio-proba baterako hitzordua emateko. Q24/1271.
 - Kexa izapidetzean zehar ebatzita.
- Herritar batek kexa jarri du Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzua luzatu egin delako belauneko haustura aztertzeko hitzordua emateko. Azaldu du fisioterapeuta pribatu batengana joan behar izan dela, gastuak sortuz, baina belaunak handituta jarraitzen duela. Ez daki zer kalte eragin zaizkion hitzordua emateko luzatzeagatik. Hainbat kexa jarri ditu baina ez du erantzunik jaso. Q24/1317.
 - Kexa izapidetzean zehar ebatzita.
- Herritar batek kexa jarri du Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzua luzatu egin delako bizkarrezur-zerbitzuan hitzordua emateko, nahiz eta lehentasunezko zerrendan egon. Behin baino gehiagotan larrialdietara eta lehen mailako arretako



medikuarengana joatea eragin dioten min etengabeak dituela dio, eta ondorioz ezin dela normaltasunez bizi. Q24/1318.

- Kexa izapidetzean zehar ebatzita.
- Herritar batek kexa jarri du, Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzua luze jotzen ari baita Neurokirurgia Zerbitzuan jarraipen hitzordua emateko, 2024ko ekainean ebakuntza egin ondoren. Q24/1322.
- Kexa izapidetzean zehar ebatzita.
- Herritar batek kexa jarri du Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzua luzatu egin delako Oftalmologia Zerbitzuan hitzordua emateko. Historia kliniko konplexua duenez eta azken hilabeteetan bere ikusmenak okerrera egin duenez, azterketak urtero egin behar ditu, baina ez da hori betetzen ari; izan ere, azken azterketa duela ia bi urte egin zuen. Q24/1353.
- Kexa izapidetzean zehar ebatzita.
- Herritar batek kexa jarri du Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuak Oftalmologia Zerbitzuan ezkerreko begia operatzeko aukera ebaluatzeko hitzordua emateko epea luzatu duelako. Adierazi du atzerapen horrek eragina duela bere eguneroko jardueretan, ikusmenean duen distortsioagatik. Gaineratu du beste begiko ebakuntza egiteko urtebete itxaron behar izan zuela, eta, kexa aurkeztu arren, ez duela erantzunik jaso. Q24/1356.
- Kexa izapidetzean zehar ebatzita.
- Herritar batek kexa jarri du Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzua luzatu egin delako oinetan esku-hartze bat programatzeko. Adierazi du 18 hilabete baino gehiago daramatzala zain eta baja medikoan dagoela, min eta depresiorako tratamenduarekin. Q24/1377.
- Ikertutako kexa – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebehargogorazpenik.
- Herritar batek kexa jarri du Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzua luzatu egin delako Digestio Zerbitzuan hitzordua emateko. Gastroskopia premiaz behar duela azaldu du, ezin duelako bizimodu normala izan eta hainbat kilo galdu dituelako. Q24/1399.



- Ikertutako kexa – Ebazpena 2025ean emanda – Onartuta.

B) Pediatriako arreta:

- Herritar batek kexa jarri du, Osasun Departamentuak, Sarrigurengo osasun-etxean pediatriako arreta berrantolatzearen ondorioz, haur asko artatu behar zituelako, alabari Mendillorriko osasun-zentroa esleitu diolako, eta hori askoz urrunago dago bizi diren etxetik. Adierazi duenez, lehen garraio publikoan joan zitekeen, baina orain oinez baino ezin da joan, etxetik ez baitu loturarik autobusez. Horrek guztiak eragozpen handia sortzen dio, alaba, gutxienez, hamabost egunean behin joaten baita pediatrarengana. Q24/30.

- Ikertutako kexa – [Ebazpena emanda](#) – Ez onartuta.

Osasun Departamentuari gomendatzea osasun-arreta planifikatzeko eta antolatzeko beharrezkoak diren neurriak har ditzala, etorkizunean Sarrigurengo oinarritzko osasun-eskualdean pediatriako arreta berrantolatzeko beharra eragin duen antzeko egoerak gerta ez daitezen, berrantolaketa horrek berrantolaketaren xede diren haurren familietan izan duen eragina kontuan hartuta.

Osasun Departamentuari iradokitzea, interesdunak, indarrean dagoen araudiaren arabera, alabaren pediatra aldatzeko eskaera egiten badu, eskaera hori baiets dezala.

- Herritar batek kexa jarri du Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzua atzeratu egin delako alabari hitzordua ematen Haur Oftalmologiako zerbitzuan. Interesdunak azaldu du aldizkako berrikuspenak agindu zitzaizkiola, sei hilean behin, baina, epe hori igarota, ez diotela zitarik eman. Dioenez, zenbait kexa aurkeztu ditu, baina ez diote erantzun. Q24/61.

- Kexa izapidetzean zehar ebatzita.

- Herritar batek kexa aurkeztu du Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzua atzeratu egin delako alabari hitzordua ematen Haur Oftalmologiako zerbitzuan. Azaldu duenez, atzerapena ikusirik eta ikusmen-gabeziak adingabearen psikomotrizitateko garapenean eta ikaskuntza-prozesuetan ondorioak izan zitzakeelako kezkaturik, espezialista pribatu batengana jo dute, eta, hortaz, familiak gastua egin behar izan du. Interesdunaren aburuz, egoera horrek doako eta kalitatezko osasuna eskuratzeko oinarritzko eskubidea urratzen du. Q24/90.



- Kexa izapidetzean zehar ebatzita.
- Herritar batek kexa aurkeztu du Leitzako osasun-etxean pediatarrik ez dagoelako. Hori dela eta, salatu du alergikoa eta asmatikoa den semeak, bronkitisa izateko joera izanik, ez duela pediatriako arreta jasotzerik. Q24/126.

- Ikertutako kexa – [Ebazpena emanda](#) – Ez onartuta.

Osasun Departamentuari gomendatzea, Leitzako Pediatriako arretari loturiko egoera ikusita, kalitatezko osasun-prestazioa bermatzeko neurriak har ditzala.

- Herritar batek kexa jarri du, Osasun Departamentuak, Sarrigurengo osasun-etxean pediatriako arreta berrantolatzearen ondorioz, haur asko artatu behar zituelako, semeari Mendillorriko osasun-etxea esleitu diolako, eta hori askoz urrunago dago bizi diren etxetik. Semea jaio zenetik pediatra berak artatu duela adierazi du, eta, beraz, aldaketa hori bidezkoa ez delakoan dago. Q24/208.

- Ikertutako kexa – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.

Osasun Departamentuari gomendatzea osasun-arreta planifikatzeko eta antolatze beharrezkoak diren neurriak har ditzala, etorkizunean Sarrigurengo oinarrizko osasun-eskualdean pediatriako arreta berrantolatze beharra eragin duen antzeko egoerak gerta ez daitezen, berrantolaketa horrek berrantolaketa xede diren haurren familietan izan duen eragina kontuan hartuta.

Osasun Departamentuari iradokitzea, interesdunak indarrean dagoen araudiaren arabera, semearen pediatra aldatzeko eskaera egiten badu, eskaera hori baiets dezala.

- Herritar batek kexa jarri du, Osasun Departamentuak, Sarrigurengo osasun-zentroan pediatriako arreta berrantolatzearen ondorioz, haur asko artatu behar zituelako, seme-alabei Mendillorriko osasun-etxea esleitu dielako, eta hori askoz urrunago dago bizi diren etxetik. Interesdunak adierazi duenez, oraingo pediatriak badaki seme-alaben historia medikoaz, eta haiek seguru sentitzen direla harekin; beraz, aldaketa hori bidezkoa ez delakoan dago Q24/259.

- Kexa izapidetzean zehar ebatzita.



- Herritar batek kexa jarri du Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuak ez diolako erantzun ohiko pediatria ez zegoenean alaba artatu zuen pediatriak idatzitako txosten bati buruz egindako informazio-eskaerari. Q24/300.

- Kexa izapidetzean zehar ebatzita.

- Herritar batek kexa jarri du Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzua berandutzen ari delako alabari hitzordua ematen Haur Oftalmologiako zerbitzuan, azterketa 2021etik egin behar diotela eta. Urteak eman dituzte itxaroten eta, horren ondorioz, litekeena dela graduazioa nabarmen aldatu izana. Q24/320.

- Kexa izapidetzean zehar ebatzita.

- Herritar batek kexa aurkeztu du Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzua berandutzen ari delako alabari hitzordua ematen Haurren Oftalmologiako zerbitzuan, nahiz eta gaixotasun arraro bat pairatu eta aldizkako jarraipena egitea funtsezkoa izan. Q24/342.

- Kexa izapidetzean zehar ebatzita.

- Herritar batek kexa aurkeztu du Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzua atzeratu egin delako semeari hitzordua ematen Haur Oftalmologiako zerbitzuan. Azaldu duenez, hilabeteak eman ditu zain, eta egindako erreklamazio bati ez diotela erantzun. Q24/455.

- Kexa izapidetzean zehar ebatzita.

- Herritar batek kexa jarri du Ultzamako osasun-etxean pediatriarik ez dagoelako. Interesdunak salatu du hutsik dagoen plaza ez dela betetzen eta, beraz, eskualdeko haur guztiak beste leku batean artatu behar direla. Q24/722.

- Ikertutako kexa – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.

Ultzamako Pediatriako arretari buruzko egoera ikusita, Osasun Departamentuari gomendatzea eskualde horretako pediatriako estaldura bermatzeko neurriak har ditzala.

- Herritar batek kexa aurkeztu du, Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzua atzeratu egin delako alabari hitzordua ematen Haur Oftalmologiako zerbitzuan, nahiz eta hitzordua jasotzeko lehentasuna izan. Interesdunak dioenez, infekzio errepikatuak ditu belarrietan eta entzumena galtzen ari dela eta, horrek, jakina



denez, kalte egiten dio eskolan. Gainera, adierazi du sistema pribatura jo behar izan duela eta horrek gastu nabarmena ekarri diola. Q24/879.

- Interesdunak atzera egin du.
- Bi herritarrek kexa bana jarri dute Erriberako eskualdean pediatarrik eta Lehen Mailako Arretako profesionalik ez dagoelako, bereziki, Cadreita, Milagro eta Alesbes udalerrietan. Pediatriako hitzorduen agenda itxi dutenez eta behar adina mediku ez dagoenez, osasun-arazorik izatekotan, herritarrek larrialdietara jo behar izaten dute. Q24/1032 eta Q24/1050.

- Ikertutako kexak – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.

Osasun Departamentuari iradokitzea Alesbesko bizilagunek egindako kexetan aipatzen den oinarritzko osasun-eskualdean kalitate-maila egokia ematen duen osasun-arreta bermatzeko neurriak har ditzala.

Osasun Departamentuari iradokitzea aztertu eta neurriak har ditzala osasun-langileak lekualdatzeko lehiaketetan gertatzen diren mugimenduek zerbitzuaren jarraitutasunari eta osotasunari eragin ez diezaioten, kexetan salatu den hainbat egunetako “agenda ixteak” saihesteko helburuz.

- Herritar batzuek lau kexa aurkeztu dituzte Azkoiengo osasun-etxean pediatarrik ez dagoelako, Lehen Mailako Arretako profesionalak etengabe txandakatzen direlako, eta horrek jarraipen egokia egitea eragozten duela; hala berean, hitzorduak lortzeko zailtasuna badagoela aipatu dute. Q24/1062, Q24/1077, Q24/1084 eta Q24/1086.

- Izapidetzean zehar ebatzi diren kexak.

- Herritar batek kexa aurkeztu du Osasun Departamentuak bronkiolitisaren eragile nagusia den arnas birus sinzitalaren aurkako txertoa ezarri duelako bakar-bakarrik 2024ko irailaren 1etik aurrera jaiotakoentzat. Kritikatu du 2024ko abuztuan jaio zen alabari txertoa ukatu diotela, eta erabaki horrek urratu egiten dituela Osasun Ministerioaren eta Txertoen Aholku Batzordearen gomendioak. Q24/1143.

- Ikertutako kexa – [Ebazpena emanda](#) – Ez onartuta.

Osasun Departamentuari gomendatzea haurtxoei arnas birus sinzitalaren aurkako txertoa jartzeko erabaki duen irizpidea alda dezala,



2024/2025 kanpainaren hasieran edo kanpainaren barruan, sei hilabetetik beherako guztiak har ditzan, ez soilik 2024ko irailaren 1etik aurrera jaiotakoak.

- Herritar batek kexa jarri du, Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzua atzeratu egin delako 5 urteko seme-alabei hitzordua ematen Oftalmologiako zerbitzuan. Azaldu du semeak honezkero hitzordua jaso behar izan duela urteko azterketa egiteko, eta alabak, bi hilean behingo azterketak behar dituenak, hitzordua jaso behar izan zuela duela hainbat hilabete. Itxarote Bermeei buruzko Foru Legea ez dela betetzen salatu du, areago, interesdunek irakurtzeko eta idazteko gaitasunak eskuratzeko adina dutenean. Q24/1289.
 - Kexa izapidetzean zehar ebatzita.
- Bi herritarrek kexa bana jarri dute Osasun Departamentuak bronkiolitisaren eragile nagusia den arnas birus sinzitialaren aurkako txertoa ezarri duelako bakar-bakarrik 2024ko irailaren 1etik aurrera jaiotakoentzat. Semea gaixotu zaion herritarretako batek adierazi du haurtxo guztiak kalteberak direla, ez soilik 1, 2 edo 3 hilabetekoak. Q24/1306 eta Q24/1333.
 - Kexak ikertuta – Ebazpena 2025ean emanda – Ez onartuta.
- Herritar batek kexa jarri du, alabaren kasua larria izan arren (istripua izan zuen institutuan eta hainbat dislokazio izan zituen eskuineko besoan), Nafarroako Osasun Zerbitzuak ez diolako Traumatologiako zerbitzuan hitzordurik emango, ustez, 2026ra arte, eta horrek sakoneko eragina izango du neskaren eguneroko bizitzan, hainbat jarduera zaildu egingo dizkiolako, hala nola janzteia, idaztea eta ikastea. Konponbidea lehenbailehen emateko eskatu du, kalte iraunkorrak saihesteko. Q24/1189.
 - Ikertutako kexa – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.

Osasun Departamentuari gomendatzea, dagoeneko egin ez badu, kexagilearen alabari ahalik eta lasterren dei diezaiola, besoan duen arazoari lotuta agindu dioten zaion traumatologiako kontsulta eman diezaioten.

C) Lehen Mailako arreta:

- Herritar batek kexa aurkeztu du, Osasun Departamentuak, Oinarrizko Osasun Eremuak berrantolatzearen ondorioz, etxetik askoz urrunago dagoen



erreferentziazko osasun-etxe berria esleitu dielako emazteari eta berari. Azaldu duenez hainbat kexa aurkeztu ditu gertatutakoari buruz, baina ez kexen erantzun arrazoiturik ez du jaso. Q24/11.

- Ikertutako kexa – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebehargogorazpenik – Berririo irekita – [Ebazpena emanda](#) – Ez onartuta.

Osasun Departamentuari iradokitzea, kexagilearen inguruabar pertsonalak kontuan hartuta, interesdunari eta emazteari Bigarren Zabalguneko osasun-etxea berresleitu diezaiela. Osasun-etxe horri atxikita zeuden, aldebakarreko erabakiz Alde Zaharreko osasun-etxea esleitu aurretik.

- Herritar batek kexa jarri du amari berehalako arreta emateko eskatuz, haren tentsio-egoera kontrolatzeko. Interesdunaren esanetan, ama joan den kontsultetan artatu duten medikuek ez dute behar bezala kontrolatu arteria-tentsioa, eta baliteke hipertentsioaren aurkako medikazioa aldatu behar izatea. Q24/46.

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

- Herritar batek kexa jarri du Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuak ez dielako erantzun proba mediko batzuen emaitzak bidaltzeko eskatuz egin duen eskaerari. Adierazi duenez, eskaerari erantzunez, interesdunaren osasun-etxeko administrarien deia jaso zuen, bere ustez, guztiz lekuz kanpoko tratua, umiliagarria, mehatxagarria eta larderiatsua jasota. Gainera, adierazi du tratua okerra eman zion pertsona identifikatzeko eskaera egin zuela, baina ez duela erantzunik jaso. Q24/79.

- Ikertutako kexa – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.

Osasun Departamentuari gogoraztea herritarren kexa-erreklamazioei eta idazkiei garaiz erantzuteko legezko betebeharra duela.

Osasun Departamentuari gomendatzea, ahalik eta eperik laburrenean, interesdunari bidal diezazkiola 2023ko odol-analisien eta 2021eko odol-eta gernu-analisien emaitzak, eta, ezinezkoa balitz, idatziz adieraz diezaiola eskaera horri zergatik ezin zaion erantzun.



- Herritar batek kexa jarri du, osasun-etxera ondoezik, buruko minez, eztula eta mukiak zituela joan arren, adierazi ziotelako egun horretan inork ezin izango zuela artatu laneko baja izapidetzeko. Kritikatu du hitzordu bat proposatu ziotela hamaika egun geroago, eta, beraz, lanera joan behar izan zuela baldintza desegokietan. Q24/373.

- Ikertutako kexa – Defentsa-erakundeak Administrazioetik jasotako informazioa helarazi zion kexaren egileari, alegazioak egin zitzaizkion. Alegaziorik jaso ez denez, amaiera eman zaio jarduketari, eta hala jakinarazi zaio interesdunari.

- Talde batek eta 1950 sinatzailek baino gehiagok kexa jarri dute Arrotxapeko osasun-etxean hitzordurik lortu ezin dutelako horretarako erabilgarri dauden zeinahi moduren bidez. Azaldu dutenez, telefono-lineak gainezka daude beti, eta, erantzunik jasotzekotan, normalean, ez dago hitzordurik eskuragarri. Bestalde, aurrez aurreko hitzordua lortzeko helburuz, adierazi dute jendea ilaran dagoela osasun-etxea ireki baino ordubete lehenago ere. Esan dute egoera horrek bereziki kalte egiten diela adinekoei edo gaixotasun kronikoak dituztenei. Q24/602.

- Ikertutako kexa – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.

Osasun Departamentuari gomendatzea sakon azter ditzala Arrotxapeko osasun-etxean gertatu ohi diren zailtasunak eta atzerapenak hitzorduak behar bezalako baldintzetan eta tenorez lortzeko eta, horren ondotik, auzoko bizilagunei ematen zaion zerbitzua hobetzeko beharrezkoak diren indartze-neurriak, antolakuntzakoak, langileria handitzekoak edo kudeaketari lotutakoak har ditzala.

- Herritar batek kexa jarri du Fiteroko osasun-etxean ezin delako hitzordurik eskuratu. Adierazi du egunean berean ez dagoela inoiz hitzordurik lortzerik, eta horrek larrialdietara joan beharra dakarrela. Beste alde batetik, Pediatriako zerbitzua asteen bi egunetan eduki arren, Cintruenigora bidali dutela azaldu du, hitzordu librerik ez dagoelako. Q24/639.

- Ikertutako kexa – Defentsa-erakundeak Administrazioetik jasotako informazioa helarazi zion kexaren egileari, alegazioak egin zitzaizkion. Alegaziorik jaso ez denez, amaiera eman zaio jarduketari, eta hala jakinarazi zaio interesdunari.



- Herritar batek kexa aurkeztu du, Corellako osasun-etxean semearentzako mediku-hitzordua denbora luzez eskatzen saiatu eta gero, bi egun geroago joateko aukera besterik ez diotelako eskaini. Interesdunak azaldu du egoera larria zela, belauna oso handituta zuenez gero, ezin baitzen ibili. Q24/708.

- Kexa ez da onartu, anonimoa delako.

- Herritar batek kexa aurkeztu du, San Jorge osasun-etxean jasotzen ari den arretarekin ados ez dagoelako. Adierazi duenez, ez du Lehen Mailako Arretako medikurik esleituta, ezinezkoa egiten zaiola hitzordurik eskuratzea, eta ez diotela kexak osasun-etxean bertan aurkezten. Q24/768.

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

- Herritar batek kexa aurkeztu du, amarentzako xurgatzaileen errezeta berritzeko asmoz, Cintruenigoko osasun-etxera deitu zuenean, bost egunetan aktibatuko zela adierazi ziotelako. Horrez geroztik, beste bi aldiz deitu behar izan duela kritikatu du, errezeta artean aktibatu gabe zegoelako, nahiz eta adineko pertsona batentzat beharrezkoa eta egunero erabiltzen den produktua izan. Q24/784.

- Kexa izapidetzean zehar ebatzita.

- Herritar batek kexa aurkeztu du, Osasun Departamentuak ez diolako kasurik egin Lehen Mailako Arretako medikua aldatzeko eskaerari. Azaldu duenez, interesdunak nahi duen medikuak ezin hobeto artatzen du eta kexagilearen patologia guztiak ezagutzen dituela, baina, horren ordeztu, adierazi diote osasun-arreta beste osasun-etxe batean emango diotela. Q24/786.

- Ikertutako kexa – [Ebazpena emanda](#) – Ez onartuta.

Osasun Departamentuari gomendatzea kexagileak aurkeztu duen medikua aldatzeko eskaera izapidetu eta azter dezala, azaroaren 28ko 244/1994 Foru Dekretuak, Lehen Mailako Arretako mediku orokorra eta pediatria aukeratzeko eskubidea arautzen duenak, xedatzen duenari jarraikiz, eskaera ukatzeko aipatu diren arrazoiak ez baitatoz bat aipatutako manuarekin.

- Herritar batek kexa aurkeztu du amari familia-medikua aldatzea ukatu diotelako. Adierazi duenez, memoria-galera handiak dituen paziente onkologikoa denez,



konfiantza emango dion medikua behar du, eta gaur egun esleituta duenak ez du behar bezala artatzen. Q24/849.

- Ikertutako kexa – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.

Osasun Departamentuari gomendatzea kexagileak aurkeztu duen medikua aldatzeko eskaera baiets dezala.

- Herritar batek kexa aurkeztu du, behar bezalako jarraipena behar zuen arazo medikoa izanik, Barañaingo osasun-etxeak Lehen Mailako Arretako profesionalik esleituta ez zuela jakinarazi ziolako. Langileen gabeziak herritarren eskubideak baliatzeari eragiten diola uste du kexagileak. Q24/937.

- Kexa izapidetzean zehar ebatzita.

- Herritar batek kexa aurkeztu du, Txantreako osasun-etxean minbiziak eragindako ebakuntza baten ziozko zauri bat aztertzeko hitzordua oso berandukotzat jotzen duelako; izan ere, ebakuntzaren ondotik, konplikazioak izan zituen eta berriro ospitaleratu egin behar izan zuten. Interesdunaren egoeraren larritasuna ebaluatzerakoan, administrazioko langileen prestakuntza zalantzan jarri du kexagileak. Q24/1058.

- Ikertutako kexa – Defentsa-erakundeak Administrazioetik jasotako informazioa helarazi zion kexaren egileari, alegazioak egin zitzaizkion. Alegaziorik jaso ez denez, amaiera eman zaio jarduketari, eta hala jakinarazi zaio interesdunari.

- Herritar batek kexa aurkeztu du Mendabiako osasun-etxean gripearen eta COVID-19aren aurkako txertoa jartzeko hitzordua lortzea ezinezkoa duelako. Adierazi diotenaren arabera, horren arrazoia izan da hitzordurik ez dagoela, txertorik ez dagoela edo udazkeneko kanpaina amaitu dela. Q24/1176.

- Ikertutako kexa – [Ebazpena emanda](#) – Ez onartuta.

Osasun Departamentuari gomendatzea neurriak aztertu eta har ditzala, gripearen eta COVIDaren aurkako txertoa hartzeko hitzorduak eskuratzeko gehiegizko itxaronaldiak saihesteko, Mendabiako osasun-etxeari lotutako kexan salatzen den bezala.

- Herritar batek kexa aurkeztu du baja medikoaren agiria jasotzeko arazoak izan dituelako, ebakuntza bat izan ondoren, mutualitate bateko kide izateagatik.



Adierazi duenez, osasun-etxeak ez zion posta elektronikoz bidali, horrela egiteko adierazi arren, eta hara bertaratu behar izan zela, eta hori eragozpena izan zela kexagilearentzat kirurgiaren ondoren. Interesdunak ez du tratu-desberdintasun hori ulertzen Gizarte Segurantzari atxikitako pertsonen aldean, azkenek era elektronikoz jasotzen baitituzte bajako agiriak. Q24 1191.

- Ikertutako kexa – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebehargogorazpenik.
- Herritar batek kexa jarri du, amarekin Oftalmologiako zerbitzura joan eta bertan mediku-proba jakin bat egitea gomendatu ondoren, familiako medikuak ezin duelako kontsulta-orririk eman, eta oftalmologoak emateari uko egin diolako. Familia beldur da amaren osasunak okerrera egingo ote duen. Q24/1202.

- Ikertutako kexa izapidetzen.

D) Osasun-arreta espetxean:

- Herritar batek kexa aurkeztu du Iruñeko espetxean ez diotelako eman pairatzen duen mina arintzeko agindutako botika kronikoa. Salatu du egoera horrek mugigarritasuna eta atsedena mugatzen dizkiola, eta, gainera, aitortuta duen desgaitasunak egoera larriagotu egiten duela. Q24/1223.

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

- Elkargo profesional batek kexa aurkeztu du, Iruñeko espetxean, espetxeko mediku bakarra ez dagoenean edo guardian ez dagoen txandetan, osasun-laguntza beharrezkoa duten kasu guztiak 112 zerbitzuko medikuek beteko dituztelako, espetxeko erizainak aldeztu aurretik aktibatuta. Jokabide horrek oso kalteberatasun handiko gizataldea osatzen duten pertsona horientzat dakarren arretarik ezaz kezkatuta daudela adierazi du elkarteak, presoen osasuna arriskuan jartzeaz gain, haien eskubideen babesa kolokan jartzen delako. Kexagilearen ustez, erabaki horrek ez du inolako arrazoibiderik, eta ez die presoek bermatzen gainerako herritarrei ematen zaien osasun-arretaren zerbitzu baliokidea. Q24/1366.

- Ikertutako kexa izapidetzen.

- Herritar batek kexa aurkeztu du Iruñeko espetxean arreta mediko egokia ematen ez diotelako, sorbaldan lesioa izan ondotik. Kexagileak dioenez, ez dute



Traumatologiako zerbitzura bideratu, eta mina arintzeko sendagaiak baino ez dizkiote errezetatu, baina ez diote lesioa konpondu. Q24/1379.

- Ikertutako kexa izapidetzen.
- Herritar batek kexa jarri du, kexagileak daukan odol-zirkulazioaren arazoa konpontzeko behar bezalako arreta medikoa ematen ez diotelako Iruñeko espetxean eta medikuak tratu desegokia eman diolako. Q24/1396.

- Ikertutako kexa izapidetzen.
- Elkarte batek kexa aurkeztu du Iruñeko espetxeko Zerbitzu Medikoaren buruaren lanpostua betetzen ez delako. Hori dela eta, kargudun horrek ez du parterik hartu Tratamendu Batzordeetan, nahiz eta batzorde horietan aztertzen diren presoen informazio klinikoa eta sanitarioa helarazteko eginkizuna duen kargudun horrek. Horrez gain, adierazi du egoerak kalteak eragin dizkiela barneratutako pertsonei eta espetxeko hainbat arloren garapenari eta funtzionamenduari. Q24/1408.

- Ikertutako kexa izapidetzen.

E) Osasun-arreta jasotzeko eskubidea:

- Herritar batek kexa aurkeztu du, Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuak kexagileak eskatzen duen osasun-arreta ukatu egiten diolako, egun dituen arazoak eta minak klinika pribatu batean egindako ebakuntza batetik datozelako. Sistema pribatuan arreta jasotzen jarraitzeko baliabide ekonomikorik ez duela adierazi du. Q24/337.

- Kexa izapidetzean zehar ebatzita.
- Herritar batek kexa aurkeztu du, bide publikoan erori ondoren, Arrotxapeko osasun-etxeak laguntza ukatu ziolako kexagilearen erreferentziazko zentroa ez zelako, eta horregatik, etxera itzuli behar izan zuen ahal izan zuen moduan, odola zeriola eta belaunetan zauriak zituela, senarrak senda zezan. Gizatasun falta salatu du, laguntza bila joan zen 75 urteko emakume bati arreta eman ez ziotelako. Gainera, adierazi du bi kexa jarri dituela baina ez diotela erantzun. Q24/379.

- Ikertutako kexa – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.

Osasun Departamentuari gogoraraztea legezko betebeharra duela herritarrek Nafarroako Foru Komunitateko osasun-sare publikoko zentro



eta zerbitzuetan jasotako arretari buruz egindako kexei garaiz eta behar bezala erantzuteko.

- Herritar batek kexa aurkeztu du alaba Nafarroako herri bateko osasun-etxean artatu ez zutelako, intsektuen ziztadek alergia eraginda, neska Euskal Autonomia Erkidegoan bizi delako eta bi autonomia-erkidegoen artean osasun-laguntzako hitzarmenik ez dagoelako. Azaldu duenez, etxebizitza baten jabea da herri horretan eta konponbidea behar duela. Q24/825.
 - Kexa izapidetzean zehar ebatzita.
- Herritar batek kexa aurkeztu du Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuak emandako arreta onkologikoagatik. Sistema pribatuan tumore baten ebakuntza egin zioten arren, urtero-urtero miaketa egin behar diote eta errehabilitazio-saioak hartu behar ditu Nafarroako Unibertsitate Ospitalean, txosten medikoek adierazten duten bezala, baina ez dizkiote esandakoak aitortu. Q24/858.
 - Ikertutako kexa – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebehargogorazpenik.
- Herritar batek kexa aurkeztu du, herriko jaietan aitzak egunero behar duen medikazio kronikoa aktibatzeraz Cintruenigoko osasun-etxera joan zelarik, aktibatu ez ziotelako egun horietan larrialdiak bakarrik artatzen zituztelako. Jaiegunak direla ulertzen du, baina ez du konprenitzen larrialdiak bakarrik artatzea osasun-etxeari atxikitzen zaizkion biztanleen kopurua kontuan hartuta. Kexagilearen ustez, laguntza medikoa ukatu egin zen. Q24/983.
 - Ikertutako kexa – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.

Osasun Departamentuari iradokitzea berriz azter dezala Cintruenigoko osasun-etxeaneta, hala badagokio, hirikoak ez diren edo antzekoak diren beste osasun-etxe batzuetan ezarritako zerbitzuaren muga. Izan ere, arau horren arabera, zaindariaren jaiegun guztietan ez da ohiko moduan funtzionatzen eta larrialdiak baino ez dira artatzen.

Osasun Departamentuari gomendatzea, batez ere, arestian azaldutako mugari eutsiko balitzaio, behintzat, ordezeko neurri har ditzala, paziente kronikoek behar duten medikazioa eraginkortasunez aktibatu edo berritu ahal izateko.



- Herritar batek kexa jarri du, eta bertan eskatu du Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuak jarrai dezala lan-istripua izan ondotik beharrezkoa duen osasun-arreta ematen, bai eta arreta horren ziozko kostu ekonomikoa dagokion mutuak bere gain har dezala ere. Q24/1073.

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

- Herritar batek kexa aurkeztu du, kirol-jarduera batean erorikoa izan ondoren, Altsasuko osasun-etxean berehalako laguntza medikoa ukatu ziotelako. Salatu duenez, min handia, arnasa hartzeko zailtasuna eta mugitzeko eragozpenak zituen arren, administrariak arratsaldean bertaratzea iradoki zioten, une horretan osasun-langile nahikorik ez zegoelako. Lesio baten larritasunaren ebaluazioa medikuek egin behar dutelakoan dago, eta etorkizunean antzeko egoerak gerta daitezen saihesteko neurriak hartzeko eskatu du. Q24/1149.

- Ikertutako kexa – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.

Osasun Departamentuari gogoraztea, oro har, larrialdi-egoeran dauden pertsona guztiei arreta emateko legezko betebeharra dagoela.

F) Desadostasuna jasotako arreta sanitario eta klinikoa direla eta:

- Herritar batek kexa aurkeztu du, San Martin osasun-etxeko Otorrinolaringologiako zerbitzuan artatua ez zutelako medikuaren hitzordura berandu iritsi baitzen, atzerapena justifikatuta zegoen arren. Gainera, gertatutakoaren aurrean osasun-profesionalek eman zioten errespeturik gabeko tratua salatu du. Q24/186.

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

- Herritar batek kexa jarri du, Nafarroako Unibertsitate Ospitaleko egonaldian, oheko koltxoiaren erruz min handia jasaten ari zela jakinarazi arren, koltxoi gogorragoa erabiltzeko nahiari erantzun ez ziotelako. Hala berean, adierazi du kexa aurkeztu zuela Pazienteen Arretan, baina oraindik erantzun ez diotela. Q24/202.

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

- Herritar batek kexa jarri du Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuaren Ginekologiako kontsulta batean jasotako tratua oso gizalegezkoa izan ez delako.



Ekografia bat egitera joan zela adierazi du, baina ez zioten probaren emaitza erakutsi eta ez zioten haurdunaldiaren bilakaera azaldu. Kexagileak adierazi du kontsulta horren txostena eskatu duela, baina ez duela erantzunik jaso. Q24/279.

- Ikertutako kexa – Defentsa-erakundeak Administrazioetik jasotako informazioa helarazi zion kexaren egileari, alegazioak egin zitzaizkion. Alegaziorik jaso ez denez, amaiera eman zaio jarduketari, eta hala jakinarazi zaio interesdunari.
- Herritar batek kexa aurkeztu du, Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuak alta medikoa eman diolako masailezurraren haustura hirukoitza izan ondotik hartzen ari zen errehabilitazio-saioetan, ebaluazio zehatzik egin gabe eta masailezurraren mugikortasuna ororik berreskuratu gabe. Erabakia tratatu duen fisioterapeutaren gomendioen aurkakoa dela uste du interesdunak. Q24/293.
 - Ikertutako kexa – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebehargogorazpenik.
- Herritar batek kexa jarri du, Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzua gauza ez delako hankan duen minaren diagnostikoa zehazten. Adierazi duenez, hainbat espezialistak artatu dute, eta guztiek diote arazo bat dagoela, baina inork ez du uste norberaren espezialitatekoa denik, eta alta eman diote. Bestalde, azaldu du azken aukera Barne Medikuntzara joatea dela, eta han, alta emanez gero, inork ezin duela gehiago egin. Azkenik, hankan zer duen zehazteko eta dagokion tratamendua agintzeko modua ematen duten probak egiten jarraitzeko eskatu du. Q24/303.
 - Kexa izapidetzean zehar ebatzita.
- Herritar batek kexa aurkeztu du, zenbait txosten medikorekin ados ez dagoela adierazteko, eta Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuaren Onkologiako zerbitzuan jarraipen nahikorik izan ez duela salatzeke. Hitzorduetara autobus-garraioan joateko egin behar duen gastu ekonomikoa handia dela esan du. Bestalde, adierazi du duela zazpi urte egin zioten desgaitasun-mailaren balorazioan ez zela kontuan pairatzen duen fibromialgia. Q24/311.
 - Ikertutako kexa – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebehargogorazpenik.



- Herritar batek kexa aurkeztu du, bere ustez, Nafarroako Unibertsitate Ospitaleko Urologiako zerbitzuan eman dioten arreta zuzena izan ez delako. Adierazi du kexa jarri zuela Pazientearen Arreta Zerbitzuan, eta bertan adierazi zuen jasotako arreta horrekin ados ez zegoela, ez eta 2027. urterako programatutako hitzorduekin ere, baina ez diote erantzun. Arreta maizago jasotzeko, beste espezialista bat esleitzeko eta kexari erantzuteko eskatu du. Q24/365.

- Ikertutako kexa – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebehargogorazpenik – Berrito irekita – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.

Osasun Departamentuari gogoraztea arreta espezializatuan itxaroteko bermeei buruzko uztailaren 2ko 14/2008 Foru Legeak xedatutako epeak betetzeko legezko betebeharra duela.

Osasun Departamentuari gomendatzea beharrezkoak diren neurriak har ditzala kexagilea Nafarroako Unibertsitate Ospitaleko Urologia eta Andrologiako zerbitzuak lehenbailehen dei diezaion.

- Herritar batek kexa aurkeztu du amari Nafarroako Unibertsitate Ospitalean egon den aldian eman dioten osasun-arreta eskasa dela eta. Besteak beste, garbitasun falta, eta alta emateko modua salatu ditu, baina, bereziki, profesionaltasunik eta gizatasunik eza langileen aldetik, metastasidun minbizia duen paziente baten aurrean. Q24/378.

- Ikertutako kexa – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.

Osasun Departamentuari gogoraztea, Nafarroako Foru Komunitatean pertsonen osasunaren arloan dituzten eskubide eta betebeharrei buruzko azaroaren 8ko 17/2010 Foru Legearen 5. Artikuluak xedatutakoarekin bat etorriz, Nafarroako osasun-sistema publikoaren erabiltzaile orok aitortua duela osasun-laguntzaren arloan errespetuzko eta bere baldintza pertsonaletara egokitutako tratua jasotzeko eskubidea.

- Herritar batek kexa aurkeztu du, bere ustez, ez direlako behar bezala artatzen ari San Jorge osasun-etxean, batez ere, Lehen Mailako Arretak okerrera egin duelako, ez eta Nafarroako Unibertsitate Ospitaleko Larrialdi Zerbitzuan ere, tratu iraingarria eta errespetu gabekoa jasan baitu. Q24/430.

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



- Herritar batek kexa aurkeztu du, emazteak, minbizia zuen paziente terminalak, eta familiak jaso zuten tratua egokia izan ez zelako. Honako alderdi hauek salatu ditu: diagnostikoari buruzko akatsak larrialdietara joan ziren aldietan, egoeraren larritasunari buruzko informaziorik eza, minak arintzeko eman zioten medikazio urria eta jasotako informazio kontraesankorra. Q24/471.

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

- Herritar batek kexa aurkeztu du, Lehen Mailako Arretako medikuak artatzen duen moduarekin ados ez dagoelako eta duela hilabete batzuk medikua aldatzeko eskatuz kexa jarri zuen arren, aldaketa egin ez delako. Q24/478.

- Ikertutako kexa – [Ebazpena emanda](#) – Ez onartuta.

Osasun Departamentuari iradokitzea interesdunak 2024ko otsailaren 9an Irurtzongo osasun-etxean aurkeztu zuen kexari erantzun arrazoitua eman diezaion, eta, bertan jaso den medikua aldatzeko eskaerak legez galdatzen diren baldintzak betetzen ez dituela iritziz gero, interesdunari aholku eman diezaion, baldintza horien arabera, medikua aukeratzeko eskubidea gauzatzeko moduari buruz.

- Herritar batek kexa aurkeztu du Vianako osasun-etxean jasotako arreta desagokitzat jotzen duelako. Adierazi duenez, arnasketa-arazo anitz ditu eta deitzen duenean ez diotela hitzordurik ematen, mediku batek artatzeko aukera eguerdiko 12etatik aurrera soilik balia dezakeela. Profesional aldatzeko eskatu du. Q24/521.

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

- Herritar batek kexa aurkeztu du Nafarroako Unibertsitate Ospitaleko Erreumatologiako zerbitzuak eman dion arretagatik. Bere ustez, arreta ez da egokia izan, azterketak egiteko hitzorduak etengabe atzeratzen direlako. Espezialista aldatzeko eskatu du. Q24/751.

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



- Herritar batek kexa jarri du, hain zuzen ere, Lehen Mailako Arretako medikuarekin telefono bidezko kontsulta eskatu eta gero mediku espezialista batekiko kontsulta eskatzeko helburuz, medikuaren ordezkioak espezialistarengana bideratzea bidezkoa ez zela adierazi ziolako eta, erantzuteko edo oharrik egiteko aukerarik eman gabe, deia eten egin zuelako. Jokabide hori errespetu, heziketa eta enpatia gabekotzat jotzen du kexagileak. Q24/761.

- Ikertutako kexa – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.

Osasun Departamentuari gogoraraztea legezko betebeharra duela Nafarroako Foru Komunitateko osasun-sistema publikoko erabiltzaile orori tratu gizatiarra, errespetuzkoa eta bere baldintza pertsonaletara eta ulermen-gaitasunera egokitua emateko.

- Herritar batek kexa jarri du Erreumatologian egindako txosten baten edukiarekin ados ez dagoelako. Txosten horretan, inoiz uko egin ez badio ere, pazienteak tratamendurik egin nahi ez duela adierazi da. Espezialistarengan konfiantza galdu duela eta beste profesional bat esleitzea gustatuko litzaiokeela adierazi du. Q24/779.

- Ikertutako kexa – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.

Osasun Sailari iradokitzea interesdunaren historia klinikoan okerrak diren edo zehatzak izan ez diren datu objektiboak zuzen ditzala, betiere, behar bezala egiaztatu ondoren, interesdunak aipatu den tratamendu medikoa (trokanterretan egindako infiltrazioak) jaso zuela ziurtatzen bada.

- Herritar batek kexa jarri du Tuterako Ospitalean eman dioten osasun-arretagatik. Besteak beste, adierazi du denbora luzea eman duela txosten mediko bat eskuratzeko ahaleginetan, proba jakin batzuk egitea ukatu diotela edo osasun-karpetan aldaketak egin dizkiotela. Q24/800.

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

- Herritar batek kexa aurkeztu du duela urte eta erditik hona pairatzen duen lunbalgia kronikoa dela eta jasotzen ari den arreta medikoagatik. Adierazi duenez, mina dauka aspaldi, baina ez diote konponbiderik eskaintzen, bere esanetan, obesitate morbidea duelako. Q24/807.

- Ikertutako kexa – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.



Osasun Sailari iradokitzea interesdunaren kasua azter dezan, pairatzen duen patologiarik ekiteko beste tratamendu batzuk baloratuta.

- Herritar batek kexa jarri aurkeztu du Mendillorriko osasun-etxean emandako arretagatik eta ikuskaritza medikoaren jarduketagatik, kexagilearen ustez, bajan egon behar zuelako zenbait arazori lotuta. Hasiera batean, baja ukatu egin zioten, baina geroago erabaki hori baliogabetu zuten Txantreako osasun-etxeko profesional batek irizpena eman zuenean. Q24/854.

- Kexa izapidetzean zehar ebatzita.

- Herritar batek kexa aurkeztu du, buruan darabilen abandonu-sentsazioagatik kezkatutik dagoelako; izan ere, Mendillorriko osasun-etxeko Lehen Mailako Arretako mediku baten jarraipena behar duten bi patologia diagnostikatu berri dizkiote, baina gaur egun ez dauka medikurik esleituta. Q24/867.

- Ikertutako kexa – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.

Osasun Sailari iradokitzea, interesduna zer egoeratan dagoen ikusita, Mendillorriko osasun-etxeko Lehen Mailako Arretako mediku bat esleitzeko aukera eman dakion, kexagileari berriki diagnostikatu dizkioten patologien jarraipena erreferentziazko profesional bakarrak egingo duela bermatzeko.

- Herritar batek kexa jarri du, takikardiak eta toraxeko mina direla-eta, Sarrigurengo osasun-etxera presazko elektrokardiograma bat egitera joan denean, administrazioko langileek oso era desatseginean tratatu dutelako. Q24/878.

- Ikertutako kexa – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.

Osasun Departamentuari gogoraraztea legezko betebeharra dela Nafarroako Foru Komunitateko osasun-sistema publikoaren erabiltzaileak errespetuz eta behar bezala artatzea.

- Herritar batek kexa jarri du belauneko mina dela-eta jaso duen osasun-arretagatik. Ez dago ados diagnostikoarekin, ez proposatutako tratamenduekin, ezta kirurgia artroskopikoa egiteko kontraindikazioarekin ere. Gainera, zentzugabetzat jo du Pazientearen Arreta Zerbitzuak eman dion erantzuna; interesdunak ildo horretan aurkeztutako kexan, arestian azaldutakoaz gain, Arreta Espezializatuan artatua izateko atzerapena ere salatu zuen. Q24/929.



- Ikertutako kexa – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.

Osasun Departamentuari gogoraraztea legezko betebeharra dela indarreko legerian xedatutako osasun-arretarako gehieneko epeak betetzea, eta agerian jartzea kexan aipatzen den Traumatologiako kontsultaren kasuan ez zela epe egokia bete.

- Herritar batek kexa jarri du, ez osasun-etxean, ez eta ospitalez kanpoko larrialdi-zerbitzuan ere, behar bezalako osasun-arretarik eman ez diotelako. Adierazi duenez, bi diagnostiko oker egin zizkieten eta ez zioten jakinarazi, une horretan zituen sintomak zirela eta, osasun-laguntza Cassyr-en eskatu behar zuela, eta handik egun batzuetara, hara joan zenean, herpes genitala diagnostikatu zioten. Kritikatu du kexagileak berak ateratako lagina eraman behar izan zuela Nafarroako Unibertsitate Ospitaleko laborategira, ostirala zelako. Zerbitzua eta jarraitu beharreko protokoloak hobetzeaz gain, agindutako tratamenduen gastuak itzultzeko eskatu du. Q24/935.

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

- Herritar batek kexa aurkeztu du, bere enplegatzaileak eta mutuak arduragabekeriaz jokatu zutelako lan-istripua izan ondoren, eta jokabide horrek begi-lesio larria sorrarazi ziolako. Larrialdietako arreta medikoan, atzerapena izan zela, ospitalera modu desegokian eraman zutela, lesioaren larritasunaren kalifikazio okerra egin zutela, jarraipen medikoan, atzerapena izan zela eta baja-agiria zuzendu ez zutela salatu du. Q24/1382.

- Kexa Espainiako Herriaren Defendatzaileari igorrita.

- Herritar batek kexa aurkeztu du, Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuak ez dielako erantzun interesdunak aurkeztu dituen kexei. Kexa horien bidez, agerian jarri nahi izan du osasun-arreta eskasa izan dela eta aitarantzako zainketa-plan espezifikorik erabili ez dutela ebakuntza egin ondoren ospitaleratuta eman zituen hiru asteetan. Q24/1387.

- Ikertutako kexa izapidetzen.

G) Larrialdietako arreta:

- Herritar batek kexa aurkeztu du Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuko larrialdietan emandako arretagatik. Azaldu duenez, oinean zeukan min handiaren



ondorioz joan zen, eta lau ordu baino gehiago itxaron behar izan zuen arreta jaso baino lehen. Q24/22.

- Ez da eskubideen urratzerik hauteman.
- Herritar batek kexa aurkeztu du, bere ustez, Nafarroako Unibertsitate Ospitaleko Larrialdietako zerbitzuan koliko nefritiko baten ondorioz joan zenean jasotako arreta medikoa onartezina delako. Horren kariaz, kexa aurkeztu zuen, baina ez du erantzunik jaso, Pazienteen Arreta Zerbitzuak adierazi zionez, atzerapen handia dagoelako kexak erantzuten. Q24/125.
- Ikertutako kexa – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.

Osasun Departamentuari gogoraraztea herritarren kexei garaiz eta behar bezala erantzuteko legezko betebeharra duela.

- Herritar batek kexa aurkeztu du, Nafarroako Unibertsitate Ospitaleko Larrialdietako zerbitzuak alaba jaioberria erregistratzeko beharrezko dokumentazioa ukatu ziolako, etxebizitzan erditu eta gero joan zenean, ospitaleko langileek erditzea artatu ez zutela eta ospitaleak interesdunaren alaba dela ziurtatzerik ez daukala argudiatuta. Kexagileak salatu duenez, epaitegira joan behar izan zuen eta DNA proba egin behar izan zuen, eta, azkenean, haurra erregistratzea izan zuen hilabete batzuk geroago. Kexagilearen ustez, indarkeria obstetrikoa jasan du, eta horrek ondorio ekonomikoak, antolakuntzakoak, fisikoak eta emozionalak eragin ditu familian. Q24/151.
- Ikertutako kexa – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebehargogorarazpenik.
- Herritar batek kexa jarri du semeari Nafarroako Unibertsitate Ospitaleko Pediatriako Larrialdietako Unitatean emandako arretagatik. Adierazi duenez, zenbait egun sukarra zuela igaro ondoren eta hobera egiten ez zuela ikusita, pediatarrengana eraman zuen semea, eta medikuak estreptokokoen bidezko infekzioa diagnostikatu zion, tratamendu egokia errezetatuta. Handik egun batzuetara, semea minez esnatu zela eta, Larrialdietako zerbitzura eraman zuen. Han, auskultatu ondoren, baina oxigeno-saturazioaren maila neurtu gabe, estreptokokoen ondorioz zela ondorioztatu zuten fakultatiboek, baina gerora jakin zen diagnostiko hori okerra zela; izan ere, pediatarrengana berriro joatean, azkenak diagnostikatu zuen adingabeak pneumonia zuela. Q24/821.



- Ikertutako kexa – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebehargogorazpenik.
- Herritar batek kexa jarri du, auzokideak lunbalgia handia izan zuela eta, 112 zerbitzura deitu zuen etxeko arreta medikoa eskatzeko asmoz, baina arreta baztertu zuten, auzokideak agindutako medikaziorik ez zuelako. Kexagileak azaldu du asteburua sufrimendu handiz eman zuela, astelehenean arreta medikoa jaso arte. Larrialdietako zerbitzuaren protokoloak berrikusteko eskatu du, adinekoen arreta hobetu behar delakoan. Q24/1183.
- Ikertutako kexa izapidetzen.
- Herritar batek kexa aurkeztu du, hesteetako hemorragia zantzuak zituela Nafarroako Ospitaleko Larrialdietako zerbitzura joan ondoren, 4 orduz zain egon zelako, inork artatu gabe. Geroago, konortea galdu zuela eta ebakuntza egin ziotela azaldu du, eta solairura eraman zutenean, kexu da gela prest ez zegoelako. Triajeko prozedurak eta solairura eramateko prozedurak berrikusteko eskatu du. Q24/1194.
- Ikertutako kexa – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.

Osasun Sailari gogorazaraztea osasun-laguntza tenorez eman behar duela.

H) Historia klinikoa eta osasun-informazioa:

- Herritar batek kexa aurkeztu du, Osasunbideak txosten mediko bat egiteari uko egin diolako. Txosten horretan, artroskopia bat egitean aipatu zitzaion aldakaren egoerari buruzko informazioa eta egun duen fibromialgia-maila jaso behar ziren. Adierazi duenez, ezintasun iraunkorra aitortzeko prozedura izapidetzen ari da, eta txosten horiek eskuratzea erabakigarria izan daitekeela. Q24/117.
- Ikertutako kexa – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebehargogorazpenik.
- Herritar batek kexa aurkeztu du semearen Osasun Karpeta Pertsonalera sartzerik ez duelako eta emazte ohia bakarrik sar daitekeelako. Azaldu duenez, lehen hitzorduak hartzeko, historia ikusteko eta abarretarako modua zuen, baina orain ezin duela hori egin. Q24/318.
- Ikertutako kexa – Defentsa-erakundeak Administrazioetik jasotako informazioa helarazi zion kexaren egileari, alegazioak egin zitzaizkion.



Alegaziorik jaso ez denez, amaiera eman zaio jarduketari, eta hala jakinarazi zaio interesdunari.

- Herritar batek kexa aurkeztu du Nafarroako Unibertsitate Ospitaleko Pazienteen Arreta Unitateak behar bezala artatu ez zuelako. Adierazi duenez, belarriko ebakuntza baten txostena eskuratzera joan zen, baina eskaera bete gabe joan zela handik, ebakuntza zein urtetan egin zen gogoratzen ez zuelako. Q24/573.
 - Ikertutako kexa – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebehargogorazpenik.
- Herritar batek kexa aurkeztu du Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuak bere historia medikoa zuzentzen ez duelako. Adierazi duenez, 1994an, soldadutzan egon zen bitartean egindako diagnostiko bat ez da zuzena. Q24/655.
 - Kexa izapidetzean zehar ebatzita.
- Herritar batek kexa aurkeztu du, Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuak bere historia medikoa osorik eskuratzeko aukerarik ematen ez diolako, nahiz eta behin baino gehiagotan eskatu. Interesdunaren espedientea Osakidetzatik helarazi zela eta igorri dioten historia klinikoan agertzen ez diren aurreko urteetako txosten medikoak badituela adierazi du. Q24/681.
 - Kexa Arartekoari bidali zaio.
- Herritar batek kexa jarri du, Pazienteen Arretan hainbat aldiz eskatu baitu bere historia klinikoan eta datu demografikoetan sartu ahal izatea 2024ko ekainaren 1etik gaur egun arte, baina ez du erantzunik jaso eta ez diote eskatutako informazioa eman. Q24/1331.
 - Kexa izapidetzean zehar ebatzita.

I) Prestazio sanitarioak, farmazeutikoak eta osagarriak:

- Herritar batek kexa jarri du, Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuak kalamuaren kontsumoan edo horretan oinarritutako medikamentuetan oinarritutako tratamenduren bat ukatu egin diolako, duela lau urte baino gehiagotik pairatzen dituen min neuropatiko kronikoak tratatzeko. Kexagilearen ustez, tratamendu hori gaur egun ezarrita duena baino hobea izango litzateke. Q24/6.



- Ikertutako kexa – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebehargogorazpenik.
- Enpresa batek kexa aurkeztu du, Antolamendu eta Ikuskapen Sanitarioko eta Farmaziako Zerbitzuak egindako jarduerekin ados ez dagoelako. Sektoreko beste enpresa batekiko lehentasunezko tratua dagoela uste du. Q24/260.

- Ikertutako kexa – [Ebazpena emanda](#) – Ez onartuta.

Osasun Departamentuari gogoraztea legezko betebeharra dela aurkezten dizkioten informazio-eskaerak epearen barruan ebatzi behar direla; ildo horretan, epez kanpokotzat jo behar da kexagileak ordezkatzeko duen enpresaren aurrean egindako salaketan datuetan sartzeko eskaerari emandako erantzuna.

Osasun Departamentuari gogoraztea legezko betebeharra dela ortopedia-establezimenduak administrazio-organoaren web-orrian hurrenkeran jartzeko jarraitu den irizpidea aldatzeko kexaren egileak egindako eskaerari buruzko berariazko ebazpena ematea.

Osasun Departamentuari gomendatzea berariaz eta behar bezala ebatz dezala kexaren egileak ordezkatzeko enpresaren pertsonazio-eskaera, beste ortopedia-establezimendu batzuen aurrean aurkeztu zuen salaketaren ziozko jarduketetan (hasierako salaketan adierazi zen zioaren antzeko helburua du, hau da, interesduntzat jotzea); eta Departamentu horri gomendatzea, salatzailea interesduna dela aitortuta (salatzaile kualifikatua), ahalbidetu diezaiola ikuskapen-organoaren jarduketan edo organo horrek ondorioztatutakotik egindakoen berri izan dezan.

Osasun Departamentuari iradokitzea kexagilearen eskaera onar dezan eta Osasuneko eta Farmaziako Antolamendu eta Ikuskapen Zerbitzuko arduradunarekin bilera izateko aukera susta dezan.

- Herritar batek kexa aurkeztu du Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuak faktura bat egin diolako alabari egindako bi kontsulta medikoengatik. Kexagilearen esanetan, familia mutualitate batean aseguratuta badago ere, haren alaba hipoakusia detektatzeko programa batean sartu zuten, eta, adierazi ziotenez, programa hori doakoa izango zen. Q24/322.



- Ikertutako kexa – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebehargogorazpenik.
- Herritar batek kexa jarri du, ez baitzioten jakinarazi osasun-etxeko gizarte-langileak bizi-testamentua izapidetzeak kostua izango lukeela berarentzat, mutualitate bateko kide delako. Adierazi duenez, kexagileak aurkeztu zuen kexari emandako erantzunean, kontsulta horren kobrantzaren berri eman ez zitzaiola aitortzen bada ere, ez diote ordaindutako zenbatekoa itzuli, Osasun Departamentuaren arabera, interesdunak prozedura dela jakin behar zuelako. Q24/487.
- Ikertutako kexa – [Ebazpena emanda](#) – Ez onartuta.
- Osasun Departamentuari gomendatzea, azaldutako arrazoiengatik, ondoriorik gabe utz dezala kexa egin duenari egindako likidazioa, senarrarekin batera harrera egin zion gizarte-langilearekin egindako kontsultaren gastuengatik.*
- Herritar batek kexa aurkeztu du, langabeek sendagaiak eskuratzeko egin behar duten ekarpen farmazeutikoarekin ados ez dagoelako; horren haritik, adierazi du bere semea langabezian dagoela, inolako prestaziorik jasotzen ez duela, eta aseguramendu-taldea aldatzeko eskaera ukatu egin diotela. Azaldu duenez, erretiro-pentsioa kobratzen du berak eta ez dira semearen egoera eta familiaren ekonomia kontuan hartzen ari. Q24/496.
- Kexa Espainiako Herriaren Defendatzaileari igorrita.
- Herritar batek kexa aurkeztu du, Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuak egoitza batean dagoen amari faktura bat egin diolako, egoitzako erizain batek bi dei egiteagatik eta haren ama mutualitate baten onuradun izateagatik. Kexagileak legez kanpokotzat jo du berak egin ez dituen kontsulta batzuegatik ordaintzeko eskatzea. Q24/500.
- Ikertutako kexa – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebehargogorazpenik.
- Herritar batek kexa aurkeztu du Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuan ugalkortasun-tratamenduari heltzea ezinezkoa zaiolako, dagoeneko seme bat izanik. Kexagileak ama izan nahi du berriro, eta ustekabea hartu du baldintzak



betetzen ez dituela adierazi diotenean, eta klinika pribatu baten bidez egin behar du tratamendua. Q24/546.

- Ikertutako kexa – [Ebazpena emanda](#) – Ez onartuta.

Osasun Departamentuari iradokitzea, jaiotza-tasa sustatze aldera, beharrezkoak diren neurriak har ditzan haurra izatea Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuan laguntza bidezko ugalketa-tratamenduak jasotzeko arrazoi eragozlea izan ez dadin.

- Herritar batek kexa jarri du Osasun Departamentuak in vitro ernalketa-tratamenduaren hirugarren zikloa ukatu diolako 40 urte betetzeagatik. Interesdunak dioenez, 3 zikloz osatutako tratamendu hori jasotzen hasi zen artean adin hori bete gabe zuela, eta, beraz, zikloa amaitzeko aukera izan beharko lukeela; gainera, esan du berandu hasi zela tratamenduan, lehen ez baitzieten emakume ezkongabeei aitortzen. Q24/1279.

- Ikertutako kexa – Ebazpena emanda 2025ean – Erantzuteke.

J) Osasun mentala:

- Herritar batek kexa aurkeztu du semeari Buztintxuriko Osasun Mentaleko Zentroan arreta psikiatrikorik ez emateagatik. Kritikatu du behin baino gehiagotan alta eman diotela azterketarik egin gabe, tratamendu farmakologikoa jasotzeari uko egin diolako soilik. Azaldu duenez, semeak hobera egin ez duenez, beste hitzordu batzuk eskatu dituela, baina horiek baztertu egin dituzte. Q24/101.

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

- Herritar batek kexa aurkeztu du arazo psikologikoak edo emozionalak dituzten eta hitzordu batera joan ezin izan duten pertsonen arreta medikoa ukatu zaielako, eta, gainera, tratu desegokia eman dietelako kexagilearen esanetan. Q24/251.

- Interesdunak atzera egin du.

- Bi herritarrek kexa jarri dute Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuak erantzun ez diolako, beren ustez, semea artatu zuen mediku baten praxi txarraren zioz aurkeztu zuten kexa bati. Azaldu dutenez, balorazio zuzenik egin gabe, ADHN diagnostikatu zioten eta tratamendu farmakologikoa errezetatu zioten. Ikastetxeak



diagnostiko horren berri izan duela eta adingabea medikatzeko presioa egiten diela salatu dute. Q24/533.

- Ikertutako kexa – [Ebazpena emanda](#) – Ez onartuta.

Hezkuntza Departamentuari gomendatzea interesdunen semea ACNEAE (Hezkuntza Laguntzaren Berariazko Premia) erroldako inskripzioa sustatu zuen ikastetxeari eska diezaion inskripzio hori sustatu zuen txosten psikopedagogikoaren kopia bidaltzeko, haren edukia egiazta dezaten eta, hala badagokio, semea errolda horretan agertu behar ez dela egiaztatzeko beharrezkoa den dokumentazioa aurkez dezaten.

- Herritar batek kexa jarri du bere osasun mentaleko zentroan hitzordu mediko bat telefonoz aldatzeko edo baliogabetzeko izan dituen zailtasunengatik. Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuan horretarako ezarritako sistema kritikatu du, egiaztagiria osasun-karpeta erabiliz aurkeztu behar baitira, eta hori zailtzat jotzen du askotan, hitzordua aldatzeko edo baliogabetzeko eskaeraren arrazoia lan- edo osasun-kontuei lotzen zaielako. Q24/645.

- Kexa izapidetzean zehar ebatzita.

- Herritar batek kexa aurkeztu du Buztintxuriko Osasun Mentaleko Zentroan urtebetez arreata psikiatrikorik jaso ez duelako, deiak bihurtzen ez dizkiotelako, psikiatra aldatzeko eskaera birritan ukatu diotelako eta egungo psikiatrak trauma bat tratatzeko errezeloa duelako. Horren guztiaren ondorioz, Osasun Mentaleko zentroz aldatzea gustatuko litzaiokeela adierazi du, baina ezin duela, gaur egun atxikita dagoenera joatera behartuta dagoelako. Q24/745.

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

- Herritar batek kexa jarri du, bere psikiatrak, lan-arazo bati buruzko elkarrietzeta batean, ez zuelako “arrazazializatu” terminoa ulertu eta horren erabileraren aurka egin ziolako. Kexagileak dioenez, prestakuntza beharrezkoa da Osasun Mentaleko unitate horretan, gero eta inklusiboagoa den mundu batean ezin baita behar bezala erabilitako (eta gainera, Nafarroako Gobernuak berak gomendatzen duen) termino baten aurka egin. Q24/747.

- Ez da eskubideen urratzerik hauteman.



- Herritar batek kexa aurkeztu du, auto judizial bat dela kausa ospitaleratuta dagoen zentro soziosanitarioak ezetsi egin diolako gai toxikoak detektatzeko beste proba bat egiteko eskaera, aurreko batean emaitza positiboa atera eta gero. Kexagileak dio ez zuela kontsumitu detektatutako toxikoa daukan gairik, eta beldur da emaitza positiboak askatasunik gabe denbora luzeagoa eman beharko ote duen. Q24/753.

- Ikertutako kexa – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.

Horrelako proben emaitzek kexagilearen egoeran dauden pertsonen (zentro soziosanitario batean auto judizial baten bidez barneratuak) oinarritzko eskubideak baliatzeko dituzten murrizketen irismenean eta hedaduran eragina izan dezaketela kontuan harturik, Osasun Departamentuari iradokitzea protokolo bat ezar dadin, emaitza positiboa ateratzen den kasuetan, kontraste-probak egin ahal izateko.

- Herritar batek, beste herritar baten ordezkari gisa, kexa aurkeztu du, interesduna auto judizial bat dela kausa ospitaleratuta dagoen zentro soziosanitarioak ezetsi egin diolako gai toxikoak detektatzeko beste proba bat egiteko eskaera, aurreko batean emaitza positiboa atera eta gero. Q24/848.

- Kexa izapidetzean zehar ebatzita.

- Herritar batek kexa jarri du Burlatako Osasun Mentaleko zentroan medikazioa (antidepresiboak) errezetatu ziotelako bere egoera ebaluatu gabe eta hitzordurik eman gabe. Kexagileak medikazioa onartu zuen, esan ziotenez, laster hitzordua izango zuelako psikiatrarekin. Ez du egokitzen jo pazientearen ebaluatu gabe tratamendua agintzea eta, azkenean, tratamendu horrekin bi hilabete eta erdi eman behar izatea. Q24/1093.

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

K) Osasun publikoa eta ikerkuntza:

- Herritar batek kexa jarri du, bertan bizi ez diren pertsonen igerileku komunitarioa erabiltzeko baldintza soroslea kontratatzea delako. Azaldu duenez, duela bi urte soroslearen salbuespena eskuratzeko lanak egin bazituzten ere, ez da bidezkoa, ia jenderik ez duen igerilekua izanik, egoiliarren senideek (seme-alabak, bilobak...) ezin erabiltzea. Kexagilearen ustez, araudiak diskriminatu egiten ditu, Nafarroa



baita hain baldintza tekniko eta sanitario zorrotzak eta segurtasunekoak arautzen dituen erkidego bakarra. Q24/227.

- Ikertutako kexa – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebehargogorazpenik.
- Enpresa-batzorde batek kexa aurkeztu du ikerketa-jarduera publiko gehiena erakunde pribatu batera eramaten ari delako, eta horrek ikerketa publikoa ezereztea dakar, interes pribatuen mesedetan. Kexagilearen ustez, aurrekoaren ondorio zuzen gisa, herritar guztiei tratamendu berriak izateko aukera kentzen ari zaie, gardentasun eta funts publikoen kontrol falta dago, ikerketa translazionala galtzen ari da eta Nafarroako osasun publikoan, talentua galduko da azkenean. Zalantzan jarri du Osasun Departamentua arlo horretan hartzen ari den erabakien zilegitasuna eta legezkotasuna. Q24/421.
- Ikertutako kexa – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebehargogorazpenik.
- Beriaingo herritarrek kexa aurkeztu dute herrian labezomorro izurritea dagoela salatzeke eta udalari leporatu diote herritarren kexei jaramonik egiten ez diela. Q24/1196.
- Kexa ez da onartu, datuak falta direlako – Berrito irekita – Kexa izapidetzean zehar ebatzita.
- Elkarte batek kexa jarri du, 2019an Nafarroan Amiantoa Ezabatzeko Plana onartu bazen ere, hura gauzatzeko neurririk hartu ez delako, nahiz eta osasun publikoko arazo larria izan. Plana gauzatzen hasteko behar adina aurrekontu-partida esleitu dadila eskatu dute, bai eta Ekonomia zirkular baterako hondakin eta lurzoru kutsatuei buruzko apirilaren 8ko 7/2022 Legea bete dadila ere. Lege horrek amiantoa kentzeko errolda eta egutegia egitea xedatzen du, 2028a baino lehen arrisku handiena duten instalazio edo kokaleku publikoetan amiantoa desagerraraziko dela bermatzeko xedez. Q24/1330.
- Ikertutako kexa izapidetzen.

L) Osasun-garraioa:

- Herritar batek kexa jarri du Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuak faktura bat egin duelako dagoeneko hilda dagoen osabari eskuratu zioten garraio sanitarioko zerbitzua dela eta. Kexagileak dioenez, osaba osasun pribatuan



aseguratuta zegoela, Noingo osasun-etxeko erizainek aldebatekotasunez erabaki zuten klinika pribatu batera eramatea anbulantziaz, erietxe publiko batera eraman beharrean, txosten eta historial kliniko guztiak klinikan zeudelako. Gainera, adierazi du kexa bat aurkeztu duela eta oraindik erantzun ez diotela. Q24/448.

- Kexa izapidetzean zehar ebatzita.
- Herritar batek kexa aurkeztu du, Osasun Sailak ez diolako Ospitalez Kanpoko Larrialdietako zerbitzuaren aurrean egindako kexen ebazpenak eskuratzen uzten. Adierazi duenez, Iruñeko Abokatuen Elkargoak eskatu dio kexaren ebazpena, doako laguntza juridikorako eskubidea eskuratu ahal dezan. Q24/650.

- Kexa izapidetzean zehar ebatzita.
- Herritar batek kexa aurkeztu du Larrialdi, Prebentzio eta Babes Zibileko Zerbitzuak anaiaren osasun-larrialdiko egoera baten kariaz egindako jarduketagatik. Anaia etxean zegoen, konortea galduta, eta anbulantzia iritsi aurretik hil zen. Kexa bati emandako erantzuna zuzentzeko eta giza baliabideak eta baliabide teknikoak optimizatuz zerbitzua hobetzen ahalegintzeko konpromisoa hartzeko eskatu du. Q24/842.

- Kexa izapidetzean zehar ebatzita.
- Herritar batek kexa jarri du Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuak ukatu egin diolako erradioterapia-saioetara joateko anbulantzia bizi den herritik Iruñeraino eramateko zerbitzua, bularreko minbiziaren ebakuntza izan ondoren. Kexagileak adierazi duenez, ez dauka haraino joateko baliabiderik eta beldur da tratamenduari uko egin beharko ote dion. Q24/1112.

- Kexa izapidetzean zehar ebatzita.
- Herritar batek kexa jarri du, beste batzuetan ez bezala, Nafarroako Ospitaleko larrialdietara anbulantzia eramateko zerbitzua ukatu egin diotelako, buruko min handiaren zioz, “dolantina” eman diezaioten. Salatu du botika hori ez dagoela erabilgarri osasun-etxeetan, eta bere historialean protokolo bat ezartzeko eskatu du, etorkizuneko larrialdietan behar dezakeen arreta bermatzeko, mediku bakoitzaren irizpidearen mende egon gabe. Q24/1127.

- Ikertutako kexa – [Ebazpena emanda](#) – Ez onartuta.



Osasun Departamentuari iradokitzea, interesdunak aipatzen duen min akutuaren arazo errepikatuari dagokionez, kasu horretan jarduteko “protokolo” bat izateko eskaera onar dadin, alde batetik, nola jokatu behar den jakiteko informazio zehatza eman dadin eta, bestetik, neurri egokiak har daitezen, ahal den neurrian, medikazioa kexagilearen osasun-etxean eman ahal izateko eta ospitale bateraino lekualdatzeko beharra al bait gehien gutxitzeko.

M) Beste batzuk:

- Herritar batek kexa jarri du Osasun Departamentuak ez duelako bete administrazioak osasun-sistemari buruz egiten diren kexei erantzuteko lege ezarritako epea, ez eta arreta espezializatuko itxarote-bermeei buruzko araudia ere. Q24/127.
 - Interesdunak atzera egin du.
- Herritar batek kexa jarri du Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuaren instalazio batzuk berritu behar direla uste duelako, dagoeneko 60 urte baino gehiago izanik. Q24/435.
 - Kexa ez da onartu (gaia aldeztu aurretik Administrazioaren aurrean aurkeztu ez delako).
- Herritar batek kexa aurkeztu du Osasun Departamentuak ez duelako zeliakoentzat inolako laguntzarik aurreikusten, eta azkenek zenbateko handiak ordaindu behar dituzte glutenik gabeko elikagaiak erosteko. Glutenik gabeko janaria diruz lagundu beharko litzatekeela uste du kexagileak, finean, medikazioa delako. Q24/460.
 - Landutako gaia, eta [ebazpena](#) emanda.
- Herritar batek kexa aurkeztu du Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzua urtebete baino gehiago atzeratu delako osasun-txartelaren kopia ematen, eta eskaera hori bi aldiz ere egin behar izan duelako. Q24/549.
 - Kexa izapidetzean zehar ebatzita.
- Herritar batek kexa jarri du Sarrigurengo osasun-etxeak ordutegia ez betetzeagatik. Kexagileak azaldu duenez, 16:45ean joan da semearen pediatrik utzitako kontsulta-orri bat eta analisiak egiteko materiala jasotzera, baina osasun-



etxea itxita aurkitu du, dokumentazioa izapidetzeko eta jasotzeko ordutegia 09:00etatik 17:00ak artekoa bada ere. Adierazi duenez, gertaerak jende gehiagori eragin dio. Q24/583.

- Ikertutako kexa – [Ebazpena emanda](#) – Ez onartuta.

Osasun Departamentuari gogoraraztea, arreta egokirako eta zerbitzu publikoetarako irispidea izateko helburuz, herritarren eskubideak gauzatzeko neurri egokiak hartzeko legezko betebeharra duela, zerbitzu horien funtzionamendu arrunta une oro bermatuz, salbuespenezko justifikazio-arrazoirik ez badago, behintzat, eta halakoetan, arrazoi horren berri eman behar die herritarrei.

Osasun Departamentuari iradokitzea, osasun-etxe bat medikurik ez dagoelako erabat itxi aurretik, partzialki irekitzeko aukera azter dezan, bereziki, Onarpen Zerbitzua, herritarrei ahalik eta kalte gutxien eragiteko.

- Herritar batek kexa aurkeztu du desgaitasuna duen semea Nafarroako Unibertsitate Ospitalean bisitatzea galarazi diotelako. Kexagileak dioenez, lan egiten duen enpresako beste senide eta lankide batzuen bisitak baimendu dira, baina berari ez zaio sartzen utzi azalpen argirik jaso gabe. Q24/1206.

- Ikertutako kexa – itxi da ordena judizialeko auzia delako.

3.2.27. Herritarren segurtasuna.

Herritarren segurtasunari doakionez, **37** kexa aurkeztu dira, honako arrazoi hauek direla eta:

A) Espetxe-administrazioa:

- Herritar batek kexa jarri du Espetxe Zaintzako Auzitegi Nagusira eskabide bat bidaltzeko eskatu zuelako, baina ez zaio erregistro-zenbakirik eman, ezta irteera-datarik ere, horrela egiteko eskatu arren. Q24/245.
- Kexa Espainiako Herriaren Defendatzaileari igorrita.
- Herritar batek kexa aurkeztu du Iruñeko espetxeko zenbait funtzionariok emandako tratu iraingarriagatik. Era berean, aldeztu aurretik abisatu gabe Zaragozako probintziako espetxe batera lekualdatu zutela eta kondena askoz ere handiagoak dituzten presoentzat egokitutako modulu gatazkatsu batean sartu



zutela salatu du. Kexagilearen ustez, neurri bidegabea da errotuta dagoen herritik aldentzea. Q24/290.

- Kexa Espainiako Herriaren Defendatzaileari igorrita.
- Herritar batek kexa jarri du Iruñeko espetxeko zenbait funtzionariok beste preso batekin izandako liskar baten ondorioz jasotako tratu iraingarriagatik. Salatu duenez, errepresalia gisa, aldeztu aurretik abisatu gabe Zaragozako probintziako espetxe batera eraman dute, modulu gatazkatsu batera, eta han espetxeko langileen eta gainerako presoek kolpeak eta irainak jasan behar ditu. Q24/291.
- Kexa Espainiako Herriaren Defendatzaileari igorrita.
- Bi herritarrek kexa aurkeztu dute, Iruñeko espetxeko zenbait funtzionariok tratu iraingarria eman dietelako, beste preso batzuekin izandako liskar baten ondorioz. Hainbat egunez konfinatu dituztela salatu dute, eta, ondotik, aurretiaz abisatu gabe, Zaragozako probintziako espetxe bateko modulu gatazkatsu batera eraman dituzte, senideengandik urrun. Q24/304.
- Kexa Espainiako Herriaren Defendatzaileari igorrita.
- Herritar batek kexa jarri du Iruñeko espetxean preso dagoen senarraren egoeragatik. Adierazi duenez, isolamenduan dago duela hilabete baino denbora luzeagotik, eta horrek zaildu egiten du harekiko komunikazioa. Q24/338.
- Kexa Espainiako Herriaren Defendatzaileari igorrita.
- Herritar batek kexa aurkeztu du, Arabako espetxean mintzalekuetako telefonoak funtzionatzen ez duelako, eta bisitetako komunikazioa eragozten delako. Behin eta berriz gertatzen den arazoa dela salatu du, eta askotan mintzalekuz aldatzera behartuta dagoela. Kexagilearen ustez, presoek bisitak baldintza duinetan izateko eskubidea urratzen ari da. Bestetik, adierazi du erreklamazio-orririk ez dagoela eskuragarri, eta kexa telematikoa aurkezteko moduari buruzko informaziorik ematen ez zaiela. Q24/951.
- Kexa Espainiako Herriaren Defendatzaileari igorrita.
- Herritar batek kexa jarri du semea, hainbat espetxetara eraman ondoren, Leongo espetxean dagoelako, familiarengandik urrun. Osasun mentaleko eta droga-mendekotasunari loturiko arazoak ditu, espetxeko lehen graduari sailkatuta



egoteagatik larriagotuta. Iruñeko espetxera lekualdatzeko eskatu du, errehabilitazioa, birgizarteratzea eta ongizatea hobetzeko. Q24/1095.

- Kexa Espainiako Herriaren Defendatzaileari igorrita.
- Herritar batek kexa aurkeztu du eta Palentziako espetxetik Iruñekora lekualdatzeko eskatu du, familia- eta gizarte-loturagatik. Q24/1224.
- Kexa Espainiako Herriaren Defendatzaileari igorrita.
- Elkarte batek kexa aurkeztu du Iruñeko espetxean PRIA eta PCAS programak, sexu-eraso eta genero-indarkeriako delituetan berrerortzea murrizteko diseinatuak, berri ez direlako. Egoera horren eraginez, adierazi du presoek ezin dutela Tratamenduko Banako Programan ezarritako helburuak bete, eta horrek irteera-baimenak eta hirugarren graduak ukatzea dakar, programa horietan parte ez hartzea barneratuen erabaki pertsonalei egotzita. Elkartek ziurtatu duenez, egoera horrek familia- eta gizarte-kalte larriak eragiten dizkie presoek. Q24/1411.
- Ikertutako kexa izapidetzen.

B) Polizia-jarduketak:

- Herritar batek kexa aurkeztu du, Iruñeko Udaltzaingoak hainbat aldiz gelditu eta erregistratu duelako bere semea eskolara bidean. Salatu du miaketak bide publikoan bertan egin direla, baita gorputz-eremu intimoetan ere, askotan agenteak berak, ezer aurkitu ez duela eta inolako zantzu edo arrazoirik gabe eginda. Q24/204.
- Kexa izapidetzean zehar ebatzita.
- Herritar batek kexa aurkeztu du, Nafarroako Foruzaingoak ez zuelako jardun erromes talde batek, tartean adingabeak zeudela, Irunberriko frontoi baten barruan hainbat pertsonaren eskutik jasan zituzten indarkeria-ekintzen aurrean, eta polizia bertaratu ez zelako, laguntza eskatu arren. Q24/272.
- Ikertutako kexa – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebehargogorazpenik.
- Herritar batek kexa aurkeztu du polizia-agente batek emandako tratuagatik eta emakumezko polizia horrek agintariei desobeditzeagatik jarritako salaketagatik, itxuraz, agenteak egindako seinale bat errespetatu ez zuelako. Kexagilearen iritziz,



aginduak une oro bete zituen, baina agentearen erreakzioa gehiegizkoa izan zen. Q24/339.

- Kexa ez da onartu, anonimoa delako.
- Herritar batek kexa aurkeztu du, bere iritziz, emazte ohiak Justiziaren arloan duen kargua eta harremanak direla eta, Nafarroako Foruzaingoa eta Tuterako Udaltzaingoa bidegabe jazartzen ari direlako. Horren arrazoi nagusia alabaren zaintza partekatua kentzea dela uste du kexagileak, emazte ohia beste herri batera joan ahal izateko. Q24/456.
- Kexa ez da onartu (gaia aldez aurretik Administrazioaren aurrean aurkeztu ez delako).
- Elkarte batek kexa aurkeztu du Iruñeko Udaltzaingoak Aljeriako herritar bat eta Marokoko bi lagun atxilotu zituelako, inolako arrazoirik eta susmorik izan gabe, lapurreta bat egiteagatik. Salatu dute herritarrari ez ziotela eman hiru aldiz ere eskatu zuen osasun-laguntza, desgaitasuna eta gaixotasun mentala dituela eta. Azkenean, aske utzi zituzten, lapurretan parte hartu ez zutela frogatu zelako. Kexagilearen iritziz, atxiloteta hiru pertsonen jatorrian eta profil etnikoan oinarritu zen, ez besterik. Q24/569.
- Ikertutako kexa – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.

Iruñeko Udalarik gogoraraztea Udaltzaingoko langileek diskriminaziorik gabe jardun behar dutela arraza, erlijio, iritzi, sexu, sexu-orientazio, hizkuntza, bizileku, jaioleku edo beste edozein baldintza edo inguruabar pertsonal edo sozialengatik, eta herritarrekiko harremanetan une oro tratatu zuzena eta zaindua izan behar dutela.

- Herritar batek kexa jarri du, bere iritziz, Olaztin oinez zihoala Nafarroako Foruzaingoko bi agentek emandako tratua egokia izan ez zelako. Azaldu duenez, kargu hartu zioten txistuka, eta herritarrak adeitasunik gabeko tratua probokatzailerak jaso zuen une oro. Q24/633.

- Ikertutako kexa – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.

Departamentuari gogorarazi zaio, orokorrean, Nafarroako Foruzaingoa legez behartuta dagoela une oro herritarrekiko harremanetan tratua egokia eta arretatsua izatera, Nafarroako Polizieiei buruzko azaroaren 19ko 23/2018 Foru Legearen 3 h) artikulua ezartzen duenaren arabera.



- Herritar batek kexa jarri du, etxean eragozpenak etengabe pairatzen dituela eta, Nafarroako Foruzaingoan salaketa aurkeztu zuelako, baina hiru hilabete igaro diren arren, inolako jakinarazpenik edo berririk jaso ez duelako. Q24/679.
 - Ikertutako kexa – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebehargogorazarazpenik.
- Herritar batek kexa jarri du Iruñeko hiru udaltzainek eta Polizia Nazionaleko bi agentek turista italiarrei inolako arrazoirik gabe errieta egiten zietela ikusi zuelako. Era berean, adierazi duenez, agenteetako batek bultzada bortitza eman zion bularrean begira egoteagatik. Auzi horretan esku hartu zuten agenteak identifikatu nahi ditu, bereziki, kexagilea bultzatu zuen agentea. Q24/746.
 - Kexa ez onartuta, herritarrak aldi berean Espainiako Herriaren Defendatzaileari igorri diolako.
- Herritar batek kexa aurkeztu du, gau batean, Tuteran, ustezko polizia-agente batzuek identifikatzeko eskatu ziotelako. Jokabide hori gaitzetsi du, identifikazio ofizialik erakutsi ez ziotelako, eta uniformeaz jantzita ez zeudelako. Jokabide diskriminatzailea dela uste du kexagileak, eragindakoaren jatorrian oinarritutakoa. Q24/883.
 - Kexa ez da onartu, datu faltagatik.
- Herritar batek kexa jarri du, Zaragozako Alagon postuko Guardia Zibileko agente batek telefono dei batean emandako tratua desegokia izan zelako. Q24/903.
 - Kexa ez da onartu, eskumen faltagatik. Herritarrari informazioa eman zaio bere eskubideak albait ondoen defenda ditzan.
- Herritar batek kexa aurkeztu du, Nafarroako Foruzaingoak neurritz kanpo eta agintekeriaz jokatu zuelako geldiarazi zituzten errepideko kontrol batean, ibilgailua arakatu eta bera eta senarra miatu zituztelako inolako justifikaziorik gabe, bi seme-alaba adingabeen aurrean. Gainera, azaldu du ez zitzaiera azalpenik eman zer kontrol-mota zen adierazteko. Q24/913.
 - Ikertutako kexa – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.

Barneko, Funtzio Publikoko eta Justiziako Departamentuari gogoraraztea Foruzaingoak legezko betebeharra duela, une oro, herritarrekiko harremanetan tratatu zuzena eta zaindua izateko, Nafarroako Polizie



buruzko azaroaren 19ko 23/2018 Foru Legearen 3 h) artikulua ezartzen duen bezala.

- Herritar batek kexa jarri du, Zaragozako Alagon postuko Guardia Zibileko agente batek telefono dei batean emandako tratua desegokia izan zelako. Adierazi duenez, ez daki zer izapidetze eman zaion salaketari. Q24/1009.
- Ikertutako kexa – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebehargogorazpenik.

- Herritar batek kexa aurkeztu du, Nafarroako Foruzaingoak neurritz kanpo eta agintekieriaz jokatu zuelako geldiarazi zituzten errepideko kontrol batean, ibilgailua arakatu eta bera eta senarra miatu zituztelako inolako justifikaziorik gabe, bi seme-alaba adingabeen aurrean. Gainera, azaldu du ez zitzaiela azalpenik eman zer kontrol-mota zen adierazteko. Q24/1085.

- Ikertutako kexa – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.

Iruñeko Udalari gogoraraztea Udaltzaingoak informazio garbia eman behar duela bere jarduketan arrazoiei eta helburuei buruz, bai eta identifikazio-eskaeren arrazoiei buruz ere, proportzionaltasun-printzipioaren arabera jokatu behar duela eta herritarrekiko harremanetan une oro tratatu zuzena eta zaindua izan behar duela.

- Herritar batek kexa aurkeztu du, kamioi batek jo eta Caparroson labana batekin jazarri ondoren, Nafarroako Foruzaingoak bera eta emaztea modu iraingarrian tratatu zituelako. Azaldu duenez, gertaeraren eraginez sortu zitzairen beldurra eta antsietatea gorabehera, ez zuten mediku-laguntzarik jaso, eta poliziak ez zuen istripua behar bezala ikertu. Gainera, istripuaren errua bidegabe egotzi zieten haiei, trafiko-isuna jarri zieten eta bertan behera utzi zituzten inolako baliabiderik gabe. Q24/1108.

- Ikertutako kexa – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.

Departamentuari gogorarazi zaio, orokorrean, Nafarroako Foruzaingoa legez behartuta dagoela une oro herritarrekiko harremanetan tratatu egokia eta arretatsua izatera, Nafarroako Polizieiei buruzko azaroaren 19ko 23/2018 Foru Legearen 3 h) artikulua ezartzen duenaren arabera.



C) Jokoak eta ikuskizun publikoak:

- Herritar batek kexa aurkeztu du merkataritza-gune batean dauden makina batzuek haurrentzat izan dezaketen eragin kaltegarri edo adiktiboagatik. Izan ere, haurrak joko-makina edo 'makina txanponjaleen aldaerak diren horietara mugarik gabe hurreratu daitezke eta sariak ematen dizkiete jokalariei. Q24/40.
- Ikertutako kexa – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.

Barneko, Funtzio Publikoko eta Justiziako Departamentuari gomendatzea, kexan aipatzen diren jolas-makina gisa katalogatu ote diren gorabehera, horiek benetan joko-makinak ez direla egiazta dezan, bereziki, sariak lortzeko erabiltzen duten prozedura kontuan hartuta, eta, hala badagokio, dagozkion neurri zuzentzaileak har ditzan, aintzat hartuta jolas-dimentsio hori ez dela guztiz erabakigarria jokoaren legeriaren eta dagozkion muga aplikagarritasuna baztertzeko.

D) Zehapen-prozedurak:

- Herritar batek kexa aurkeztu du, Barneko, Funtzio Publikoko eta Justiziako Departamentuak zehapena ezarri diolako kexagilearen ordezkatuari, azkenaren ibilgailuan marihuana kantitate txiki bat atzeman izanaren ziozko salaketa jarri ondotik. Adierazi duenez, zehapena indarreko legeriaren aurkakoa da, hain zuzen ere, zenbait ebazpen judizialen arabera, ibilgailu pribatua denez eta droga kantitate txikia denez, ez dira betetzen Herritarren Segurtasuna Babesteko martxoaren 30eko 4/2015 Lege Organikoaren 36.16 artikulua xedatutako inguruabarrak. Q24/499.
- Ikertutako kexa – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebehargogorazpenik.
- Herritar batek kexa aurkeztu du, beste pertsona batzuekin batera Murtziako kale batean edateagatik salatu zutelako, baina salaketaren jakinarazpena ez zitzaien inoiz iritsi. Hala eta guztiz ere, azaldu du, errekgua dakarren zehapenaren jakinarazpena bai jaso duela, sasoia zenean ordaindu ez zuelako, baina ezin izan zuen ordainketa egin, zehapenaren jakinarazpenaren berri izan ez zuelako. Q24/638.
- Kexa Espainiako Herriaren Defendatzaileari igorrita.



- Herritar batek kexa bat aurkeztu du Tuterako Udalak zigorra jarri diolako herritarren segurtasunaren arloko falta larri bat egiteagatik. Kexagileak ukatu ditu zehapena eragin duten egitateak, eta argudiatu du ez zuela zehapenaren berri izan premiamendu-probidentzia jaso arte. Q24/748.

- Ikertutako kexa – [Ebazpena emanda](#) – Ez onartuta.

Tuterako Udalari gomendatzea, 2023ko azaroaren 20ko zehapen-ebazpena behar bezala jakinarazi ez zenez, beharrezko neurriak har daitezela zehapen-espedientea hura ediktu bidez jakinarazi behar zen unera atzera eramateko, horrek ebazpenean ezarritako isuna betearazteko hurrengo prozeduran izan behar duen ondorioa edukita.

- Herritar batek kexa jarri du Arasko Udalak bere txakurrak arriskutsuak izan daitezkeela modu okerrean deklaratu duelako, inolako prozedurarik egin gabe, eta hainbat salaketa jarri dizkiotelako. Animaliak Albaitarien Elkargoan horrela sailkatuta ez daudela argudiatu du. Q24/1182.

- Kexa ez da onartu, kexagilearen datuak falta direlako.

E) Ordena publikoa:

- Elkarte batek kexa aurkeztu du, herritar baten ustezko delitu-jarduerak jakinarazteko. Gainera, kexagileak adierazi du Venezuelako Gobernuak ezker muturreko taldeei ematen dien finantzaketa ikertu beharko lukeela Espainiako estatuak, funts horiek narkotrafikotik baitatoz. Q24/305.

- Kexa ez da onartu, eskumen faltagatik (norbanakoen arteko jarduketak).

- Herritar batek kexa jarri du, Iruñeko Udalak ez duelako jarduten interesdunaren eraikinean dagoen “narkoprostibulu” bat dela eta. Adierazi duenez, jabeen erkidegoak eta hirugarren pertsonak ere salaketa ugari jarri dituzte prostituzioagatik, drogengatik, logelak azpierrean emateagatik, mehatxuengatik, lapurrengatik... eta Nafarroako Gobernuak ere, txosten eta frogabide berdinak baliatuz, errenta bermatua kendu diola emakumeari eta zehapen-espedientea ireki diola. Adierazi duenez, emakumea zaurgarritasun-egoeran dagoela deklaratzear, ezin dela etxetik atera, baina guztia iruzurra dela dio. Q24/394.

- Ikertutako kexa – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.



Iruñeko Udalari erne egoteko eta sortzen diren arazoak aztertzen jarraitzeko iradokitzea, bereziki salatutako jokabide batzuen larritasunaren aurrean (proxenetismoa eta droga saltzea), eta hala badagokio, sasoia zenean egindako kalteberatasun-txostena aldatzeko edo baliogabetzeko, aipatutako etxegabetzea etetea eragingo zukeelakoan, eta dagokion epaitegiari helaraz diezaion.

- Herritar batek kexa aurkeztu du Burlatako Udalak ez duelako barbakoen erabilera arautu eraikinetako terrazetan. Beheko solairuetako bizilagunek barbakoak egiten dituztenean sortzen den keak zuzenean eragiten diola azaldu du, baita butano-bonbonak erabiltzeak dakarren arriskuak ere. Adierazi du, gainera, jarduera horrek bizikidetza-arazoak sortzen dituela. Q24/769.

- Kexa izapidetzean zehar ebatzita.

- Herritar batek kexa aurkeztu du Iruñeko Udalak eta Udaltzaingoak ez dutelako esku hartzen Buztintxuri auzoan jokabide zibikoak sustatzeari eta espazio publikoak babesteari buruzko Udal Ordenantza etengabe urratzen ez denean. Salatu duenez, zaborra edukiontzietatik eta paperontzietatik kanpo uzten da egunero-egunero eta zaborra kalean eta espazio komunetan barreiatzen da. Q24/930.

- Ikertutako kexa – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.

Iruñeko Udalari gomendatzea Buztintxuri auzoa zaintzen jarrai dezan, kexan azaldutako arazoa dela eta, bereziki, hondakinak edukiontzietatik kanpo pilatzeari dagokionez, eta behar diren neurriak har ditzan, Iruñerriko Mankomunitatearekin koordinatuta, beharrezkoa izanez gero.

- Bi herritarrek bi kexa aurkeztu dituzte, Burlatako Udalak ez duelako barbakoen erabilera arautu eraikinetako terrazetan. Adierazi dutenez, beheko solairuetako bizilagunek barbakoak egiten dituztenean sortzen den keak zuzenean eragiten die. Adierazi dute, gainera, jarduera horrek bizikidetza-arazoak sortzen dituela. Q24/1012 eta 24/1014.

- Auzia aztertuta.

- Herritar batek kexa aurkeztu du, Berriobeitiko Udalak jokabide zibikoak sustatzeari eta espazio publikoak babesteari buruzko ordenantza aplikatzen ez duelako, ez baitu eragozten kartelak jartzea udalaren baimenik gabe. Q24/1273.



- Kexa ez da onartu, kexagilearen datuak falta direlako.

F) Dokumentuak berritzea:

- Herritar batek kexa aurkeztu du, semearen NANA berritzeko aurretiko hitzordua eskuratzeko ezintasunagatik, web-orriko hitzorduak erreserbatzeko sistemak ez baitu behar bezala funtzionatzen. Bestetik, herritarren eskura jarritako arreta-telefonoa ordainpekoa dela kritikatu du. Hori dela eta, bulegora bertaratu zen, eta bertan ukatu egin zioten hitzordua modalitate hori baliatuz lortzerik, 60 urtetik gorako herritarra ez izateagatik. Q24/309.
- Kexa Espainiako Herriaren Defendatzaileari igorrita.
- Herritar batek kexa aurkeztu du NANA berritzeko aurretiko hitzordua lortzeko ezintasunagatik. Azaldu duenez, era telematikoaz eta telefonoz saiatu da, eta mezu elektronikoa ere bidali du, baina ez du erantzunik jaso. Q24/385.
- Kexa Espainiako Herriaren Defendatzaileari igorrita.

3.2.28. Zerbitzu publikoak.

2024an, zerbitzu publikoei lotutako **19** kexa aurkeztu ziren.

Kexetan azaldutako gertakariak honako hauek izan ziren

A) Ura:

- Etxejabeen erkidego batek kexa aurkeztu du Etxarri Aranazko Udalak ez dielako baimenik gabe moztu zien ur-hornidura berrezarri. Gainera, ez du esku hartu herriko bizilagun bat egiten ari den obrak direla eta, obra horiekin kalteak eragiten baitizkio aipaturiko erkidegoari. Q24/172.
- Ikertutako kexa – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.
Etxarri Aranazko Udalari iradokitzea eztabaidagai den egoera egiaztatzeko beharrezko neurriak har ditzan eta, kexa sustatu duen jabeekideen erkidegoaren ur-horniduraren etetea bere horretan jarraitzen duela egiaztatzen bada, ur-hornidura berrezar dezan.
- Herritar batek kexa aurkeztu du, Galarko Udalak ez diolako erantzun kexagilearen jabetzako lursail batean ureztatzeko ur-hartunea egiteko lizentziaren eskaerari. Interesdunak dioenez, lizentzia hori beharrezkoa da mankomunitateak hornidura



horretan alta eman diezaion. Adierazi duenez, gaiaren presagatik hainbat dei egin eta gero ere, ez du konponbiderik lortu. Q24/384.

- Ikertutako kexa – Defentsa-erakundeak Administrazioetik jasotako informazioa helarazi zion kexaren egileari, alegazioak egin zitzaizkion. Alegaziorik jaso ez denez, amaiera eman zaio jarduketari, eta hala jakinarazi zaio interesdunari.
- Hainbat herritarrek kexa aurkeztu dute Labeagako Kontzejuko “El Molino” deritzon aurkintzako etxebizitzak Hondakin Uren Araztegi (HUA) berritik kanpo uzteagatik. Azaldu dutenez, Jurramendiko Mankomunitateari eskatu zioten, erakunde eskuduna den aldetik, hasieran obra handitzeko eta aurkintza horretako sarea HUA berriari lotzeko, baina ez dutela erantzunik jaso. Kexagileen ustez, gutxieneko eta nahitaezko zerbitzu bat ukatzen ari zaie modu bidegabean. Q24/641.

- Ikertutako kexa – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.

Jurramendiko Mankomunitateari gogoraraztea herritarren idazkiei garaiz eta behar bezala erantzuteko legezko betebeharra duela.

Jurramendiko Mankomunitateari gomendatzea kexaren egileek 2024ko otsailaren 14an aurkeztu zuten idazkiari lehenbailehen erantzun diezaaien.

- Herritar batek kexa jarri du, Eguesibarreko Udalak ura xahutzen duelako Sarrigurengo berdeguneak ureztatzen baititu. Salatu duenez, lehorraldietan ez ez da ureztatzea erregulatzen eta uraren kantitate handia igarobideetan amaitzen da. Kexagileak adierazi du hainbat eskabide egin dituela arazo horren inguruan, baina ez duela erantzunik jaso. Q24/899.
- Ikertutako kexa – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebehargogorarazpenik.

B) Argiteria:

- Herritar batek kexa aurkeztu du, duela urte batzuk Uxueko Udalari farola bat jartzeko eskaera aurkeztu ziolako, baina ez diote erantzun. Hala berean, kexu da kexagilea onuraduna den errenta bermatuaren prestazioaren diru-sarrera hainbatetan eten diotelako, nahiz eta gaur egun prestazio hori jasotzen ari den. Azkenik, adierazi du haserre dagoela bizilagunekin eta Guardia Zibileko agenteekin izandako hainbat gertakari direla eta. Q24/116.



- Kexa ez da onartu, epez kanpoko delako (urtebete baino gehiago).
- Herritar batek kexa jarri du, Iruñeko Udalak ez duelako nahikoa neurririk hartu Mendillorriko pilotalekuaren ingurua sendoegi argiztatzen dela eta, gauez piztuta egon eta etxean eragozpenak sortzen dizkiolako. Q24/143.
- Kexa izapidetzean zehar ebatzita.
- Herritar batek kexa aurkeztu du Arren legez kanpoko argi-hartunea egin dela salatzeke. Q24/200.
- Kexa ez da onartu, anonimoa delako.
- Herritar batek kexa aurkeztu du hilabete daramalako etxebizitza berrian hornidura elektrikoa kontratatu ezinik. Bestetik, onartezintzat jotzen du etxebizitzak ematea oinarritzko bizigarritasun-baldintzak bete gabe. Itzako Udalera jo du, eta udalak, dirudienez, presioa egin dio etxebizitzaren sustatzaileari, baina seme-alabekin batera argirik gabe bizitzen jarraitzen du. Q24/1146.
- Kexa izapidetzean zehar ebatzita.

C) Aurretiko hitzordua:

- Herritar batek kexa jarri du, Nafarroako Foru Ogasunaren Lizarrako bulegora joan baitzen mendetasuna duen amaren zaintzailearen lan-etekinei buruzko eredu jakin aurkezteari buruzko galdera bat egitera, baina ez zioten arreta egin, aurretiko hitzordurik ez zuelako, eta horregatik beragatik, era berean, ezin izan zuen gertakari horren inguruko kexarik aurkeztu. Eskura dauden baliabideak optimizatzeko eskatu du, bereziki, pertsona adintsuei aurrez aurreko arreta emateko aurretiko hitzordurik behar izan gabe, batez ere, izapide txikiak direnean. Q24/70.
- Ikertutako kexa – [Ebazpena emanda](#) – Ez onartuta.

Lehendakaritzako, Berdintasuneko, Funtzio Publikoko eta Barneko Departamentuari eta Ekonomia eta Ogasuneko Departamentuari gomendatzea ahalik eta lasterren ken dezaten aurretiko hitzordua Nafarroako Foru Komunitateko Administrazioaren eta haren erakunde autonomoetako (besteak beste, Nafarroako Foru Ogasunekoak, kexak aipatzen duen legez) bulego eta erregistroak erabiltzeko, neurriz



kanpokoa eta justifikatu gabea dela iritzita, eta aurrez aurreko arreta, oro har, hitzordurik gabe berma dezaten.

Lehendakaritzako, Berdintasuneko, Funtzio Publikoko eta Barneko Departamentuari eta Ekonomia eta Ogasuneko Departamentuari gomendatzea, baldin eta gaur egun ezarritako arreta-sistemak funtsezko baldintzetan irauten badu (hitzordurik gabeko arreta emateko ordutegien bereizketan oinarritua, gaur egun 9:30ak arte, edo hitzordua hartuta), aurretiko hitzordurik gabeko arreta hori ordu-tarte jakin batean baino gehiagotan ezar dadila, aurrez aurreko eta ohiko arreta-sistemari pertsona gehiagok heldu ahal diezaioten.

Lehendakaritzako, Berdintasuneko, Funtzio Publikoko eta Barneko Departamentuari eta Ekonomia eta Ogasuneko Departamentuari gomendatzea neurriak har ditzaten, edozein kasutan ere, dagozkien bulegoetara sartzea edo bertan egotea kontrolatzen edo zaintzen duten langileek, halakorik badago, aldeztu aurreko hitzordurik ez duten pertsonak sar daitezen eragotzi ez dezaten, aurrez aurreko arretaren benetako aukera zeharo ez baztertzeko.

D) Mantentze-lanak eta garbiketara:

- Herritar batek kexa jarri du, Barañaingo Udalak erantzun ez dielako ataripeak eta espazio publikoak garbitzeko eta desinfektatzeko egiten dituen eskaera ugariei. Adierazi duenez, zikinkeria pilatzen da eta osasungaiztasun-iturri bilakatzen da kexagilea bizi den eraikinean eta inguruetan, eta pentsatzen du egoera onartezina dela. Q24/1203.
- Ikertutako kexa – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebehargogorazpenik.

E) Telekomunikazioak:

- Herritar batek kexa jarri du Arretzako Kontzejuko etxebizitza batean (kexagilearen aita da etxebizitza horren titularra) zuntz optikoa erabili ezin izateagatik. Adierazi duenez, zuntza instalatzeko modua zehazteko azterketa egin ondoren, lurpeko kanalizazioen bidez egin behar zela erabaki zen; hala eta guztiz ere, kanalizazio horiek buxatuta egon dira etxebizitzaren zimenduak akastunak direlako. Kexagileak kritikatu du ez zaiola beste aukerarik eskaini, eta, hortaz, Internetarako sarbiderik gabe geratu da laster. Q24/58.



- Kexa izapidetzean zehar ebatzita.
- Jabeen erkidego batek kexa aurkeztu du, kobrezko zentral deritzenak itxi ondoren, Interneterako sarbideari heltzeko zuntz optikoko instalazioa egiteko izaten ari diren arazoengatik; izan ere, hasiera batean, zuntz optikoa garaje batetik igaro beharko litzateke, baina garajeko jabeek ez dute garajetik sartzeko eta bertatik igarotzeko baimenik eman nahi. Instalazioa bide publikoan zanga bat eginez uzteko eskatu dute. Q24/515.
- Ikertutako kexa – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebehargogorazpenik.
- Uharteko jabekideen erkidego batek kexa aurkeztu du, bizi direneko etxebizitzetan zuntz optikoa ez jartzeagatik. Adierazi dutenez, telekomunikazio-enpresa batek oztopoak aurkitu zituen zuntza instalatzean, eta sustatzaileak baieztatu egin zuen arazoa. Bestalde, Uharteko Udalak adierazi zuen Konpentsazio Batzordearen eskumena izan zitekeela, baina batzorde hori deseginda dago. Premiaz esku har dadila eskatu dute arazoa konpontzeko helburuz. Q24/977.
- Kexa izapidetzean zehar ebatzita.

F) Interes orokorreko beste zerbitzu batzuk:

- Herritar batek kexa aurkeztu du Nafarroako Foru Komunitateko Administrazio Publikoak ez duelako herritarren esku jartzen errentamendu-kontratu bateko alderdien eskubideei eta betebeharrei buruzko arreta eta aholkularitza emateko zerbitzu publikorik. Q24/57.
- Kexa izapidetzean zehar ebatzita.
- Herritar batek kexa jarri du, Villatuertako Udalak ez dielako garaiz eta behar bezala erantzun aurkeztu dituen eskabide batzuei. Eskabide horietan, adibidez, desfibriladorea kiroldegitik kanpo jartzea, Done Jakue bidea seinaleztatzea edo lursail bat katalogatzea eskatzen zuen. Q24/91.
- Kexa izapidetzean zehar ebatzita.
- Herritar batek kexa aurkeztu du, Iruñeko Udalak ez dielako eskabide bati erantzun, seme-alabak apuntatu zituen “Coworkids” kanpamenduen gaineko zenbatekoa itzultzeko eskatuz. Adierazi duenez, seme-alabak eta iloba ia adina bikoizten zieten haurren jazarpenaren biktima izan ziren, kanpamenduko begiraleak



gertakariaren jakitun zirela, eta horrek larritasuna, tristura eta ezinegon fisikoa eragin zizkien adingabeei. Q24/93.

- Ikertutako kexa – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.

Iruñeko Udalari gogoraztea herritarren eskabideei garaiz eta behar bezala erantzuteko legezko betebeharra duela.

Iruñeko Udalari iradokitzea, adierazitako arrazoiengatik, aintzat har dezala interesdunak 2023ko abuztuaren 10eko eskabidea dela bide eskatutakoa, hau da, kanpalekuetan ordaindutako zenbatekoa itzultzea.

- Herritar batek kexa aurkeztu du Berriozarko Udalak interesdunaren etxetik gertu txakurren aisialdirako gune berria jartzeko lanak hasi dituelako. Kritikatu du eragindako auzotarrei ez zaiela erabaki horren berri eman, azkenek obrak hasteaz batera jakin dutela. Kexagilearen ustez, osasungarritasun- eta zarata-mailari loturiko arazo larriak izango dituzte. Udalak txakurren pixalekuaren kokapena birpentsatzeko eta tokiaren aukeraketa egokiena dela justifikatzen duten azterlanak aurkezteko eskatu du. Q24/163.

- Kexa izapidetzean zehar ebatzita.

- Herritar batek kexa jarri du Internet bidez erositako produktu bat jaso ez duelako, Aduanetako Correos erakundearekin tramitatzeko zailtasunak daudelako eta izapidetzea bulegoetan aurrez aurre egitea ezinezkoa delako. Gainera, adierazi du adinekoa dela eta Correos erakundeko langileek lagundu ezin diotela, ez baitakite Aduanetako Correos erakundearen aurreko kexa nola egin. Q24/422.

- Kexa Espainiako Herriaren Defendatzaileari igorrita.

- Herritar batek kexa aurkeztu du, Corellako Udalak ez dituelako kexagilearen amaren gorpuzkiak aitaren jabetzako horma-hobira eramaten. Azaldu duenez, hiru urtetik gora daramate gorpuzkiak lekuz aldatzeko eskatzen, baina udalak ez duela eskaera onartzen, anaia horren aurka dagoelako. Aitak 94 urte ditu eta, hiltzen denean, emaztearen ondoan lurpera dezaten nahi du. Q24/1246.

- Ikertutako kexa izapidetzen.

3.2.29. Gizarte Segurantzza.

2023an Gizarte Segurantzza-19arekin lotutako **43** kexa aurkeztu ziren. Jakinarazi zizkigun gertakariak honako hauek izan ziren:



A) Telefono bidezko eta aurrez aurreko arreta:

- Herritar batek kexa aurkeztu du, Gizarte Segurantzaren hitzordua eskuratu ezin duelako jasotzen duen erretiro-pentsioaren helbideratze-aldaketa egiteko, eta, horren ondorioz, ezin diote ordaindu. Q24/123.
 - Kexa Espainiako Herriaren Defendatzaileari igorrita.
- Herritar batek kexa jarri du, Gizarte Segurantzako Institutu Nazionala (GSIN) berandutzen ari delako aitatasun-prestaziotik ordaintzeke dituen zenbatekoak ordaintzeko bere eskaera ebazten. Adierazi duenez, Gizarte Segurantzarekin telefonoz harremanetan jartzen saiatu da, izapideak zertan diren jakiteko, baina ez du modurik izan. Q24/196.
 - Kexa Espainiako Herriaren Defendatzaileari igorrita.

B) Kotizazioak:

- Herritar batek kexa aurkeztu du Gizarte Segurantzaren Diruzaintza Nagusiak (GSDN) ukatu egin diolako mendekotasun-egoeran dauden pertsonen zaintzaile ez-profesionalen hitzarmen berezia sinatzeko eskaera, Gizarte Segurantzaren sistemari atxikitzea loturik dagoen jarduera bat egiten ari delako, eta inguruabar hori bateraezina da aipatutako hitzarmenean alta ematearekin. Kexagilearen alabak mendetasun ertaina aitortua duela dio, eta bera bakarrik arduratzen dela zaintzeaz, eta, horregatik, lanaldi partzialean jardun behar du. Q24/503.
 - Kexa Espainiako Herriaren Defendatzaileari igorrita.
- Herritar batek kexa aurkeztu du, ez dagoelako ados Etxeko Langileentzako Sistema Bereziaren arabera ordaindu behar dituen hileko kuoten zenbatekoarekin. Salatu duenez, adinagatik garbitu ezin duelako neska bat kontratatu zuenetik, kuota ia hirukoiztu egin da, eta ez du bidezkotzat jotzen kopuru finkoa izan dadin, lan egindako orduak alde batera utzita. Q24/597.
 - Kexa Espainiako Herriaren Defendatzaileari igorrita.
- Herritar batek kexa aurkeztu du Gizarte Segurantzarekiko hitzarmen berezian alta emateko eskaera aintzat hartzen berandutzeagatik, prestakuntza-praktiketako eta praktika akademikoetako aldiengatik kotizazioa zenbatzearen ondorioetarako. Q24/1276.
 - Kexa Espainiako Herriaren Defendatzaileari igorrita.



C) Ezintasunak:

- Herritar batek kexa jarri du, aldi baterako ezintasuneko prozesu bat loturik egonik, ezintasun hori zuzenean ordaintzeko eskaera aurkeztu baitzion Gizarte Segurantzako Institutu Nazionalari (GSIN) duela bost hilabete, baina oraindik ere dirurik kobratu ez duelako. Adierazi duenez, jakinarazpen batzuetan esaten denez, GSINek adierazi du litekeena dela akatsen bat gertatu izana ordainketa izapidetzean. Q24/85.
 - Kexa Espainiako Herriaren Defendatzaileari igorrita.
- Herritar batek kexa jarri du, aldi baterako ezintasuneko aldi baten ondotik, Gizarte Segurantzako Institutu Nazionalak (GSIN) alta medikoa ematea ebatzi zuelako, baina kexagilea ez dago ados ebazpen horrekin, min handiak pairatzen jarraitzen duelako eta betetzen duen lanpostuan etengabeko ahalegin fisikoa egin behar duelako. Q24/115.
 - Kexa Espainiako Herriaren Defendatzaileari igorrita.
- Herritar batek kexa aurkeztu du, Gizarte Segurantzako Institutu Nazionala (GSIN) atzeratu egin delako aldi baterako ezintasunaren kontingentzia zedarritzatzen duen bere eskaera ebazten, eta horren izapidetze-egoerari buruzko informaziorik eman ez diolako. Q24/250.
 - Kexa Espainiako Herriaren Defendatzaileari igorrita.
- Herritar batek kexa jarri du, Gizarte Segurantzako Institutu Nazionala (GSIN) atzeratu egin delako ezintasun iraunkorreko pentsioa ukatzearen aurka aurkeztu duen jurisdikzio-bidearen aurreko erreklamazio bat ebazten. Q24/255.
 - Kexa Espainiako Herriaren Defendatzaileari igorrita.
- Herritar batek kexa jarri du Gizarte Segurantzako Institutu Nazionala (GSIN) atzeratu delako, aitortuta duen ezintasun iraunkorreko pentsioari dagokionez, ehuneko 20ko igoeraren eskaera ebazten. Gainera, adierazi du lan-istriputzat hartu ez zen istripu baten ondorioz eman ziotela aipatutako pentsioa. Q24/273.
 - Kexa Espainiako Herriaren Defendatzaileari igorrita.
- Herritar batek kexa aurkeztu du alabaren Lehen Mailako Arretako medikuak ez diolako laneko bajaren agiria emango kirurgia estetikoak ebakuntza bat izan ondotik, ebakuntza estetikoak jasota ez daudelako Osasunbidea-Nafarroako



Osasun Zerbitzuaren zerbitzu-zorroan. Argudiatu duenez, ebakuntza klinika pribatu batean egingo bada ere, ebakuntza osteko inguruabarrek lan egitea eragotziko diote, gutxienez, hamabost egunez. Q24/414.

- Ikertutako kexa – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebehargogorazpenik.
- Herritar batek kexa aurkeztu du Gizarte Segurantzako Institutu Nazionalak (GSIN) ezintasun iraunkor absolutua ukatu diolako, erretiroko pentsioduna izateagatik eta amiantoaren eraginpean egotearen zioz duen pleurako mesotelioma lanbidegaixotasuntzat ez aitortzeagatik. Q24/434.
- Kexa Espainiako Herriaren Defendatzaileari igorrita.
- Herritar batek kexa aurkeztu du, Nafarroako Gizarte Segurantzako Institutua (GSIN) atzeratu egin delako ezintasun iraunkorra ukatzen zion ebazpenaren aurka aurkeztu zuen jurisdikzio-bidearen aurreko erreklamazioa ebazten. Q24/561.
- Kexa Espainiako Herriaren Defendatzaileari igorrita.
- Herritar batek kexa jarri du, aldi baterako ezintasun-prozeduraren izapidetzearekin ados ez dagoelako. Adierazi duenez, Gizarte Segurantzako Institutu Nazionalak (GSIN) aldi baterako ezintasunaren prestazioa onartzeko eta alta- eta baja-datak izapidetzeko izan duen atzerapenak hainbat kalte eragin dizkio. Hala, azaldu duenez, kexagilearen enpresak jakinarazpen egokirik jaso ez zuenez, nomina kobratu zuen, eta aldi baterako ezintasunaren eskaera azkenean onartu zenez, zorra eragin dio. Q24/589.
- Kexa Espainiako Herriaren Defendatzaileari igorrita.
- Herritar batek kexa jarri du Gizarte Segurantzako Institutu Nazionalak (GSIN) ezintasun iraunkorra ukatu diolako, lan egin dezakeela iritzita. Azaldu duenez, min izugarria, herniak eta endekapen bizia dauzka artikulazio eta hezurretan, eta, ondorioz, ezin du oinez ibili eta zutik egon, eta arazo psikologikoak ere pairatzen ditu. Epaimahai medikoaren enpatia falta kritikatu du. Q24/648.
- Kexa Espainiako Herriaren Defendatzaileari igorrita.
- Herritar batek kexa aurkeztu du, aitortuta duen ezintasun iraunkorra berrikusteko prozesuarekin ados ez dagoelako. Adierazi duenez, ez dago egoera onean urtero-



urtero programatzen diren berrikuspenetara joateko, eta, gainera, ez dagoela beraren egoera hobetzeko itxaropenik. Q24/705.

- Kexa Espainiako Herriaren Defendatzaileari igorrita.
- Herritar batek kexa aurkeztu du, Gizarteratze, Gizarte Segurantza eta Migrazio Ministerioa atzeratu egin delako 2023ko azaroan egindako ezintasun iraunkorreko eskaera ebazten. Adierazi duenez, lehenago ukatu bazioten ere, kexagilearen osasunak okerrera egin du, eta hori egiaztatzen duten txosten mediko berriak aurkeztu ditu. Q24/839.
- Kexa Espainiako Herriaren Defendatzaileari igorrita.
- Adierazi duenez, lehenago ukatu bazioten ere, kexagilearen osasunak okerrera egin du, eta hori egiaztatzen duten txosten mediko berriak aurkeztu ditu. Q24/882.
- Kexa Espainiako Herriaren Defendatzaileari igorrita.
- Herritar batek kexa aurkeztu du Gizarte Segurantzako Institutu Nazionala (GSIN) atzeratu delako aldi baterako ezintasunaren kontingentzia zedarritzatzeko eskaera ebazten. In itinere jazotako istripu baten ondorio dela argudiatu du, eta, beraz, lan-istriputzat jo behar dela. Gainera, kexagileak dioenez, ezintasun iraunkorra aitortzeko eskaeraren ebazpena ere atzeratzen ari da. Q24/961.
- Kexa Espainiako Herriaren Defendatzaileari igorrita.
- Herritar batek kexa jarri du Gizarte Segurantzako Institutu Nazionala (GSIN) atzeratu delako aldi baterako ezintasunari buruzko prozeduraren kontingentzia zedarritzatzeko eskaera ebazten. Q24/981.
- Kexa Espainiako Herriaren Defendatzaileari igorrita.
- Herritar batek kexa aurkeztu du Gizarte Segurantzako Institutu Nazionala (GSIN) atzeratu delako aldi baterako ezintasunaren kontingentzia zedarritzatzeko eskaera ebazten. Q24/1025.
- Kexa Espainiako Herriaren Defendatzaileari igorrita.
- Herritar batek kexa aurkeztu du Gizarte Segurantzako Institutu Nazionalak (GSIN) beste baja mediko bat ukatu egin diolako, aurrekoaren patologia bera edo antzekoa izateagatik, eta aurreko bajaren ondoko 180 egunen barruan. Adierazi du aurretiazko erreklamazioa egin duela, baina ez duela esanbidezko erantzunik



jaso. Beste alde batetik, Gizarte Segurantzaren sistemaren barruan daukan egoerari buruzko zalantzak dituela adierazi du. Q24/1041.

- Kexa Espainiako Herriaren Defendatzaileari igorrita.
- Herritar batek kexa aurkeztu du, ezintasun iraunkorreko prestazioaren eskaera judizialki ezetsi delako, kexagilearen laneko gaitasuna azkenduta ez dagoela iritzita. Adierazi duenez, nahiz eta epaiak adierazten duen lanbidean hasi zenean bizkarreko patologia diagnostikatu zioten, baina une horretan hobeto zegoen eta biziraun ahal izateko hasi zen lanean. Q24/1123.
- Kexa ez da onartu, eskumen faltagatik (ordena judizialaren auzia).
- Herritar batek kexa jarri du, trafiko-istripu bat izan ondoren, Gizarte Segurantzako Institutu Nazionalak (GSIN) baliaezintasunik gabeko lesio iraunkorren prestazioa onartzea ebatzi duelako, eta, ondorioz, ezintasun iraunkorra ez ematea. Kexagileak dioenez, alta medikoa dauka baina ezin du lanik egin. Q24/1133.

- Kexa Espainiako Herriaren Defendatzaileari igorrita.

D) Pentsioak, prestazioak eta osagarriak:

- Herritar batek kexa jarri du Gizarte Segurantzako Institutu Nazionalak (GSIN) erretiro-pentsioa ukatu diolako 81 kotizazio-egun falta zaizkiolako. Azaldu duenez, lanen bat lortzen saiatu da, baina oso zaila 67 urterekin, eta aldi betetzeko falta zaion kopurua ordaintzeko eskatu du, baina ez diote eskubide horretaz baliatzen uzten. Kotizazio gabeko erretiro-pentsioa ere ukatu zaiola adierazi du. Q24/297.
- Kexa Espainiako Herriaren Defendatzaileari igorrita.
- Herritar batek kexa jarri du Gizarte Segurantzako Institutu Nazionalak (GSIN) amari erretiro aurreratuko pentsioa ukatu diolako, legez eskatutako kotizazio-aldia ez betetzeagatik. Adierazi duenez, birritan jakinarazi zioten 65 urte betetakoan erretiroa har zezakeela, eta, beraz, lanpostuan baja emateko eskatu zuen, eta, ondoren, erretiroa ukatu zioten. Kexagilearen iritziz, emandako informazioan egindako akats hori ezin da zigorrik gabe geratu, enplegua galdu duelako, langabeziagatik prestaziorik jasotzeko eskubiderik ez duelako eta bere kotizazio-oinarria oso kalteturik geratu delako. Q24/332.
- Kexa Espainiako Herriaren Defendatzaileari igorrita.



- Herritar batek kexa aurkeztu du, kotizaziopeko erretiro-pentsioari amatasun-osagarria aplikatzen ez zaiolako, osagarri hori ez baita 2016ko urtariletik 2021eko otsailera bitartean sortu. Kexagileak dioenez, inguruabar pertsonalak direla eta, erretiro aurreratua hartu behar izan zuen 2014an. Berdintasunaren eta gaitasun ekonomikoaren printzipioa urratzen ari dela uste du, 1951ko urtariletik 1956ko otsailera bitartean jaio eta erretiro aurreratua hartu zuten pertsonen pentsioa murriztu egin zaielako. Q24/395.
 - Kexa Espainiako Herriaren Defendatzaileari igorrita.
- Herritar batek kexa jarri du, ezinezkoa zaiolako lan egiten duen manufaktura-enpresan erretiro partziala hartzea, azpikontratatuta dagoelako eta manufaktura-industria bati loturiko EJSN kodea ez duen enpresa batekoa delako. Kexagileak bidegabe deritzo, gainerako baldintza guztiak betetzen baditu ere, modalitate hori ezin baliatzea, gainerako lankideek bezala. Q24/592.
 - Kexa Espainiako Herriaren Defendatzaileari igorrita.
- Herritar batek kexa jarri du, klase pasiboen erregimenean sartuta dagoen funtzionarioa denez, erretiro aurreratua hartzeko eskubidea ukatzen diotelako, % 45etik gorako desgaitasun-maila aitortuta izateagatik, baina eskubide hori aitortua dute Gizarte Segurantzaren Sistema Orokorrari atxikitako langileek. Q24/713.
 - Kexa Espainiako Herriaren Defendatzaileari igorrita.
- Herritar batek kexa jarri du Eguesibarko Udalak erretiro-pentsio gisa jasotako zenbatekoen bahiturak egin dizkiolako. Kexagileak dioenez, hori gertatzen den bakoitzean, udalera jo behar du eta legez enbargaezinak diren zenbatekoak direla egiaztatu behar du, eta dirua itzultzen badiote ere, bidegabeko karga dela uste du. Q24/731.
 - Ikertutako kexa – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebehargogorazpenik.
- Herritar batek kexa aurkeztu du Gizarte Segurantzako Institutu Nazionalak (GSIN) eskatutako amatasun-osagarria ezetsi diolako, borondatezko erretiro aurreratuko pentsio baten hartzailea delako. Adierazi duenez, presako eta prekarietateko arrazoiek behartu zuten erretiro aurreratua eskatzera, eta, beraz, ez zen borondatezkoa izan. Diskriminatzailetzat jo du, eskubide osoko erretiratua izanik,



%14ko zehapena ezarri zitzaiona, Gizarte Segurantzaren amatasunagatiko osagarria jasotzeko eskubidetik kanpo. Q24/918.

- Kexa ez da onartu, eskumen faltagatik – Berriro irekita – Kexa Espainiako Herriaren Defendatzaileari igorrita.
- Herritar batek kexa aurkeztu du Gizarte Segurantzako Institutu Nazionalaren (GSIN) Nafarroako Zuzendaritzak, erretiro-pentsioa onartzean, seme-alabengatiko osagarriaren eskaera ukatu ziolako, gertaera sortu zen egunean eskatutako baldintzak betetzen ez zituelako. Adierazi duenez, alde zaureratik egindako erreklamazioa ere ukatu zitzaion. Sexuan oinarritutako diskriminazioa dela argudiatu du, eta aipatu du beste pentsiodun batzuen aldeko epaia eman dela. Q24/1020.
- Kexa Espainiako Herriaren Defendatzaileari igorrita.
- Herritar batek kexa aurkeztu du Gizarte Segurantzako Institutu Nazionala (GSIN) atzeratu delako ezintasun iraunkor osoaren gutxienekoetarako osagarriaren eskaera ebatzen. Adierazi duenez, eskaeraren egoerari buruzko informazioa eskatu arren, itxaron egin beharko duela adierazi diotela, ez besterik. Q24/1144.
- Kexa Espainiako Herriaren Defendatzaileari igorrita.
- Herritar batek kexa jarri du duela 8 hilabete Frantziako alargun-pentsioa ordaindu zuela justifikatu zuen arren, Gizarte Segurantzako Institutu Nazionala (GSIN) atzeratu egin baita alargun-pentsioa Espainian eguneratzen. Adierazi duenez, erakundeak ez dio konponbiderik eskaini eta, kexagilearen adina dela eta, ezin du izapide digitalik egin. Q24/1174.
- Kexa Espainiako Herriaren Defendatzaileari igorrita.
- Herritar batek kexa aurkeztu du, 1975ean hil zen soldadu espainiar baten semea izanik, kexagileak 68 egun besterik ez zituela, ez duelako bidezko zuztasun-pentsiorik jaso, nahiz eta zenbait gutun eta erreklamazio aurkeztu dituen. Q24/1175.
- Kexa ez da onartu, eskumen faltagatik.
- Herritar batek kexa aurkeztu du bere eskaera eta 55 urte betetzean dagokion ezintasun iraunkorreko pentsioa ehuneko hogeitaz igotzeko ondoz ondoko kexak ebatzeko atzerapenagatik. Q24/1187.



- Interesdunak atzera egin du.
- Herritar batek kexa jarri du, erretiro aurreratua hartzean mutualitateak hasieran kalkulaturakoa baino pentsio txikiagoa jaso duelako. Kexagileak jakin izan du beherapenaren arrazoia dela kexagileak hartu zuen semea zaintzeko eszedentziaren kotizazioa % 50ekoa izan zela, eta ez % 100ekoa. Akatsaren jakinarazpenik eza kritikatu du, bai eta mutualitateko eta Gizarte Segurantzako langileen arteko tratua desberdina ere horrelako eszedentzietan, eta deitoratu du beste urtebetez lan egin behar izatea hasiera batean espero zuen pentsioa lortzeko. Q24/1193.
- Kexa Espainiako Herriaren Defendatzaileari igorrita.
- Herritar batek kexa aurkeztu du, Gizarte Segurantzako Institutu Nazionala (GSIN) berandutzen ari delako lan-istripu baten ondorioz aitortu behar zaion kalte-ordainari buruz erantzuten. Q24/1215.
- Kexa Espainiako Herriaren Defendatzaileari igorrita.
- Herritar batek kexa aurkeztu du Gizarte Segurantzako Institutu Nazionala (GSIN) atzeratu delako bere amaren erretiro-pentsioaren gutxienekoetarako osagarriaren eskaera ebazten. Atzerapen horrek kalte ekonomiko larria eragiten diela adierazi du, jasotzen duen pentsioa ez baita nahikoa egun dagoen egoitzaren kuota bere gain hartzeko. Q24/1262.
- Kexa Espainiako Herriaren Defendatzaileari igorrita.
- Herritar batek kexa aurkeztu du, Gizarte Segurantzako Institutu Nazionalak (GSIN) % 8ko murrizketa aplikatzen diolako erretiro-pentsioan, erretiro aurreratua hartzeagatik. Erretiroa aurreratu behar izan zuela adierazi du, lan-jarduerarekin jarraitzea eragozten zioten arazo fisikoengatik eta, autonomia zenez gero, laneko baja lortzeko ezintasunagatik. Kexagilearen aburuz, egoera hori bidegabea da, eta bere kasua aztertzeko eta murriztutako zenbatekoa itzultzeko eskatu du. Q24/1270.
- Kexa Espainiako Herriaren Defendatzaileari igorrita.
- Herritar batek kexa jarri du Gizarte Segurantzako Institutu Nazionalak (GSIN) erretiroko kotizaziopeko pentsioa ukatu ziolako, 15 urte baino gehiago kotizatu



arren. Eskubide hori erreklamatzeko aholkularitza eskatu du, 70 urte dituen arren, bizirauteko lanean jarraitzen baitu. Q24/1300.

- Kexa Espainiako Herriaren Defendatzaileari igorrita.
- Herritar batek kexa aurkeztu du Gizarte Segurantzako Institutu Nazionalak (GSIN) ez dielako erantzun amaren zahartzaroko pentsioa goratzeko eskaerei. Q24/1309.
- Kexa Espainiako Herriaren Defendatzaileari igorrita.
- Herritar batek kexa jarri du erretiro-pentsioaren ukapena berrikusteko eskatuz, ebazpenaren jakinarazpena inoiz jaso ez duela argudiatuz. Azaldu duenez, 2022an egin zuen eskaera, eta dokumentuekin nahiz kotizazioarekin hainbat arazo izan ondoren, ebazpena 2024an eman zen. Kexagileak adierazi du jakinarazpena postaz bidali eta EAOn argitaratu bazen ere, berak ez zuela jakinarazpena jaso, eta, beraz, erabakia berrikusteko eskatu du, egoki jakinarazi ez ziotelako. Q24/1313.
- Kexa Espainiako Herriaren Defendatzaileari igorrita.

3.2.30. Lana.

Lan-arloari doakionez, **21** kexa aurkeztu dira, honako arrazoi hauek direla eta:

- Herritar batek kexa aurkeztu du Aldi Baterako Laneko Enpresek (ABLE) argitaratutako eskaintzetan adinagatik diskriminatzen dutelako. Kontratazioak nahierara edo “apetaz” egiten direla salatu du, eta inoiz ez direla berrogeita hamar urtetik gorako pertsonak hautatzen. Q24/13.
- Kexa ez da onartu, eskumen faltagatik.
- Zentro integral bateko langileek kexa jarri dute ez zaielako aplikagarri Nafarroako Gobernuarekin itundutako eta kudeaketa pribatuko desgaitasuna duten pertsonen arretarako zentroen hitzarmen kolektiboa. Egoera bidegabekoa dela uste dute, hitzarmen horretako lan-baldintzak gaur egun dituztenak baino nabarmen hobeak baitira. Q24/124.
- Kexa izapidetzean zehar ebatzita.
- Herritar batek kexa jarri du Estatuko Enplegu Zerbitzu Publikoak (SEPE) langabezia-prestazioa ukatu dielako, baina jakinarazpenean ez da behar bezala



jaso horren arrazoia. Adierazi duenez, azalpenak eskatzen saiatu da, baina SEPEk ez dio erantzun, harremanetan jartzeko zailtasunak izan dituelako. Q24/179.

- Kexa Espainiako Herriaren Defendatzaileari igorrita.
- Herritar batek kexa aurkeztu du, Nafarroako Enplegu Zerbitzuak (Nafar Lansare) emandako dirulaguntzen esparruan, Espainiako Gurutze Gorriarekin batera Nafarroako Merkataritza, Industria eta Zerbitzuen Ganbera Ofizialak 2006 eta 2007 urteetan sustatu eta eman zuen enplegu-tailer bat egin izanaren ziurtagiriaren kopia eskuetatu ez diotelako. Adierazi du ziurtagiriaren kopia eskatu duela, jatorrizkoa galdu duelako, eta lanpostu bat lortzeko eskatzen diotela. Q24/324.
- Kexa izapidetzean zehar ebatzita.
- Herritar batek kexa jarri du, Hezkuntza Sailak ez diolako eman duela urtebete baino gehiago eskatu zuen egindako profesionaltasun-ziurtagiria. Q24/329.
- Kexa izapidetzean zehar ebatzita.
- Herritar batek kexa jarri du, Nafarroako Parlamentuak eskabide bati erantzun ez diolako; horren bidez, informazioa eskatu dio, segurtasun-zaintzailearen lanpostuan arituta, pertsona eta ibilgailu jakin batzuk sar daitezen eragozteko duen ahalmenari buruz. Q24/347.
- Kexa ez da onartu, eskumen faltagatik.
- Herritar batek kexa aurkeztu du araudian ordaindutako lan-baimenik erregulatutik ez dagoelako Down sindromea duen bederatzi urteko semearekin Sevillarraino lagundu ahal izateko, Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuak hara bideratu du, proba mediko bat egin dezan. Q24/461.
- Ikertutako kexa – Itxita eskumen faltagatik.
- Herritar batek kexa jarri du, bere ustez, Nafar Lansare-Nafarroako Enplegu Zerbitzuaren ikastaro bateko praktiketan bete beharreko eginkizunek zerikusirik ez baitzuten ikasitako gaiarekin. Hori dela eta, tutorearekin harremanetan jarri zen, baina hark ez zion eskaerari kasu egin. Kritikatu du, horren ondorioz, ez diotela titulurik emango. Q24/477.



- Ikertutako kexa – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebehargogorazpenik.
- Zenbait herritarrek zazpi kexa aurkeztu dituzte, enplegu autonomoa sustatzeko dirulaguntzen araubidea hizpide dutenak. Kasu batean, desadostasuna azaldu da laguntza ukatzea dela eta, dagokion deialdiaren aurrekontuko kreditua agortu delako, eta, gainerako kasuetan, 2024rako onartu den deialdi berriari buruzkoa da desadostasuna, bertan ez baitira onartzen autonomoen erregimenean alta 2023ko abenduaren eta 2024ko apirilaren artean eman dutenak. Q24/565, Q24/568, Q24/572, Q24/581, Q24/582, Q24/605 eta Q24/680.

- Kexak ikertuta – [Ebazpena emanda](#) – Ez onartuta.

Gizarte Eskubideetako, Gizarte Ekonomiako eta Enpleguko Departamentuari iradokitzea neurriak har ditzan 2023ko amaieran eta 2024ko urtarrila eta apirila bitartean enplegu autonomoari heldu dietenek dirulaguntza egokiak jasotzeko aukera izan dezaten, dagokion erregimen berezian edo mutualitatean alta emandako eguna ondorio horietarako eragozlea izan gabe, eta, horrela, gainerako autonomoek duten tratua bera izan dezaten ahalbidetu.

- Herritar batek kexa jarri du, Hezkuntza Sailak, araudia aldatu eta gero, ezetsi egin diolako lan-esperientziaren bidez edo osasun-arloko lanbide-arloaren kualifikazioan prestakuntza ez-formalaren bidez eskuratutako lanbide-gaitasunak egiaztatze eskaera. Kexagilearen ustez, arauen atzeraeraginik ezaren printzipioa urratzen ari da, interesdunak arauaren aldaketaren aurretik egin zuelako eskaera. Q24/797.

- Ikertutako kexa – [Ebazpena emanda](#) – Ez onartuta.

Hezkuntzako Departamentuari gogoraztea gaitasun profesionalak aitortzeko eta egiaztatzeko eskaerei garaiz eta behar bezala erantzuteko legezko betebeharra duela.

Hezkuntzako Departamentuari iradokitzea ezen, interesdunaren gaitasun profesionalak aitortzeko eta egiaztatzeko eskaera uztailaren 9ko 658/2024 Errege Dekretua, Haur Hezkuntzako bigarren zikloko, Lehen Hezkuntzako eta Bigarren Hezkuntzako irakaskuntzak ematen dituzten ikastetxeen gutxienezko baldintzak ezartzen dituen otsailaren 12ko 132/2010 Errege Dekretua eta Lanbide Heziketako Sistemaren



antolamendua garatzen duen uztailaren 18ko 659/2023 Errege Dekretua indarrean jarri aurretik egin zenez, eskaera hori aintzat har dezan, aurkeztu zen unean indarrean zegoen araudiarekin bat etorriz.

- Herritar batek kexa jarri du langabeak hartzaile dituen Nafar Lansare-Nafarroako Enplegu Zerbitzuaren Prestakuntza eta Enplegu Programa Integratu (PIFE) baten funtzionamenduagatik. Adierazi duenez, programa ematen den ikastetxeak ez du faseetako bat bete, praktikak ez baitizkie esleitu ikasleei. Gaineratu duenez, desgaitasuna eta etxebizitza-arazoak eduki eta arrakastarik gabeko enplegu-bilaketan aritu denez, programa osoa egitea aukera ona zen. Q24/859.
 - Interesdunak atzera egin du.
- Herritar batek kexa aurkeztu du bera bizi deneko eraikineko jabeen erkidegoak ataria garbitzeko pertsona bat kontratatu duelakoan Gizarte Segurantzaren alta emanda egon gabe; hori dela eta, salaketa aurkeztu du Lan Ikuskaritzan, baina ez diote salaketak egindako bidearen berri eman. Q24/861.
 - Kexa ez da onartu, eskumen faltagatik.
- Herritar batek kexa aurkeztu du eta adierazi du laneko jazarpena jasaten ari dela; horren ondorioz, egoera jasanezina pairatu behar du eta kalte fisikoak eragiten dizkio (nahasmendu kardiobaskularrak, hipertentsioa, giharretako mina...), kalte psikikoak (antsietatea, apatia, loaren alterazioa, beldurrak...), gizarte-kalteak eta laneko kalteak. Informazioa eskuratzeko eragozpenak izan dituela salatu du, beharrezko laguntza kendu diotela eta komunikazioa ukatu diotela. Q24/1079.
 - Kexa ez da onartu, eskumen faltagatik (norbanakoen arteko auzia).
- Herritar batek kexa aurkeztu du, Nafarroako Laneko eta Gizarte Segurantzako Ikuskaritzak ez duelako bermatu 2020. urtetik aurrera jasaten duen laneko jazarpen-egoeraren aurrean emandako ebazpenak behar bezala beteko direnik. Besteak beste, adierazi du, enpresak horretarako errekerimendua jaso arren, ez dituela bere lanpostuaren lan-arriskuak ebaluatu. Q24/1208.
 - Kexa Espainiako Herriaren Defendatzaileari bidalita.
- Herritar batek kexa aurkeztu du Berriozarko Udala zuzenbidearekin bat ez datozen bahiturak egiten ari zaiolako, duela 12 jarritako eta dagoeneko preskribatuta dagoen isun bat dela kausa. Adierazi duenez, 52 urtetik gorakoentzako



langabezia-prestazioaren zenbateko enbargaezinak bahitzen ari zaizkiola. Udalaren jarduna gainbegiratzeko eta enbargatutako zenbatekoak itzultzeko eskatu du. Q24/1375.

- Ikertutako kexa eta izapidetzen.

3.2.31. Trafikoa eta bide-segurtasuna.

2024an, trafikoarekin eta bide-segurtasunarekin lotutako **57** kexa aurkeztu ziren.

Trafikoaren eta bide-segurtasunaren arloan, kexak eragin zituzten egitate nagusiak ondokoak izan ziren:

A) Deskontuak eta baimenak:

- Herritar batek kexa aurkeztu du ibi bat ordaintzeko beharragatik. Azaldu duenez, diskriminaturik sentitu du bere burua. Q24/14.
 - Interesdunak atzera egin du.
- Herritar batek kexa jarri du Gipuzkoa eta Iruñea artean bi hilabetez egindako bidaletan bidesarien deskontuak aplikatu ez zizkiotelako. Adierazi duenez, baliteke aurreko gailua iraungi eta aldatu zuelako gertatu izana, nahiz eta horrek deskontuen aplikazioari eragingo ez ziola jakinarazi zioten. Q24/112.
 - Kexa izapidetzean zehar ebatzita.
- Elkarte batek kexa jarri du herritar bati ezinezkoa zaiolako Trafikoko Zuzendaritza Nagusian (DGT) hitzordua lortzea atzerriko gidabaimena homologatzeko izapideak egin ditzan. Azaldu duenez, gidabaimenak aitortzeko hitzarmena sinatuta dute Aljeriak (herritarren jatorrizko herrialdea) eta Espainiak, eta horrek izapideak arinduko lituzke, baina hainbat hilabete eman ditu izapidea egin nahian. Q24/130.
 - Kexa Espainiako Herriaren Defendatzaileari igorrita.
- Herritar batek kexa aurkeztu du Nafarroako Trafikoko Buruzagitzan ezin duelako aurrez aurreko hitzordurik eskuratu gidatzeko administrazio-baimena trukatzeko. Azaldu duenez, hitzordua lortzen saiatu da telefonoz eta modu telematikoa, baina ez du arrakastarik izan, eta horrekin sortu den negozioa salatu du, kexagileak dioenez, hirugarrenen bitartez eta prezio jakin bat ordainduta, izapide hori epe laburragoan lor baitaiteke. Q24/160.



- Kexa Espainiako Herriaren Defendatzaileari igorrita.
- Herritar batek kexa jarri du Nafarroako Trafiko Buruzagitzaren bulegoetan atzerriko gidabaimena trukatzeko hitzordua ezin lorturik dabilelako. Q24/353.
- Kexa Espainiako Herriaren Defendatzaileari igorrita.
- Herritar batek kexa aurkeztu du Nafarroako Trafiko Buruzagitzaren bulegoetan atzerriko gidabaimena trukatzeko hitzordua ezin lorturik dabilelako. Azaldu duenez, lau urte eman ditu hitzordua lortu nahian, baina artean ez du lortu. Q24/440.
- Kexa Espainiako Herriaren Defendatzaileari igorrita.
- Herritar batek kexa aurkeztu du Nafarroako Trafiko Buruzagitzan hitzordua ezin lorturik dabilelako. Kritikatu duenez, hitzordua era telematikoan eta aurrez aurre lortzen saiatu da, baina inoiz ez dago hitzordurik eskuragarri. Web-orrian jasota dagoenez, 65 urtetik gorako pertsonak ez dute aurretiko hitzordurik behar, baina bulegoetan ez diote horri buruzko informaziorik eman. Q24/590.
- Kexa Espainiako Herriaren Defendatzaileari igorrita.
- Herritar batek kexa aurkeztu du gidabaimena duela hilabete batzuetatik onartuta duelako, baina Nafarroako Trafiko Buruzagitzak oraindik ez dio baimenik eman. Adierazi du, aldi baterako gidabaimena izan arren, horrek ez duela balio Frantzian gidatzeko eta laster hara bidaiatzeko asmoa du. Q24/622.
- Kexa Espainiako Herriaren Defendatzaileari igorrita.
- Herritar batek kexa jarri du Nafarroako Trafiko Zuzendaritzan hitzordua lortu ezinik dabilelako gidabaimena berritzeko izapideak egiteko xedez. Azaldu duenez, hitzordua era telematikoan eta aurrez aurre lortzen saiatu da, baina ez du lortu. Q24/676.
- Kexa Espainiako Herriaren Defendatzaileari igorrita.
- Herritar batek kexa jarri du Nafarroako Trafiko Zuzendaritzaren bulegoetan hitzordua lortu ezinik dabilelako atzerriko gidabaimena trukatzeko helburuz. Azaldu duenez, zenbait hilabete eman ditu hitzordua ordutegi desberdinetan lortu nahian, baina goizaldean ere, baina ez du arrakastarik izan. Q24/1222.
- Kexa Espainiako Herriaren Defendatzaileari igorrita.



- Herritar batek kexa jarri du Nafarroako Trafiko Zuzendaritzaren bulegoetan ibilgailu baten titulartasuna aldatzeko hitzordua lortu ezinik dabilelako. Salatu duenez, hitzordua eskatzeko bideak ordainketa-telefono bat, akatsak dituen web-esteka bat eta izapideak aurrez aurre kudeatzea eragozten duten ordutegi murrizta baino ez direla. Q24/1225.

- Kexa Espainiako Herriaren Defendatzaileari igorrita.

- Herritar batek kexa aurkeztu du, urte erdi baino gehiago eman duelako Nafarroako Trafiko Buruzagitza hitzordua lortu nahian atzerriko gidabaimena trukatzeko, baina oraindik ez du lortu. Adierazi duenez, herri txiki batean bizi da, eta ez du garraio publikoko zerbitzurik; beraz, izapide hori egitea ezinbestekoa da berarentzat. Q24/1235.

- Kexa Espainiako Herriaren Defendatzaileari igorrita.

- Herritar batek kexa jarri du, Esteribarko Udalak jakinarazi diolako emandako ibi edo pasabidearen zabalera 3 metrokoa dela, nahiz eta emakidaren idatzizko jakinarazpenean eta ordaindutako urteko fakturretan 4 metroko zabalera ageri den. Udalaren gardentasunik ezaren ondorioz, babesik gabe sentitzen dela adierazi du. Q24/1294.

- Ikertutako kexa izapidetzen.

- Herritar batek kexa aurkeztu du, bi hilabete baino gehiago eman dituelako Nafarroako Trafiko Buruzagitza hitzordua lortu nahian atzerriko gidabaimena trukatzeko helburuz, baina ez du lortu. Q24/1378.

- Kexa Espainiako Herriaren Defendatzaileari igorrita.

B) Desgaitasuna duten pertsonentzako aparkalekuak:

- Herritar batek kexa aurkeztu du Eskubide Sozialetako, Ekonomia Sozialeko eta Enplegu Departamentuak mugikortasun murriztua duten pertsonentzako behin-behineko aparkatze-txartela ukatu diolako, mugak, mugikortasun-arazoak eta joan-etorrietarako gurpil-aulkia erabiltzeko beharra eragiten dizkioten erradio-, kubitua- eta errota-hausturak izan dituen arren. Araudia berrikusteko eskatu du, hura bezalako egoera iragankorrak aintzat har daitezen, susperraldian behin-behineko aparkaleku-txartela aitortze aldera. Q24/32.



- Ikertutako kexa – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebehargogorazarazpenik.
- Herritar batek kexa jarri du Iruñeko Udaleko Udaltzaingoak ez duelako neurririk hartzen desgaitasunak dituzten pertsonentzat gordetako plazetan aparkatze irregularren aurrean, dagoeneko iraungita dauden txartel zaharrak dituztenek erabiltzen baitituzte. Q24/469.
- Ikertutako kexa – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebehargogorazarazpenik.
- Herritar batek kexa aurkeztu du senarrari desgaitasuna duten pertsonen aparkatzeko behin-behineko txartela ukatu diotelako, Osasun Departamentuak oso egoera larrian ez dagoela ebatzi ondoren. Kexagileak dioenez, eskura dituen txosten medikoek argiro frogatzen dute txartela eskuratzeko baldintzak betetzen dituela. Q24/874.
- Ikertutako kexa – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebehargogorazarazpenik.

C) Arau-haustek eta zehapenak:

- Herritar batek kexa aurkeztu du, Eusko Jaurlaritzak dagoeneko titularra ez den ibilgailu baten trafiko-arloko isuna jarri diolako. Adierazi duenez, salaketa salerosketa-kontratua aurkeztuta errekurritu arren, beste jakinarazpen bat jaso du. Q24/66.
- Kexa Arartekoari igorrita.
- Enpresa batek kexa jarri du Iruñeko Udalak hainbat isunen berri jakinarazi diolako, ibilgailu baten titular gisa, trafikoko bi arau-hausteren erantzulea den gidaria behar bezala identifikatu ez duelako. Udalak adierazitakoaren kontra, identifikazio-izapidea garaiz eta behar bezala egin zuela adierazi du. Q24/103.
- Kexa izapidetzean zehar ebatzita.
- Herritar batek kexa jarri du trafikoko ustezko arau-hauste batengatik salaketa jarri zioten foruzainek tratatu zuten moduengatik, eta positibo eman zuen droga-testaren kontraste-proba egiteko eskubidea ukatu egin ziotelako. Adierazi duenez, ez zuten osasun-etxe batera eraman proba egitera, une horretan txakurrarekin



zegoelako, eta aukera bakartzat proposatu zioten txakurra ibilgailuan uztea. Q24/158.

- Ikertutako kexa – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebehargogorazpenik.
- Herritar batek kexa aurkeztu du Nafarroako Foruzaingoak bere ibilgailua salatu duelako, aparkatuta zegoela, nahitaezko aseguratuta ez duelako. Kexagileak dio ibilgailua aseguraturik dagoela, eta azaldu du akatsa gertatu dela ibilgailuak bi matrikula dituelako, historikoa izaki. Nahasmen hori beste behin ere gertatu zela eta neurririk hartu ez dela kritikatu du. Q24/193.
- Ikertutako kexa – Defentsa-erakundeak Administrazioetik jasotako informazioa helarazi zion kexaren egileari, alegazioak egin zitzaizkion. Alegaziorik jaso ez denez, amaiera eman zaio jarduketari, eta hala jakinarazi zaio interesdunari.
- Herritar batek kexa jarri du Iruñeko Udalak zigorra ezarri diolako era eremu debekatuan gelditu edo aparkatzeagatik. Adierazi duenez, erosketak egitetik zetorren eta ibilgailua normalean aparkatzen duen esparrura ezin zela sartu, turista talde-handia zegoelako. Hori dela eta, ibilgailua kanpoan utzi zuen erosketa-poltsak deskargatzen zituen bitartean, eta une horretan jarri zioten zehapena. Gainera, adierazi du berraztertze errekurtsoa jarri duela udalaren aurka, eta gora jotzeko errekurtsoa Nafarroako Administrazio Auzitegian, eta bi kasuetan errekurtsoak ezetsi egin direla. Q24/214.
- Kexa ez onartuta, epe kanpoko delako (urtebete baino gehiago).
- Herritar batek kexa aurkeztu du, Iruñeko Udalak zigortu egin duelako behar ez bezala aparkatzeagatik. Dioenez, lehen edukiontziak jarrita zeuden eremu batean aparkatu zuen, eta, edukiontziok lekuz aldatu ondotik, galtzadako seinaleak ez dira aldatu, eta ez dago kontrakorik adierazten duen seinale bertikalik. Beste alde batetik, adierazi du ebazpen-proposamenean salaketan agertzen ez zen urratutako manu bat jasotzen dela. Q24/222.
- Ikertutako kexa – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebehargogorazpenik.
- Herritar batek kexa aurkeztu du, Barañaingo Udalak zigorra ezarri diolako egoiliarren eremuan iraungita zegoen gaikuntza-txartel bat erabiliz



aparkatzeagatik. Adierazi duenez, baliatutako txartela 2023koa zen, 2024koa ez duelako jaso. Kritikatu du txartel berrien indarraldiaren hasierari buruzko informazioa ematen zuen udal-bandoa iragarki-taulan baino ez zela argitaratu, eta ez zela hedapenik eman beste bide batzuetatik (informazio-kartelak, udalaren webgunea...), normalean egiten den bezala. Q24/241.

- Kexa izapidetzean zehar ebatzita.
- Herritar batek kexa aurkeztu du, Iruñeko Udalak ez diolako behar bezala jakinarazi trafikoaren arloan ezarritako zehapen baten Bahiketa Eginbidea, eta, beraz, ondoriorik gabe utzi beharko litzatekeela uste du. Gainera, zordundutako zenbatekoak zatikatzeko eskatu duela eta, ez diote uzten hilero ordaindu beharreko zenbatekoa berrogeita hamar euro baino txikiagoa izan dadin. Q24/334.
- Ikertutako kexa – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebehargogorazpenik.
- Herritar batek kexa jarri du, Zizur Nagusiko Udalak isuna jarri diolako kontrako noranzkoan metro batzuetan gidatzeagatik. Isun horri dagokionez, ez ditu zalantzan jarri hura ezartzea eragin zuten gertakariak, baina neurritz kanpokotzat jo du isuna, 500 euroko zehapena ezarri baitzioten eta gidabaimenaren 6 puntu kendu. Bestalde, adierazi du ez dietela jaramonik egin aurkeztutako alegazioei, eta bidalitako mezu elektronikoei ere ez dietela erantzun. Q24/415.
- Ikertutako kexa – [Ebazpena emanda](#) – Ez onartuta.

Zizur Nagusiko Udalari iradokitzea, kasuaren inguruabarrak kontuan hartuta, beharrezko neurriak har ditzan interesdunari ezarritako zehapena indarrik gabe uzteko.

- Herritar batek kexa aurkeztu du, Castejóngo Udalak bi zigor ezarri dizkiolako debekatutako norabidean zirkulatzeagatik. Inguru horretan, horren gaineko seinalerik edo adierazpenik ez dagoela argudiatu du. Q24/587.
- Kexa izapidetzean zehar ebatzita.
- Herritar batek kexa aurkeztu du, Iruñeko Udalak zigorra ezarri diolako futbol-partida bat jokatu aurreko hogeita lau orduetan Sadar futbol-zelaiaren inguruan aparkatzeagatik. Inguruan lan egiten duela dio, eta, bertaratu eta aparkatu zuenean, debekurik seinalizatutarik ez zegoela adierazi du. Beste lankide batzuek ere antzeko gertaera jasan dutela dio. Q24/795.



- Ikertutako kexa – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.

Iruñeko Udalari iradokitzea indartu eta hobetu dezan Sadar futbol-zelaiaren inguruko eremuetan aparkatzeko debekuaren seinaleztapena, partidak jokatu baino hogeita lau ordu lehenagotik martxan dagoena, eremu horietan aparkatzen duten herritarrek informazio handiagoa izan dezaten.

- Herritar batek kexa jarri du Iruñeko Udalak 2021ean zehapena ezarri ziolako sarbide kontrolatuko gune batera (Alde Zaharra) baimenik gabe sartzeagatik. Kexagilea ez dago zehapen horrekin ados, eta, gainera, isunaren jakinarazpena jaso du ibilgailuaren argazkirik edo bestelako frogabide grafikorik gabe. Alegazioak egin eta errekurtoa jarri duela adierazi du, baina ez du ezer lortu. Q24/809.

- Kexa ez da onartu, epez kanpokoa delako (urtebete baino gehiago).

- Herritar batek kexa aurkeztu du Iruñeko Udalak erabaki zuelako garabi-zerbitzuak ibilgailua kentzea, aparkatzeko tiketa ez ordaintzeagatik. Gehiegizkotzat jotzen du hartutako neurria, ibilgailuak ez baitzuen zirkulazioa oztopatzen, eta, haren iritziz, erabaki horrek ez du legeko oinarririk. Q24/891.

- Ikertutako kexa – Defentsa-erakundeak Administrazioetik jasotako informazioa helarazi zion kexaren egileari, alegazioak egin zitzaizkion. Alegaziorik jaso ez denez, amaiera eman zaio jarduketari, eta hala jakinarazi zaio interesdunari.

- Herritar batek kexa jarri du Iruñeko Udalak erabaki duela garabi-zerbitzuak bere ibilgailua eramatea, aparkatzeko tiketa ordaindu ez duela. Kexagilea ez dago zehapenarekin ados, ibilgailuak ez baitzuen zirkulazioa oztopatzen. Jarduketa hori beste hiri batzuetan gertatzen ez den gehiegikeria dela uste du. kexagileak Q24/1052.

- Ikertutako kexa – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.

Iruñeko Udalari iradokitzea beharrezko neurriak har ditzan herritarrek ibilgailuari lotutako SMS bidezko abisuen sistema ezagut dezaten, ibilgailuen titularrek ibilgailua kentzearen arriskuaz jakitea izan dezaten eta horren arabera jarduteko modua izan dezaten, garabiak ibilgailua eramanez aurretik.



Iruñeko Udalari iradokitzea, udal garabiak ibilgailu bat eramaten duenean, kentzea seinalezta dezan, espaloian dagokion abisua jarrita.

- Herritar batek kexa aurkeztu du Lizarrako Udalak zehapenak ezarri dizkiolako Alde Zaharrean aparkatzeko denbora gaintitzeagatik, autoa aparkatzeko garajeen pasabiderik ez duelako. Kexagileak adierazi duenez, itxuraz, gai hori arautzen duen ordenantza bat dago, baina inoiz ez diote horren berririk eman eta aurretik ez du inolako arazorik izan, garajedun bizilaguna dela jakinarazi besterik ez duela egin behar. Gainera, azaldu du Udalak adierazi ziola ordenantza eguneratu egin behar dela, espaloirik ez dagoelako, eta, beraz, ez dela bidezkoa fidantzarik ordaintzea. Q24/1066.
 - Ikertutako kexa – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebehargogorazarazpenik.
- Herritar batek kexa aurkeztu du Iruñeko Udalak salaketa jarri diolako espaloitik bizikleta elektrikoa erabiliz gidatzeagatik. Administrazio-prozeduraren deuseztasuna eskatu du kexagileak, formazko akatsak argudiatuta, egindako eskaerei erantzunik ez ematea, agenteek tratu desegokia ematea eta oinarritzko eskubideak urratzea. Q24/1102.
 - Ikertutako kexa – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebehargogorazarazpenik.
- Herritar batek kexa aurkeztu du Nafarroako Foruzaingoak isuna jarri ziolako bidegabeki Sanferminetan, su artifizialak ikusten ari zela aulkidun patinetea erabiltzeagatik, ibilgailua aparkatuta egon arren. Gainera, kritikatu du patinetea konfiskatu egin ziotela eta enbargoa ezarri diotela. Q24/1122.
 - Ikertutako kexa – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebehargogorazarazpenik.
- Herritar batek kexa jarri du Zarauzko (Gipuzkoa) garabi zerbitzuak bere ibilgailua eramateagatik. Kexagileak argudiatu du ibilgailua ez zegoela eremu debekatuan aparkatuta, ez zuela trafikoa oztopatzen, eta ez zela betetzen legeak ibilgailuak eramateko xedatzen dituen inguruabarretako bat ere. Q24/1139.
 - Kexa Arartekoari igorrita.



- Herritar batek kexa aurkeztu du, Iruñeko Udalak oker jakinarazi zion isun bat goiz ordainduz gero hobaria jasotzeko ezintasunagatik. Kexagilearen aburuz, jakinarazpen-sistema ez da egokia, ez baitu bermatzen isunak hartzaileari iritsiko zaizkionik. Q24/1357.
 - Ikertutako kexa – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebehargogorazarazpenik.
- Herritar batek kexa jarri du, Irunberriko Udalak enbargoa egin diolako, behar bezala jakinarazi ez zioten isun baten ondorioz. Adierazi duenez, jakinarazpen oker horrek galarazi egin dio ordainketa borondatezko epearen barruan egiteko eskubidea edo goiz ordaintzeagatik araututako murrizketaz baliatzeko eskubidea. Q24/1368.
 - Ikertutako kexa izapidetzen.

D) Trafikoaren antolamendua eta bide-segurtasuna:

- Herritar batek kexa aurkeztu du Antsoaingo Udalak ukatu egin diolako Dorrondeta eta Quiñones kaleetan dauden abiadura-murriztaileen kopurua gutxitzeko eskaera. Kexagilearen ustez, ez dute haien artean egon behar duen gutxieneko distantzia betetzen, eta gehiegizko kaltea eragin diezaiekete bide horietatik zirkulatu ohi duten ibilgailuei. Interesduna ez dago ados eman zioten ukapenarekin, ez baitu funtsatutzat jotzen. Q24/62.
 - Ikertutako kexa – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebehargogorazarazpenik.
- Herritar batek kexa aurkeztu du, Eguesibarko Udalak, Sarrigurengo bide publiko batean zirkulazioa aldatzeko egindako eskaerak direla eta, ez ziolako erantzun lege ezarritako epean, eta, eskaera ukatzearen aurka gora jotzeko errekurtoa jarri duelarik, oraindik ez dutelako ebatzi. Q24/98.
 - Ikertutako kexa – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.

Eguesibarko Udalari gogorazaraztea herritarren idazkiei garaiz eta behar bezala erantzuteko legeko betebeharra duela, kexaren xede den kasuan aintzat hartu ez dela iritzita.
- Herritar batek kexa aurkeztu du Tuterako Kristoren pasealekuaren eta Nekazarien Aldaparen arteko bidegurutzearen arriskugarritasunagatik. Azaldu duenez, toki



horretan ezbehar bat izan ondoren, seinaleztapena hobetzeko eskatu zion Tuterako Udalari, kasurako, argi-seinaleak instalatuz, tuneletik irteten diren gidariek ez baitute bidegurutzean bertan dagoen STOP seinalea errespetatzen. Hala eta guztiz ere, eskaera ezetsi egin diotela adierazi du. Q24/108.

- Ikertutako kexa – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.

Tuterako Udalari iradokitzea, Kristoren pasealekuaren eta Nekazarien Aldaparen arteko bidegurutzearen bide-segurtasunari buruzko azterlana duela urte batzuk egin zenez, azterlan hori berrius dezan eta, hala badagokio, hura hobetzeko beharrezko neurriak har ditzan.

- Herritar batek kexa jarri du Corellako Udalak ez dielako jaramonik egin bere etxebizitzaren eta merkataritza-lokalaren espaloian mutiloiak jartzeko egin dituen eskaera ugariei. Azaldu duenez, trafikoa ugaria eta espazioa mugatua denez, aparkatutako ibilgailuek espaloia inbaditzen dute; hori dela eta, 2019. urtetik ari da udalari gainerako lokalen antzeko mutiloiak eskatzen, baina udalak etengabe gibelatzen du mutiloiak jartzeko erabakia. Q24/341.

- Kexa izapidetzean zehar ebatzita.

- Herritar batek kexa jarri du Esteribarko Udalak esku hartzen ez duelako Ollokiko aparkalekuak dakarren arazoa konpontzeko. Dioenez, inguruko hainbat bizilagunek bertan ez aparkatzeko kanpaina hasi dute, eta kalte handiak jasan ditu kexagileak horregatik. Bizikidetza-arazoen berri eman du, eta, beraz, aparkalekuen gabeziaren arazoa eta familiari eragindako presio-neurriak konpon daitezela eskatu du. Q24/492.

- Kexa izapidetzean zehar ebatzita.

- Herritar batek kexa aurkeztu du, Agoizko Udalak oinezkoentzako pasabide bat jarri duelako desagokitzat jotzen duen leku batean, hainbat arrazoi direla medio: zintarria jaitsi eta aparkaleku bat kendu behar izan da, ikuspena txarra da eta bide-segurtasunerako arriskutsua da, eta hori egiteko leku egokiagoa dago handik metro gutxi batzuetara. Adierazi duenez zebrabidearen kokalekua aldatzeko eskaera formala jasotzen zuen eskabidea bat aurkeztu zuen, baina ez diote eskabideari erantzunik eman. Q24/543.

- Ikertutako kexa – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.



Agoizko Udalari gogoraraztea herritarren idazkiak garaiz eta legearen arabera ebazteko duen betebeharra.

Agoizko Udalari gomendatzea interesdunak 2023ko maiatzaren 15ean aurkeztutako eskabideari ahalik eta lasterren erantzun diezaion, lege ezarritako gehieneko epea luze-zabal gainditu den neurrian.

- Herritar batek kexa jarri du Lapoblacióngo zeharbidean oinezkoentzako pasabiderik ez egoteagatik eta bide-segurtasuneko neurriak ez hartzeagatik, bereziki, adingabeentzat dakarren arriskuagatik eskolako autobusa hartzera joaten direnean. Kexagileak eskatu du Lapoblacióngo Udalak edo Lurralde Kohesiorako Departamentuak premiaz jardun dezatela segurtasuna bermatzeko aipaturiko zeharbidean. Q24/547.

- Ikertutako kexa – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.

Lurralde Kohesiorako Departamentuari eta Lapoblacióngo Udalari gomendatzea Lapoblacióngo zeharbidean oinezkoen eta ibilgailuen arteko elkarbizitza errazteko lankidetzan aritu daitezen, eta bide horretan oinezkoen segurtasuna bermatzeko beharrezkoak diren neurriak har ditzaten.

- Herritar batek kexa aurkeztu du, Monteagudoko Udalak ez duelako neurririk hartu ibilgailuak aparkatzeak desgaitasunen bat duten pertsonen kalea erabiltzea ez duela mugatzen edo eragozten ziurtatzeko, eta bere ostalaritza-establezimendura sartzeko eragozten ez duela ziurtatzeko. Q24/608.

- Ikertutako kexa – [Ebazpena emanda](#) – Ez onartuta.

Monteagudoko Udalari iradokitzea beharrezkoak diren neurriak har ditzan ibilgailuak aparkatzeak Arrabal kaleko 9. zenbakian dagoen ostalaritza-establezimendurako irisgarritasuna eragozten edo mugatzen ez duela ziurtatzeko.

- Herritar batek kexa aurkeztu du Burlatako Udalak, duela bi urte aparkaleku bat kentzeko konpromisoa hartu bazuen ere, kexagilea garajera erosoago sartu ahal izateko, oraindik ez duelako esandakoa bete. Q24/674.

- Ikertutako kexa – Defentsa-erakundeak Administrazioetik jasotako informazioa helarazi zion kexaren egileari, alegazioak egin zitzaizkion.



Alegaziorik jaso ez denez, amaiera eman zaio jarduketari, eta hala jakinarazi zaio interesdunari.

- Herritar batek kexa jarri du Iruñeko Udalarekin hitzartuta duen aparkaleku-plaza baten kontratua eten nahi duelako, baina udalak jakinarazi dio beste pertsona batek bere plazan interesa agertzea beharrezkoa dela hori egiteko. Kritikatu duenez, hilabeteak daramatza hileko kuotak ordaintzen, plaza erabili ez arren, eta, kexagilearen ustez, udalak proposatutakoa ez da irtenbide bidezkoa. Q24/767.

- Kexa izapidetzean zehar ebatzita.

- Herritar batek kexa jarri du, funtsezkoa iruditzen zaiolako Belateko tunelak itxita dauden bitartean trafiko astuna ibil dadin debekatzea, segurtasuna bermatzeko. Kexagilearen esanetan, Bertizarana, Malerreka eta Baztan bailaretako biztanleak dira kaltetuenak, sarritan joaten baitira Iruñera hainbat gestio egitera eta mediku-konsultetara. Trafiko astunaren dentsitate handiak sor daitezkeen larrialdietan nola eragin dezakeen aztertu ote den galdetu dio bere buruari. Q24/856.

- Kexa izapidetzean zehar ebatzita.

- Herritar batek kexa aurkeztu du Beriaingo Udalak Besaire eta Iparberoki kaleetan norabide bikoitzetik norabide bakarrera aldatzea erabaki duelako. Kexagilearen ustez, norabide bakarreko zirkulazioak ez ditu betetzen Udal Plana eta zirkulazioari buruzko Udal Ordenantza. Bestalde, adierazi duenez, aparkaleku-plazak egokitu dira espaloirik gabeko kale batean, eta horrek bidea zebrabiderik erabili gabe zeharkatzera behartzen du. Q24/985.

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

- Herritar batek kexa aurkeztu du Iruñean eta Antsoainen patinete elektrikoei buruzko bide-segurtasuneko araudia ez betetzeagatik. Kexagileak dioenez, espaloietatik zehar doaz, oinezkoak saihesten, batzuetan argirik gabe eta istripu larriak eragin ditzaketen abiaduran, batez ere, mugikortasun urria duten pertsonen (adinekoei, desgaitasuna dutenei...). Kasu horiek arautzeko, begiratzeko eta zigortzeko eskatu du. Gainera, kexagilearen iritziz, patinete bakoitzari matrikula ezarri eta aseguruia eskatu beharko litzaioke. Q24/1197.

- Ikertutako kexa – Ebazpena emanda 2025ean – Erantzuteke.



- Herritar batek kexa aurkeztu du Iruñeko Udalak ez duelako Baiona zeharbidean anbulantzia eta suhiltzaileentzako sarbide egokirik jarri. Adierazi duenez, iaz sei aldiz eskatu behar izan zuten anbulantzian eramatea, baina zaborretarako edukiontzi batzuk zeudenez, larrialdietako ibilgailuak ezin izan ziren kalera sartu eta ohatila erabiliz ere ezin izan zuten jaitsi. Markesina aldatzeko egungo obrak arrapala bat egiteko aprobetxa daitezela eskatu du. Q24/1205.
 - Ikertutako kexa – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebehargogorazpenik.
- Herritar batek kexa jarri du, Iruñean araututako aparkaleku-zerbitzuaren enpresa emakidaduneko langile bat zigorra ezartzen saiatu zelako, tiketa ateratzen ari zela. Kexagileak adierazi duenez, langileak harrotasunez eta oldarkor jokatu zuen, eta faltsuki leporatu zion baimendutako denbora gainditu izana. Interesdunak zalantzan jarri du kontratu publikoaren kudeaketa, eta erabiltzaileen aurkako abusu sistematikoen politika omen dagoela aipatu du. Q24/1210.
 - Kexa izapidetzean zehar ebatzita.
- Herritar batzuek bi kexa aurkeztu dituzte Azkoiengo Udalak aparkaleku-plazak kendu dituelako tanatorioaren aurrean, eta egoera lehengoratzeko eskatu dute. Udalak bideetako arriskugarritasun-arrazoiak alegatu baditu ere, ez dago ildo horretako seinalerik, eta uste dute egungo egoerak, beiletan ibilgailuak ibietan aparkatuta eta kalea trabatzen dutela, arrisku handiagoa sortzen duela. Q24/1230 eta 24/1245.
 - Kexak ikertuta – Ebazpena 2025ean emanda – Onartuta.
- Herritar batek kexa aurkeztu du, Urdazubiko Udalak ez diolako kasurik egin bide publikoan egoera txarrean dagoen uhinbiko bat konpontzeko eskaerari, eta horrek areagotu egiten du eremu berez arriskutsu batean istripuak izateko arriskua. Adierazi du bi urte daramatzala egokitzapena eskatzen, eta behin eta berriz ezezkoak jaso dituela. Alkateak bere apetaren arabera jokatzeko duela uste du kexagileak. Q24/1381.
 - Ikertutako kexa izapidetzen.
- Herritar batek kexa jarri du bizikleta eta patinete elektrikoei loturiko Iruñeko bide-segurtasuneko araudia ez betetzeagatik. Aurrekoaren ondorioz, erne ibili behar da



beti espaloietatik eta azaldu du inoiz istripuak gertatu direla. Kasu horiek arautzeko, begiratzeko eta zigortzeko eskatu du. Q24/1307.

- Ikertutako kexa izapidetzen.
- Herritar batek kexa jarri du gertuko negozio batean deskargatzen dituzten kamioiek bere etxebizitzan etengabe sorrarazten dituzten kalteengatik. Tuterako Udalaren esku-hartze eza salatu du, eta premiazko konponbidea eskatu du segurtasunik ezaren eta hondaketak konpontzeko bere gain hartu behar izan dituen kostuak direla eta. Q24/1371.

- Ikertutako kexa izapidetzen.

3.2.32. Gardentasuna, informazio publikorako eskubidea eta herritarren partaidetza.

2024. urtean, **25** aurkeztu ziren gardentasunaren, informazio publikorako eskubidearen eta herritarren partaidetzaren inguruan. Kexetan ageri diren gaiak honako hauek izan ziren:

- Elkarte ekologista batek kexa jarri du Landa Garapeneko eta Ingurumeneko Departamentuak ukatu egin diolako departamentu horren mendeko partaidetza sozialeko batzordeak abian jartzeari eta funtzionatzeari buruz eskatutako dokumentazioa. Q24/21.

- Ikertutako kexa – Izapidetzean konponduta – Berrito irekita – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.

Landa Garapeneko eta Ingurumeneko Sailari gomendatzea behar bezala erantzun diezaion kexa jarri duen elkarteak 2023ko azaroaren 23an egindako eskaerari, hau da, ingurumenaren arloko aholku-batzorde batzuk abian jarri eta jardunean jartzeko sortu zen dokumentazioari buruzkoari, eta eskatutako dokumentazioa ahalik eta lasterren eman diezaion.

- Herritar batek kexa jarri du, Larraintzarko Kontzejuak ez diolako ohiko bilkurako akta jasotzeko modua erraztu. Bilkura horretan, herri-aprobetxamenduak arautzeko ordenantzak onartu ziren behin-behinean. Gainera, adierazi du onartutako ordenantzaren testua ez dela kontzejuko oholean argitaratu, eta horrek alegazioak aurkezteko eskubidea galarazten duela. Q24/97.



- Ez da eskubideen urratzerik hauteman.
- Herritar batek kexa jarri du, Hauteskunde Batzorde Zentralak eta Nafarroako Hauteskunde Batzordeak ez diotelako eman 2023ko uztaileko hauteskunde orokorreari dagokien Nafarroako barrutiko zenbaketa orokorraren aktaren kopia. Lehenengoak ez du eskaera onartu, Gardentasunari, Informazio Publikoa Eskuratzeko Bideari eta Gobernu Onari buruzko Legeak dioenari jarraikiz, dagoeneko Estatuko Aldizkari Ofizialean argitaratuta dagoen informazioa delako, eta, bigarrenak, aldiz, ez du eskaera onartu hauteskundeak egin zirenetik denbora luzea igaro dela eta. Kexagilearen iritziz, hizpide darabilen akta eskuratzeko eskubidea dauka. Q24/106.
- Kexa Espainiako Herriaren Defendatzaileari bidalita.
- Herritar batek kexa jarri du Baztango Udalak Gardentasunari, informazio publikoa eskuratzeko bideari eta gobernu onari buruzko maiatzaren 17ko 5/2018 Foru Legearen babesean egindako informazio-eskaerei emandako erantzuna oso argia ez delako eta behar bezala justifikatuta ez dagoelako. Udalaren adierazpen zehatzagoa eskatu du kexagileak egin duen eskabide bakoitzari dagokionez. Q24/164.
- Ez da eskubideen urratzerik hauteman.
- Herritar batek kexa aurkeztu du Barneko, Funtzio Publikoko eta Justiziako Departamentuak partzialki ezetsi diolako Nafarroako Foru Komunitateko Administrazioaren plantilla organikoko zenbait lanposturi buruzko informazio publikoa emateko eskaera, informazio hori errepikakorra dela iritzita, hau da interesdunak informazio hori bera beste behin eskatu zuelako eta igorri ziotelako. Kexagileak argudiatu du lanpostuen zerrenda organikoa ez dela errealitate estatikoa, urte batetik bestera aldaketak izan ditzakeelako, eta, beraz, uste du egindako eskaera ez dela errepikakorra. Q24/295.
- Ikertutako kexa – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.

Barneko, Funtzio Publikoko eta Justiziako Departamentuari gomendatzea interesdunari eskuetara diezaion 2024ko otsailaren 23an Nafarroako Foru Komunitateko plantilla organikoko zenbait lanposturi buruz eskatu zuen informazio publikoa, edo, funtsean, informazio hori aurrez eman zitzaionaren berdina bada, hala adieraz diezaion.



- Herritar batek kexa aurkeztu du, Barneko, Funtzio Publikoko eta Justiziako Departamentuak aukerarik eman ez diolako psikologoaren lanposturako deialdiaren bigarren ariketaren kopia ematen. Interesdunak azaldu duenez, informazio publiko hori eskatzean, erantzun zioten espedienteetan ez zegoela, eta, geroago, eskaera berriz egitean, ez zioten erantzun. Q24/403.

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

- Herritar batek kexa aurkeztu du Landa Garapeneko eta Ingurumeneko Departamentuak ez diolako bidali Arrigorrieta mendilerroa eta Ezkaurre haitza Kontserbazio Bereziko Eremu (KBE) izendatu aurreko izapideetan herritarrek parte hartzeko prozesuari buruz eskatutako dokumentazioa. Q24/420.

- Kexa izapidetzean zehar ebatzita.

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du Landa Garapeneko eta Ingurumeneko Departamentuak erantzun ez diolako animalien elkarte bat erregistratzeko prozedurari buruz egindako informazio-eskaerari eta elkarte horrek laguntza-animaliak babesteari buruzko apirilaren 4ko 19/2019 Foru Legea betetzeko beharrari buruz. Q24/479.

- Ikertutako kexa – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.

Landa Garapeneko eta Ingurumeneko Departamentuari gogoraraztea herritarrek informazio publikoa eskuratzeko egiten dituzten eskaerei garaiz eta behar bezala erantzuteko legezko betebeharra duela.

- Herritar batek kexa aurkeztu du Tuterako Udalak eman ez dizkiolako kexagileak eskatu dituen bi hautaketa-prozeduretako lehen ariketaren enuntziatuen eta erantzun-txantiloiaren kopiak. Aipatutako dokumentazio hori bidaltzeko eskatu du, bai eta enplegu publikoaren eskaintzen deialdi guztien informazioa herritarren eskura jartzeko ere udalaren webgunean. Q24/508.

- Kexa izapidetzean zehar ebatzita.

- Herritar batek kexa aurkeztu du Antsoaingo Udalak eman ez diolako Giza Baliabideen Zuzendaritzako lanposturako azken eta aurreko deialdietako enuntziatuen, erantzunen eta irtenbideen kopiarik. Q24/509.

- Kexa izapidetzean zehar ebatzita.



- Herritar batek kexa jarri du Barneko, Funtzio Publikoko eta Justiziako Departamentuak informazio publikoaren eskaera ukatu diolako, kontsulta juridiko bati erantzuteko eskaera dela iritzita, eta horixe da, hain zuzen ere, Gardentasunari, informazio publikoa eskuratzeko bideari eta gobernu onari buruzko maiatzaren 17ko 5/2018 Foru Legeak xedatzen duenari jarraituz, eskaera ez onartzeko arrazoietakoa bat. Kexagilearen ustez, eskatutako informazioa Administrazioaren eskura dago, eta, hortaz, eman egin behar diote, informazio hori bilatzeko ardura interesdunaren esku utzi gabe. Q24/510.
 - Ez da eskubideen urratzerik hauteman.
- Herritar batek kexa aurkeztu du Ekonomia eta Ogasun Departamentuak garaiz eta behar bezala erantzun ez diolako Nafarroako Enpresa Korporazio Publikoaren (CPEN) esparruan egonkortzeko eskaintza publikoen behin-behinekotasunari eta gauzatze-ehunekuari buruzko informazio publikoari buruzko eskaera bati. Q24/511.
 - Kexa izapidetzean zehar ebatzita.
- Herritar batek kexa jarri du Azagrako Udalak eta Eguesibarreko Udalak ez diotelako udal errolda zaharretarako sarbidea erraztu, eta hori beharrezkoa du kexagileak ikerketa-lan bat egiteko. Azaldu duenez, bi kasuetan, hainbat eskaera egin ditu, harremanetan jarri da telefonoz, erakundeetan ere bertaratu da bere eskaerei erantzuteko atzerapenaren kausaz galdetzera, baina ez du erantzun egokirik jaso. Q24/517.
 - Kexa izapidetzean zehar ebatzita.
- Herritar batek kexa aurkeztu du Berriozarko Udalak ukatu diolako interesdunak erosi duen etxebizitza bat eraikitzeako proiektua kontsultatzea, udalaren esanetan, informazio hori enpresa eraikitzaileak eman behar duelako. Kexagilearen ustez, erabakia ez dela behar bezala arrazoitu. Interesdunak eskaera egin du berriro, kontsumitzaile gisa eskuratzeko eskubidea duen dokumentazioa delako, kasurako, materialei edo akaberei buruzko informazioa baitakar. Q24/659.
 - Kexa izapidetzean zehar ebatzita.
- Kooperatiba batek kexa jarri du Adiosko Udalak ez diolako kasurik egin Etxebizitzak eta Eraikinak Birgaitzeko Bulegoak (ORVE) egindako txostena



bidaltzeko eskaerari. Bada, txosten horrek aurretiko beste txosten bat osatzen du. Q24/689.

- Ikertutako kexa – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.

Adiosko Udalari gogoraraztea informazio publikoa eskuratzeko eskaerei erantzuteko legezko betebeharra duela, Gardentasunari, informazio publikoa eskuratzeko bideari eta gobernu onari buruzko maiatzaren 17ko 5/2018 Foru Legeak xedatutakoaren arabera.

Adiosko Udalari gomendatzea, legez araututako epeak gainditu diren heinean, interesdunaren eskaerei lehenbailehen erantzun diezaien.

- Herritar batek kexa aurkeztu du, Iruñeko Udalak ez dielako garaiz eta behar bezala erantzun (Gaitutako Helbide Elektroniko Bakarra erabiliz) jasotako bi administrazio-jakinazpenen inguruan egin diren bi informazio-eskaerei. Kexagilearen ustez, defentsa-gabezia eragiten ari zaio, eta Estatuko Administrazio Orokorrean kalitatea hobetzeko esparru orokorra ezartzen duen uztailaren 29ko 951/2005 Errege Dekretua eta gardentasunari, informazio publikoa eskuratzeko bideari eta gobernu onari buruzko abenduaren 9ko 19/2013 Legea urratzen ditu erantzun ezak. Q24/702.

- Kexa izapidetzean zehar ebatzita.

- Herritar batek kexa jarri du, herri baterako oposizio-azterketa egin duela eta azterketaren koadernotxoaren kopia bat eduki nahi lukeela eta, esan diotenaren arabera, ez da sarbiderik emango, ez koadernotxo horretara, ez erantzunetara. Aurrekoaz gain, beste pertsona batek prozedura horretan aurkeztu dituen merezimenduak ezagutu nahi ditu. Q24/752.

- Kexa ez da onartu (gaia aldeztu aurretik Administrazioaren aurrean aurkeztu ez delako).

- Herritar batek kexa jarri du Tafallako Udalak ez dielako kasurik egin kexagileak aurkeztu zuen eskabide bati; horren bidez, hirigintza batzordearen akta guztiak publikoak izan daitezela eskatu zuen, baita idatziz erantzun diezaiotela ere. Q24/838.

- Ikertutako kexa – [Ebazpena emanda](#) – Ez onartuta.



Tafallako Udalari gogoraztea herritarren idazkiei garaiz eta behar bezala erantzuteko legeko betebeharra duela.

Tafallako Udalari iradokitzea, beste toki-erakunde batzuekin gertatzen den bezala, udalaren webgunean argitara ditzan Hirigintza Batzordearen bileren aktak, Sektore Publikoaren Araubide Juridikoaren urriaren 1eko 40/2015 Legearen 18.1 artikulua adierazitako alderdiei dagokienez.

Tafallako Udalari gomendatzea interesdunaren esku utz ditzan Hirigintza Batzordeak 2014ko azaroaren 12an, 2014ko azaroaren 19an, 2014ko abenduaren 10ean eta 2015eko urtarrilaren 14an egindako bileren aktak, Sektore Publikoaren Araubide Juridikoaren urriaren 1eko 40/2015 Legearen 18.1 artikuluan adierazitako alderdiei dagokienez.

- Herritar batek eta plataforma batek bi kexa jarri dituzte, ondoko arrazoiagatik: “Udalaren titulartasuneko haur-hezkuntzako lehen zikloko ikastetxeen kudeaketa finantzatzeko Hezkuntza Sailaren eta toki-erakundeen arteko lankidetzahitzarmenak izenpetzeko oinarriak ezartzen dituen Hezkuntzako kontseilariaren abuztuaren 27ko 79/2012 Foru Agindua aldatzen duen Foru Aginduaren proiektuari buruzko aurretiazko kontsulta publikoa” egiteko epea zabalik egonik, web-orriko esteka ez dabilelako eta ekarpenik egin ezin dutelako, aintzat hartuta epea mugaegunetik gertu dagoela. Q24/853 eta Q24/862.

- Interesdunek atzera egin dute.

- Herritar batek kexa aurkeztu du, Barneko, Funtzio Publikoko eta Justiziako Departamentuak informazio publikoko eskaera bati erantzun ez diolako. Eskaera horren bidez, Kudeaketa Sanitarioko teknikariaren lanpostuaren oposizio batzuetan agertu ziren galderak helarazteko eskatu zuen kexagileak. Q24/886.

- Ikertutako kexa – [Ebazpena emanda](#) – Ez onartuta.

Barneko, Funtzio Publikoko eta Justiziako Departamentuari gogoraztea herritarrek aurkeztutako jendaurreko informazio-eskaerei epearen barruan erantzuteko legeko betebeharra dagoela; hala, defentsa-erakunde honen iritziz, betebeharrak ez da bete kexaren zio den kasuan.

- Herritar batek kexa jarri du Barneko, Funtzio Publikoko eta Justiziako Departamentuak ez duelako argitaratu Nafarroako Aldizkari Ofizialean Nafarroako



Foru Komunitateko Administrazioaren lanpostu zerrenda organikoa 2023ko abenduaren 31n. Q24/947.

- Kexa izapidetzean zehar ebatzita.
- Elkarte batek kexa jarri du Hezkuntza Departamentuak erantzun ez diolako Iruñeko espetxeari buruzko informazio zehatza lortzea helburu zuen informazio-eskaera bati, informazio hori funtsezkoa baita askatasunaz gabetutako pertsonen eskubideen alde egiten duten lana garatzeko. Q24/1168.
 - Ikertutako kexa – Defentsa-erakundeak Administrazioetik jasotako informazioa helarazi zion kexaren egileari, alegazioak egin zitzaizkion. Alegaziorik jaso ez denez, amaiera eman zaio jarduketari, eta hala jakinarazi zaio interesdunari.
- Herritar batek kexa aurkeztu du Iruñeko Udalak Giza Baliabideetako Goi Mailako Teknikari lanposturako hautaketa-prozesu bateko espedientea eta epaimahaiaren akten kopia bat eskuratzeko sarbidea ematen ez diolako. Q24/1277.
 - Kexa izapidetzean zehar ebatzita.
- Bi herritarrek kexa aurkeztu dute Noaingo Udalak (Elortzibar) irregulartasunak egin dituelako herritarrek parte hartzeko prozesuan, Hiri Jarduketako Plan Bereziaren barruan, udalerriko kirolgunea berriro zedarriztatzeko helburuz. Azaldu dutenez, udalak emandako dokumentazioan ez da kiroldegia eraikuntzaz jarduten, ez da proiektua azaltzen eta ez da bideragarritasun eta jasangarritasun ekonomikoa argitzen. Horrez gain, aipatu dute eragindako hainbat bizilagun ez direla eraz gonbidatu informazio-bilerara. Prozedura bertan behera uzteko eta beste bat abiatzeko eskatu dute kexagileek, bizilagun guztien parte-hartzea bermatzeko informazio eta dokumentazio egokia emanda. Q24/1393.
 - Ikertutako kexa izapidetzen.

3.2.33. Garraio publikoa.

Garraio publikoaz denaz bezainbatean, **17** kexa aurkeztu dira. Kexetan ageri diren arrazoiak ondokoak dira:

- Herritar batek kexa aurkeztu du Corella eta Iruña lotzen dituen autobus zerbitzua nahikoa ez delako, batez ere, goizeko ordutegiari dagokionez. Ordutegi-



konfigurazioa kritikatu du, bai eta antolamendu horrek udalerri horretako biztanleak goizeko lehen orduan Iruñera iristeko aukeran daukan eragina ere. Q24/2.

- Kexa izapidetzean zehar ebatzita.
- Herritar batek kexa aurkeztu du Corella eta Iruña lotzen dituen autobus zerbitzua nahikoa ez delako, batez ere, goizeko ordutegiari dagokionez. Salatu duenez, ordutegien konfigurazioa dela eta, ezin izango da unibertsitateko eskoletara garaiz iritsi, 8:30etan, goizeko lehen autobusak bi ordu eta erdiko ibilbidea egiten baitu, eta 11:30ean iristen da Iruñera. Q24/38.
- Auzia lehendik jorratuta (eta [Ebazpena emanda](#)).
- Herritar batek kexa aurkeztu du Renfek erantzun ez diolako Bartzelona-Iruña bidaian izandako gorabeherak direla-eta egin zuen erreklamazio bati. Q24/71.
- Kexa Espainiako Herriaren Defendatzaileari igorrita.
- Kontzeju batek kexa jarri du, Iruña eta Gasteiz lotzen dituen autobusa egunean sei aldiz kontzeju horretatik igaro arren, bertako markesinan gelditzen ez delako. Ordezkariek salatu dutenez, kontzejuko biztanleek 800 metro egin behar dituzte ondoko herriraino, bazterbiderik gabeko errepide nazional batetik, eta egoera bereziki zaila dela adinekoentzat edo mugikortasun urria dutenentzat. Q24/73.
- Kexa izapidetzean zehar ebatzita (Bitartekaritza prozedurara bidalita: M24/5).
- Herritar batek kexa jarri du Corella eta Iruña lotzen dituen autobus zerbitzua nahikoa ez delako, batez ere, goizez. Ordutegien konfigurazioa kritikatu du, eskaintzak ez baitio modurik ematen 9:00etan duen mediku-hitzordu batera iristeko. Q24/88.
- Kexa izapidetzean zehar ebatzita.
- Herritar batek kexa jarri du Tuteran arratsaldeko ordutegian ikasten ari diren Corellako ikasleek ez dutelako Corellara itzultzeko garraio publikorik, azken autobusa 20:50ean abiatzen delako. Adierazi duenez, idazkia bidali zuten Lurralde Kohesiorako Departamentura konponbide bat eskatzeko helburuz, baina ez dute erantzunik jaso. Q24/89.



- Ikertutako kexa – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebehargogorazpenik.
- Herritar batek kexa jarri du bera bizi deneko herrian eskaintzen den autobus-zerbitzuaren irisgarritasun faltagatik. Salatu duenez, ibilgailuek gurpil-aulkiaren erabiltzaileen segurtasunerako beharrezkoak diren ainguraketak ez dituztenez, sarrera ukatu diote azken aldietan. Gainera, adierazi du zerbitzu eskasa dela-eta erreklamazioa aurkeztu duela, baina ez diote erantzun. Q24/188.
- Kexa izapidetzean zehar ebatzita.
- Herritar batek kexa jarri du Iruñerriko Mankomunitateak ez duelako Iruñeko San Kristobal kalean dagoen hiriko autobusaren geraleku bat lekuz aldatu edo kendu. Kexagileak dioenez, autobusak zaratak, bibrazioak, kea eta zikinkeria eragiten dizkio familiari, adingabeek eta desgaitasuna duten pertsonak osatuta, geralekutik metro gutxira dagoen etxean bertan. Q24/526.
- Ikertutako kexa – [Ebazpena emanda](#) – Ez onartuta.

Iruñerriko Mankomunitateari iradokitzea alda dezan gaur egun Iruñeko San Kristobal kaleko 9. zenbakian dagoen eskualdeko hiri-garraioko zerbitzuaren geralekuaren kokapena, kexaren egilearen etxebizitzarekiko hurbiltasuna handitzeko, erabiltzaileen irisgarritasuna babestea ezertan eragotzi gabe.

- Sindikatu batek kexa aurkeztu du, Lurralde Kohesiorako Departamentuak, bi garraio-enpresak ematen zuten zerbitzuan ustezko irregulartasunak antzemateagatik, enpresa horien aurka egin diren salaketen ondotik, ikuskapenak egin direla eta, horien ondorioz, zehapen-espeditenteak hasarazi direla jakinarazi diotelako. Sindikatua ez dago ados emandako erantzunarekin, ez baitu xehetasun espezifikorik jaso; bestetik, jarduketarik jakinarazi ez diotenez, interesdun gisa dauzkan eskubideak urratu direla dio. Q24/699.

- Ikertutako kexa – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.

Lurralde Kohesiorako Departamentuari gogoraztea legezko betebeharra duela errepideko garraioaren eta haren jarduera lagungarri eta osagarrien gaineko salaketen egileei zehapen-espeditentea hasteari edo ez hasteari buruzko erabakia jakinarazteko.



- Herritar batek kexa aurkeztu du Corella eta Iruña lotzen dituen garraio publikoaren eskaintzarekin ados ez dagoelako. Ibilbidea berriz diseinatzeko eta behar adina geltoki gehitzeko eskatu du, ibilbidea NA-161 errepidetik joan dadila eta ez NA-6920tik, eta Castejón herritik joan dadila, Alfarotik joan beharrean. Q24/736.
 - Kexa ez onartuta, kexagilearen datuak falta direlako.
- Herritar batek kexa jarri du, Iruñeko Udalak, Joaquín Beunza kalean bizikleta elektrikoen base berria jartzeko helburuz, bederatzi aparkaleku kendu dituelako aparkatzea berez zaila den eremu batean. Basea Maiteminduen parkera eramatea proposatu du, bertan leku nahikoa baitago. Q24/770.
 - Ikertutako kexa – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebehargogorazarazpenik.
- Arrazakeriaren eta xenofobiaren aurka borrokatzen duen elkarte batek kexa jarri du hiriko autobus-zerbitzuko gidari batek emakume migratzaile baten aurka izan zuen jokabideagatik. Azaldu duenez, seme-alabekin autobusean zihoala, barruan zihoazen pertsona guztiak mugikorra erabiltzen ari baziren ere, gidariak hari bakarrik eskatu zion telefonoa itzaltzeko. Ustez, emakumearen jatorriagatik eta emakume izateagatik jasan omen zuen eraso. Q24/968.
 - Ikertutako kexa – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.

Iruñerriko Mankomunitateari gogorazaraztea, eskualdeko hiri-garraioko zerbitzuaren titularra den aldetik, zerbitzuaren erabiltzaileek badutela errespetuzko tratua jasotzeko eskubidea eta, horren ondorioz, zerbitzua enpresa emakidadunaren aurrean zaintzeko betebeharra, kontuan hartuta, kexaren xede den kasuan, autobus-gidariaren jokabidea ez zela betebeharrarekin bat etorri.
- Herritar batek kexa aurkeztu du Lizarraldean ematen den autobus zerbitzua eskasa delako. Adierazi duenez, Donostiarako norabidean doan lineak eta alderantzizkoak ez duela egungo eskaera betetzen, asteburuetako zerbitzuak ez direla nahikoak eta inguruko herriei zerbitzua emateko erabiltzen diren ibilgailuak, matxuratuta daudenean, matxurak sarritan dituzten beste ibilgailu zaharragoez ordeztzen direla. Q24/994.
 - Kexa izapidetzean zehar ebatzita.



- Herritar batek kexa aurkeztu du Irurtzongo herriak, azken bi urteotan, garraio publikoaren konektibitatea galdu duelako, eta Lekunberrira joateko ere, 16 kilometrora, ibilgailu pribatua erabili behar delako. Garraio publikoa hobetu dadin eta zerbitzuak ken ez daitezen aldarrikatu du. Q24/1006.
 - Gaia aztertuta, [Ebazpena emanda](#) eta onartuta.
- Elkartek batek kexa jarri du, elkarteko kide den eta mugitzeko gurgil-aulkia behar duen pertsona batek, Bartzelona-Santander autobus-linearen ohiko erabiltzaileak, ezinegonak adierazi baitie, batzuetan, plataforma jasotzailea nola erabili ez zekiten gidariak edo gaitu gabeko autobusak aurkitu dituelako. Aurrekoaz gain, behin batean, ez zioten loturako autobus batera sartzen utzi, eta abandonaturik utzi zuten etxetik ordubetera. Q24/1067.
 - Herritarrari informazioa eman zaio bere eskubideak alait ondoen defenda ditzan.
- Herritar batek kexa aurkeztu du, Renferen aurka egindako salaketaren ondoren, Nafarroako Garraioaren Arbitraje Batzordeak laudoa eman eta azkenari erantzukizunik egotzi ez diolako. Adierazi duenez, argudioak ez dira argiak, ezta arrazoizkoak ere, eta kontuan hartu behar da arrazoibideren batek kexagilearen gaitasun intelektuala ere zalantzan jarri duela. Egindako gogoetak aintzat hartzeko, laudoa baliogabetzeko eta kexagileak eskatutako kalte-ordaina Renfek ordaintzeko eskatu du. Q24/1173.
 - Kexa ez da onartu, eskumen faltagatik.
- Herritar batek kexa aurkeztu du Cabanillasen laster jarriko duten autobus-geltoki batek ia-ia bere jabetzako lurak inbadituko dituelako, etxebizitzaren pribatutasunari eragingo diolarik. Aldez aurreko jakinarazpenik egon ez dela salatu du, eta horrek alegazioak egitea eragotzi dio; hala, eta obrak gelditzeko, proiektuari buruzko informazio zehatza emateko eta geltokia lekuz aldatzeko eskatu du. Q24/1227.
 - Ikertutako kexa izapidetzen.

3.2.34. Turismoa.

Turismoaren arloan, honako kexa hau aurkeztu da:



- Jabeen erkidego batek kexa jarri du pisu turistikoek duten eraginagatik, bereziki, auzokideengan eta jabeen erkidegoetan. Kasu honetan, salatu dute lizentzia bat eman dela jabeen erkidegoari inolako izapiderik eman gabe, zuzeneko interesduna eta eragindakoa izan arren. Kexagileen esanetan, halako etxebizitzetako beste zeinahi instalazio turistikori eskatzen zaizkion segurtasun- eta osasun-baldintza berdinak eskatu beharko litzaizkieke, baita erkidegoan indarrean dauden bizikidetza-arauak betetzea ere. Gainera, beharrezkotzat jo dute etxebizitzak zerga-arauketari lotzea eta ikuskapenak egitea. Q24/504.

- Ikertutako kexa – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.

Iruñeko Udalari, Kultura, Kirol eta Turismo Departamentuari eta Etxebizitza, Gazteria eta Migrazio Politiketako Departamentuari iradokitzea, zeinek bere arau- eta eskumen-esparruaren barruan, alokairu turistikoaren egoera azter dezaten, aldaketak egitea beharrezkoa den ala ez azter dezaten, eta alokairuari lotutako arazoak saihesteko neurriak har ditzaten.

3.2.35. Hirigintza.

2024an Hirigintza arloari lotutako **35** kexa aurkeztu ziren.

Kexetan ageri diren gaiak honako hauek izan ziren:

A) Plangintza egikaritzea:

- Herritar batek kexa aurkeztu du Kaseda herrian daukan lursaila ixteko zailtasunengatik, udalak obra-lizentzia eman eta udal-tasa ordaindu duen arren, hango katastroa gaizki finkatuta dagoelako eta koordinatuak baliozkotzat jo ez direlako. Horrez gain, Kasedako Udalak ez dio erantzun Lurralde Aberastasunaren Erregistroko oinarritzko datuen informazioa aldatzeko prozeduraren egoera zertan den ezagutzeko eskabide bati. Beste alde batetik, salatu du ezin dela bere lursailaren zati batera sartu horma bat eraiki eta gero, eta euria egiten duenean, horma horretan dauden etxebizitzako kontagailu elektrikoak urez betetzen direla, drainatzerik ez dagoelako, eta horrek hornidura elektrikoa etetea eragiten duela. Q24/183.

- Ikertutako kexa – [Ebazpena emanda](#) – Ez onartuta.



Kasedako Udalari gogoraraztea herritarren idazkiei garaiz eta behar bezala erantzuteko legezko betebeharra duela, administrazio-prozedura baten izapidetze-egoerari buruzko informazioa eskatzen dutenean.

Kasedako Udalari gomendatzea interesdunak 2023ko azaroaren 20an aurkeztutako idazkiari erantzun diezaion, besteak beste, katastroko informazioa eguneratzeari dagokion espedientearen izapidetze-egoerari buruzko informazioa eskatu zuela.

Kasedako Udalari gomendatzea, erakundearen ustez, eztabaidagai den itxieraren koordinatuak interesdunari eman diezazkion.

Kasedako Udalari iradokitzea beharrezkoak diren neurriak har ditzan interesdunak sartzea izan dezan eztabaidagai den horma eraiki aurretik dagoen sarbidetik, etxebizitzaren ezpona mantentzeko behar den makineria berezia erabiltzeko.

Kasedako Udalari iradokitzea beharrezkoak diren neurriak har ditzan hormaren drainatzea hobetzeko eta bertan pilatzen den hezetasunak interesdunaren kontagailu elektrikoari eragin ez diezaion.

- Herritar batek kexa aurkeztu du, Iruñeko Udalak, aldeztu aurretik abisatu gabe, kexagilearen aitaren jabetzako lursail batera sartzeko bidea itxi duelako, segurua ez dela irizita. Kexagileak azaldu duenez, oinezkoen sarbidetzat Arga ibaiaren inguruan igarotzen den bide bat utzi dela, besterik ez, eta hara lursailera joateko bide zuzena ez izateaz gain, urak gainezka egiten duenean, bidea helezina da. Q24/730.
 - Ikertutako kexa – Defentsa-erakundeak Administrazioetik jasotako informazioa helarazi zion kexaren egileari, alegazioak egin zitzaizkion. Alegaziorik jaso ez denez, amaiera eman zaio jarduketari, eta hala jakinarazi zaio interesdunari.
- Herritar batek kexa aurkeztu du, Eguesibarko Udalak kexagilea bizi den herriko (Olatz Txipia) kalea zolatu eta garbitzen ez duelako. Adierazi duenez, bidea igarogaitza da, zuloz beterik dago eta harri solte anitz ditu, eta, gainera, landaretza hazten da bidearen bi aldeetan. Neguan, elurra kentzeko makina ez da bertaraino iristen, eta lurtean zaborra badago, hango bizilagunek jasotzen dutela adierazi du. Q24/735.



- Ikertutako kexa – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebehargogorazpenik.
- Herritar batek kexa aurkeztu du, Eguesibarko Udalak interesdunaren jabetzako lursail baterako sarbidea ematen duen bide bat zolatzen ez duelako. Adierazi duenez, udalak hiri-lurzoru finkatua dela argudiatu du eta, beraz, jabeei dagokiela zoladura egitea, baina udalak berak hartu zuela zolatzeko konpromisoa. Q24/1341.
- Interesdunak atzera egin du.

B) Hirigintza-informazioa:

- Herritar batek kexa bat jarri du, Galarko Udalak ez diolako erantzun interesdunaren lurzati batean aurreikusi diren obra-proiektuei buruzko informazioa eskuratzeko aurkeztu duen eskabide bati. Q24/1021.
- Ikertutako kexa – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.

Galarko Udalari gogoraztea informazio publikoa eskatzen duten pertsonen jakinarazi behar zaiela beren eskabideak beste erakunde batzuetara bideratu direla, jarduketa hori adosten den kasuetan.

C) Legezketasuna eta hirigintza-diziplina babestea:

- Herritar batek kexa aurkeztu du Donamariako Udalak bere jabetzako lursail batetik nekazaritzako materiala eta makineria kentzeko eskatu diolako, ustez, jarduera bat egiten ari delako lizentziarik gabe horrelakorik ezinezkoa den lurzoru-mota batean. Kexagileak adierazi duenez, auziaren iturria da 2021ean egindako obra baten lizentziaren eskaera, oraindik ere ebatzi ez dela. Q24/65.
- Ikertutako kexa – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebehargogorazpenik.
- Herritar batek kexa aurkeztu du Donamariako Udalak egur-estalpe bat kentzeko eskatu diolako, bide publiko batean eraiki baita, baimen eta lizentzia egokirik gabe. Kexagilearen esanetan, egitura desmuntagarria da, obrarik egitea ekarri ez duena; bestetik, ukatu egin du bide publikoa denik, eta ez du uste udalak halako errekerimendurik egiteko eskumena duenik, eragindako bidea errepidea baita. Q24/189.



- Ikertutako kexa – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebehargogorazpenik.
- Bi herritarrek kexa aurkeztu dute ondoko lursailetik eta NA-1110 errebidetik isurtzen diren euri-urek beren lurzatian eta etxebizitzan eragin dituen eta metatzen doazen segidako kalteengatik. Azaldu dutenez, sustatzaileak antzemango zuen jariatze-urek sorrarazten duten arazo hori, baina ez zuen arazo hori arintzeko inolako konponbide teknikorik hartu, inguruko gainerako etxebizitzetan egin den bezala. Izan ere, etxebizitza horiek hormigoizko horma txiki bat egina dute, ura geldiarazteko. Uste dutenez, urbanizazioari eragiten dion gaia izanik, parte hartzen duten administrazio publikoek (Iguzkitzako Udalak, Aiegiko Udalak eta Lurralde Kohesiorako Departamentuak) interesdunen bizigarritasun- eta osasungarritasun-baldintzei eragiten dien arazo larria konpondu behar dute. Q24/231.

- Ikertutako kexa – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.

Aiegiko Udalari gogoraztea bertako eraikuntza-ordenantzetan aurreikusitako araudiaren arabera aurkeztu zaizkion obra-proiektuak izapidetzeko betebeharra duela.

- Herritar batek kexa aurkeztu du Arroizko Udalak ukatu egin diolako auzokidearen tximinia ikuskatzeko egindako eskabidea, tximinia horrek eragozpen larriak eragiten dizkiolarik, norbanakoen arteko auzia dela iritzita. Kexagileak dioenez, tximiniak erretako paper moduko batzuk igortzen ditu, azkenean kedar bihurtzen direnak, garbitzen oso zailak direnak eta etxebizitzaren barruan sartzen direnak. Udalak dio auzokideak aurkeztutako proiektuak araudian ezarritakoa betetzen duela, baina argi dago zerbait ez zela behar bezala egin. Q24/234.

- Ikertutako kexa – [Ebazpena emanda](#) – Ez onartuta.

Arroizko Udalari gomendatzea hirigintza-arloan dituen eskumenak balia ditzan eta egindako instalazioak segurtasun, osasungarritasun eta apaindura publikoko araudia eta baldintzak betetzen dituen egiazta dezan.

- Bi herritarrek kexa aurkeztu dute Obanosko Udalak ez duelako jardun urteetan lursail baten barruan dagoen eta euri-uraz bete den igerileku batek dakarren osasungaitasun-egoeraren aurrean. Adierazi dutenez, eskabide bat aurkeztu dute lurzati horren jabeak erabiltzeko, kontserbatzeko eta birgaitzeko legeko



betebeharrak betetzeko behar diren neurriak har ditzala, baina ez dute erantzunik jaso. Q24/534.

- Ez da eskubideen urratzerik hauteman – Berririo irekita – Kexa izapidetzean zehar ebatzita.
- Herritar batek kexa jarri du Larraungo Udalak duela hamalau urte baino gehiago Albiasuko etxebizitza baterako egindako lehen okupazioko lizentzia-eskaera bati erantzun ez diolako. Interesdunaren buruz, lizentzia administrazioaren isiltasunez eman da, baina ziurtagiri egokia bidaltzeko eskatu du. Q24/563.

- Ikertutako kexa – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.

Larraungo Udalari gogorraztea herritarren idazkiei garaiz eta behar bezala erantzuteko legezko betebeharra duela.

Larraungo Udalari gomendatzea interesdunaren 2009ko ekainaren 29ko eta 2023ko azaroaren 14ko idazkiei lehenbailehen erantzun diezaien.

- Bi herritarrek kexa aurkeztu dute Galipentzuko Udalak ureztatzeko putzu bat zultzeko obra-lizentzia eskatzeko prozeduran jarritako oztopoengatik. Beren ustez, udalak ez du arduraz jokatu, eta irizpiderik gabeko dokumentazioa eskatu diete, prozedura bidegabe luzaturik. Q24/571.

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

- Herritar batek kexa aurkeztu du, Luzaideko Udalak ez duelako jardun anaia lizentziarik gabeko eraikuntzak egiten ari delako jabekidea den lursail batzuetan, eta lursail horiek aldatzen ari delako gainerako jabekideen baimenik gabe eta horien kaltetan. Era berean, adierazi du ez dagoela ados eraikuntza horiek katastroan lizentziarik gabe inskribatuta agertzearekin. Q24/635.

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

- Autoeskola batek kexa jarri du, Iruñeko Udala atzeratu egin delako duela zazpi hilabete egindako lizentzia-eskaera batzuk ebatzen, herriko lursail bat pistan gidatzeko praktikak egiteko erabiltzeko helburuz. Q24/642.

- Ikertutako kexa – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.



Iruñeko Udalari gogoraraztea hirigintza-lizentzien eskaerak garaiz eta behar bezala ebazteko legezko betebeharra duela, horretarako beharrezkoak diren neurriak hartuta, eta gomendatzea, atzerapenik gabe, kexaren egileak aurkeztutakoak ebatz ditzan.

- Herritar batek kexa aurkeztu du Eguesibarko Udalak ez duelako jardun ondoko etxebizitza batean lizentziarik gabeko obrak egin dituztela eta. Aurkeztu diren eskabideei erantzuteko eta, hirigintza-araudia betetzeko xedez, egiten ari diren jarduketan berri ahalik eta azkarren emateko eskatu du, ez bakarrik terrazei dagokienez, baita etxebizitzaren barrualdeari dagokionez ere. Q24/671.

- Ikertutako kexa – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.

Eguesibarko Udalari gomendatzea interesdunari idatziz jakinaraz diezaion hirigintzako legezkoasuna babesteko eta urratutako ordena berrezartzeko jarduketak zein diren, salaketen ondorioz egin direnak eta horietan mahairatutako gaiei buruzkoak.

Eguesibarko Udalari gogoraraztea garaiz eta behar bezala erantzun behar diela lurralde- eta hirigintza-informazioa eskuratzeko eskaerei.

Eguesibarko Udalari gomendatzea, legez aurreikusitako epea gainditu denez, berariaz eta arrazoituta erantzun diezaion interesdunak 2024ko maiatzaren 28an egindako lurralde- eta hirigintza-informaziorako sarbide-eskaerari.

- Herritar batek kexa aurkeztu du, Agoizko Udalak ez diolako utzi hirigintza-salaketa bat erregistratzen auzokideek egindako obra batzuen inguruan, obra horiek udal-ordenantzen aurkakoak baitira eta bereziki kalte egiten baitiote. Q24/682.

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

- Herritar batek kexa jarri du Corellako Udalak ez duelako jardun inguruko bizilagunek instalatutako bi tximiniek eragindako eragozpenen aurrean, lizentziarik izan gabe. Adierazi duenez, bi eskabide aurkeztu ditu udalean, baina ez diote erantzun. Adierazi duenez, bi eskabide aurkeztu ditu udalean, baina ez diote erantzun. Q24/740.

- Kexa izapidetzean zehar ebatzita.



- Herritar batek kexa aurkeztu du, Berriozarko Udalak ez diolako erantzun interesdunak aurkeztu duen eskabide bati. Bertan, eraikinean behar bezala egin ez diren eta bere jabetzari eragiten dioten obra batzuk egin direla salatu du. Q24/860.
 - Kexa izapidetzean zehar ebatzita.
- Herritar batek kexa aurkeztu du, Vianako Udalak ez dituelako beharrezko neurriak hartu garajearen ondoan dagoen eraikina auri-egoeran dagoelako, kontserbazio- eta segurtasun-gabezia larriak dituelako, bide publikora materiala erortzeko arriskua duelako, baita eraisteko arriskua ere. Kexagileak eskatu du higiezinaren jabeari eska dakiola beharrezkoak diren babes-obrak egin ditzala, eta udalak jardun behar duela dio, aurrekoa betetzen ez bada. Q24/936.
 - Kexa izapidetzean zehar ebatzita.
- Herritar batek kexa aurkeztu du, Iruñeko Udala berandutzen ari delako negozio bat irekitzeko obra-lizentziaren eskaera ebazten, eta horrek obrak gibelatu dizkio, jarduerari ekitea eragotzi dio eta alokairu- eta mailegu-gastuei aurre egitera behartzen du, proiektuaren bideragarritasuna arriskuan jarrita. Q24/949.
 - Kexa izapidetzean zehar ebatzita.
- Tuterako jabeen erkidego batek kexa aurkeztu du, etxebizitza baten jabea jaraunspenik gabe hil ondoren, inork ez duelako bere gain hartu etxebizitza mantentzea, ezta sute bat izan ondoren dituen osasungarritasun-arazoak ere, metatzen dituen zorrez gain. Udalarekin eta Nafarroako Gobernuarekin harremanetan jarri dira eragindakoa, erantzunik eta konponbiderik jaso gabe. Q24/966.
 - Ikertutako kexa eta izapidetzen.
- Herritar batek kexa jarri du Iruñeko Udalak ez duelako neurri egokirik hartu 2018an auzokide batek eremu komun batean jarritako teilatu bat kendu ez duelako. Jabekideen erkidegoaren errekerimenduak gorabehera, udalak jarduketak artxibatu dituela azaldu du, obrak amaitu zirenetik 4 urteko epea igaro delako. Q24/1033.
 - Ikertutako kexa – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebehargogorazpenik.



- Herritar batek kexa aurkeztu du, Tuterako Udalak obra handiko lizentzia bat eskatzen diolako ez dagokion eraberritze baten inguruan, obraren hasierako kalifikazioan akats bat egon delako. Akats horren eraginez, obra atzeratu dela eta beharrezko leihoak instalatzea eragotzi diola adierazi du, eta horrek etxebizitzaren bizigarritasunari eragin diola. Kexagilearen ustez, ez da bidezkoa bere gain hartzea administrazio-akatsaren ondorioak. Q24/1053.

- Kexa izapidetzean zehar ebatzita.

- Herritar batek kexa jarri du Garesko Udalak ez duelako jardun bere etxebizitzaren azpiko merkataritza-lokaletan egiten den ibilgailuen sarreran, jardueran eta lizentziarik gabeko obretan. Adierazi duenez, jarduketa horiek zarata-eragozpenak eragiten dizkiete bizilagunei, eta, ondorioz, ezin dutela atsedetik hartu. Q24/1059.

- Ikertutako kexa – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.

Garesko Udalari gogoraraztea lurralde- eta hirigintza-arloko salaketen egileei idatziz jakinarazi behar dizkietela salatutako gertakarien eta jokabideen inguruan egindako jarduketak.

- Herritar batek kexa aurkeztu du, Alesbesko Udalak ez duelako jardun bere etxebizitzaren mugakide den etxebizitza bat eraisteko, eta horrek kalteak eragin dizkiolako bere lursailean, beharrezkoak diren babes-neurriak hartu ez dituelako. Hainbat eskabide bidali, bilera egin eta eraitsitako etxebizitzaren jabeari isunak jartzeko promesak gorabehera, beharrezko obrak ez direla egin adierazi du. Gainera, adierazi du Nafarroako Administrazio Auzitegiaren aurrean helgitea jarri ondoren, udalak erantzun gabe jarraitzen duela, auzitegiaren errekerimenduak bazter utzita. Q24/1069.

- Ikertutako kexa – [Ebazpena emanda](#) – Erantzuteke.

Alesbesko Udalari gomendatzea ebatz dezan kexaren egileak 2024ko martxoaren 1ean aurkeztutako eskabidearen inguruan. Horren bidez, hirigintza-izaerako errekerimendu bat betearazteko beharrezko neurriak hartzeko eskatu zen, eta bidezkoa dena jakinarazi beharko zaio kexaren egileari, ebazpen honen oinarrietan adierazitako baldintzetan.

- Herritar batek kexa aurkeztu du Esteribarko Udalak, 2020an bere lursailean dagoen teilatua konpontzeko baimena eman ondoren, eraiki zuen ataripe gehigarri bat eraisteko agindu ziolako, lurzoru urbanizaezinean dagoela argudiatuz. Adierazi



duenez, zenbait kexa aurkeztu arren, bere zioak ezetsi direla eta, hainbat urtez berririk gabe egon ondoren, zigortu egin dutela. Egoera horrek babesgabetasuna eragiten diola uste du, eta eraikuntzari eusten uzteko eskatu du. Q24/1119.

- Ikertutako kexa – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebehargogarazpenik.
- Herritar batek kexa aurkeztu du, Lurralde Kohesiorako Departamentuak ez duelako jardun Berako Udalak bide publiko batean horma bat legez kanpo eraiki duela eta. Adierazi duenez, obra horrek ez du araudia betetzen, eta, horregatik, hirigintza-legezkotasuna babesteko espedientea hasteko eskatu du. Gainera, gaiari buruz egindako idazkiei ere ez die erantzun udalak. Q24/1147.

- Ikertutako kexa – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.

Lurralde Kohesiorako Departamentuari gomendatzea berariaz eta behar bezala ebatz dezala kexagileak aurkeztutako salaketa, lurzoru urbanizaezinean legez kanpokotzat jotzen duen horma bat eraikitzeari buruzkoa.

- Elkarte batek kexa aurkeztu du Tuterako ohiko etxebizitzaren ondoko lursail batean egiten ari diren obrek bikote bati eragiten dizkioten kalteengatik. Harritzekoa da udalak askotan iritzia aldatu izanak obra horiei buruz, geldiarazi egin baititu eta, ondoren, enpresa eraikitzaileari lizentziak eman baitizkio berriro. Obrak geldiarazteko eskatu dute, irregulartasunak gertatu direlako. Q24/1154.

- Ikertutako kexa – Ebazpena 2025ean emanda – Erantzuteke.
- Bi jabeen erkidegok kexa jarri dute, Iruñeko Udalak ez dituelako aintzat hartu 2022ko abenduak agindu baten ziozko obra subsidiarioak egiteko eskaerari lotuta, aldameneko eraikin batek su hartu ondoren, eta kontserbazio- eta babes-neurriak hartzeko. Azaldu dutenez, eraikin horien egoera kezkagarria da, segurtasun, estankotasun eta bizigarritasun arazoak dituzte, eta horrek egoiliarren osotasunari eta osasunari eragiten die. Gainera, azaldu dutenez, bilera egiteko eskatu da zenbait alditan, baina ez dute erantzunik jaso. Q24/1263.

- Kexa izapidetzean zehar ebatzita.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Enerizko Udala atzeratu egin delako pellet-tximinia bat jartzeko eta balkoian itxitura bat legeztatzeako eskatutako lizentzia ematen. Adierazi du antzeko instalazio ugari daudela udalerrian, baina bera



bakarrik ari dela arazoak izaten, eta hori bidegabea eta kaltegarria dela uste du. Q24/1265.

- Ikertutako kexa – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebehargogorazpenik.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Murchanteko Udalak ez dielako erantzuten egindako eskaerei. Azaldu du obra-lizentzia eskatu zuela, baina, aldi berean, konturatu zela eskaera hori okerra zela, eta, horregatik, eskabidea bat egin zuela lizentzia baliogabetzeko eskatuz eta udalak emandako tratuarekin ados ez zegoela adieraziz. Kontuan hartuta eskabide horri emandako erantzuna ez datorrela bat arauz eskatutakoarekin, beste eskabide bat aurkeztu zuen, baina ez diote erantzun. Q24/1308.
- Ikertutako kexa – Ebazpena 2025ean emanda – Onartuta.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du Enerizko Udalak ez dielako erantzun bere bizilagunek egindako obren inguruan egindako eskaerei eta salaketei. Q24/1315.
- Ikertutako kexa izapidetzen.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, bere etxebizitzako atea aldatzeko obra-lizentzia eskatuta, Enerizko Udalak esan diolako altuerak ordenantzan ezarritako baldintzak bete behar dituela, hau da, 1,5 metroko gehieneko altuerakoak izan behar direla. Hala balitz, herriko ate guztiak arauz kanpo leudekeela adierazi du, berea barne. Beraz, udalaren eskakizun hori okerra dela uste du. Q24/1320.
- Ikertutako kexa – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebehargogorazpenik.

D) Beste batzuk:

- Herritar batek kexa aurkeztu du Iruñeko Udalak ukatu egin diolako bere etxebizitzaren ondoan titulartasun pribatuko kalezulo batera sartzea eragozten edo mugatzen duten neurriak hartzea, auzi zibila delako. Kexagilearen ustez, eskrituretan jasota dago ate batzuk jarri behar direla, eta lehen patronatu bat zegoen, bertan ezarritakoa betetzeaz arduratzen zena. Sarrera librea dela eta, maskoten gorotzak daudela eta ibilgailuak aparkatzen dituztela azaldu du. Q24/613.



- Ikertutako kexa – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebehargogorazpenik.
- Herritar batek kexa jarri du, Zangozako Udalak baratze bat hiri-lur gisa kalifikatu duelako, gainbalioaren zerga aplikatzeko salmentagatik edo lurralde-kontribuzioagatik, baina landa-eremutzat jotzen du, zerbitzuak ematea ukatzeko xedez. Haserre dago inkongruentzia horregatik, eta zergak baldintza horietan kobratzearen legezkotasunari buruzko argibideak eskatu ditu. Q24/1416.
- Ikertutako kexa eta izapidetzen.

3.2.36. Etxebizitza.

2024an, etxebizitzaren gaiarekin lotutako **88** kexa aurkeztu ziren.

Kexetan honako gertakari hauek jakinarazi ziren:

A) Errentamenduak:

- Herritar batek kexa jarri du alokairu kontratua iraungi zitzaienez ezin duelako etxebizitza bat berreskuratu. Adierazi du prozedura judiziala etenda dagoela, egungo egoiliarak zaurgarritzat jo direlako. Beren egoera gero eta okerragoa dela (desgaitasun aitortua du, 3 urteko haur bat eta alokairuagatik zenbateko handia ordaintzen du) eta etxebizitza lehenbailehen berreskuratu behar dutela dio. Q24/799.
- Kexa ez da onartu, eskumen faltagatik (ordena judizialaren autua).
- Plataforma batek kexa jarri du Nasuvinsak landa eremuetan kudeatzen dituen etxebizitzaren alokairuaren prezioagatik. Eremu horietako udalerrri jakin batzuetan, etxebizitza libreen alokairu prezioa etxebizitza babestuen baino nabarmen txikiagoa dela azaldu du. Adierazi du landa etxebizitza publikoa babesteko politika egitean ez zaiola erreparatu horren ezaugarri diren elementu bereziei (prezioa, eraikitze moduak, adjudikazioa, eta abar). Q24/847.
- Ikertutako kexa – [Ebazpena emanda](#) – Ez onartuta.

Etxebizitzako, Gazteriako eta Migrazio Politiketako Departamentuari iradokitzea, Landa Etxebizitza Publikoak Plataformak aurkeztutako kexaren harira, lege aldaketa bat bultzatzea etxebizitza babestuen alokairu prezioek alde handiagoak izan ditzaten Nafarroako eremu batzuetan eta besteetan, eremu bakoitzaren merkatu errealtateen



arabera, eta, bereziki, despopulazioaren fenomenoak jasaten duten landa eremuetan etxebizitza eskuratzeko sustapen irizpideekin.

B) Etxebizitza erosteko, alokatzeko eta zaharberritzeko laguntza publikoak:

- Herritar batek kexa aurkeztu du, Etxebizitzako, Gazteriako eta Migrazio Politiketako Departamentuak, alabari Emanzipa laguntza aitortu badio ere (ondorioak 2023ko ekainaren 1etik aurrera), ez diolako lehenengo hilerokoa ordaindu. Azaldu du laguntza eman zela uztailean jakinarazi ziotela, eta, beraz, orduan aurkeztu zituela ekaineko eta uztaileko errentamenduaren ordainagiriak. Uztaileko hilerokoa baino ez zaio ordaindu. Haren arabera, ekainean oraindik laguntza eman zela jakinarazi ez zioten heinean, ezin zuen jakin laguntza hori jasotzeko eskubidea zuenik. Gaineratu du kexa jarri duela, baina ez duela erantzunik jaso. Q24/213.

- Ikertutako kexa – [Ebazpena emanda](#) – Ez onartuta.

Gogorazaraztea Etxebizitzako, Gazteriako eta Migrazio Politiketako Departamentuari legez behartuta dagoela herritarren gora jotzeko errekurtsioei eta idazkiei garaiz eta behar bezala erantzutera.

Gomendatzea Etxebizitzako, Gazteriako eta Migrazio Politiketako Departamentuari, inguruabarrak kontuan hartuta, interesdunaren gora jotzeko errekurtsioa baiets dezala, eta, horren ondorioz, interesdunari ordain diezaiola 2023ko ekaineko Emanzipa laguntzari dagokion zenbatekoa.

- Herritar batek kexa aurkeztu du Etxebizitzako, Gazteriako eta Migrazio Politiketako Departamentuak ez duelako ordaindu bere gurasoei etxebizitza birgaitzeko emandako dirulaguntzaren zenbateko osoa. Jakinarazi zaionaren arabera, dirulaguntzaren % 50 baino ez zaio ordaindu, aitaren jaraunspenaren onarpena ez zuelako aurkeztu hura hil eta bi hilabeteko epean. Dokumentazioa lau hilabetera aurkeztu zuela dio, ezin izan zuelako epe laburragoan aurkeztu. Gaineratu du erreklamatu duela gainerako zenbatekoa, baina ez duela erantzunik jaso. Q24/219.

- Ikertutako kexa – [Ebazpena emanda](#) – Ez onartuta.



Gogoraztea Etxebizitzako, Gazteriako eta Migrazio Politiketako Departamentuari legez behartuta dagoela aurkezten zaizkion gora jotzeko errekursoei garaiz eta behar bezala erantzutera.

Gomendatzea Etxebizitzako, Gazteriako eta Migrazio Politiketako Departamentuari lehenbailehen ebatz dezala interesdunaren amak 2023ko urriaren 18an aurkeztutako gora jotzeko errekurtoa, zeina higiezin bat birgaitzeko obrak egiteko emandako dirulaguntzaren % 50 soilik ordaintzeko erabakiaren aurka aurkeztu baitzuen.

Iradokitzea Etxebizitzako, Gazteriako eta Migrazio Politiketako Departamentuari interesdunari edo haren amari aukera eman diezaiola birgaitze obren xede den higiezinaren erregistro titulartasuna aldatu dela frogatzeko eta, frogatuz gero, 2023ko urtarrilaren 20an espedientearen sustatzaile hilari dagokion dirulaguntzaren zatia ordaintzeko.

- Herritar batek kexa jarri du, alokairuaren ordainagiriak David alokairurako laguntza jasotzeko aurkeztu baditu ere, Etxebizitzako, Gazteriako eta Migrazio Politiketako Departamentuak oker kudeatu dituelako, eta horregatik ez duelako hilerokorik kobratu. Jakinarazi du idazki ugari aurkeztu dituela gertatutakoa argitzeko, baina ez duela erantzunik jaso edo ez dela akatsa zuzendu. Q24/271.
 - Interesdunak atzera egin du.
- Herritar batek kexa jarri du ezin dituztelako bera eta bere ama bizi diren eraikinean egingo diren birgaitze lanak ordaindu. Azaldu du bizitzeko gutxieneko diru sarrera jasotzen duela eta, amak, berriz, alarguntza pentsioa, eta, beraz, ezin dutela ordaindu aurrerapen gisa eskatutako zenbatekoa ere. Badaki dirulaguntzak daudela mota horretako obretarako, baina ordainketak egin ondoren ematen dira. Adierazi du Iruñeko Udalaren Etxebizitzak Birgaitzeko Bulegora jo dutela, baina bertatik ez zaiela irtenbiderik eskaini. Q24/288.
 - Ikertutako kexa – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebehargogorazpenik.
- Herritar batek kexa aurkeztu du Etxebizitzako, Gazteriako eta Migrazio Politiketako Departamentuak DAVID alokairurako laguntzaren hileroko bat ukatu diolako, epeen malgutasunik eza dela eta. Azpimarratu du, arazo ekonomiko larri baten ondorioz, egun batzuk beranduago ordaindu zuela otsaileko errenta, hain zuzen ere, martxoaren 1ean. Bankuak ez zuen egiaztagiria martxoaren 4ra arte jaulki.



Egun horretan saiatu zen otsaileko laguntza eskaera tramitatzen, baina sistema informatikoak ez zion utzi, epez kanpo zegoelako. Bestalde, errenta ordaindu izanaren hileroko banku egiaztagiria modu telematikoan aurkeztu beharra kritikatu du, diskriminatzailea baita ordenagailurik ez dutenentzat, Internetarako sarbide erregularrik ez dutenentzat eta teknologia berriak menderatzen ez dituztenentzat. Q24/302.

- Ikertutako kexa – [Ebazpena emanda](#) – Ez onartuta.

Iradokitzea Etxebizitzako, Gazteriako eta Migrazio Politiketako Departamentuari etxebizitza alokatzeagatiko kenkariak aldeztu aurretik ordaintzeko eskaera egiteko prozedura alda dezala (David programa), alokairuaren ordainagiriak aurkezteko epea luzatze aldera.

Gomendatzea Etxebizitzako, Gazteriako eta Migrazio Politiketako Departamentuari etxebizitza alokatzeagatiko kenkari aurreratueta (David programa) alokairuaren hileko ordainketa egiaztatzen duten banku egiaztagiria modu tradizionalen zein elektronikoen aurkeztu ahal izatea.

- Herritar batek kexa aurkeztu du Etxebizitzako, Gazteriako eta Migrazio Politiketako Departamentuak DAVID laguntzaren hileroko bat ukatu diolako; izan ere, akatsa egin, eta etxebizitzaren errentamenduaren ordainagiri gisa osasun prestazio baten ordainagiria txertatu du —prestazio horregatik alokairuaren pareko ordainketa egin zuen—. Kritikatu du ez diotela uzten justifikazio agiri zuzena aurkezten eta, horrela, egindako akatsa zuzentzen. Q24/423.

- Ikertutako kexa – [Ebazpena emanda](#) – Ez onartuta.

Iradokitzea Etxebizitzako, Gazteriako eta Migrazio Politiketako Departamentuari, interesdunak errentamenduaren ordainagiria aurkeztu ondoren, DAVID laguntzaren hilerokoa ordain dezala -prestazio sanitario baten ordainagiria oker aurkezteagatik ukatu zitzaion laguntza-.

- Herritar batek kexa aurkeztu du Nasuvinsan ezin izan duelako aurrez aurreko hitzordurik lortu David programaren laguntza berritzeko. Azaldu du hitzordua telefonoz zein telematikoan eskatzen saiatu dela, baina ez duela lortu. Arreta jasotzeko atzerapenak hainbat kalte eragiten dizkiola dio, bost hilabetez ezin izan baitu laguntza jaso. Q24/476.



- Ikertutako kexa – Erakundeak Administrazioetik jasotako informazioa helarazi zion kexaren egileari, alegazioak egin zitzaizkion. Alegaziorik jaso ez denez, amaiera eman zaio jarduketari, eta hala jakinarazi zaio interesdunari.
- Herriar batek kexa jarri du, Etxebizitzako, Gazteriako eta Migrazio Politiketako Departamentua atzeratzen ari delako duela sei hilabete baino gehiago jarritako gora jotzeko errekurso bat ebatzen —35 urtetik beherakoentzako etxebizitza erabilia erosteko dirulaguntzaren eskaera ukatu zitzaizkion jarri zuen—. Q24/522.
- Kexa Administrazioarekin egindako izapidetzean zehar ebatzita – Berrito irekita – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebeharrak.
- Herriar batek kexa jarri du, Etxebizitzako, Gazteriako eta Migrazio Politiketako Departamentuak ezetsi egin duelako alokairuko etxebizitza ez ordaintzeagatik errentak konpentsatzeko eskaera —abenduaren 22ko 37/2020 Errege Lege Dekretuaren bigarren xedapen gehigarrian dago jasota—, ez baitira bete aurreikusitako inguruabarrak. Q24/620.
- Kexa ez da onartu, kexa egilearen datu faltagatik.
- Herriar batek kexa aurkeztu du auzo unitateak eman dion arretagatik, bizi den gelaren alokairua ordaintzeko laguntza bat dela eta. Gizarte langilearen jarduna ikuskatzeko, laguntza eskatzen uzteko eta legozkiokoen baliabideei eta laguntzei buruzko informazio egokia emateko eskatzen du. Q24/696.
- Ikertutako kexa – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebeharrak.
- Herriar batek kexa jarri du, Etxebizitzako, Gazteriako eta Migrazio Politiketako Departamentua atzeratzen ari delako gora jotzeko errekurso bat ebatzen — Etxebizitzaren esparruan eta garraioen arloan kalteberatasun sozial eta ekonomikoko egoerei aurre egiteko premiazko neurrien abenduaren 22ko 37/2020 Errege Lege Dekretuaren bigarren xedapen gehigarrian aurreikusitako konpentsazio eskaera baten ezespenaren aurka jarri zuen—. Q24/764.
- Ikertutako kexa – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.

Gogoraraztea Etxebizitzako, Gazteriako eta Migrazio Politiketako Departamentuari legez behartuta dagoela aurkeztu zaizkion gora jotzeko errekursoei garaiz eta behar bezala erantzutera.



- Herritar batek kexa aurkeztu du Etxebizitzako, Gazteriako eta Migrazio Politiketako Departamentuak DAVID laguntzaren bi hileroko ukatu dizkiolako. Lehenengoaren kasuan, aditzera eman du akatsa egin, eta etxebizitzaren errentamenduaren ordainagiri gisa osasun prestazio baten ordainagiria txertatu zuela. Bigarren hilerokoari dagokionez, azaldu du dokumentu bat behar bezala aurkeztu zela egiaztatzeko bere esku zeuden neurriak hartu zituela, baina administrazioak hurrengo hilerara arte ez ziola jakinarazi ez zela arrakastaz erregistratu laguntzaren aplikazioan. Q24/765.

- Ikertutako kexa – [Ebazpena emanda](#) – Ez onartuta.

Iradokitzea Etxebizitzako, Gazteriako eta Migrazio Politiketako Departamentuari, interesdunak errentamenduaren ordainagiria aurkeztu ondoren, DAVID laguntzaren hilerokoa ordain dezala —ez zitzaion ordaindu, errentamenduaren ordainagiria ez zelako behar bezala erregistratu horretarako erabilitako aplikazioan—.

- Herritar batek kexa aurkeztu du Etxebizitzako, Gazteriako eta Migrazio Politiketako Departamentuarekin harremanetan jartzeko izaten ari den zailtasunengatik. Emanzipa laguntzari lotutako gestio batzuk egitean izan dituen zenbait arazo konpondu nahi ditu. Q24/826.

- Ikertutako kexa – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.

Gomendatzea Etxebizitzako, Gazteriako eta Migrazio Politiketako Departamentuari behar diren neurriak har ditzala Emanzipa eta David laguntzei lotutako kontsultei atzerapenik gabe erantzungo zaiela bermatzeko, kontsulta horiek egiten diren urteko garaia edozein dela ere.

- Herritar batek kexa jarri du Etxebizitzako, Gazteriako eta Migrazio Politiketako Departamentuak David laguntza berritzea ukatu diolako, alaba adin nagusiko bihurtu delako. Defendatzen du ikaslea eta ekonomikoki mendekoa dela, eta, beraz, familia unitateko kide izaten jarraitu beharko lukeela familiaren diru sarrerak kalkulatzeko. Q24/967.

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

- Herritar batek kexa jarri du Etxebizitzako, Gazteriako eta Migrazio Politiketako Departamentuak bizi den babes ofizialeko etxebizitzaren alokairurako dirulaguntza



murritz duela; izan ere, alaba bati ikasketa beka batzuk eman zitzaizkion eta alaba hori familia unitateetik kanpo geratu da familiaren diru sarrera haztatuak kalkulatzeko. Dioenez, horrek familia etxebizitza galtzeko etengabeko arriskuan jartzen du, eta seme-alaba txikiaren hezkuntza-etorkizuna kolokan jartzen du. Etxebizitza mantentzea edo ikasketak luzatzea aukeratu behar du nahitaez. Q24/971.

- Ikertutako kexa – [Ebazpena emanda](#) – Ez onartuta.

Iradokitzea Etxebizitzako, Gazteriako eta Migrazio Politiketako Departamentuari etxebizitza babestuen errentariei emandako dirulaguntza aitortzeko eta kuantifikatzeko kontuan hartutako familia unitatearen diru sarrera haztatuak kalkulatzeko, familia unitate horretako kide batzuei emandako ikasketa beka edo laguntzei dagozkien zenbatekoak ez sartzeko beharrezko neurriak sustatu eta har ditzala, horiek hezkuntzarako eta berdintasunerako eskubideak bermatzearekin lotuta daudelako.

Gomendatzea Etxebizitzako, Gazteriako eta Migrazio Politiketako Departamentuari, kasu honetan, bekaren hartzailea 20 urteko alaba denez, eta legez familia unitateko kide gisa zenbatzen ez denez, haren diru sarrerak kanpoan uzteko babes ofizialeko etxebizitzaren errentamendurako dirulaguntza kalkulatzeko.

- Herritar batek kexa aurkeztu du Etxebizitzako, Gazteriako eta Migrazio Politiketako Departamentuak tutoretzapeko apartamentua ordaintzeko jasotzen ari zen dirulaguntza eten diolako. Alegatu du ez duela laguntza eteteari buruzko jakinarazpenik jaso, eta ez dakiela zergatik. Q24/1140.

- Interesdunak atzera egin du.

- Herritar batek kexa aurkeztu du Etxebizitzako, Gazteriako eta Migrazio Politiketako Departamentuak uko egin diolako Emanzipa programako hileko alokairuaren ordainagiria jasotzeari. Departamentuak alegatu du formatua ez dela baliozkoa eta aurkezteko epea amaitu dela. Adierazi du urteak daramatzala ordainagiriak formatu berean bidaltzen, eragozpenik gabe, eta, horri buruzko informazioa eskatzen duenean, ez diotela ematen. Q24/1150.

- Kexa izapidetzean zehar ebatzita.



- Herritar batek kexa jarri du, Etxebizitzako, Gazteriako eta Migrazio Politiketako Departamentua atzeratzen ari delako gora jotzeko errekurtsio bat ebazten — 35 urtetik beherakoentzako etxebizitza erabilia erosteko dirulaguntzaren eskaera ukatu zitzaiolako jarri zuen—. Q24/1152.
 - Kexa izapidetzean zehar ebatzita.
- Bi herritarrek kexa jarri dute, Etxebizitzako, Gazteriako eta Migrazio Politiketako Departamentuak ukatu egin zielako 35 urtetik beherakoentzako etxebizitza erabilia erosteko dirulaguntzaren lehen eskaera bat, salerosketa kontratu bat ez jasotzeagatik, eta bigarren eskaera bat, salerosketa kontratuaren alde aurreko administrazio oniritzia ez jasotzeagatik. Uste dute administrazioaren erabaki horiek administrazioak informazio eskasa ematearen edo asistentzia faltaren ondorio direla. Q24/1266.
 - Ikertutako kexa – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebehargogorazpenik.
- Herritar batek kexa aurkeztu du, Etxebizitzako, Gazteriako eta Migrazio Politiketako Departamentuak ukatu egin diolako Emanzipa programa berritzea, alaba adingabea familia unitateko kide gisa zenbatu ez duelako. Q24/1267.
 - Interesdunak atzera egin du.
- Bi herritarrek kexa aurkeztu dute ez daudelako ados etxebizitza babestu bat alokatzeko emandako dirulaguntzarekin. Gainera, ez zaizkie bi dirulaguntza osagarri aitortzen. Horietarako eskubidea izango lukete, alde batetik, kategoria bereziko familia ugaria izateagatik eta, bestetik, gizarte integrazioko etxebizitza programaren (VAIS) parte izateagatik. Ijito etniakoak izateagatik diskriminatuak izaten ari direla iruditzen zaie, baita arrazoi beragatik behar bezala artatu ez dituztela ere. Q24/1280.
 - Ikertutako kexa – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebehargogorazpenik.

C) Bizigarritasun-zedula:

- Herritar batek kexa jarri du, Murchanteko Udala atzeratzen ari delako duela urtebete baino gehiago eskatutako bizigarritasun zedula ematen. Azaldu du dokumentazio guztia aurkeztu duela eta bisita teknikoaren zain dagoela, baina



espedientea hilabeteko epean iraungitzen dela, eta, bisita hori egiten ez bada, berriz egin behar dituela izapide guztiak. Premiazkoa zaio zedula lortzea, adibidez, horniduren alta egiteko. Q24/484.

- Ikertutako kexa – Erakundeak Administrazioetik jasotako informazioa helarazi zion kexaren egileari, alegazioak egin zitzaizkion. Alegaziorik jaso ez denez, amaiera eman zaio jarduketari, eta hala jakinarazi zaio interesdunari.

D) Etxebizitza Babestuaren Eskatzaileen Zentsua eta etxebizitzak esleitzea:

- Bi herritarrek kexa jarri dute, Etxebizitzako, Gazteriako eta Migrazio Politiketako Departamentuak ukatu egin dielako behin-behinean adjudikatutako etxebizitza babestua erosteko kontratu bat sinatzeko baimena; izan ere, ezin izan dute egiaztatu, adjudikazio prozedura hasi zen egunean (2023ko ekainaren 1ean), erroldan izena ematean jaso zuten higiezin desegokiaren titulartasuna. Adierazten dute testamentua eta jarauntsiaren onarpena aurkeztu zituztela, baina ez zirela onartu. Jabetza Erregistroan egindako inskripzioa ere ez zela onartu kritikatu dute, ekainaren 1a baino geroagokoa delako, nahiz eta tituluaren data adjudikazioa baino lehenagokoa izan. Q24/8.

- Ikertutako kexa – [Ebazpena emanda](#) – Ez onartuta.

Iradokitzea Etxebizitzako, Gazteriako eta Migrazio Politiketako Departamentuari behar diren neurriak har ditzala Etxebizitzako, Gazteriako eta Migrazio Politiketako sailburuaren abenduaren 15eko 151E/2023 Foru Agindua ondorioz gabe uzteko, eta, eztabaidagai den etxebizitza babestua adjudikatzeko prozedurari begira, egiaztatutzat jotzea kexaren egileei etxebizitza babestuaren eskatzaileen erroldako inskripzioan 12 puntu emateko erabili den irizpidea.

- Herritar batek kexa aurkeztu du, alde batetik, etxebizitza babestuaren eskatzaileen erroldako inskripzio datuak eguneratzeko eta duela gutxi bi inguruabar berri gehitzeko izaten ari den arazoengatik (genero indarkeriaren biktimaren egiaztagiria lortzea eta haur bat izatea), eta, bestetik, bere lau seme-alabekin batera etxebizitza babestu bat eskuratzeko beharragatik, bizileku duen etxebizitza uzteko eskatu zaiolako eta etxebizitza bat merkatu librean eskuratzeko baliabiderik ez duelako. Q24/96.

- Ikertutako kexa – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.



Gomendatzea Etxebizitzako, Gazteriako eta Migrazio Politiketako Departamentuari har ditzala Nasuvinsa enpresa publikoaren bulegoetan aurrez aurreko arretaren eskari guztiari erantzun ahal izateko beharrezkoak diren neurriak.

Gomendatzea Etxebizitzako, Gazteriako eta Migrazio Politiketako Departamentuari, dagoen eskaera kontuan hartuz, neurriak har ditzala, herritarrei etxebizitza bat izateko eskubidea bermatze aldera.

- Herritar batek kexa jarri du; izan ere, Maristas Ilren adjudikazio prozedurako etxebizitza babestuen aukeratu ondoren, partaide batzuei ez zaizkie balioztatu bere garaian alegatu eta baremoan ezarritako puntuazio jakin batzuk, eta etxebizitza horiek adjudikatzeko eskubidea galdu dute. Horrez gain, etxebizitza horiek ez zaizkie eskaini zerrendako hurrengo adjudikaziodunei, ordurako gainerako etxebizitzaren artean jada aukeratuta baitzituzten sustapeneko beste etxebizitza batzuk, etxebizitza haiek nahiago izatea posible izan arren eta azkenean lortuko dituztenek baino puntuazio handiagoa izan arren. Eskatu du baremoaren alderdi puntuagarriak egiaztatzea behin betiko adjudikazioa eta etxebizitzaren hautaketa baino lehen, eta administrazioak hautatzeko irizpideak ezartzea, sustatzaileen esku gera ez daitezen. Q24/176.

- Ikertutako kexa – [Ebazpena emanda](#) – Ez onartuta.

Iradokitzea Etxebizitzako eta Migrazio Politiketako Departamentuari arau neurriak har edo bultza ditzala etxebizitza babestua adjudikatzeko prozesuetan baloratzen diren lehentasun irizpideen kontrola behin betiko adjudikazio egintza eta etxebizitzaren banaketa edo hautaketa baino lehen egin dadin.

- Herritar batek kexa aurkeztu du Etxebizitzako, Gazteriako eta Migrazio Politiketako Departamentuak familiari (bi heldu eta bi haur) babes ofizialeko etxebizitza txikia adjudikatu diolako, alokairuan. Azaldu duenez, etxebizitza txikiena adjudikatu zaie (hiru logela), eta azalera ez da egokia familiaren beharretarako. Q24/226.

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

- Herritar batek kexa jarri du; izan ere, etxebizitza babestuaren eskatzaileen erroldako akats baten eraginez —genero indarkeriaren biktima gisa zegoen ezarrita baremoan—, eta egoera hori egiaztatu ezin zuenez, ukatu egin zaio behin-



behinean adjudikatutako etxebizitza babestuaren errentamendu kontratua sinatzeko baimena. Adierazi duenez, horrelako egoeretan, bigarren buelta moduko bat egin beharko litzateke, eta, hala, prozeduran parte hartzeko aukera eman beharko litzaioke, inskripzioan alegatutako inguruabarren artean egiaztatzeko gai izanen zatekeen puntuazioarekin. Kexaren arabera, etxebizitza hori egokia zen haren alaba desgaituarentzat. Q24/235.

- Ikertutako kexa – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebehargogorazpenik.
- Herritar batek kexa aurkeztu du; izan ere, etxebizitza babestuaren eskatzaileen erroldan izena emanda dago duela hamar urte baino gehiagotik, baina ez du bat eskuratzea lortu. Haren ustez, puntuazioa zehazten duten baremoa eta baldintzak desegokiak direlako eta zaharkituta daudelako gertatu da hori. Gaineratu duenez, 58 puntu edo gehiago ez izanez gero, gaur egun ezin da etxebizitzarik lortu. Q24/274.

- Ikertutako kexa – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.

Gomendatzea Etxebizitzako, Gazteriako eta Migrazio Politiketako Departamentuari eta Iruñeko Udalari, dagoen eskaria kontuan hartuz, neurriak har ditzatela, herritarrei etxebizitza bat izateko eskubidea bermatze aldera.

- Herritar batek kexa jarri du, arazoak izaten ari delako Nasuvinsan aurrez aurreko hitzordu bat lortzeko eta, horrela, etxebizitza babestuaren eskatzaileen erroldan izena emanda dagoela egiaztatzeko, bai eta, beharrezkoa izanez gero, inskripzioko informazioa eguneratzeko ere. Q24/358.

- Ikertutako kexa – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.

Gomendatzea Etxebizitzako, Gazteriako eta Migrazio Politiketako Departamentuari har ditzala Nasuvinsa enpresa publikoaren bulegoetan aurrez aurreko arretaren eskari guztiari erantzun ahal izateko beharrezkoak diren neurriak.

- Herritar batek kexa aurkeztu du, Etxebizitzako, Gazteriako eta Migrazio Politiketako Departamentuak ukatu egin diolako behin-behinean adjudikatu zaion etxebizitza babestu baten erosketa kontratua sinatzeko baimena, etxebizitza babestuaren eskatzaileen erroldan jasota dagoelako guraso bakarreko familiaren



emaitzarik izan. Gehitu du auzo unitatean jaso duen arreta ez dela egokia bere egungo egoerarako, eta ezinezkoa zaiola aurrez aurreko hitzordua lortzea Nasuvinsan. Q24/670.

- Ikertutako kexa – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.

Gomendatzea Etxebizitzako, Gazteriako eta Migrazio Politiketako Departamentuari har ditzala Nasuvinsa enpresa publikoaren bulegoetan aurrez aurreko arretaren eskari guztiari erantzun ahal izateko beharrezkoak diren neurriak.

Gomendatzea Etxebizitzako, Gazteriako eta Migrazio Politiketako Departamentuari eta Iruñeko Udalari, dagoen eskaria kontuan hartuz, neurriak har ditzatela, herritarrei etxebizitza bat izateko eskubidea bermatze aldera.

- Herritar batek kexa jarri du, Iruñeko Udalak eskatzen diolako bere bi seme-alaba nagusiak erroldatuta egotea tokiko erakundeak adjudikatu berri dion gizarte larrialdietarako etxebizitzan. Adierazi du seme-alaba horiek ez zirela familia unitateko kide gisa azaltzen larrialdiko etxebizitzaren eskaeran; haietako bat agertzen zen soilik. Era berean, azaldu du, azken horrek familia unitateko kide izateari utzi ondoren, udalari jakinarazi ziola, eta horrek eragina izan zuela errenta bermatuan eta Nasuvinsako baremoan. Q24/917.

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

- Herritar batek kexa aurkeztu du Uharteko Udalak ez diolako udal etxebizitza baten alokairua berrituko, aplikagarria den araudian aurreikusitako gehieneko diru sarreraren muga gainditzeagatik. Bere diru sarreraren kalkuluan semearen errenta hartzen dela kontuan alegatu du. Hura etxebizitzan erroldatuta egon arren, ez da berarekin bizi, eta, beraz, ez haztatzeke eskatu du. Q24/956.

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

- Herritar batek kexa jarri du Etxebizitzako, Gazteriako eta Migrazio Politiketako Departamentuak 2023an etxebizitza babestua erosteko kontratu bat sinatzeko baimena ukatu ziolako, etxebizitza baten % 50aren titularra zelako. Gainera, ez diote erantzun aurkeztu zuen idazki bati. Bertan, bere inguruabarrak kontuan



hartuta, berriro ere etxebizitza babestuen eskatzaileen eroldan inskribatzeko baimena emateko eskatu zuen, eta, ezinezkoa balitz, hori egin ahal izateko beharrezkoak diren arau aldaketak ezartzeko. Q24/1074.

- Ikertutako kexa – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.

Gogorazarzea Etxebizitza, Gazteria eta Migrazio Politiketako Departamentuari legez behartuta dagoela herritarren idazkiei garaiz eta behar bezala erantzutera.

Gomendatzea Etxebizitzako, Gazteriako eta Migrazio Politiketako Departamentuari interesdunaren 2024ko martxoaren 6ko idazkiari lehenbailehen erantzuteko.

- Herritar batek kexa aurkeztu du Nasuvinsan ezin duelako hitzordurik lortu eroldako inskripzioa eguneratzeko eta eskatu zaion 2023ko errenta aitortpena entregatzeko. Hitzordua hainbat aldiz telefonoz hartzen saiatu arren, azkar agortzen direla dio. Premiazko hitzordua eskatu du, eta eskariari erantzuteko hitzorduak gehitzea. Q24/1078.

- Ikertutako kexa – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.

Iradokitzea Etxebizitzako, Gazteriako eta Migrazio Politiketako Departamentuari beharrezko neurriak har ditzala Nasuvinsako bulegoetan herritarren aurrez aurreko arreta ziurtatzeko.

- Herritar batek kexa jarri du, Etxebizitzako, Gazteriako eta Migrazio Politiketako Departamentua berandutzen ari delako bere familiari etxebizitza babestu bat adjudikatzen. Hiru seme-alabekin batera etxebizitza batean bizi dela azaldu du. Errentak urtero egiten du gora, eta etxebizitza kaltetuta dago. Beste bizitoki bat behar du, baina, nahiz eta 14 urte eman etxebizitza babestuen eskatzaileen eroldan izena emanda, ez zaie bat ere adjudikatzen. Q24/1257.

- Ikertutako kexa – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.

Gomendatzea Etxebizitzako, Gazteriako eta Migrazio Politiketako Departamentuari, dagoen eskaera kontuan hartuz, neurriak har ditzala, herritarrei etxebizitza bat izateko eskubidea bermatze aldera.

- Herritar batek kexa aurkeztu du, Etxebizitzako, Gazteriako eta Migrazio Politiketako Departamentuak ukatu egin diolako bikotekidea prezio tasatuko



etxebizitza baten titularkide izendatzeko aukera. Etxebizitza hori titulu indibidualean adjudikatu zitzaion. Eskaera justifikatuta dagoela iruditzen zaio; izan ere, bikotekidea ere sustapen bereko prezio tasatuko etxebizitza baten adjudikaziodun izan zen titulu indibidualean —uko egin zion—, eta, sustatzailearen gomendioei jarraituz, kexaren egileak uko egin ziolako legokiokkeen dirulaguntzari. Ezezko horregatik ezin dute etxebizitzaren hipoteka batera kudeatu. Q24/1299.

- Ikertutako kexa – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebehargogorazpenik.
- Herritar batek kexa aurkeztu du, Etxebizitzako, Gazteriako eta Migrazio Politiketako Departamentua berandutzen ari delako bere familiari etxebizitza babestu bat adjudikatzen. Azaldu du 2015etik dagoela etxebizitza babestuen eskatzaileen eroldan inskribatuta. Adjudikazioa premiazkoa zaio, seme-alabentzat segurua ez den eremu batean bizi delako. Q24/1350.
- Ikertutako kexa – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebehargogorazpenik.

E) Etxebizitza eskuratzeko beharra:

- Herritar batek kexa aurkeztu du, berehalako utzarazpena dela-eta, emaztearekin eta lau seme-alaba adingabeekin batera bizitzeko etxebizitza bat premiaz eskuratzeko beharra duelako. Azaldu du etxebizitza babestuaren eskatzaileen eroldan inskribatuta dagoela 2013tik, eta Iruñeko Udalari larrialdiko udal etxebizitza eskatu diola, baina ez duela lortu. Q24/134.

- Ikertutako kexa – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.

Gomendatzea Etxebizitzako, Gazteriako eta Migrazio Politiketako Departamentuari eta Iruñeko Udalari, dagoen eskaria kontuan hartuz, neurriak har ditzatela, herritarrei etxebizitza bat izateko eskubidea bermatze aldera.

- Herritar batek kexa jarri du, seme adingabearekin batera bizileku duen etxebizitzaren utzarazpena aurreikusita dagoelako. Azaldu du 2020tik dagoela inskribatuta etxebizitza babestuaren eskatzaileen eroldan, eta inoiz ez zaiola eskaini etxebizitza babesturik. Gaineratu du desgaitasun bat duela aitortua, genero indarkeriaren biktima dela eta ez duela merkatuan etxebizitza bat eskuratzeko baliabide ekonomiko nahikorik. Q24/139.



- Ikertutako kexa – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.

Gomendatzea Etxebizitzako, Gazteriako eta Migrazio Politiketako Departamentuari, dagoen eskaera kontuan hartuz, neurriak har ditzala, herritarrei etxebizitza bat izateko eskubidea bermatze aldera.

- Herritar batek kexa aurkeztu du bere familiak etxebizitza bat eskuratzeko duen beharragatik; izan ere, bizileku zuten etxebizitzatik alde egin behar izan dute, Sanduzelaiko auzo unitateak familia unitatearen egoerari buruzko txosten bat egin ez duelako. Horrez gain, auzo unitate horretan emandako arretagatik eta aurkeztutako instantzia bati jaramonik ez egiteagatik jarri du kexa. Q24/184.

- Ikertutako kexa – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.

Gomendatzea Etxebizitzako, Gazteriako eta Migrazio Politiketako Departamentuari eta Iruñeko Udalari, dagoen eskaria kontuan hartuz, neurriak har ditzatela, herritarrei etxebizitza bat izateko eskubidea bermatze aldera.

- Herritar batek kexa jarri du, 12 eta 14 urteko seme-alabekin gela batean bizi delako duela lau urtetik. Etxebizitza publiko bat lortzeko beharra du, egoera jasanezina baita. Jakinarazi du etxebizitza babestuen eskatzaileen erroldan inskribatuta dagoela 2020tik, eta alokairu libreko bat aurkitzen saiatu dela, baina ez duela lortu. Q24/242.

- Ikertutako kexa – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.

Gomendatzea Etxebizitzako, Gazteriako eta Migrazio Politiketako Departamentuari eta Iruñeko Udalari, dagoen eskaria kontuan hartuz, neurriak har ditzatela, herritarrei etxebizitza bat izateko eskubidea bermatze aldera.

- Herritar batek kexa aurkeztu du harrera programa bat amaitu ondoren bere familia babesgabezia egoeran dagoelako eta ez zaielako arretarik ematen. Adierazi du, alaba eta seme adingabeekin batera, eman zitzaizen gela utzi behar izan zuela, kanean geratu zela eta baztertu egin zutela merkatu libreko etxebizitza guztietan. Bere iritziz, harrera programen ondoren, familiek ez lukete inolako baliabiderik gabe geratu behar. Bere inguruabarrak kontuan hartuta, auzo unitatean behar bezala aholka dezaten eskatu du. Q24/257.

- Kexa izapidetzean zehar ebatzita.



- Herritar batek kexa aurkeztu du; izan ere, kexaren egileak, emazteak eta hiru seme-alaba adingabeek higiezin bat partekatzen dute seme nagusiarekin, haren emaztearekin eta haren bi alabekin —horiek ere adingabeak—. Etxebizitza txiki batean bederatzi pertsona bizitzea jasanezina dela dio. Gaineratu du etxea oso zaharra dela eta hezetasunak dituela, eta horrek eragina duela familiaren osasunean. Nahiz eta etxebizitza babestuaren eskatzaileen erroldan duela hamar urte ingurutik egon inskribatuta, ez zaio inoiz bat ere adjudikatu. Q24/263.

- Ikertutako kexa – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.

Gomendatzea Etxebizitzako, Gazteriako eta Migrazio Politiketako Departamentuari eta Iruñeko Udalari, dagoen eskaria kontuan hartuz, neurriak har ditzatela, herritarrei etxebizitza bat izateko eskubidea bermatze aldera.

- Herritar batek kexa jarri du, emaztearekin eta bi alaba adingabeekin batera bizitzeko etxebizitza bat eskuratzeko beharra duelako, egungo etxebizitza bost kideko beste familia unitate batekin partekatzen baitu. Etxebizitzaren baldintzak bere osasunean eragina izaten ari direla adierazi du. Gaineratu du etxebizitza babestuaren eskatzaileen erroldan inskribatuta dagoela, baina ez duela lortu etxebizitza bat eskuratzeko. Horrez gain, auzo unitatera joan zen arrazoi horrengatik, eta iruditzen zaio ez ziotela behar bezalako arreta eman. Q24/264.

- Ikertutako kexa – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.

Gomendatzea Etxebizitzako, Gazteriako eta Migrazio Politiketako Departamentuari eta Iruñeko Udalari, dagoen eskaria kontuan hartuz, neurriak har ditzatela, herritarrei etxebizitza bat izateko eskubidea bermatze aldera.

- Herritar batek kexa aurkeztu du, alaba adingabearekin batera bizitzeko etxebizitza publiko bat eskuratzeko beharra duelako. Azaldu du gaur egun pisu txiki batean bizi dela alaba nagusiarekin eta bi neskatorekin. Bertan, adingabeak ezin dira normaltasunez garatu eta hazi. Gaineratu duenez, nahiz eta duela bi urte ingurutik egon etxebizitza babestuaren eskatzaileen erroldan inskribatuta, ez zaio bat ere adjudikatu. Q24/333.

- Ikertutako kexa – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.



Gomendatzea Etxebizitzako, Gazteriako eta Migrazio Politiketako Departamentuari, dagoen eskaera kontuan hartuz, neurriak har ditzala, herritarrei etxebizitza bat izateko eskubidea bermatze aldera.

- Herritar batek kexa jarri du berak eta bere bi alabek etxebizitza publiko bat eskuratzeko beharra dutelako; izan ere, bizileku duten etxebizitzan pertsona asko bizi dira, eta horrek eragina du bizigarritasun baldintzetan eta haien arteko harremanetan. Gaineratu du etxebizitza babestuaren eskatzaileen eroldan inskribatuta dagoela, baina ez zaiola bat ere adjudikatu, eta ez duela baliabide ekonomikorik etxebizitza bat merkatuan eskuratzeko. Q24/399.

- Ikertutako kexa – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.

Gomendatzea Etxebizitzako, Gazteriako eta Migrazio Politiketako Departamentuari, dagoen eskaera kontuan hartuz, neurriak har ditzala, herritarrei etxebizitza bat izateko eskubidea bermatze aldera.

- Herritar batek kexa aurkeztu du etxebizitza babestu bat eskuratzeko beharra duelako; izan ere, semearekin gutxieneko bizigarritasun baldintzak betetzen ez dituen etxabe batean bizi da, eta ez du etxebizitza bat merkatuan eskuratzeko baliabide ekonomikorik. Gaineratu du etxebizitza babestuaren eskatzaileen eroldan inskribatuta dagoela, eta Burlatako Gizarte Zerbitzuetara jo zuela. Haren ustez, ez diote behar bezalako arreta eman. Q24/438.

- Ikertutako kexa – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.

Gomendatzea Etxebizitzako, Gazteriako eta Migrazio Politiketako Departamentuari, dagoen eskaera kontuan hartuz, neurriak har ditzala, herritarrei etxebizitza bat izateko eskubidea bermatze aldera.

- Herritar batek kexa jarri du, senarrarekin eta bi seme-alaba adingabeekin batera bizitzeko etxebizitza bat eskuratzeko beharra duelako; izan ere, bizileku duten eraikinean sutea egon zen 2022an, eta harrezkero bizitzeko baldintza desegokietan dago. Auzokideen artean elkarbizitza arazo larriak egoteaz gain, azpiegiturak kalteak jasan ditu; adibidez, eskailerak kaltetuta daude, hormak eta sabaiak kiskalita, eta igogailua etengabe dago matxuratuta. Horrek eragina du semearen irisgarritasunean; izan ere, % 89ko desgaitasuna eta mugikortasun arazoak ditu aitortuta. Etxebizitza eskatzaileen eroldan inskribatuta daude, baina ez zaie bat ere adjudikatu. Etxebizitza bat eskuratzeko eta, bitartean, Atarrabiako Udalak eraikinean eraginkortasunez esku hartzeko eskatu du. Q24/451.



- Ikertutako kexa – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.

Gomendatzea Etxebizitzako, Gazteriako eta Migrazio Politiketako Departamentuari, dagoen eskaera kontuan hartuz, neurriak har ditzala, herritarrei etxebizitza bat izateko eskubidea bermatze aldera.

- Herritar batek kexa jarri du, senarrarekin eta hiru alabekin batera bizitzeko etxebizitza bat premiaz eskuratzeko beharra duelako, gaur egun bizileku duten etxebizitzaren jabeak etxebizitza uzteko eskatu baitie. Aditzera eman du alokairu libreko etxebizitzak eskuratzen saiatu direla, baina ez dutela lortu, eta, nahiz eta etxebizitza babestuen eskatzaileen erroldan aspaldidanik egon izena emanda, ez dutela lortu etxebizitza bat eskuratzea. Q24/513.

- Ikertutako kexa – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.

Gomendatzea Etxebizitzako, Gazteriako eta Migrazio Politiketako Departamentuari, dagoen eskaera kontuan hartuz, neurriak har ditzala, herritarrei etxebizitza bat izateko eskubidea bermatze aldera.

- Herritar batek kexa aurkeztu du etxebizitza bat eskuratzeko beharra duelako, duela gutxi jakinarazi baitzaio bertan duen gelatik alde egin behar duela. Jakinarazi du etxebizitza babestuen eskatzaileen erroldan inskribatuta dagoela duela aspaldidanik, baina ez duela adjudikaziorik lortu, eta, egungo egoera ekonomikoa dela-eta, ezinezkoa zaiola merkatu librean alokairuko etxebizitza bat eskuratzea. Q24/580.

- Ikertutako kexa – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.

Gomendatzea Etxebizitzako, Gazteriako eta Migrazio Politiketako Departamentuari, dagoen eskaera kontuan hartuz, neurriak har ditzala, herritarrei etxebizitza bat izateko eskubidea bermatze aldera.

- Herritar batek kexa jarri du etxebizitza bat eskuratzeko beharra duelako; izan ere, jabeak etxebizitza saltzea erabaki du, eta, horregatik, alde egin behar du bertan duen gelatik. Dioenez, duela lau urte etorri zen Nafarroara, genero indarkeriatik ihesi; 55 urte ditu, eta egonkortasuna lortzeko etxebizitza bat behar du. Gehitu du izena emanda dagoela etxebizitza babestuen eskatzaileen erroldan, baina ez du lortu etxebizitza bat eskuratzea. Q24/586.

- Ikertutako kexa – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.



Gomendatzea Etxebizitzako, Gazteriako eta Migrazio Politiketako Departamentuari, dagoen eskaera kontuan hartuz, neurriak har ditzala, herritarrei etxebizitza bat izateko eskubidea bermatze aldera.

- Herritar batek kexa jarri du bere familiak etxebizitza bat eskuratzeko beharra duelako; etxebizitzak sutea izan zuen, eta gaur egun bertan bizitzen jarraitzen dute baldintza laidogarrietan. Udal erakundeek alde batera utzi dituztela sentitzen dute. Q24/606.

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

- Herritar batek kexa aurkeztu du sei urte daramatzalako etxea eskatzen berarentzat eta bere familiarentzat. Gaur egun bizileku duten pisuko jabeak etxebizitza uzteko eskatu die. Adierazi du familia ugaria direla eta alabetako batek hanketan desgaitasuna duela. Q24/626.

- Ikertutako kexa – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.

Gomendatzea Etxebizitzako, Gazteriako eta Migrazio Politiketako Departamentuari, dagoen eskaera kontuan hartuz, neurriak har ditzala, herritarrei etxebizitza bat izateko eskubidea bermatze aldera.

- Herritar batek kexa aurkeztu du, emaztearekin eta semearekin, adingabearen garapenerako baldintza egokiak betetzen ez dituen etxebizitza partekatu batean bizi delako. Azaldu du etxebizitza babestuaren eskatzaileen eroldan izena emanda daudela aspaldidanik, baina oraindik ez zaiela bat ere adjudikatu. Horrez gain, ez dute baliabide ekonomikorik etxebizitza bat merkatuan eskuratzeko. Q24/677.

- Ikertutako kexa – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.

Gomendatzea Etxebizitzako, Gazteriako eta Migrazio Politiketako Departamentuari, dagoen eskaera kontuan hartuz, neurriak har ditzala, herritarrei etxebizitza bat izateko eskubidea bermatze aldera.

- Herritar batek kexa jarri du Etxebizitzako, Gazteriako eta Migrazio Politiketako Departamentuak ez diolako etxebizitza babesturik eskaintzen, nahiz eta etxebizitza bat eskuratzeko beharra izan eta horretarako etxebizitza babestuaren eskatzaileen eroldan inskribatuta egon. Aditzera eman du etxebizitza bateko gela



batean bizi dela, etxebizitza gutxienez beste hiru pertsonarekin partekatzen duela, eta bizikidetza jasanezina dela. Q24/685.

- Ikertutako kexa – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebehargogorazpenik.
- Herritar batek kexa aurkeztu du senarrarekin eta bi alabekin (alaba batek % 65eko desgaitasuna aitortua du), familiaren beharretarako egokia ez den etxebizitza oso txiki, zahar eta igogailurik gabeko batean bizi delako. Bere ustez, Izarbeibarko Oinarrizko Gizarte Zerbitzuen eta Kirolen Mankomunitateak haien egoeraren jarraipena egin beharko luke, eta beste bat bilatzeko laguntza eta akonpainamendua eman. Gaineratu du duela urtebete ingurutik daudela izena emanda etxebizitza babestuaren eskatzaileen erroldan, baina ez dutela lortu bat eskuratzea. Q24/711.
- Ikertutako kexa – Erakundeak Administrazioetik jasotako informazioa helarazi zion kexaren egileari, alegazioak egin zitzaizkion. Alegaziorik jaso ez denez, amaiera eman zaio jarduketari, eta hala jakinarazi zaio interesdunari.
- Herritar batek kexa aurkeztu du, etxebizitza publiko bat eskuratzeko beharra duelako berarentzat eta bere bi alaba adingabeentzat; izan ere, bizileku duten etxebizitzaren jabeak etxebizitza uzteko eskatu die eta etxebizitza bat merkatuan eskuratzeko arazoak izaten ari dira. Gainera, ez dago ados Arrosadiako auzo unitatean ematen ari zaion arretarekin, hitzordu bat lortzeko zailtasunei dagokienez. Q24/732.
- Ikertutako kexa – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.

Gomendatzea Etxebizitzako, Gazteriako eta Migrazio Politiketako Departamentuari eta Iruñeko Udalari, dagoen eskaria kontuan hartuz, neurriak har ditzatela, herritarrei etxebizitza bat izateko eskubidea bermatze aldera.

- Herritar batek kexa jarri du etxebizitza publiko bat eskuratzeko beharra duelako; izan ere, gaur egun bizileku duenak hainbat arazo ditu (bizilagun asko, haien arteko bizikidetza txarra, berogailurik eza, eta abar), zeinak larriagoak baitira desgaitasuna duelako. Horrez gain, ez du etxebizitza bat merkatuan eskuratzeko baliabide ekonomikorik. Adierazi du etxebizitza babestuaren eskatzaileen erroldan inskribatuta dagoela, baina ez zaiola bat ere adjudikatu. Q24/804.



- Ikertutako kexa – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.

Gomendatzea Etxebizitzako, Gazteriako eta Migrazio Politiketako Departamentuari, dagoen eskaera kontuan hartuz, neurriak har ditzala, herritarrei etxebizitza bat izateko eskubidea bermatze aldera.

- Herritar batek kexa aurkeztu du etxebizitza babestu bat eskuratzeko beharra duelako, bizileku duen etxebizitzaren utzarazpena dela-eta. Jakinarazi du aspalditik dagoela etxebizitza babestuaren eskatzaileen erroldan inskribatuta, baina ez diotela bat ere adjudikatu, eta ez duela baliabide ekonomikorik etxebizitza bat merkatuan eskuratzeko. Q24/813.

- Ikertutako kexa – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.

Gomendatzea Etxebizitzako, Gazteriako eta Migrazio Politiketako Departamentuari, dagoen eskaera kontuan hartuz, neurriak har ditzala, herritarrei etxebizitza bat izateko eskubidea bermatze aldera.

- Herritar batek kexa aurkeztu du, mugitzeko zailtasunak dituen adineko pertsona den aldetik, etxebizitza babestu bat edo tutoretzapeko apartamentu bat eskuratzeko beharra duelako eta ez zaizkiolako adjudikatzen. Adierazi du senarra hil ondoren kalean geratu zela eta bere egoera ekonomikoa dela-eta ezin duela etxebizitza bat alokairu libreko merkatuan eskuratu. Q24/852.

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

- Herritar batek kexa jarri du bere amak etxebizitza bat eskuratzeko duen beharragatik; izan ere, laster egongo da kalean, aterpetxea utzi behar duelako eta ez duelako bizitoki-alternatibarik. Aditzera eman du haren egoera larriagoa dela Eskubide Sozialetako, Ekonomia Sozialeko eta Enplegu Departamentua berandutzen ari delako errenta bermatuaren eskaera ebazten. Eskaera horren egoerari buruzko informazioa eskatu dute, etxebizitza bat ahalik eta lasterren adjudika diezaiotela eta aurrez aurre dei diezaiotela erroldaren lehentasunak aldatu ahal izateko. Q24/920.

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

- Herritar batek kexa aurkeztu du, etxebizitza batean kontraturik gabe bizi ondoren, jabeak sarrailek aldatu dituelako eta bere alabarekin batera ezagun baten etxean



dagoelako behin-behinean. Azaldu duenez, Lezkairuko auzo unitatean laguntza eskatu zuen eta inskribatuta dago etxebizitza babestuaren eskatzaileen erroldan, baina ez du konponbiderik lortu. Gainera, gizarte larrialdietarako etxebizitzak eskuratzen saiatzean, ezezkoa eman diote, erroldatze baldintza ez betetzeagatik. Etxebizitza premiaz eskuratzeko eskatzen du, kalean gera ez dadin. Q24/1092.

- Ikertutako kexa – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.

Iradokitzea Iruñeko Udalari azter dezala kexaren egilearen familia unitatearen premia egoera (familia unitateko kide da % 73ko desgaitasun maila duen adingabe bat), eta balora dezala, ahal bada, salbuespen txosten bat egitea, Larrialdiko Etxebizitza Eskatzaileen Erregistroan sartu ahal izateko.

- Herritar batek kexa jarri du etxebizitza laster utzi behar duelako, higiezinaren salmenta dela eta. Bertan bizi da 5 urteko alabarekin, eta gaur egun, kalean dagoen nebari laguntzen ari zaio. Gaineratu du ez duela ez lanik ez bizitoki alternatibarik, eta Nafarroako Gobernutik jasotzen duen laguntza dela-eta ezin duela alokairu librea eskuratu. 8 urte daramatza etxebizitza babestuen eskatzaileen erroldan izena emanda, baina ez du etxebizitzarik lortu. Antsoain, Berriobeiti, Berriozar, Itza eta Txulapaingo Gizarte Zerbitzuen Mankomunitatean arreta egokia emateko eskatu du. Q24/1162.

- Ikertutako kexa – Ebazpena 2025ean emanda – Onartuta.

- Elkarte batek kexa aurkeztu du familia batek etxebizitza egoki bat eskuratzeko duen beharragatik; izan ere, gaur egun Tuterako etxebizitza txiki batean bizi dira, pilaketa egoeran, eraikin hondatu batean. Kristalak apurtuta, eskailerak egoera txarrean, fatxada desplazatuta, eta hezetasunak eta pitzadurak daude. Adierazi du etxebizitza babestuaren eskatzaileen erroldan inskribatuta daudela, baina ez zaiela bat ere adjudikatu, eta jasotzen duten prestazio bakarrak zaildu egiten duela etxebizitza merkatu pribatuan bilatzea. Q24/1241.

- Ikertutako kexa – Ebazpena 2025ean emanda – Onartuta.

- Herritar batek kexa jarri du ezin duelako etxebizitza babestua eskuratu Iruñean, nahiz eta etxebizitza babestuaren eskatzaileen erroldan inskribatuta egon. Adierazi du familiak Castejónera joan behar izan duela, eta, horren ondorioz, lana galdu duela, seme-alabak ikastetxez aldatu behar izan dituela eta gizarte bazterketak eragin larria izan duela haren ongizatean. Q24/1286.



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

F) Babestutako etxebizitzek dituzten akatsak eta urritasunak:

- Hainbat herritarrek kexa aurkeztu dute Etxebizitzako, Gazteriako eta Migrazio Politiketako Departamentuak ez duelako neurririk hartzen Berriogoitiko etxebizitza babestu batzuek dituzten baldintzen eta akatsen aurrean. Alderdi hauek aipatzen ditu: hezetasunak, garajeetako uholdeak, leihoen funtzionamendu txarra, tinbre eta sarraila hautsiak, bonbilla iraungiak eta abar. Azaldu dute, sustatzaileari behin baino gehiagotan jakinarazi bazaio ere, akatsak ez direla konpontzen eta ez zaiela eskaerei erantzuten. Q24/68.
 - Ikertutako kexa – Erakundeak kexaren egileei helarazi zien Administrazioetik jasotako informazioa, alegazioak egin zitzaizkion. Alegaziorik jaso ez zenez, jarduketari amaiera eman zitzaion, eta interesdunei jakinarazi zitzaion.
- Herritar batek kexa jarri du Etxebizitzako, Gazteriako eta Migrazio Politiketako Departamentuak ez diolako erantzun Nasuvinsan egindako erreklamazio bati. Erreklamazio hori errentaria den etxebizitza babestuaren osasungarritasun arazoengatik jarri zuen —enara habiek eta haien gorotzek eragindakoak—, bai eta administrazio publikoak konponbiderik eman ez diolako. Q24/846.
 - Ikertutako kexa – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebehargogorazpenik – Berrito irekita – Izapidetzen.
- Herritar batek kexa aurkeztu du Etxebizitzako, Gazteriako eta Migrazio Politiketako Departamentuak ez duelako neurri eraginkorrik hartzen etxebizitzetako eta etxabeetako ur zorrotenean usain handien aurrean. Zorrotenean presiozko urarekin garbitzea proposatzen du, baina, inklinazioa zuzendu gabe, aldizka garbitu beharko direla ohartarazten du. Q24/1367.
 - Ikertutako kexa izapidetzen.
- Herritar batek kexa aurkeztu du duela gutxi berari eta desgaitasuna aitortuta duten bi seme-alaba adingabeei adjudikatu zaien etxebizitza babestuak dituen akatsengatik. Azaldu du Nasuvinsak presioa egin ziola kontratua sinatzeko, etxebizitzaren baldintzak erabat ezagutu gabe, eta amain eman ziola, egoera zaurgarrian zegoelako. Jasota utzi du, halaber, kontratua hain azkar sinatzeak zer



ondorio izan dituen etxebizitza zaharrarekin. Antzemandako anomaliak lehenbailehen konpontzeko eskatu du, bereziki gas instalazioa. Q24/1369.

- Kexa izapidetzean zehar ebatzita.
- Herritar batek kexa jarri du ez direlako konpondu etxebizitza babestuan antzemandako gorabehera guztiak. Adierazi duenez, Etxebizitzako, Gazteriako eta Migrazio Politiketako Departamentuak sustatzailearengana jo zuen beharrezko argibideak eman zitzan, baina ez dira gorabehera guztiak konpondu, eta ez zaio bidali enpresari bidalitako ofizioa. Q24/1370.
- Ikertutako kexa – Ebazpena 2025ean emanda – Onartuta.
- Herritar batek kexa jarri du bere bi seme-alabekin batera bizileku duen etxebizitza babestuak dituen akatsengatik. Besteak beste, zikinkeria, lizuna, hausturak, hezetasuna eta oxidoa detektatu ditu, eta, konpontzeko eskatu badu ere, konponbideak ez dira egokiak izan. Q24/1395.
- Ikertutako kexa izapidetzen.

G) Beste arrazoi batzuk:

- Herritar batek kexa aurkeztu du Etxebizitza eta Hiri Agenda Ministerioa berandutzen ari delako saltzeko asmoa duen higiezin baten egoera erregularizatzeko eskatu zuen hipoteka kredituak kitatzeko administrazio ziurtagiria izapidetzen. Hilabeteak daramatza bidalketaren zain, nahiz eta notario gastuak ordaindu dituen. Q24/37.
- Kexa Espainiako Herriaren Defendatzaileari igorrita.
- Herritar batek kexa jarri du, 2018tik alokairuan bizileku duen etxebizitzaren adjudikaziodun izan den enpresak higieзина erosteko aukera eskaini ziolako, haren botatzea ondoriorik gabe gera zedin, eta erosketa hori egiteko beharrezko jarduketa guztiak egin ondoren, ez dakielako izapideak hasi diren, ez baitzaio prozeduraren inguruko informaziorik eman. Q24/224.
- Kexa ez onartuta, eskumen faltagatik (partikularren arteko kontua).
- Bi herritarrek bi kexa aurkeztu dituzte etxebizitza babestuetako (babes ofizialeko etxebizitzak eta prezio tasatuko etxebizitzak) garajeetako eta etxebizitzetako metro koadroaren prezioa berbera delako, eta horrek hainbat inkongruentzia



sortzen dituelako, hala nola garajearen prezioa merkatuko prezioa baino askoz handiagoa izatea. Gainera, kritikatu du ez dela aurreikusten adjudikaziodunek garajerik behar ez izatea. Q24/247 eta Q24/248.

- Ikertutako kexa – [Ebazpena emanda](#) – Ez onartuta.

Iradokitzea Etxebizitzako, Gazteriako eta Migrazio Politiketako Departamentuari lege aldaketa bat bultzatzea, etxebizitza babestuen adjudikaziodunak ez daitezen behartuta egon eranskinik erostera, eta ondasun batzuen eta besteen gehieneko salmenta prezioak taxutu daitezen, etxebizitza behar dutenei eskubide hori egikaritzea errazteko.

- Herritar batek kexa aurkeztu du; izan ere, Etxebizitzako, Gazteriako eta Migrazio Politiketako Departamentuak, etxebizitza babestu bat erosteko asmoari buruzko lehen jakinarazpenaren aurrean, higiezin lehentasunez erosteko eskubideari uko egin eta transakzioa baimendu zuen, baina salerosketaren zenbatekoan izandako akats baten ondorioz egindako bigarren jakinarazpenaren aurrean, lehentasunez erosteko eroslehentasun eskubidea erabiltzea erabaki zuen. Departamentuaren jarduna ikuskatzeko eta eragin dizkion kalte-galerengatik kalte ordaina emateko eskatu du (higiezinaren tasazio gisa ordaindu zituen zenbatekoetan zehaztuta), bai eta dagoeneko onartuta dagoen hipoteka mailegu bat ezeztatzearen ondoriozkoak ere. Q24/416.

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

- Herritar batek kexa jarri du, Etxebizitzako, Gazteriako eta Migrazio Politiketako Departamentuak, ziur asko errealitate fisikoa eta katastrokoa bat ez datozenez, amaren titulartasunpean dagoen etxebizitza bat hutsik dagoela diolako, nahiz eta egiaztatu duen etxebizitza errentan dagoela. Bestalde, Tafallako Udalak amaren beste etxebizitza bat hiri antolamendutik kanpo deklaratu duenez, ezin du bizigarritasun zedula eskuratu eta, beraz, ezta alokatu ere. Q24/577.

- Kexa izapidetzean zehar ebatzita.

- Herritar batek kexa jarri du; izan ere, babes ofizialeko etxebizitza saldu nahi du, baina uste du balizko erosleetako bat arautegiarekin bat ez datozen gestioak egiten ari dela. Prozesu horren parte diren izapide jakin batzuk argitzeko eskatu du. Beldur da horrek guztiak ez ote dion eragingo desgaitasuna duen pertsona gisa eta guraso bakarreko familia gisa. Q24/828.



- Kexa ez onartuta, eskumen faltagatik – Partikularren arteko kontua.
- Herritar batek kexa aurkeztu du Iruñean bere jabetzapean duen higiezin baten (gaur egun okupatuta dago) eta higiezin hori dagoen eraikinaren (etxebizitzak okupatuta ditu) egoeragatik. Jakinarazi du eskailera erortzeko arrisku handia dagoela eta segurtasun baldintzak ez direla betetzen. Salatu du ekintza bandalikoak etengabeak direla, elektrizitatea legez kanpo lotzen dela eta droga saltzen dela, baina ez dela neurririk hartzen eta ez duela gerta daitekeen edozein kalte materialen edo giza kalteren erantzule izan nahi. Eraikina hustu eta sarrera debekatzeko eskatzen du, istripurik gerta ez dadin. Q24/912.

- Ikertutako kexa – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.

Gomendatzea Iruñeko Udalari, kexan aipatzen den eraikinaren aurri egoeraren salaketari dagokionez, balorazio tekniko espezifiko bat egin edo susta dezala, kasua bada, dagokion adierazpena egiteko eta, ondoren, pertsona guztien segurtasuna bermatzeko neurriak hartzeko.

- Herritar batek kexa aurkeztu du partikularrek babes ofizialeko etxebizitzak saltzeko prozesuagatik. Bere kasuan, Etxebizitzako, Gazteriako eta Migrazio Politiketako Departamentuari salmentaren berri eman zion, eta hasiera batean eragiketa onartu zuen, baina gero eroslehentasun eskubidea erabiltzea erabaki zuen, bi aldeentzat egoera zailduz. Eroslehentasuneko prozesuaren gardentasunean hobekuntzak egitea proposatzen du, gobernuak etxebizitzarekiko interesari buruz alde zuzeneko erantzuna ematea iradokitzen du eta errespetu gehiagoko tratua ematearen alde egiten du. Q24/915.

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

- Herritar batek kexa jarri du enpresa publiko batek bere etxebizitza dagoen higiezinari dagokionez egiten duen kudeaketagatik —gainerako pisuak enpresa horrenak dira—. Salatu duenez, kudeaketa horregatik higiezina degradatzen ari da, eta ez da jabeen batzarraren urteko bilerarako deialdia egin. Erkidegoaren kontuei buruzko zalantzak dituela ere adierazi du. Q24/1051.

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



- Herritar batek kexa jarri du jabeen erkidegoak bere leihoaren ondoan gas instalazio bat jartzera eta instalazio horren gastuak jasatera behartzen duelako, nahiz eta horretarako deitutako bileran adierazi ez zuela zerbitzu hori nahi. Q24/1237.

- Kexa ez onartuta, eskumen faltagatik (partikularren arteko kontua).



4. KAPITULUA. KEXEN SAILKAPENA, ZEHARKAKO GAIEN ARABERA.

Kapitulu honek kexen azterketa jasotzen du, zeharkako zenbait gairen arabera. Hauek dira gai horiek:

- Haurrak eta nerabeak
- Desgaitasuna eta mendekotasuna
- Adinekoak
- Generoa
- Arrazakeria eta xenofobia

2023an hasitako azterketa honen sarrerak kolektibo horiei eragiten dieten problematikak identifikatzeko eta ebaluatzeko beharrari erantzuten dio, kexa bakoitza zein arlo espezifikotan kokatzen den alde batera utzita. Horrela, eraginpeko pertsonatzat, adibidez, adingabeak dituzten kexak eremu desberdinekin lotuta egon daitezke, hala nola hezkuntzarekin, etxebizitzarekin, osasunarekin edo gizarte ongizatearekin; baina horiek guztiak batera aztertzen dira, haurren eta nerabeen gaineko eraginaren ikuspegi orokorra eskaintzeko.

Erakunde honen jardun-eremuetan zeharkako ikuspegi hori ezarrita, 2024an haur eta nerabeen, desgaitasuna eta mendekotasuna dutenen, adinekoen, sexuagatik edo generoagatik diskriminatutakoen eta arraza- edo etnia-jatorriagatik diskriminatutakoen eskubideak defendatzeko planteatu diren gai guztiei heltzea da helburua.

Azterketa honi esker, erakundeak jakin ahal izan du kolektibo horietako bakoitzak zer eremutan jasaten duen edo jasan duen diskriminazioa, eta horri buruz egindako esku-hartzea (edo esku-hartzerik eza) aztertu ahal izan du; kontuan hartuta, hausnarketara gonbidatzeaz gain, informazio erabilgarria ematen diela administrazio publikoei, erakundeei eta instituzioei, haien babesa eta ongizatea hobetuko duten politikak eta estrategiak bideratzeko.

Kapitulu honetan, beraz, Defensor del Pueblo de Navarra/Nafarroako Arartekoak 2024an landu dituen zeharkako bost arlo horien azterketa ageri da, jasotako kexak gaiotan sailkatuz.



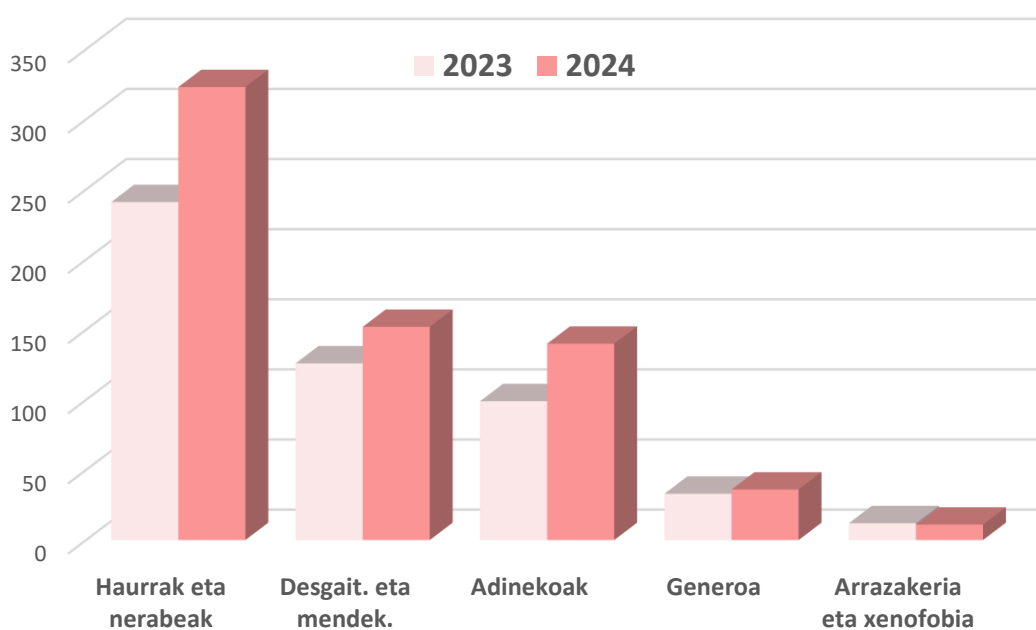
Hala, 2024an aurkeztutako 1.416 kexetatik 662 kexa guztira zeharkako arlo bati edo batzuei egotzi dizkiegu, kexatan azaldutako gertaerek eragindako pertsonaren edo pertsonen arabera.

Hona hemen zeharkako arlo bakoitzari esleitutako kexak, kopuru handienetik txikienerako hurrenkeran:

Zeharkako arloak	Kexa-kopurua
Haurrak eta nerabeak	323
Desgaitasuna eta mendekotasuna	152
Adinekoak	140
Generoa	36
Arrazakeria eta xenofobia	11
Guztira	662

Jarraian, datu horiek 2023koekin alderatuko dira:

Zeharkako arloak	2024	2023
Haurrak eta nerabeak	323	241
Desgaitasuna eta mendekotasuna	152	126
Adinekoak	140	99
Generoa	36	33
Arrazakeria eta xenofobia	11	12
Guztira	662	511



4.1. HAURRAK ETA NERABEAK.

Defensor del Pueblo de Navarra/Nafarroako Arartekoak, bere eskumenak erabiliz, haurren eta nerabeen eskubideak babestea eta sustatzea du funtsezko zutabeetako bat. Kolektibo horrek arreta berezia behar du eremu guztietan, mendekotasunari eta haiek bizi duten garapen fisiko, psikologiko eta sozialeko prozesuari datzekion zaurgarritasun berezia dela eta. Beren eskubideak babesteko eta haien ongizatea eta garapen integrala bermatzeko beharra, eragiten dieten alderdi guztietan, lehentasuntzat jotzen da erakunde honen lanean. Araudi eta jarduketa publikoak haurren eta nerabeen interesen aldekoak izan daitezela zaintzea da kontua.

Atal honetan, hortaz, Defensor del Pueblo de Navarra/Nafarroako Arartekoak jorratzen dituen askotariko arloetan haur eta nerabeen oinarrizko eskubideak ukitu dituzten kexen zeharkako ikuspegia emango dugu. Adingabeei nolabait eragin dieten kexak (323) jasotako guztien % 23 izan dira gutxi gorabehera, eta datu horrek berretsi egiten du erakunde honen jardun ikuskatzailearen zati handi batek biztanleriaren sektore horren babes juridikoan jartzen duela arreta.

Taula honetan, kexa horiek sailkatu ditugu, arloen arabera banatuta, kopuru handienetik txikienerako hurrenkeran.

Arloak	Kexa-kopurua	%
Hezkuntza	98	% 30,3
Gizarte ongizatea	61	% 18,9
Etxebizitza	37	% 11,5
Osasuna	35	% 10,8
Funtzio publikoa	19	% 5,9
Justizia	11	% 3,4
Kirola	8	% 2,5
Atzerritarrak	8	% 2,5
Ogasuna	7	% 2,2
Herritarren segurtasuna	7	% 2,2
Kontsumoa eta merkataritza	5	% 1,5
Euskara	3	% 0,9
Toki-erakundearen funtzionamendua	3	% 0,9
Ingurumena	3	% 0,9
Datuen babesa	3	% 0,9
Garraio publikoa	3	% 0,9
Enplegu publikoa eskuratzea	2	% 0,6
Gizarte Segurantzza	2	% 0,6
Zerbitzu publikoak	2	% 0,6



Arloak	Kexa-kopurua	%
Gardentasuna eta informazio publikoa eskuratzeko eskubidea. Herritarren parte-hartzea	2	% 0,6
Memoria historikoa	1	% 0,3
Herri-lanak	1	% 0,3
Lana	1	% 0,3
Trafikoa eta bide-segurtasuna	1	% 0,3
Guztira	323	% 100,0

Kexen kapituluaren zehazten diren hezkuntzaren arloko kexa ia guztiak haurren eta nerabeen zeharkako arloari esleitu zaizkio, unibertsitateko edo goi-mailako irakaskuntzei dagozkienak izan ezik, eraginpekoak adinez nagusiak baitira.

Hala, eskola-jardunaldiaren araubidearekin lotutako kexak aurkitu ditugu (esaterako, lanaldi jarraituak aurrera egiteko ezarritako baldintza astun eta neurrigabeak xede zituzten 3 kexak, familia gehienek nahiago duten aukera izan arren; edo, eskola-jardunaldi jarraitua aukeratuta, jardunaldi zatitua ezarri delako aurkeztutako 4 kexak —onartzeko, aldaketa-proposamena garraioa partekatzen duten ikastetxe guztietako eskola kontseiluek onartu behar dutelako eta inplikaturako beste ikastetxeetan lortutako emaitzak desberdinak izan direlako—). Azken kasu horietan, erakundeak irizita, jardunaldi jarraitua ezartzeko prozesua antolatuta eta ikastetxeetako hezkuntza-komunitatearen borondatea adierazita horri dagokionez, kanpokotzat jotzen zen faktore batek ez zuela borondate hori eragotzi behar, Hezkuntza Departamentuari gomendatuta bozkatutako jardunaldi jarraitua baimentzeko, hargatik eragotzi gabe garraio-zerbitzuari dagokionez legezkiokkeen neurriak hartzea.

Beste kexa batzuek jantokiko eta eskola-garraioko zerbitzuekin izan zuten zerikusia (hala nola jantokiaren prezio altuagatik aurkeztutakoek —horrek, adierazi zutenaren arabera, familia-kontziliazioa zailtzen du eta landa-inguruneei kalte egiten die— edo adingabeak bizi diren herritik —gehienetan landa-inguruneetan— joaten diren ikastetxera arte eskola-garraioko zerbitzua —batzuetan egokitua— ez emateagatik aurkeztutakoek). Esate baterako, herritar batek egindakoa, Hezkuntza Departamentuak ez ziolako eskola-garraioko zerbitzurik aitortzen Down-en sindromea duen hamasei urteko bere semea. Semea bere bizilekutik hainbat kilometrotara dagoen itunpeko ikastetxe batean eskolatuta zegoen, eta curriculum bereziko unitate batean (CBU) ikasten ari zen; izan ere, ez zegoen ikastetxe publiko batean eskolatuta, eta ez zuten itunpeko ikastetxe batera bideratu behar bezala artatzeko.



Beste kexa batzuek, berriz, ikastetxeetako eta haur-eskoletako onarpen-prozesuak zituzten hizpide. Hainbat irizpidek emaitza bidegabeak eragiten dituztela salatu zen (esate baterako, bizilekuaren eta lantokiaren hurbiltasunak puntuazio bera izatea; Tuterako bezalako herri batean hurbiltasun linealaren irizpideak zentzurik ez izatea; bi urte lehenagoko errenta-aitorpena kontuan hartzea; edo bi gurasoek lan egiten duten familiei puntuaziorik ez esleitzea, benetan seme-alabak norbaitek zaintzeko uzteko beharra dutenak izanik).

Gainera, 9 kexa hezkuntza-premia bereziak zituzten ikasleei emandako arretari buruzkoak ziren. Oro har, laguntza-neurri egokirik ez hartzea edo eraginkortasunik gabeko egokitzapenak aipatzen ziren; eta horrek kalte egiten die adingabeei beren garapenean, egindako ebaluazioetara irispiderik ez izateari, bai eta familiek ikastetxearekin dituzten desadostasunei ere (seme-alabentzat komenigarriena denari dagokionez).

Eskola-instalazioekin lotutako 7 kexa ere zenbatu ziren: hainbatetan, eskola-patioetan estalitako eremu bat eskatzen zen (izan ere, ikasleei kalte egiten zaie euri-egunetan, kanpoan ikasgaiak garatzen direnean edo eskolaz kanpoko jardueretan); batean, haur-eskola bat dagoen eraikina hondatuta zegoela salatzen zen; beste batean, ikastetxe publiko bateko patioko zoruak duen efektu islatzaileaz kexu ziren; eta, bestean, Iruñeko ikastetxe publiko bateko ikasgela baten egoeraz, bertan prestakuntza eman ahal izateko gutxieneko baldintzak betetzen ez dituelako.

Bizikidetza eta eskola-jazarpena ere muina izan zen 7 kexatan. Horietako hainbat beren seme-alabek jasandako erasoan aurrean Hezkuntza Departamentuak eta ikastetxeek neurri egokiak ez zituztela hartzen uste zuten familiek aurkeztu zituzten. Arlo horri dagokionez, Departamentuari gomendatu zaio azkar jarduteko eskola-jazarpeneko balizko kasuetan, salatzen diren egoerak ikertuz eta hori jasaten duten ikasleak babesteko beharrezko neurriak hartuz.

3 kexa egin ziren Hezkuntza Departamentuak gelak bitan banatzea edo lerro berriak irekitzea (horietako 2 euskaraz) ukatu duelako, ikastetxeetako zuzendaritzek edo guraso-elkarteek eskatu arren.

Azkenik, eta hezkuntzako beste kexa batzuen artean, adierazi zen ez zeudela ados ikasturtez ez igotzeko erabakiekin, bekak ukatzearekin edo horiek itzultzeko eskatzearekin, ikastetxe publiko batean eskola-kuotak kobratzearekin, Educa plataformara sartzeko murrizketarekin edo Nafarroan oinarritzeko zikloko musika irakaskuntza arautu gabea izatearekin.



Gizarte ongizatean, 25 kexa haurren eta nerabeen babesari buruzkoak izan ziren. Kexa horietan, oro har, erreferentzia egin zitzaien familia-elkarguneen jardunari, ezarritako bisita-erregimenari, babesgabezia-egoeren adierazpenari, behaketa- eta harrera-zentroetako sarrerei eta horietan dauden adingabeen baldintzei. 4 kexa senitartekoek adingabeak hartzeari buruzkoak izan ziren.

Herritar baten kexa nabarmendu dezakegu. Bere alabak (horietako bat % 78ko desgaitasunarekin diagnostikatua) behaketa- eta harrera-zentro (BHZ) batean sartu ziren, beren ama ospitaleratu egin zutelako bere erasotzailearekiko bizi zuen egoeraren ondorioz izan zuen antsietate larriko krisi baten ondorioz. Erakunde honek ez zuen judizio-elementu nahikorik aurkitu puntu horretan Administrazioaren jarduketa zalantzan jartzeko, baina iritzi zion neurri horiek amaitu egin behar zirela medikuaren alta lortu zen unean. Gainera, espedientean jasotako informazioa ikusita, erakunde honek uste zuen bazegoela zantzu nahikorik adingabeei zentroan emandako arretari eta zaintzari buruzko zalantzak izateko; izan ere, haietako bat udal-igerileku batera eraman zuten, amari jakinarazi gabe eta baimenik gabe edo Administrazioari irteera jakinarazi gabe, eta haietako batek hainbat gaixotasun izan zituelako (besteak beste, kolera). Ondorioz, Eskubide Sozialetako, Ekonomia Sozialeko eta Enpleguako Departamentuari gogorarazi zitzaion adingabeek beren familian ahal den guztietan egoteko duten eskubidea modu eraginkorrean zaindu behar dutela, eta, familiarengandik banandu badituzte, hartara itzultzeko aukera azter dadila, inguruabarrek horretarako aukera eman bezain laster. Halaber, jasotako txostenetan aipatzen zen behaketa- eta harrera-zentroaren gehiegizko okupazioaren problematika sakon azter dezala gomendatu zitzaion (artatutako adingabeei eragiten egon liteke hori), eta osasunerako eraginak eragin zitzaizkion kausak azter daitezela, dagozkion neurri zuzentzaileak hartuta.

Aipatzekoak dira, halaber, elkarte batek egindako 4 kexak, hainbat migratzailek behaketa- eta harrera-zentrotik irten ondoren bizi zuten egoeragatik, Fiskaltzak adingabetasuna ez zuelako aitortu. Salatu zuten babesgabetasuneko edo “kaleko” egoerara gerturatu zituztela, berehala atera behar izan zutelako eta ez zirelako trantsizio-aukera egokirik eskaini.

18 kexa errenta bermatuari buruzkoak, bizitzeko gutxieneko diru-sarrerari buruzkoak eta adingabe bat edo gehiago dauzkaten familia-unitateen gizarte-bazterketako egoerei buruzkoak ziren. Prestazioen artxibatze, ukatze, itzultze-errekerimendu edo azkentzearekin ados ez zeudela adierazi zuten, hainbat arrazoirengatik: elikagai-pentsio bat kobratzeko eskubidea zegoela hauteman izana; hitzarmen arautzailea formalizatzeke izapideak berritzeko eskaera aurkeztu aurretik hasi zirela behar bezala



egiaztatu ez izana; lan-kontratu bat hasi zela jakinarazi ez izana; diru-sarrera ekonomiko konputagarriak gainditu izana; Nafarroatik kanpo 60 egun natural baino gehiago egon izana; enplegu-eskaintzetarako prest egon ez izana; eta bikotekide batekin bizitzea, familia-unitatearen benetako osaera eta eskura zeuden baliabide ekonomikoak ezkutatu izana; besteak beste.

Era berean, 8 kexak askotariko problematikak zituzten hizpide, hau da, familia ugariak, guraso bakarreko familiek eta guraso bakarreko egoeran dauden familiek aurrez aurre dauzkaten arazoak. Adibidez, desadostasuna agertu zen titulua berritu ondoren txartelak jasotzean izandako atzerapenarekin, 14 urtetik beherakoen NANA aurkezteko errekerimenduarekin (NANA izatera behartuta ez egon arren) edo zaintza-mota zehazten zuen Ukrainako dibortzio-epaia aurkezteko errekerimenduarekin. Azken kasu horretan, sustatzaileek adierazi zuten ezin zutela dokumentazio hori eskuratu, zeukaten epaian ez baitzen berariaz aipatzen seme-alaben zaintza eta jagoletza; izan ere, presuntzio bat dago, eta presuntzio horren arabera, kontrakoa xedatzen ez bada, amari dagokio seme-alaben zaintza eta jagoletza. Hori ikusita, erakunde honek Eskubide Sozialetako, Ekonomia Sozialeko eta Enpleguko Departamentuari iradoki zion dibortzio-epaia aurkezteari dagokion errekerimenduaren zatia ondoriorik gabe uzteko, hori ez baita familia ugariaren titulua lortu ahal izateko indarreko legerian aurreikusitako baldintza bat. Era berean, kritikatu egin da garraio publikoa erabiltzean hobariak guraso bakarreko familiei edo guraso bakarreko egoeran dauden familiei ez aplikatzea, bost urtez eskatzen ari den asmoa izanda.

Gizarte ongizatearen arloko beste 2 kexa 0 eta 3 urte bitarteko adingabeak dituzten familiei laguntzeko laguntza ekonomikoarekin zeuden lotuta. Horietan desadostasuna agertzen zen hura ukatu izanarekin (batean, familiako kide bat ez zegoelako Nafarroan erroldatuta; eta, bestean, familia-unitaterako ezarritako diru-sarrerak gainditzeagatik). Azken horretan, oinarri arautzaileak kritikatu ziren, laguntza ematea ez delako aintzat hartzen per capita errentari dagokionez, eta horrek arauak aldarrikatzen duen progresibotasun-irizpidea urratuko lukeelako. Kexa hori aztertu ondoren, Nafarroako Arartekoak Eskubide Sozialetako, Ekonomia Sozialeko eta Enpleguko Departamentuari iradoki zion, laguntzaren hurrengo deialdietara begira oraingo ereduari eustea erabakiz gero, zeina errentaren gehieneko mailaren betekizunean oinarritzen baita, errenta hori per capita har dadila kontuan, familia-unitate onuradunen ahalmen ekonomikoaren edo erosahalmenaren adierazle egokiagoa izan daitekeela iritzita. Iradokizunari erantzunez, hurrengo deialdietan oinarriak berrikustearekin ados dagoela adierazi zuen departamentu horrek.



Gainera, 2 kexaren muina izan zen Eskubide Sozialetako, Ekonomia Sozialeko eta Enpleguko Departamentuak izandako atzerapena adingabeen desgaitasuna edo mendekotasuna baloratzean. Nabarmendu behar da bi kexak espedienteen izapidetzean konpondu zirela.

Gizarte ongizatearen arloko gainerako kexen artean, bat aurkeztu zen Eskubide Sozialetako, Ekonomia Sozialeko eta Enpleguko Departamentuak laguntza teknologikoko produktuak (plataforma jasotzailea bere ibilgailuan) eskuratzeko laguntza ukatu ziolako herritarrari, aurrekontuan diru-izendapenik ez zegoelako, beharrezkoa baitzen desgaitasuna duen semearen mugikortasuna bermatzeko; beste bat, Psikologia Juridiko eta Forentsearen Institutuak (PSIMAE) ez ziolako adingabe bati arreta psikologikorik eman genero-indarkeriako gertakari larri baten ondoren, sei urtean finkatutako gutxieneko adina baino txikiagoa zuelako; eta beste bat Delituaren biktimei laguntzeko Atalak adingabe bati ematen zitzaion arreta psikologikoari buruz emandako informazioari dagokionez.

Beste alde batetik, hainbat kasutan planteatu dira etxebizitzaren arloko problematikak, haurrak eta nerabeak inplikatu dituztenak (hala nola etxebizitza babestuen esleipena atzeratzea, esleitutako etxebizitza babestuetan kalteak izatea, alokairurako emandako laguntzak ukatzea edo gutxitzea, alokairu-kontratua amaitu zaion etxebizitza berreskuratzeko ezintasuna edo babes ofizialeko etxebizitza baten salerosketa-kontratua sinatzea ukatzea).

Alabaina, etxebizitza-premiaren harira jarri dira kexa gehien. Zehazki, adingabeak dauzkaten 23 familia-unitatek jarri zituzten kexak etxebizitzarako sarbidea bermatuta ez zutelako; besteak beste, alokairuko kontratuaren deuseztapenari buruzko komunikazioa jasotzeagatik, etxegabetze-egoeran edo, are, kale-egoeran egoteagatik edo merkatuan etxebizitza erosteko baliabide ekonomikorik ez edukitzeagatik. Problematika horren aurrean, erakundeak per se administrazio-irregulartasunik ikusten ez badu ere (izan ere, familia-unitateak, etxebizitza babestuen eskatzaileen erroldan inskribatu eta dagokion baremoa aplikatu ondoren, puntuazio bat jasotzen du, eta, puntuazio horren arabera, beste batzuk aurretik jar dakizkioke etxebizitza horiek eskuratzeko hurrenkeran), egiaztatu egin du babes publikoko etxebizitzaren kopurua ez dela inola ere nahikoa gaur egungo eskariari erantzuteko. Horrenbestez, egoki ikusi dugun kasuetan, udalei eta Etxebizitzako, Gazteriako eta Migrazio Politiketako Departamentuari gomendatu diegu azter ditzatela adingabeek eta herritarrek etxebizitza bat eskuratzeko duten eskubidea ziurtatzera bideratutako neurriak eta, era berean, gizarte-laguntzako jarduketak ugaritu ditzatela.



Bestetik, erakunde honek osasunaren arloan hainbat espediente izapidetu ditu, haur adingabeen arreta zutenak muina. Lehen mailako arretan, besteak beste, 8 kexa jaso ziren hainbat osasun-zentrotan pediatriako arretarik ez zegoelako, mediku nahikoa ez zegoelako eta profesionalak etengabe txandakatzen ari zirelako. Horrez gain, 3 kexa jaso ziren; izan ere, Sarrigurengo osasun-zentroan pediatriako arreta berrantolatzearen ondorioz (zentro horrek haur asko artatu behar zituelako), Osasun Departamentuak herritarren seme-alabei Mendillorriko osasun-zentroa (beren etxebizitzetatik urrunago dago hori) esleitu zien. Arreta espezializatuan, zitak ematean dagoen atzerapena dela-eta jarri ziren 9 kexa; zehazki, traumatologia, otorrinolaringologia eta haurren oftalmologia espezialitateetan. Aipatu behar da horiek guztiak izapidetzean konpondu zirela, Osasun Departamentuari informazioa eskatu ondoren edo ebazpen bat formulatu ondoren.

Txertaketa-egutegia dela-eta 3 kexa jaso ziren, arnas birus sintzitalaren (ABS) (bronkiolitisaren kausa nagusia da hori) aurkako txertoa ezarri zelako 2024ko irailaren 1etik aurrera jaiotakoentzat bakarrik. Kasu horietan, adostutako irizpidea aldatzeko gomendatu zitzaion Osasun Departamentuari, 2024/2025 kanpainaren hasieran edo kanpainan zehar sei hilabetetik beherako guztiak har zitzan. Departamentuak iragarritako neurria positibotzat jotzen bazen ere, 2025-2026 denboraldirako jaioberriei txertoa jartzen hasiko baitira 2025eko uztailaren 1etik aurrera, horrek ez du bermatzen egindako gomendioan ezarritakoa beteko denik, eta, beraz, ezin da onartutzat jo gomendioa.

Gainera, kexak aurkeztu ziren pediatriako larrialdietan izandako arretagatik, adingabe baten osasun-karpetan sarbiderik ez izateagatik, adingabe bati egindako bi kontsulta medikorengatik egindako faktura batengatik edo herritar bati, etxean erditu ondoren ospitalera joan zenean, alaba jaioberria erregistratzeko beharrezko dokumentazioa ukatu izanagatik.

Funtzionarioek ere kexak jarri zituzten adingabeei eragiten dieten zenbait baimen eta lizentziaren harira. Nabarmentzekoak dira Nafarroako Foru Komunitateko Administrazioaren esparruan familia-bizitza eta lanbide-bizitza bateragarri egiteko baimen batzuk (Europar Batasuneko araudian eta Estatuko legerian aurreikusitako en antzekoak) ezartzea eta aplikatzea eskatzen zuten 9 kexak. Foru funtzionarioen egoera txarra eta desberdintasun egoera salatzen zen, bai beste funtzionario batzuei dagokienez, bai langile lan-kontratudunei dagokienez. Kasu horietan, Barneko, Funtzio Publikoko eta Justiziako Departamentuari gomendatu zitzaion azkar jardun zezala Europako Parlamentuaren eta Kontseiluaren 2019ko ekainaren 20ko 2019/1158 (EB)



Zuzentzarauan aurreikusten diren familia-bizitza eta lanbide-bizitza bateragarri egiteko neurriak modu eraginkor eta erabatekoan foru funtzio publikoaren eremuan ezartzeko beharrezkoak diren arauak bultzatzen.

2 kexa 2024ko irakasleen kidegorako oposizioaren epaimahai kalifikatzaile bateko kide izendatutako funtzionarioek egin zituzten. Funtzio hori familia-bizitza uztartzearekin bateraezina zela argudiatu zuten (kasu batean, hiru urtetik beherako adingabe baten guraso bakarreko familia izateagatik; eta, beste kasu batean, herritarraren emaztea ere izendatua izateagatik eta bi seme-alaba izateagatik). Bi egoera horietan, Hezkuntza Departamentuak dispensa ukatu zuen, aplikatu beharreko araudian jasota ez egoteagatik.

Funtzio publikoaren beste kexa batzuen artean, funtzionario batek adierazi zuen ez zegoela ados bigarren mailara arteko senide bat ospitaleratzeagatik ordaindutako baimenaren (Langileen Estatutuan aitortutakoa baino txikiagoa) iraupenarekin, eta horrek oporrak eta telelana erabiltzera behartzen zuela 6 urteko seme operatu berria zaintzeko. Herritar batek, berriz, adierazi zuen ez zegoela ados bere lanpostuan ordutegiak egokitzea ukatu izanarekin alaba adingabeak zaintzeko (horietako batek desgaitasunen bat du eta beste batek hezkuntza konbinatua jasotzen du etxean).

Justiziaren arloan, besteak beste, 5 kexa aurkeztu ziren Erregistro Zibilak haur jaioberriak erregistratzean izandako atzerapenagatik, 2 kexa familia-elkarguneek epai judizialak ez betetzeagatik, eta kexa bat epaitegi batek herritar bati bere seme-alaben aldeko mantenu-pentsioaren zenbatekoa ordaintzen izandako atzerapenagatik.

Kirol arloan, 3 kexak zerikusia zuten zenbait federazioarekin: adingabe bati Nafarroako Saskibaloia Federazioan arbitro gisa sartzeko ukatu izana, futbol klub batek adingabe bati federazio-baja emateari uko egin izana (Nafarroako Futbol Federazioari bidalia) eta Nafarroako Igeriketa Federazioak haurrentzako igeriketa artistikoko eskolen eskaintzarik ez izatea. Gainera, futbol-zelaietako segurtasunik eza salatu zen (horietan batez ere adingabeek jokatzen dute) (izan ere, jokalekua inguratzen duten zementuzko hormak eta babesik gabeko burdinazko porteriak daude). Honako hau ere salatu zen: adingabe bati (Nafarroan errendimendu handiko kirolari izaera eta urpeko jardueren Espainiako Federazioaren goi-mailako kirolari izaera aitortua zuen) erantzunik eman ez izana, Amaya Kirol Klubaren instalazioetara doan edo dirulaguntza bidez sartzeko eskaera bati erantzunez (bertan dago Nafarroako igerileku olinpiko bakarra).

Atzeritarren arloari dagokionez, 8 kexak Espainiako nazionalitate, bizileku edo asilo eskaerak izapidetzeari buruzkoak ziren, batez ere horiek ebaztean izandako



atzerapenagatik; esate baterako, duela bi urte baino gehiago egin zuen bizileku-baimena berritzeko eskaera ebaztean izandako atzerapenak alaba adingabearen berrelkartzerako izapideak hastea eragozten zion herritar batek egindakoa.

Zergen arloari dagokionez, 2 kexa egin ziren Nafarroako Foru Erkidegoa delako seme-alaba jaiotzeagatiko prestazioak PFEZtik salbuetsita ez dauden erkidego bakarra, eta kexa bat 2023ko errenta-aitorpenari dagokion zenbatekoa itzultzean izandako atzerapenagatik, lau adingabeko familia bati eraginda, besteak beste. Tokiko ogasunari dagokionez, aurkeztutako 2 kexen muina udalaren kirol-instalazioetako kuotak ziren: lehenengoa, bi adingaberen (horien gaineko zaintza partekatua zuen) guraso batentzat tarifa murrizturik ez zegoelako; eta bestea, errolatuta dagoen ala ez kontuan hartuta tarifa desberdinak ezartzeagatik, herritarrak eta haren alabak gehiago ordaindu behar dutelarik.

Herritarren segurtasunean, 4 kexatan adingabeei egindako hainbat esku-hartze polizial salatu ziren, haien aurrean egindakoak edo nolabait eragiten zietenak. Era berean, agerian utzi zen merkataritza-gune batean dauden makina batzuek haurrentzat izan zezaketen eragin kaltegarri edo adiktiboa, bai eta adingabe baten NANA berritzeko aurretiko hitzordua lortzeko ezintasuna ere. Espetxe-administrazioan, herritar batek seme-alabekin batera senarra bisitatu ahal izatea eskatu zuen. Senarra isolamenduan zegoen duela hilabete baino gehiagotik.

Kontsumoko kexen artean, honako hauek daude: bat bi merkaturatzailek egindako fakturazio-akatsen ondorioz familia bati gas-hornidurarik ez emateagatik; beste bat auto-enpresa batek familia bati eragindako kalteengatik, ez baitzion erantzun bere ibilgailuak izan zuen matxura mekaniko larriagatik egin zuen erreklamazio formal bati; eta beste bat herritar batek aurkeztu zuen, zeinak, emaztearekin eta alabekin berriro elkartu zenez eta, ondorioz, gastuak handitu zirenez, ezin baitzien aurre egin osasun-aseguru baten hileko zenbatekoei, ez baitzitzaien indargabetzeko aukerarik ematen.

Kexen bidez, halaber, euskarak adingabeen inguruan presentzia handiagoa izatea aldarrikatu dute. Hala, 2 kexa bi ikastetxetan D eredua ezartzeari buruzkoak ziren; eta euskararen defentsarako elkarte batek beste kexa bat jarri zuen, Hezkuntza Departamentuak ez ziolako erantzun Nafarroako Gobernuaren haur-eskoletako euskarazko eta gaztelaniazko postuen eskaintzari eta aurrematrikulei buruzko bere informazio-eskaerari.



Erroldatzeko oztopoek adingabeko kideren bat duten familia-unitateei ere eragiten diete. Horien artean daude, esaterako, herritar batek adierazitako kexa (herritar horri ukatu egin zitzaion bera eta bere alaba udal erroldan erregistratzea, nahiz eta errentamendu-kontratua aurkeztu, merkataritza-lokala delako); edo elkarte batek adierazitakoa, alokairu-kontraturik ez izateagatik familia bati erroldatzea ukatu zitzaiolako. Azken kasu horretan, erakunde honek udalari gomendatu zion pertsonak bizilekuan erroldatzeko, bizitegi-errealitatea behar bezala egiaztatu zelako, eta alokairu-kontratu bat aurkeztu ez izana ez zelako nahikoa arrazoi ezezkua emateko.

Ingurumenaren arloan, etxeko kutsadura akustikoak adingabeei ere kalte egiten die. Horixe adierazi zen taberna batetik eta meskita batetik zetozen zaratengatik jarritako 2 kexatan. Beste kexa bat Iruñeko zenbait merkataritza-lokalen funtzionamenduagatik aurkeztu zen; izan ere, haien gaueko irekiera-ordutegiak eta emandako produktuek, herritarren bizikidetzan eragin larria izateaz gain, gazteei eta adingabeei edozein ordutan alkohola merke eta azkar eskuratzea errazten diete.

Adingabeen datuak babesteko eskubidearen babesa ere zalantzan jarri da. Hala, eskubide hori urratu egin zela ulertu zen Lanbide Heziketako zikloetarako onartutakoen zerrenda argitaratzean, onartutako ikasleen izen-abizenak, ikastetxeak eta sarrera-notak sartzean; edo fundazio batek egindako urraketa, adingabe baten aitaren aldeko familiarekin baimenik gabe harremanetan jartzean.

Garraio publikoari buruzko kexak honako hauei buruzkoak izan ziren: Tuteran arratsaldeko ordutegian ikasten ari diren ikasleentzat Corellara itzultzeko hiriarteko autobus-zerbitzurik ez izatea; adingabeak dituen familia bati hiriko autobusaren geltoki batek eragiten zizkion zarata, bibrazio, ke eta zikinkeria eragozpenak; eta hiriko autobus-zerbitzuko gidari batek seme-alaben aurrean zegoen emakume migratzaile baten aurka izan zuen jokabidea.

Enplegu publikoa eskuratzearen arloari dagokionez, adibidez, herritar batek adierazi zuen ezinezkoa zela irakasle gisa aldi baterako lanaldi partzialeko kontratuak izateko aukera izatea, 2021eko lehiaketa-oposiziorako deialdian lanaldi mota horren aukera markatu ez zuelako. Adierazi zuen bere egoera pertsonala aldatu egin zela, seme bat izan zuelako eta familia-kontziliazioko arrazoiak zirela medio lanaldi partzialeko kontratuak behar zituelako.

Gizarte Segurantzari dagokionez, kexa bat egin zen Gizarte Segurantzako Institutu Nazionalak (GSIN) atzerapena izan zuelako aitatasun-prestaziotik ordaintzeke zeuden



zenbatekoak ordaintzeko eskaera bat ebaztean, eta bestea zuztasun-pentsio bat aitortzearekin lotuta.

Adingabeen zeharkako arloko gainerako kexen artean, honako hauek ditugu: adingabeak dituen familia-unitate bati oinarrizko zerbitzu baterako (argi-hornidura) irizpiderik eza salatu zuena; 2 kexa, udal titulartasuneko haur hezkuntzako lehen zikloko ikastetxeen kudeaketa finantzatzeko Hezkuntza Departamentuaren eta toki-erakundearen arteko lankidetzak hitzarmenak sinatzeko oinarriak ezartzen dituen foru aginduaren proiektuaren aurreko partaidetza-prozesuan arazoak zeudela agerian uzten zutenak; alderdi politiko batek aurkeztutako beste kexa bat, 1976an Trantsizio Demokratikoan izandako gertakari batzuei buruzko irakasleentzako prestakuntza-ikastaroak abian jartzeko eta memoria historikoaren arloko Derrigorrezko Bigarren Hezkuntzako, Lanbide Heziketako eta Batxilergoko curriculum-edukiak eguneratzeko premiari buruzko eskaera bati erantzunik ez emateagatik; El Molino ikastetxe eta zentro okupazionalako adingabeei bertako instalazioen gainetik proiektatutako oinezkoentzako eta txirrindularientzako pasabidea eraikitzeak eragingo zizkien eraginak azaltzen zituen kexa; herritarrari Down-en sindromea duen bederatzi urteko semea Sevillara laguntzeko ordaindutako lan-baimenik ez egoteari buruzko kexa (izan ere, Osasunbidea Nafarroako Osasun Zerbitzuak bideratu zuen hara, proba mediko bat egiteko); eta, trafikoari eta bide-segurtasunari dagokienez, Lapoblacióngo zeharbidean oinezkoen pasabiderik eta bide-segurtasuneko neurririk ez egoteagatik (eta eskola-autobusa hartzera zihoazenean adingabeentzat bereziki zekarren arriskuagatik) egindako kexa.

4.2. DESGAITASUNA ETA MENDEKOTASUNA.

2024an, 152 kexa aurkeztu dituzte desgaitasuna edo mendekotasuna duten pertsonen, haien familiek edo haien eskubideak defendatzen dituzten elkarteek. Kexa horietan agerian geratu dira kolektibo horrek oraindik ere dituen arazoak; izan ere, beren eguneroko bizitzan oztopo sozial zein estrukturaleri aurre egin behar diete (eta oztopo horiek beren autonomia, partaidetza eta erabateko gizarteratzea mugatzen diete).

Desgaitasunen edo mendekotasunen bat duen biztanleria gure gizarteko zaurgarrienetakoa da oraindik ere; izan ere, mendekotasun- eta desgaitasun-egoerek, edozein modutan, pertsonen bizi-kalitatean ez ezik, haien duintasunean ere eragiten duten desparekotasun-egoerak sortzen dituzte. Diskriminazioa, baliabide, zerbitzu eta laguntza egokiak eskuratzeko zailtasunak eta hainbat ingurunetan irisgarritasunik ez izatea dira, besteak beste, gizartean erabat integratzea eragozten duten oztopo nagusietako batzuk, eta oraindik ere kexen muina izaten jarraitzen dute erakundearen.



Defensor del Pueblo de Navarra/Nafarroako Arartekoak konpromisoa hartu du desgaitasuna edo mendekotasuna duten pertsonen berdintasuna eta diskriminaziorik eza zaintzeko, babesgabetasun-egoerak zuzentzeko esku hartuz eta gizarte inklusiboagoa eta irisgarriagoa sustatuz. Kexa horiek aztertu eta ebazteak erakusten du erakunde honek interesa eta lehentasuna duela oraindik ere kolektibo horri eragiten dioten oztopoak desagerrarazteko, aukera-berdintasuna eta haren autonomia bultzatuko duten neurriak sustatzea zainduz.

Datuek erakusten dutenez, oraindik bidea dago egiteko kolektibo hori bizitzako esparru guztietan erabat eta eraginkortasunez integratzea lortzeko.

Taula honetan, 152 kexa horiek sailkatu ditugu, arloen arabera banatuta, kopuru handienetik txikienerako hurrenkeran.

Arloak	Kexa-kopurua	%
Gizarte ongizatea	83	% 54,6
Gizarte Segurantzza	15	% 9,9
Etxebizitza	11	% 7,2
Hezkuntza	9	% 5,9
Osasuna	9	% 5,9
Trafikoa eta bide-segurtasuna	5	% 3,3
Funtzio publikoa	4	% 2,6
Garraio publikoa	4	% 2,6
Enplegu publikoa eskuratzea	3	% 2,0
Lana	3	% 2,0
Ingurumena	2	% 1,3
Kontsumoa eta merkataritza	1	% 0,7
Herri-lanak	1	% 0,7
Herritarren segurtasuna	1	% 0,7
Zerbitzu publikoak	1	% 0,7
Guztira	152	% 100,0

Ikusten denez, desgaitasunari eta mendekotasunari buruzko 83 kexa gizarte ongizatearen arlokoak dira. Horietatik 19tan, mendekotasun-egoeran dauden adinekoen hainbat problematika jorratzen dira (hortaz, adinekoen zeharkako arloan ere sartu ditugu). Adibidez, hainbatetan desadostasuna agertu da egoitza-zentroetan senideei ematen zaien zaintzarekiko eta arretarekiko, egoitza-plazak esleitzean izandako atzerapenarekin eta laguntza-produktuetarako laguntzei dagokienez.

Bereziki aipatzekoak dira Eskubide Sozialetako, Ekonomia Sozialeko eta Enpleguko Departamentuak desgaitasun-maila edo mendekotasun-egoera aitortzeko ebazpenean



edo horren berrikuspenean izandako atzerapenagatik egindako 34 kexak. Eremu orokorreko gizarte-zerbitzuen zorroak desgaitasuna baloratzeko zerbitzua prestazio bermatu gisa ezartzen badu ere, eta prestazio horren emakida-epea 3 hilabetekoa bada ere, askotan urtebete baino gehiago atzeratzen ari da eskaerak aurkeztu zirenetik. Atzerapen hori eragina izaten ari da aparkatzeko txartelak eskuratzean, onura fiskalak eta laguntzak aplikatzean eta abarretan.

8 kexa irisgarritasun-arazoei buruzkoak izan ziren: horietako 3 gorrek Nafar Lansare Nafarroako Enplegu Zerbitzuaren ikastaroetara sartzeko dituzten zailtasunei buruzkoak izan ziren, bai zeinu-hizkuntza espainiarraren (ZHE) interprete-zerbitzurik ez dagoelako, bai komunikazioak telefonoz egiten direlako. Testuinguru horretan, Eskubide Sozialetako, Ekonomia Sozialeko eta Enpleguko Departamentuari gomendatu zaio zeinu-hizkuntza espainiarraren interpreteak kontratatzeke neurriak hartzea areagotzeko eta, hala eskatuz gero, zerbitzu hori errazteko, bai aurrez aurre bai telematikoki egiten diren enplegurako prestakuntza-ikastaroetan, bideoetan zeinu-hizkuntza txertatuz.

Beste kexa bat aurkeztu zen Iruñeko Udalak ez duelako irisgarritasunaren araudia betetzen, Nafarroa Behereko etorbideak Media Luna eta Aralar kaleekin bat egiten duen tokian ez zuelako seinaleztapen podotaktikil jarri. Udalak onartu zuenez, bai aipatutako oinezkoentzako pasabideek, bai *“hiriko oinezkoentzako beste pasabide askok”*, ez dute betetzen irisgarritasunari buruz indarrean dagoen araudia, eta adierazi zuen horiek egokitzeko obra zibil garrantzitsua egin behar dela eta gaur egun ez dagoela horretarako aurrekontu-partida egokirik. Hori dela eta, egokitze jo zen oinezkoentzako pasabideek aplikatu beharreko araudia bete dezaten beharrezko neurriak har ditzala gomendatzea.

Beste kexa batean, herritar batek eskatu zuen arrapala bat jartzeko Iruñeko Errotazar kaletik Marcelo Celayetara, dauden eskailerek zaildu egiten baitute Marcelo Celayetara sartzea.

Beste kexa bat kolektibo batek aurkeztu zuen, Vianako osasun-zentroan irisgarritasuna hobetzeko. Hainbat arazo identifikatu zituzten: gurpil-aulkia erabiltzen duten pertsonen kontsultetara iristeko duten zailtasuna, kontsulta horien tamaina txikia eta antolaera, eta bainugela egokiturik ez egotea.

Gainera, herritar bat kexatu egin zen bere semeari (% 78ko desgaitasun aitortua eta mugitzeko zailtasun larriak ditu) Nafarroa Arenako mugikortasun urriko pertsonen plazetara (MUP) sartzea ukatu izanagatik, gurpil-aulkia ez erabiltzeagatik.



Irigarritasunaren arloan emandako ebazpenetan, azaroaren 28ko 31/2022 Foru Legea aipatzen da, Nafarroan desgaitasuna dutenei arreta emateari eta beren eskubideak bermatzeari buruzkoa. Bada, hezkuntza-eremuari ere aplika dakioke, eta helburu du Nafarroan desgaitasuna dutenen eskubideak bermatzea eta horiei arreta emateko jarduketak ezartzea, bai eta irigarritasun unibertsaleko beharrezko baldintzak finkatzea ere desgaitasunen bat duten pertsonen eta haien familien aukera-berdintasuna, autonomia pertsonalaren sustapena, komunitateko inklusioa, parte-hartzea eta bizitza independentea bermatzeko.

Era berean, kexak aurkeztu dira desgaitasunarentzako laguntzak ukatzearen inguruan, aurrekontuan diru-izendapenik ez egoteagatik. Adibidez, herritar batena, bere ibilgailurako plataforma jasotzaile bat (desgaitasuna duen bere semeak behar du) eskuratzeko laguntza ukatu izanagatik. Kasu horietan, nahiz eta kreditu-falta ukatzeko arrazoia izan, horren aplikazioak bidegabeko emaitza eragin dezake, batez ere bazterturiko kolektiboen premiei erantzuteko laguntzei dagozkien eremuetan; izan ere, laguntza ukatzeko arrazoia ez da laguntza jasotzeko eskubidea ematen duten inguruabarrak ez gertatzea, baizik eta eskaera aurkezteko unean jada ez dagoelako funts erabilgarririk dagokion aurrekontu-partidan. Horregatik, kexa horietan, Departamentuari iradoki zitzaion beharrezko neurriak har zitzala, eskaerak hurrengo laguntza-deialdien esparruan kontuan har zitezela ahalbidetzeko.

Azkenik, gizarte ongizatean sartzen dira Desgaitasuna duten Pertsonen Lagungarriak Helarazteko Nafarroako Fundazio Publikoak (FUNDAPA) defendatzaile judizial gisa egindako lanean izandako jardunagatik aurkeztutako kexak, bai eta desgaitasuna duten eta bizitzeko gutxieneko diru-sarrera edo errenta bermatua jasotzen duten pertsonen aurkeztutako hainbat kexa ere.

Gizarte Segurantzaren arloan, kexa gehienak ezintasun iraunkorra ukatu izanarekin edo beren eskaerak ebaztean izandako atzerapenarekin ados ez zeuden pertsonen aurkeztu zituzten. Arlo horri buruzko beste kexa batzuk ere badaude; esaterako, % 45etik gorako desgaitasun-maila aitortuta duten kasuetarako aurreikusitako erretiro aurreraturako eskubidea ukatu zitzaion herritar batena, klase pasiboen erregimenean sartutako funtzionarioa izateagatik; edo mendekotasun-egoeran dauden pertsonen zaintzaile ez-profesionalen hitzarmen berezia sinatzeko eskaera ukatu zitzaion beste herritar batena, Gizarte Segurantzaren sisteman sartzea eragiten zuen jarduera bat egiten ari baitzen, eta inguruabar hori ez da bateragarria aipatutako hitzarmenean alta ematearekin.



Etxebizitzaren arloan sartutako kexak honako hauek dira: desgaitasunen bat duten pertsonak aurkeztutakoak edo desgaitasunen bat edo mendekotasunen bat aitortua duen kideren bat familia-unitateetan duten pertsonak aurkeztutakoak, etxebizitza bat eskuratzea eskatzen zutenak, berriki esleitutako etxebizitzetan kalteak izan direla salatzen zutenak, alokairu-kontratua amaitua zuten etxebizitzak berreskuratzeko aukera eskatzen zutenak eta etxebizitza babestuak esleitzeko prozedurak zalantzan jartzen zituztenak.

Hezkuntzan, 4 kexa jaso ziren lau haurri beren bizilekuetatik joaten diren ikastetxeetara eta hezkuntza bereziko zentroetara egokitutako eskola-garraio zerbitzua ez emateagatik. Aipatu behar da kexa horietako hiru tramitazioan edo ebazpen bat egin ondoren konpondu zirela. Gainera, bi herritarrek, zeinen seme-alabek hezkuntza-premia bereziak aitortuta dituzten, kexa bana aurkeztu zuten, ez zeudelako ados ikastetxeetan egindako balorazioekin eta ez zietelako adingabeei behar bezalako garapena lortzeko behar dituzten hezkuntza-laguntza eta baliabideak ematen. Beste 2 kexa musika-eskolekin lotuta zeuden: bata, desgaitasuna eta AEN duen adingabe bati laguntzako hezitzaile pribatu bat edukitzen ez uzteagatik; eta, bestea, herritarrari familia ugariei edo desgaitasun-egoeran dauden familiei dagokien kuota aplikatu ez zitzaienez behar ez bezala ordaindutako zenbatekoak ez itzultzeagatik.

Osasun arloko kexen artean, pertsona bat kexatu zen desgaitasunen bat bere duen seme-ari OTA baterako hitzordua ematean izandako atzerapenagatik; beste bat, bere amari ukatu egin zitzaizkion familia-medikua aldatzea; beste bat, ospitalez kanpoko larrialdi zerbitzuan egindako erreklamazioetara ezin izan zuelako jo; eta beste bat, galarazi egin ziotelako Nafarroako Ospitale Unibertsitarioan ospitaleratuta zegoen desgaitasuna duen bere semea bisitatzea. Gainera, Iruñeko espetxean zegoen eta desgaitasun aitortua zuen pertsona bat kexatu egin zen, ez ziotelako eman zeukan minerako agindutako medikazio kronikoa. Nabarmentzekoa da hainbat erakundek eta 94 pertsonak egindako kexa (osasungintzako itxarote-zerrenden egoera desgaitasuna duten pertsonengan eta egoera desgaitzailea eragiten duten gaixotasun kronikoak edota pluripatologikoak dituzten pertsonengan eragiten ari den inpaktu larriak kaltetutakoak).

Trafikoari eta bide-segurtasunari dagokienez, 2 kexatan adierazi zen ez zeudela ados aparkatzeko txartela ukatu izanarekin, mugitzeko zailtasunak zituztelako horretarako eskubidea zutela iritzita; eta kexa batean salatu zen mugikortasun murriztua duten pertsonentzat gordetako aparkalekuak dagoeneko iraungita dauden txartel zaharrak dituztenek behar ez bezala erabiltzen zituztela.



Bestalde, funtzionario batek kexa bat aurkeztu zuen bere lanpostua aitortua duen desgaitasunera ez egokitzeagatik; beste batek alaba adingabeak zaintzeko ordutegien egokitzapen bat ukatu zaiolako (horietako batek desgaitasuna du); beste batek bere amaren osasun-egoera dela-eta (mendekotasun moderatua du) lanaldia eta lan-ordutegia egokitzeko egin zuen eskaera ez delako ebatzi; eta beste batek 27/2011 Foru Dekretuak, apirilaren 4koak, Nafarroako administrazio publikoetako funtzionarioen lanaldiaren murrizketa arautzen duenak, ez duelako onartzen zerbitzuaren premien mende ez dagoen lanaldi murrizketaren kasu gisa desgaitasuna izatea edota adin jakin batetik gorakoa izatea.

Garraio publikoaren arloan, 3 kexak desgaitasunen bat duten pertsonak askatasunez moldatzeko dituzten oztopoak islatu zituzten. Batez ere, hainbat ibilbidetan egokitutako autobusen falta aipatzen zen. Beste batean, hiriko autobusaren geltoki bat birkokatzeko edo kentzeko eskatzen zen; izan ere, horrek zaratek, bibrazioek, keak eta zikinkeriak eragindako eragozpenak eragiten zizkion herritarraren familiari (adingabeak eta desgaitasunen bat duten pertsonak daude familian) etxean.

Enplegu publikoa eskuratzeari dagokionez, bi pertsonak kexa bana aurkeztu zuten beren desgaitasunari eskaintzen zaizkien aldi baterako lanpostuak egokitu ez zitzaizkielako; eta herritar batek kritikatu zuen desgaitasuna duten pertsonentzako erreserba-txandan plazarik ez zegoela ekainaren 24ko 2478/2024 Ebazpenaren bidez argitaratutako erdi-mailako teknikariaren lanpostuko 10 plaza (berdintasuna) oposizio bidez betetzeko deialdian.

Lan-arloko kexen artean, zentro integral bateko langileek egindakoa dugu, ez baitzaie aplikatzen Nafarroako Gobernuarekin hitzartutako kudeaketa pribatuko desgaitasuna duten pertsonen arretarako zentroen hitzarmen kolektiboa; eta herritar batena, araudian ez dagoelako aurreikusita ordaindutako lan-baimenik bederatzi urteko semeari eta Down-en sindromea duenari Sevillara laguntzeko, Osasunbidea Nafarroako Osasun Zerbitzuak hara bideratu baitu proba mediko bat egiteko.

Era berean, kexak egin dira, adibidez, terraza baten neurriak eta mahaiak fatxadan pilatzeak mugikortasun murriztua duten pertsonen joan-etorrietan eragiten dituzten oztopoengatik, batetik; eta Cambrils eta Salou herriak lotzen dituen itsas pasealekuan egiten den salmenta ibiltariagatik, bestetik. Horrez gain, El Molino ikastetxeko eta zentro okupazionalako erabiltzaileei, adimen-urritasuna duten pertsonari, eragingo dizkien eraginengatik bertako instalazioen gainetik proiektatutako oinezkoen eta bizikleten pasabidea eraikitzeak; bai eta Aljeriako nazionalitateko herritar batek, inolako arrazoirik



eta susmorik gabe, lapurreta bat egin izanagatik jasandako atxilotagatik eta bere ezgaitasun eta gaixotasun mentalagatik hiru aldiz behar izan zuen osasun-laguntza eman ez izanagatik.

4.3. ADINEKOAK.

2024an, Nafarroako Arartekoak beste kolektibo zaugarri bat, adinekoak, defendatzen jarraitu du. Kolektibo hori bereziki garrantzitsua da egungo testuinguruan; izan ere, kasu askotan, bere ongizatean eta bizi-kalitatean eragina duten zaugarritasun-egoerei aurre egin behar die. Gizarteak, oro har, aldaketa demografikoak izan ditu, eta, ondorioz, adineko pertsonen kopuruak nabarmen egin du gora. Horrek bere eskubideak eta beharrak modu integralean eta zeharkakoan lantzeko beharra azpimarratzen du.

Garapen Jasangarriko Helburuen (GJH) esparruan, Agenda 2030ak arreta berezia eskaintzen die adinekoei, gizarte inklusiboago eta bidezkoago baten eraikuntzan duten garrantzia aitortzen baitie. Ildo horretan, pobrezia desagerraraztea helburu duen 1. GJHak adineko pertsonak barne hartzen ditu pobrezia dimentsio guztietan murrizteko ikuspegian. Era berean, 3. GJHaren enuntziatuak berak erreferentzia espezifiko bat du: *Bizitza osasuntsua bermatzea eta adin guztietako pertsona guztien ongizatea sustatzea*. 10. GJHan (gizarteratze, ekonomia eta politika sustatzen dituen) eta 11. GJHan (garraio segurua eta espazio publiko inklusiboak eskuratzeko aukera jorratzen duena) kolektibo horri buruz egiten diren aipamen espezifikoek nabarmentzen dute premiazkoa dela oztopo fisiko eta sozialak ezabatzea, adinekoen erabateko parte-hartzea mugatzen baitute komunitatearen bizitzan.

2024an jasotako 140 kexek erakusten dute kolektibo zabal horrek arazo ugari dituela.

Hurrengo taulan kexa horien sailkapena egin da, aipatutako arloen arabera banatuta, zenbaki handienetik txikienera.

Arloak	Kexa-kopurua	%
Gizarte-ongizatea	33	% 23,6
Osasuna	25	% 17,9
Funtzio publikoa	20	% 14,3
Gizarte Segurantza	16	% 11,4
Ogasuna	15	% 10,7
Administrazio elektronikoa	5	% 3,6
Ingurumena	5	% 3,6
Etxebizitza	5	% 3,6
Zerbitzu publikoak	3	% 2,1



Arloak	Kexa-kopurua	%
Trafikoa eta bide-segurtasuna	2	% 1,4
Enplegu publikoa eskuratzea	1	% 0,7
Nekazaritza	1	% 0,7
Kontsumoa	1	% 0,7
Kirola	1	% 0,7
Hezkuntza	1	% 0,7
Tokiko erakundeen funtzionamendua	1	% 0,7
Justizia	1	% 0,7
Obra publikoak	1	% 0,7
Administrazio publikoen ondare-erantzukizuna	1	% 0,7
Garraio publikoa	1	% 0,7
Hirigintza	1	% 0,7
Guztira	140	% 100,0

Biztanleriaren zahartzearekin lotutako arreta-premiak aldatu egin direnez, gizarteak adinekoentzako bizi-kalitate hobea sustatzeko ekintzak ezartzeko eskatu du. Hala, Gizarte-ongizatean, eta hirugarren adinekoen zentro eta egoitzetan sartzeko eta egoteko baldintzei dagokienez, zortzi kexatan salatzen zen egoitza-zentroetan senideei ematen zaien edo eman zaien zaintza eta arreta desagokia, eta 2 kexatan azaldu da egoitza-plazen esleipenean izandako atzerapena.

Era berean, adinekoen mendekotasunaren eta desgaitasunaren balioespenekin arazoak daudela agerian utzi da, eta horiek egiteko gehiegizko atzerapena dagoela adierazi da. Lau kexa laguntza-produktuak (besaulki ergonomikoa, eskailera-igogailua eta audifonoak) erosteko laguntza batzuk ukatu izanari buruzkoak izan ziren; 2 kexa bizitzeko gutxieneko diru-sarrera eta errenta bermatua ukatzeagatik; kexa 1 erretiroko kotizazio gabeko pentsioarekin lotuta; eta kexa 1 IMSERSOren bidaien kudeaketagatik.

Arlo honen barruan sartzen dira, halaber, adinekoek bilobei buruz egindako bi kexa: batetik, Eskubide Sozialetako, Ekonomia Sozialeko eta Enpleguko Departamentuak ez duelako jarduten adingabearen babesgabetasun-egoeraren aurrean, eta, bestetik, adingabearen familia-harrera etetea eta haren zaintza bere gain hartzeko beste familia bat bilatzea erabaki denez, ez direlako erabaki horren arrazoiak justifikatu, ezta bisiten egutegia ezarri ere.

Azkenik, kexa bat sartu da Desgaitasuna duten Pertsonentzako Laguntzak Emateko Nafarroako Fundazio Publikoak (FUNDAPA) herritarraren ama egoitza-zentro batean sartzeko hartutako erabakiagatik.



Bestalde, instituzioak, Osasunaren arloan, adinekoak zaintzea xede duten hainbat espediente izapidetu ditu (25). Kolektibo horrek arreta mediko orokorrari buruzko hainbat gai azaldu ditu: lehen mailako arretako zentroetan hitzordua lortzeko zailtasunak, medikua aldatzeari uko egitea eta etxetik urrun dagoen osasun-zentro bat esleitzea, besteak beste. Nabarmentzekoa da kolektibo batek eta 1950 sinatzailek baino gehiagok jarritako kexa, Arrotxapeko osasun-zentroan ezin dutelako hitzordurik lortu gaitutako edozein moduren bidez, eta bereziki adinekoei edo gaixotasun kronikoak dituztenei kalte egiten die.

Bestalde, zortzi kexa egin dira Traumatologia, Otorrinolaringologia, Oftalmologia, Neurologia eta Pneumologia espezialitateetan adinekoei hitzorduak emateko zailtasunengatik. Nabarmentzekoa da kasu horietako sei izapidetzean konpondu direla, Osasun Departamentuari informazioa eskatu ondoren.

Bi herritarrek 112 larrialdi-zerbitzuan eta Onkologia zerbitzuan izandako urritasunak nabarmendu zituzten. Lehenengo kasuan, aldameneko adinekoari etxeko arreta medikoa ukatzeagatik lunbalgiak eragindako min handiak zituenean; eta, bigarrenean, garbitasunik ezagatik, amari alta emateko moduagatik, baina, bereziki, metastasia duen minbizia duen paziente baten aurrean langile batzuek profesionaltasunik eta gizatasunik ez izateagatik.

Gainera, 2 kexaren helburua Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuak egindako fakturazioa izan zen, alde batetik, kexaren egilearen osabari emandako garraio sanitarioaren zerbitzuagatik, eta, bestetik, herritarraren ama dagoen egoitzako erizain batek egindako kontsulta pare batengatik.

Funtzio publikoaren arloan, bederatzi kexa egin zituzten langile publikoek, eta Nafarroako Foru Komunitateko Administrazioaren esparruan familia-bizitza eta bizitza profesionala uztartzeko antzeko baimenak ezartzea eta aplikatzea eskatu zuten, Europar Batasuneko araudian eta estatuko legerian aurreikusitakoen antzekoak. Foru funtzionarioen egoera txarra eta desberdintasuna salatzen zen, bai beste funtzionarioei dagokienez, bai lan-kontratuko langileei dagokienez. Erakundeak egokitzen jo zuen Barneko, Funtzio Publikoko eta Justiziako Departamentuari gomendatzea azkar jardun zezala Europako Parlamentuaren eta Kontseiluaren 2019ko ekainaren 20ko 2019/1158 (EB) Zuzentarauan familia eta lana bateragarri egiteko aurreikusten diren neurriak modu eraginkor eta osoan ezartzeko beharrezkoak diren arauak sustatzen.

Era berean, sei pertsona kexatu ziren Hezkuntza Departamentuak 65 urteko nahitaezko erretiro adina bete zuten urte akademikoa amaitzean ebatzi zuelako erretiroa. Adierazi



zuten, Gizarte Segurantzako Erregimenaren arabera, oraindik denbora falta zitzaiera erretiro arrunta hartzeko, eta, beraz, ordura arte lanean jarraitzeko eskatu zuten. Hori kontuan hartuta, erakundea Hezkuntza Departamentuari eta Barneko, Funtzio Publikoko eta Justiziako Departamentuari zuzendu zitzairen, eta azken horri iradoki zion Gizarte Segurantzako Erregimen Orokorrean afiliatutako funtzionarioen nahitaezko erretiro-adina alda zezala, dagokion kotizaziopeko pentsioa eskuratzeko aukerarekin koordinatzeko.

Bestalde, hiru kexa aurkeztu zituzten Nafarroako administrazio publikoetako montepioetako funtzionarioen eskubide pasiboen sistemako erretiratuek, amatasunagatiko pentsioaren osagarria aitortu eta ordaindu ez zaielako; bi kasutan, 7/2019 Foru Legea indarrean jarri aurretik erretiratu zirelako eta, beste kasuan, 2019 Foru Legea indarrean jarri ondoren borondatez erretiratu zelako.

Gizarte Segurantzaren, 13 kexa erretiro- eta alarguntza-pentsioei buruzkoak izan ziren, eta horien zenbatekoekiko desadostasuna, ukapena, enbargoa eta horien gaineko osagarrien aintzatespenik eza, amatasunarena kasu, aipatu zituzten bereziki.

Zergen arloan, gizarte-aurreikuspeneko mutualitateei aplikatu dakiekeen araubide iragankorrari buruzko hamar kexen ondorioz, Nafarroako Arartekoak Ekonomia eta Ogasun Departamentuari iradoki zion legegintza-aldaketa bat bultzatzea, 2019ko abenduaren 23ko 29/2019 Foru Legeak txertatutako “gizarte-aurreikuspeneko mutualitateei aplikatu beharreko araubide iragankorrari” buruzko Pertsona Fisikoen Errentaren gaineko Zergari buruzko Foru Legearen bigarren xedapen iragankorraren laugarren paragrafoan jasotzen den Gizarte Segurantzako pentsioen bazterketa ondorioz gabe uzteko, Nafarroan zergak ordaintzen dituzten pentsiodunek 2020ko eta hurrengo ekitaldietan Estatu osoan dispentsatutako tratua jaso zezaten alderdi horretan.

Gai horri berari dagokionez, 2 kexa egin ziren Nafarroako Foru Ogasunak ez zuelako behar bezala jakinarazi mutualitateei egindako ekarpenengatik 2019ko PFEZan gehiago ordaindutako zenbatekoak itzultzeko erreklamazioaren aukera, eta, ondorioz, bi pertsonak itzulketa hori gabe geratu ziren.

Administrazio elektronikoari dagokionez, agerian geratu zen adineko bi pertsonak zailtasunak zituztela PFEZaren aitorpena bitarteko telematikoen bidez egiteko, eta, ondorioz, ezin zutela egin, adinagatik eta teknologia berriak ez ezagutzeagatik ezin zutelako izapidea aurrez aurre egin. Oztopo berberak aurkitu zituzten beste herritar batzuek DAVID laguntzaren izapidetze telematikoan, ibilgailu bat Iruñeko Alde



Zaharrean sartzeko eskaeran eta Elkarleen Erregistroan eta Lan Zerbitzuan dokumentazioa entregatzean.

Ingurumenaren arloan, kutsadura akustikoak adinekoei ere eragiten die, eta hala islatzen da hiru kexatan. Salatu egin zen Dj jaialdi baten ondorioz jasandako zarata gehiegizkoa, Iruñeko bi aisialdi-lokalek eragindako gaueko zarata eta apartamentu babestu bateko leihoaren ondoan dagoen motorren aparkalekuan aparkatzen diren motoek ateratzen duten zarata.

Gainera, herritar batek salatu zuenez, lokal bateko terrazak, baimendutako neurriak gainditzen dituenak, etxebizitzara iristeko arazoak eragiten dizkie berari eta adineko aitari. Osasun-arazoak dituzten adineko bi pertsonak beren txakurra aldatzeko eskatu zuten, jokabide- eta bizikidetza-arazoak zituztelako, eta beste animalia otzanago batengatik edo etxe berri bat bilatzen laguntzeko.

Etxebizitzari buruzko kexen artean, kaleko egoeran zegoen adineko batek etxebizitza babestu bat edo tutoretzapeko apartamentu bat eskuratzeko beharra adierazi zuen; 2 kexatan, etxebizitzak birgaitzeko dirulaguntzari egin zitzaion erreferentzia; eta, beste batean, herritar batek adierazi zuen ez zegoela ados Etxebizitzako, Gazteriako eta Migrazio Politiketako Departamentuak bere amaren titulartasuneko etxebizitza bat jenderik gabe utzi izanarekin, nahiz eta egiaztatu duen errentan hartuta dagoela.

Adinekoei emandako zerbitzu publikoei dagokienez, Correos-eko pakete bat jasotzean edo hilerri batean nitxo bat kudeatzean izandako arazoak aipatu ziren, adibidez.

Trafikoan eta bide-segurtasunean, pertsona batek salatu zuen ezinezkoa zela hitzordua jartzea Nafarroako Trafikoko Probintzia Buruzagitzan, nahiz eta ulertuta 65 urtetik gorako pertsonak ez dutela aurretiko hitzordurik behar, eta beste herritar batek salatu zuen Iruñean eta Antsoainen ez dela patinete elektrikoak buruzko bide-segurtasuneko araudia betetzen, eta istripu larriak eragin zitzakeela, batez ere mugikortasun urriko pertsonekin (adinekoak, desgaitasuna dutenak...). Azken kasu horretan, erakundeak, udalek aipatutako neurriak baloratu arren, problematikak bere horretan jarraitzen zuela ikusi zuen, eta, beraz, biei iradoki zien jarrai zezatela eta, beharrezkoa izanez gero, zaintza-, kontrol- eta zehapen-lanak indartu zitzatela, bai eta hezkuntza- eta gizarte-kontzientziazioko neurriak ere, araudia ahalik eta gehien betetzeko.

Adinekoen zeharkako arloan egindako kexen artean, adibidez, honako hauek salatzen ziren: derrigorrezko erretirorako adinera iristeagatik (65 urte baino gehiago) berriki lortutako plaza baten jabetza hartzeko ezintasuna; erabilera fitosanitariorako ur-depositu



bat erabiltzeko nagusiki nekazari izateko eskakizuna, 65 urte baino gehiago izanik eta besteren kontura lan egin ondoren bete ezinezko baldintza; Cambrils eta Salou herriak lotzen dituen itsas pasealekuan egiten den salmenta ibiltaria, mugikortasun urriko pertsonen edo haurren joan-etorria eragozten eta zailtzen duena; Gorraizko igerileku estalia ixtea, medikuaren aginduz igerilekua erabili behar duten adinekoei kalte egiten diena; Barañaingo Adinekoen Kontseilu Sektorialaren ohiko eta ezohiko bilkuretarako deialdirik ez egitea; 50 urtez bizi izan diren etxebizitzatik emakume bat eta bere ama, agindu judizialik gabe, etxetik kaleratzea; adineko bati Nafarroako Desjabetze Epaimahaiak bere jabetzako finka bat desjabetzeko espedientean erabakitako balio justua ez ordaintzea; alboko higiezinaren udal-eraispenaren ondoren hiritar baten amaren etxebizitzan jasandako kalteak; kontzeju batean Iruñea–Gasteiz autobusa gelditzeko geralekurik ez egotea, eta, ondorioz, bereziki zaila izatea adinekoentzat edo mugikortasun murritzua dutenentzat ondoko herriraino 800 metro joan behar izatea bazterbiderik gabeko errepide nazional batetik; herritar baten aitaren jabetzako finka batera sartzeko pasabidea ixtea.

4.4. GENEROA.

Nafarroako Arartekoak bere gain hartutako konpromisoa da *genero-ikuspegiak zeharka* murgiltzea erakunde honen eskumen-esparruak eta lan-arloak, eta, horrela, 1997an Nazio Batuen Ekonomia- eta Gizarte-kontseiluak sortutako (ECOSOC) “genero-ikuspegiaren transbertsalitatea” kontzeptuaren definizioarekin bat egitea: “*Genero-ikuspegia zeharkatzea gizonentzat zein emakumeentzat planifikatzen den edozein ekintzak dituen inplikazioak baloratzeko prozesua da. Ekintza hori legediari, politikei edo programei buruzkoa izan daiteke, edozein arlotakoa eta edozein mailatan*”.

Ildo horretan, erakunde horren lana Konstituzioaren 14. artikuluan eta Konstituzioaren 9.2 artikuluan ezarritako printzipio konstituzionalean oinarritzen da, printzipio horrek pertsonen eta taldeen berdintasuna benetakoa eta eraginkorra izan dadin baldintzak sustatzeko betebeharra ezartzen baitu. Berdintasun materialak ezinbestean dakar berarekin garrantzi bereziko neurriak hartzea, hala nola ekintza positibokoak. Nafarroako Arartekoak gizonen eta emakumeen arteko berdintasun eraginkorra eta identitate desberdinekiko errespetua bermatuko duten neurri inklusiboak sustatzeko konpromisoa berretsi du.

Aipamen berezia merezi du genero-indarkeriaren aurkako borrokak. Erakunde horrek arreta berezia jartzen du genero-indarkeriaren aurkako legeria benetan aplikatzen dela zaintzeko eta gaitz hori desagerrarazteko ekintzak sustatzeko.



Bestalde, LGTBI+ kolektiboak genero-identitateagatiko edo sexu-orientazioagatiko diskriminazioaren ondoriozko hainbat erronkari ere egin behar die aurre. Legegintza-arloan aurrerapenak egin diren arren, kolektibo horrek bere eskubideak estigmatizatzen, gaitzesten eta urratzen jarraitzen du hainbat eremutan.

Esan bezala, generoaren zeharkako arloari esleitutako 36 kexen artean, 5. GJHari lotutako 17 kexak ditugu, eta horien xedea generoen arteko berdintasuna lortzea eta emakumeak zein neskak ahalduntzea da.

Taulan honetan, 36 kexa horiek sailkatu ditugu, arloka banatuta, kopuru handienetik txikienerako hurrenkeran.

Arloak	Kexa-kopurua	%
Gizarte-ongizatea	8	22,2%
Hezkuntza	4	% 11,1
Osasuna	4	% 11,1
Funtzio publikoa	3	% 8,3
Justizia	3	% 8,3
Etxebizitza	3	% 8,3
Ogasuna	2	% 5,6
Herritarren segurtasuna	2	% 5,6
Enplegu publikoa eskuratzea	1	% 2,8
Nekazaritza	1	% 2,8
Kontsumoa eta merkataritza	1	% 2,8
Kirola	1	% 2,8
Tokiko erakundeen funtzionamendua	1	% 2,8
Gizarte Segurantzak	1	% 2,8
Garraio publikoa	1	% 2,8
Guztira	36	% 100,0

Gizarte-ongizateari lotutako kexen artean, genero-indarkeriaren biktime diren emakumeek egindako 2 kexa daude. Biktime horien seme-alabak Behatzeko eta Hartzeko Zentro (COA) batean zeuden, babesgabetasun-egoera deklaratu ondoren. Bi kasuetan, besteak beste, adingabeekin harreman gutxi izatea salatzen zuten.

Era berean, bi kexatan adierazten zen bi herritar ez zeudela ados alabei emandako arretarekin edo arreta faltarekin. Batean, Psikologia Juridiko eta Forentseko Institutuak (PSIMAE) adingabe bati laguntza psikologikoa ukatu ziola salatu zen, genero-indarkeriako gertakari larri baten ondoren, gutxienezkoa baino adin txikiagoa zuelako sei urtean. Bestean, herritarrek Delituaren Biktimei Laguntzeko Atalak bere alabari ematen



zitzaion arreta psikologikoari buruz eta, bereziki, aitzak haren berri izateari buruz emandako informazio bat salatu zuen.

Bestalde, elkarte batek kexa bat aurkeztu zuen emakume batek gizarte-zerbitzuen arreta egokia jasotzen ez zuelako, eta horrek eragotzi egiten zion jasandako indarkerien ondoren suspertzeko bideari ekitea.

Hezkuntzan, ama ezkongabe eta genero-indarkeriaren biktima batek adierazi zuen eskola-jantokirako laguntzak ukatzen zitzaizkiola, jasotzen zuen baliaezintasun handiko lan-ezintasunagatik pentsioa zenbatzen zitzaiolako, eta, horrela, ezarritako diru-sarreraren gehieneko muga gainditzen zen, baina ez zituen gastuak.

Goi-mailako ikasketak egiteko plazak erreserbatzeko dagokionez, kexa batean adierazi zen Hezkuntza Departamentuak ez duela ezartzen genero-indarkeriaren biktimetarako plaza-erreserbarik, eta, beste batean, kritikatu egin zen gutxiegi aurkeztutako sexuarentzat ezarritako plaza-erreserba, emaitza bidegabeak sortzen dituela iritzita.

Azkenik, Hezkuntza Departamentuak eta ikastetxeak irakasle batek sexu-askatasunaren aurka egindako balizko delitu baten aurrean izandako jokabidea salatu zen.

Osasunaren arloan, bi herritar kexatu ziren ugalkortasun-tratamenduak ukatzeagatik, kasu batean, 40 urte betetzeagatik, eta, bestean, jada seme-alaba bat izateagatik. Bi egoera horietan, gure gizartean dagoen arazo demografikoaren aurrean, Nafarroako Arartekoak beharrezkotzat jo zuen jaiotza-tasa handitzeko neurriak hartzea, eta neurri horien artean egon behar zen ugalkortasun-tratamenduak jasotzeko baldintzak berrikustea.

Gainera, herritar batek kexa bat aurkeztu zuen Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzua aurpegi-masailetakoa kirurgia egiteko hitzordua ematen atzeratzen ari zitzaiolako (kirurgia ortognatikoa eta aurpegiko feminizazioa), eta beste herritar batek indarkeria obstetrikoa jasan zuela salatu zuen, bere etxean erditu ondoren ospitalera joan zenean.

Funtzio publikoari lotutako kexen artean, genero-arrazoiengatik diskriminazioa nabarmendu zen, Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuko telefonisten kolektiboa, batetik, eta zaintzaileena, bestetik, C mailan ez kokatzeak eragiten zuena, gaur egun D mailan baitaude.

Justizian, kexa bat aurkeztu zen Iruñeko Erregistro Zibilak bi emakumez osatutako bikoteen seme edo alabaren inskripzioa ukatzen duelako ezkondata ez badaude, eta



hori ez zaielako eskatzen bikote heterosexualei. Horri dagokionez, Gorte Nagusiek izendatutako Herriaren Defendatzaileak jakinarazi zuen Segurtasun Juridikoaren eta Fede Publikoaren Zuzendaritza Nagusiari gomendio bat eman ziola erregistro zibil guztietan trans pertsonen berdintasun erreal eta eraginkorrerako eta LGTBI+ pertsonen eskubideak bermatzeko otsailaren 28ko 4/2023 Legea behar bezala aplikatzen dela bermatzeko beharrezkoak ziren dibulgazio eta koordinazio neurriak hartzeko, eta Ezkonduta ez dauden emakumeen seme-alaben jaiotza eta filiazioa inskribatzeko Erregistro Zibilari buruzko uztailaren 21eko 20/2011 Legearen 44. artikulua aldatzeko.

Jakinarazpen judizialei buruzko kexak ere jaso ziren, herritar batek ikusi baitzuen, genero-indarkeriaren arloko hainbat prozedura judizialen barruan, kontrako alderdiak aurretik ere eskura zituela jakinarazpenak.

Etxebizitzaren arloan, genero-indarkeriaren biktima diren eta etxebizitza batera sartu behar zuten emakumeek aurkeztutako hiru kexa daude, eta, bi kasutan, bi seme-alaba dituzte beren ardurapean.

Ogasunari buruz jasotako kexen artean, herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Nafarroako Foru Ogasunak mantentzen zuen zor bat aurpegiko ilea fotodepilatzeko aitortuta zuen finantzaketaren zenbatekoarekin konpentsatu zuelako. Adierazi zuen ez zegoela ados prozedura horrekin, LGTBI+ pertsonen osasunarekin lotuta aurretik ordaindutako gastuen itzulketa zelako.

Era berean, kexak aurkeztu ziren Iruñeko espetxean ez zirelako berritu PRIA eta PCAS programen edizioak, sexu-erasoen eta genero-indarkeriaren delituetan berrerortzea murrizteko diseinatuak; egonkortzeko eskainitako hezkuntza-laguntzako espezialista plazen ezaugarriei buruzko informazioak ez zegoelako eta, horren ondorioz, genero-indarkeriaren biktimeneztat gordetako plazak eskuratu nahi dituzten emakumeek ez dakitelako plaza hori erasotzailea bizi den udalerriri dagokion; lursailak nagusiki ogibide nagusia nekazaritza duenei soilik banatzeagatik (ATP), nekazaritza ez diren beste jarduera batzuk egiten dituzten baina lur horiek modu jasangarrian eta produktiboan aprobetxatzeko interesa eta gaitasuna duten emakumeak diskriminatzen dituelako; emakumeak bazkide gisa sartzeko eragozten duen elkarte gastronomiko batean egindako bozketaren emaitzagatik; kirol-merezimenduaren dominak generoen artean berdintasunik gabe banatzeagatik; Tokiko Gobernu Batzordearen eta Iruñeko Udaleko arloko zuzendaritzen izendapenean Berdintasun Ordenantza ez betetzeagatik; eta hiri-autobuseko gidari batek erabiltzaile baten aurka izan zuen jokabideagatik, kexa egin duen elkartearen iritziz, jatorria eta emakume izatea direla eta.



4.5. ARRAZAKERIA ETA XENOFOBIA.

2024. urtean, arraza- edo etnia-jatorria dela-eta pertsonen diskriminazio- eta tratatu desberdineko hainbat egoera agerian uzten dituzten 11 kexa jaso dira guztira. Gertakari horiek etorkinei, errefuxiatuei, ijito-komunitateko kideei eta beste kolektibo zaugarri batzuei eragiten diete batez ere, eta eguneroko bizitzan oztopo eta traba nabarmenei aurre egiten jarraitzen dute. Arrazagatiko edo arrazoi etnikoengatiko diskriminazioa, askotan, ez da ekintza zuzenen bidez bakarrik agertzen, baita sakon errotutako jarrera sozialen bidez ere, bazterketa-, estigmatizazio- eta kalteberatasun-egoerak sortzen baitituzte.

Testuinguru horretan hartzen du berebiziko garrantzia Nafarroako Arartekoaren lanak. Arraza- edo etnia-bereizkeriarekin zerikusia duten kexei erantzuteak erakusten du konpromiso sendoa duela bidegabekeriak desagerrarazteko eta gizarte bidezkoago eta berdinzaleago baten alde borrokatzeko. Horregatik, funtsezkotzat jotzen da arrazakeriak eta xenofobiak eragindako arazoak zeharka ikusten eta jorratzen jarraitzea, eskubide guztiak errespetatuko dituen bizikidetzak sustatzeko, inolako bereizketarik egin gabe.

Taulan honetan, kexa horiek sailkatu ditugu, arloka banatuta, kopuru handienetik txikienerako hurrenkeran.

Arloak	Kexa-kopurua	%
Herritarren segurtasuna	4	% 36,4
Gizarte-ongizatea	2	% 18,2
Hezkuntza	1	% 9,1
Tokiko funtzionamendua erakundeen	1	% 9,1
Osasuna	1	% 9,1
Garraio publikoa	1	% 9,1
Etxebizitza	1	% 9,1
Guztira	11	% 100,0

Herritarren segurtasunaren arloko lau kexetatik bi espetxe-eremuari buruzkoak izan ziren. Horietan, Iruñeko espetxeko zenbait presok salatu zuten funtzionarioek tratatu iraingarria eman zietela, eta aldeztu aurretik abisatu gabe eraman zituztela Zaragozako kartzela batera, jasotako irain arrazistek eragindako liskarrak izan ondoren beste preso batzuekin. Beste bi kexen helburua polizia-jardueretik desadostasuna da. Bata, elkarte batek egina; izan ere, uste zuten Iruñeko Udaltzaingoak Aljeriako herritar bat eta haren bi lagun marokozkoak atxilotu zituela, inolako arrazoirik eta susmorik gabe, lapurreta bat egiteagatik. Atxilotuta hori hiru pertsonen jatorrian eta profil etnikoan oinarritu zen soilik.



Bestean, herritar bat kexatu zen ustezko polizia-agente batzuek jatorrian soilik oinarritutako susmoengatik identifikatzeko eskatu zietelako.

Gizarte-ongizatean, bi kexak Iruñeko bi auzo-unitatetan emandako tratu arrazistari buruzkoak izan ziren, herritarrak hainbat izapide egitera joan baitziren.

Hezkuntza-arloan, herritar batek kexa bat jarri zuen ikasten ari den institutuko irakasle batekin izandako gertakari batzuegatik, horien ondorioz kanporatu egin baitzuten. Salatu zuen irakasleak ez zuela behar bezala jokatu, eta, gainera, ikasturtean zehar komentario arrazistak egin zizkiola.

Erroldatze-izapidearen arloan, senar-emazte batzuek salatu zuten blokeo bat izan zutela erroldatzerako orduan, ez baitzuten egoitza-txartelik. Identifikazio gisa pasaporteak erabili arren, Oinarritzko Gizarte Zerbitzuen txosten bat eskatzen zitzaizela adierazi zieten, benetan non bizi ziren egiaztatzeko. Diskriminazio arrazista eta xenofobotzat jotzen zuten jarduera, araudian jasotzen ez diren baldintzak eskatzen baitzitzaizkien eta baliozkoa zen dokumentazioa onartzen ez baitzuten. Erakunde honen ustez, esku artean genuena bezalako kasu batean (etxebizitza batean erroldatu nahi izatea eta higiezinaren jabearekin batera joatea), ez zen bidezkoa beste egoera batzuetan eskatzen den gizarte-zerbitzuen txosten bat eskatzea. Etxebizitza batean beste pertsona batzuk erroldatuta egoteak ez zuen justifikatzen, erakundearen ustez, ezaugarri horiek zituen eskakizuna. Hori dela eta, erroldatze-eskaera eskuratzeko egindako errekerimendua ondorioz gabe uztea gomendatu zen, eta, ondorioz, prozedura atzera eramatea eta inskripzioa indarrean dagoen araudian berariaz aurreikusitakoak baino baldintza gehiagorekin ez baldintzatzea.

Osasun-arloan, herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, bere psikiatrak, lan-arazo bati buruzko elkarriketa batean, ez zuelako “arrazializatua” terminoa ulertu eta horren erabilera ezeztatu ziolako. Osasun Mentaleko unitate horretan prestakuntza beharrezkoa zela uste zuen, gero eta inklusiboagoa den mundu batean ezin baita Nafarroako Gobernuak gomendatzen duen eta behar bezala erabilitako termino bate kontra egin.

Bestalde, elkarte batek kexa bat jarri zuen hiriko autobus-zerbitzuko gidari batek emakume migratzaile baten aurka izan zuen jokabideagatik. Azaldu zuenez, seme-alabekin autobusean zihoala, eta ibilgailuan zihoazen pertsona guztiak mugikorra erabiltzen ari baziren ere, hari bakarrik eskatu zitzaion gailua itzaltzeko. Erasoa bere jatorriagatik eta emakume izateagatik jasan zuela uste zuen.



Azkenik, kexa baten bidez, familia-unitate batek agerian utzi zuen ijito-etniakoak izateagatik jasandako diskriminazioa etxebizitza-arloko hainbat dirulaguntza aitortzean eta eman zitzaaien arretan.



5. KAPITULUA. GENEROAREKIN LOTURIKO KEXEN BANAKETA.

Hurrengo koadroan, kexen arlokako banaketa zehazten da, kexa sustatzen dutenak gizonak edo emakumeak diren bereizita.

Arloak	Gizonak		Emakumeak		Guztira	
Osasuna	1.139	% 43,3	1.492	% 56,7	2.631	% 51,6
Hezkuntza	292	% 33,8	571	% 66,2	863	% 16,9
Enplegu publikoa eskuratzea	50	% 22,1	176	% 77,9	226	% 4,4
Ingurumena	94	% 43,9	120	% 56,1	214	% 4,2
Gizarte-ongizatea	83	% 39,3	128	% 60,7	211	% 4,1
Funtzio publikoa	38	% 35,2	70	% 64,8	108	% 2,1
Ogasuna	55	% 54,5	46	% 45,5	101	% 2,0
Etxebizitza	39	% 39,4	60	% 60,6	99	% 1,9
Atzeritartasuna	51	% 61,4	32	% 38,6	83	% 1,6
Trafikoa	28	% 45,9	33	% 54,1	61	% 1,2
Tokiko erakunde funtzionamendua	33	% 55,0	27	% 45,0	60	% 1,2
Gizarte Segurantzak	25	% 52,1	23	% 47,9	48	% 0,9
Hirigintza	22	% 50,0	22	% 50,0	44	% 0,9
Zerbitzu publikoak	23	% 53,5	20	% 46,5	43	% 0,8
Herritarren segurtasuna	26	% 61,9	16	% 38,1	42	% 0,8
Justizia	16	% 43,2	21	% 56,8	37	% 0,7
Gardentasuna eta herritarren partaidetza	16	% 61,5	10	% 38,5	26	% 0,5
Kontsumoa	12	% 50,0	12	% 50,0	24	% 0,5
Lana	7	% 31,8	15	% 68,2	22	% 0,4
Garraio publikoa	9	% 47,4	10	% 52,6	19	% 0,4
Administrazio elektronikoa	9	% 60,0	6	% 40,0	15	% 0,3
Kirola	6	% 42,9	8	% 57,1	14	% 0,3
Euskara	11	% 84,6	2	% 15,4	13	% 0,3
Herri-lanak	3	% 23,1	10	% 76,9	13	% 0,3
Administrazio publikoen ondare-erantzukizuna	4	% 30,8	9	% 69,2	13	% 0,3
Hauteskundeak Hauteskunde- administrazioa	6	% 54,5	5	% 45,5	11	% 0,2
Energia	6	% 60,0	4	% 40,0	10	% 0,2
Datu pertsonalen babesa	6	% 60,0	4	% 40,0	10	% 0,2



Arloak	Gizonak		Emakumeak		Guztira	
Nekazaritza	4	% 66,7	2	% 33,3	6	% 0,1
Kultura	5	% 83,3	1	% 16,7	6	% 0,1
Administrazio publikoen ondasunak	3	% 60,0	2	% 40,0	5	% 0,1
Kontratu publikoak	4	% 80,0	1	% 20,0	5	% 0,1
Covid-19	2	% 40,0	3	% 60,0	5	% 0,1
Memoria historikoa	5	% 100,0	0	% 0,0	5	% 0,1
Gazteria	1	% 100,0	0	% 0,0	1	% 0,0
Turismoa	1	% 100,0	0	% 0,0	1	% 0,0
Guztira	2.134	% 41,9	2.961	% 58,1	5.095	% 100,0

Taulari esker ziurta daiteke, oro har, antzeko banaketa dagoela generoaren arabera kexen aurkezpenean (% 42 gizonak eta % 58 emakumeak).

Hala ere, azterketa zehatzagoa eginez, ondorioztatzen da, arlo jakin batzuetan, kexak zabaltzen dituztenak gehiago direla emakumeak gizonak baino. Beste arlo batzuetan, antzekoa da banaketa-maila. Dena den, badira gizonezkoek emakumezkoek baino kexa gehiago jarritako arloak ere.

Datu horiek berez eztaba daezinak ez diren arren, horien bidez ziurtatu daiteke, instituzioak aurkeztutako kexak generoaren arabera aztertzen direnetik, arlo “sozialetan” emakumeek etengabe edo egituraz sustatutako kexa gehiago daudela. Hori da hezkuntzaren (% 67), gizarte-ongizatearen (% 61) eta osasunaren (% 57) kasua. Gainera, kexa horietako askotan, emakume batek sustatu du hirugarren bati (seme-alaba adingabea edo senide bat) buruzko kexa.

Arlo hauetan ere, emakumeek sustatzen dituzte kexak batez ere: enplegu publikoa eskuratzea (% 78), obra publikoak (% 77), administrazio publikoen ondare-erantzukizuna (% 69), lana (% 68), funtzio publikoa (% 65), etxebizitza (% 61), Covid-19a (% 60) eta herritarren parte-hartzea (% 60).

Beste arlo batzuetan, aldiz, ziurtatu da gizonek sustatzen dituztela kexa gehienak. Hauek dira: memoria historikoa (% 100), gazteria (% 100), turismoa (% 100), euskara (% 85), kultura (% 83), kontratu publikoak (% 80), nekazaritza (% 67), herritarren segurtasuna (% 62), gardentasuna, informazio publikoa eskuratzeko eskubidea eta herritarren parte-hartzea (% 62), atzeritartasuna (% 61), administrazio elektronikoa (% 60), energia (% 60) eta datu pertsonalen babesa (% 60).



Arlo batzuetan, ehunekoa antzekoa da edo % 50-50 inguruan dabil. Adibidez, Gizarte Segurantzak (% 52 gizonak eta % 48 emakumeak), zerbitzu publikoak (% 54 gizonak eta % 46 emakumeak), garraio publikoa (% 47 gizonak eta % 53 emakumeak), kontsumoa eta merkataritza (% 50 gizonak eta % 50 emakumeak) eta hirigintza (% 50 gizonak eta % 50 emakumeak).

Adierazi beharra dago kexa-egilea kolektibo bat izan den kasuetan, eskaera sinatzen zuten gizon eta emakumeak zenbatu direla.

2024an, aldatu egin da guztizko ehunekoen banaketa. Gizonak % 45,5etik % 47,9ra jaitsi dira azken urtean. Ondorioz, emakumeak % 54,5etik % 58,1era igo dira.

Orain arte kexa jarri dutenetako inork eskatu ez duen arren, instituzio hau prest dago generoaren atalean bitarrak ez diren beste aukera batzuk jasotzen dituen edozein eskaera egiteko.

Era berean, kexa ebaluatzeko galdetegian, 2024an “Beste batzuk” izeneko laukian sartu da, “Gizona” eta “Emakumea” laukiekin batera.



6. KAPITULUA. OFIZIOZKO JARDUKETAK.

6.1. DATU OROKORRAK.

Uztailaren 3ko 4/2000 Foru Legearen 18.1 artikulua bidez, Nafarroako Arartekoari esleitzen zaio ofiziozko jarduketak egiteko ahalmena, antolamendu juridikoak herritarrei aitortzen dizkien eskubideak bermatze aldera (1.1 artikulua bidez) eta zerbitzu publikoen eraginkortasuna hobetze aldera (16. artikulua bidez). Ofiziozko jarduketa horiei amaiera eman dakieke, egokitzat jotzen bada, Nafarroako administrazio publikoei zuzendutako iradokizun, legezko betebeharren gogorazpen edo gomendioak eginez, edo bestelako erakunde publikoei, hala nola Nafarroako Parlamentuari (33. eta 34. artikulua) edo Espainiako Herriaren Defendatzaileari (14.2. eta 39. artikulua) iradokizun edo eskariak eginez.

2024. urtean ofiziozko 20 jarduketa hasi ziren. Hala eta guztiz ere, guztira halako 30 jarduketa kudeatu ziren, 2023an hasitako hamar jarduketa 2023ko abenduaren 31n bukatzeke zeudelako.

Kudeatutakoen ofiziozko 16 jarduketatan, 27 ebazpen egin ziren guztira, 14 iradokizun eta 13 gomendiorekin. Ofiziozko beste bi jarduketetan, hiru iradokizun egin ziren 2025ean, eta 2023ko abenduaren 31n, ofiziozko hiru jarduketa zeuden erantzuteke, eta horietan ebazpena eman zen.

Kudeatu eta ebatzi diren ofiziozko 21 jarduketa horietatik, hartu zituzten administrazio publikoek 14 onartu zituzten; bost ez zituzten onartu, eta bi erantzunaren zain zeuden txosten hau idazten amaitu zenean. Horrenbestez, Nafarroako Arartekoak ofiziozko jarduketei lotuta emandako ebazpenen onarpen-ehunekoa % 73,7koa izan da (erantzun ziren ebazpenak eta onartutakoak alderatuta).

Kudeatutako ofiziozko gainerako bederatzi jarduketetan, lerketa jakinarazi ostean Administrazioak emandako erantzuna ikusita, auzia konpontzeko bidean zegoela jo zen.

2024an aurkeztutako ofiziozko jarduketek honako **arlo** hauek hartu zituzten xedetzat (handitik txikira ordenatuta zerrendatu ditugu):

- **Gizarte-ongizatea: 8** (etxerik gabeko pertsona baten heriotza; Etxabakoitzen haurtzaroko ekipoak berrezartzea; adineko pertsona bat tutoretzapeko apartamentu batean hiltzea; sutea etxerik gabeko pertsonen asentamenduan; elikadura txarra desgaitasuna duten pertsonentzako zentro batean; Kanarietara iristen diren migratzaileei harrera egitea; iritsi berri diren adingabeak dituzten



familiei arretarik ez ematea; eta elikadura-laguntzako programan sistema aldatzea).

- **Trafikoa eta bide-segurtasuna: 3** (N-121-A errepideko trafikoaren arriskugarritasuna Arraitzeko Bentetatik igarotzean; oinezkoentzako arriskugarritasuna Tuteran kalean; eta oinezkoentzako pasabiderik eza Lekarozen).
- **Herri lanak: 2** (hezetasunak eta itoginak Iruñeko autobus geltokian eta eguneko zentro bateko obrak gelditzea Barañainen).
- **Osasuna: 2** (atzerapena Cascanteko osasun-zentro berriaren eraikuntzan eta adingabeen bapeagailuak eskuratzeko dituzten erraztasunak).
- **Administrazio elektronikoa: 1** (eskubide digitalen gutuna eta gaiari buruzko dibulgazio-jarduerak).
- **Kultura: 1** (liburutegiak ixtea, arduradunik ez dagoelako).
- **Ingurumena: 1** (Klima Aldaketari buruzko Legea ez garatzea).
- **Herritarren segurtasuna: 1** (Arrotxapeako “narkopisuek” bizilagunei sortutako arazoak).
- **Etxebizitza: 1** (etxebizitzak Alokairuen Poltsari lagatzeko baldintzak).

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

Arloa	Gai zehatza	Administrazio jasotzailea	Emaitza

2023ko abenduaren 31n bukatzeke zeuden ofiziozko jarduketak

Hezkuntza	Eskola-jazarpena prebenitzeko jarduketak.	Hezkuntza Departamentua.	Onartutako iradokizuna.
Gizarte-ongizatea	Elkarri-Laguntza elkarterako lokalik ez izatea.	Iruñeko Udala eta Eskubide Sozialetako, Ekonomia Sozialeko eta Enpleguko Departamentua.	Onartutako iradokizuna.



Arloa	Gai zehatza	Administrazio jasotzailea	Emaitza
Gizarte-ongizatea	Adingabekoak babesteko ataletan baliabideen falta.	Eskubide Sozialetako, Ekonomia Sozialeko eta Enplegu Departamentua eta Barneko, Funtzio Publikoko eta Justiziako Departamentua.	Onartutako gomendioak.
Ingurumena	Eragozpenak Santa Ana plaza gauez ez ixteagatik.	Iruñeko Udala.	Gomendio eta iradokizun onartuak.
Osasuna	Arnas-birus sinzitalaren aurkako txertoen adin-irizpideak.	Osasun Departamentua.	Gomendioa ez da onartu.
Garraio publikoa	Irurtzun-Iruña autobus-zerbitzuaren gabeziak.	Lurralde Kohesiorako Departamentua.	Gomendioa onartuta.
Hezkuntza	Aiegin ikastetxerik ez izatea.	Hezkuntza Departamentua eta Aiegiko Udala.	Onartutako gabeko gomendioak.
Garraio publikoa	Adineko bat taxiz lekualdatzeari uko egitea.	Iruñerriko Mankomunitatea.	Aintzat hartua, konponbidean.
Gizarte-ongizatea	Ettxerik gabeko pertsonentzako aterpetxearen egoera.	Atarrabiako Udala	Irakokizuna ez da onartu.
Osasuna	García Orcoyen Ospitaleko erditze-gunea ixtea.	Osasun Departamentua.	Aintzat hartua, konponbidean.

2024ko ofiziozko jarduketak

Trafikoa eta bide-segurtasuna	Trafikoaren arriskugarritasuna Arraitzeko bentetan.	Lurralde Kohesiorako Departamentua eta Ultzamako Udala.	Aintzat hartua, konponbidean.
Gizarte-ongizatea	Ettxerik gabeko pertsona bat hiltzea Iruñean.	Iruñeko Udala.	Onartutako iradokizuna.
Kultura	Liburutegiak ixtea, arduradunik ez dagoelako.	Kultura eta Kirol eta Turismo Departamentua eta Erriberriko Udala.	Aintzat hartua, konponbidean.



Arloa	Gai zehatza	Administrazio jasotzailea	Emaitza
Herritarren segurtasuna	Arrotxapeako narkopisuek bizilagunei sortutako arazoak.	Iruñeko Udala eta Eskubide Sozialetako, Ekonomia Sozialeko eta Enpleguko Departamentua.	Onartutako iradokizuna.
Obra publikoak	Hezetasunak eta itoginak Iruñeko autobus geltokian.	Iruñeko Udala.	Onartutako iradokizuna.
Administrazio elektronikoa	Eskubide digitalen gutuna eta dibulgaziorako jarduketak).	Lehendakaritza eta Berdintasun Departamentua, Industriako eta Enpresen Trantsizio Ekologiko eta Digitalerako Departamentua eta Unibertsitateko, Berrikuntzako eta Eraldaketa Digitaleko Departamentua.	Aintzat hartua, konponbidean.
Gizarte-ongizatea	Etxabakoitzen Haurrentzako arreta taldeak berrezartzea.	Iruñeko Udala.	Onartutako iradokizuna.
Osasuna	Cascanten osasun-etxe berri bat eraikitzea.	Osasun Departamentua eta Cascanteko Udala.	Gomendioa ez da onartu.
Gizarte-ongizatea	Adineko bat tutoretzapeko apartamentu batean hiltzea.	Iruñeko Udala.	Aintzat hartua, konponbidean.
Osasuna	Adingabeek bapeagailuak lortzeko dituzten erraztasunak.	Osasun Departamentua.	Iradozikuna ez da onartu.
Gizarte-ongizatea	Sutea etxerik gabeko pertsonen asentamenduan.	Iruñeko Udala.	Aintzat hartuta, konponbidean.
Gizarte-ongizatea	Elikadura txarra desgaitasuna duten pertsonentzako zentro batean.	Eskubide Sozialetako, Ekonomia Sozialeko eta Enpleguko Departamentua.	Aintzat hartua, konponbidean.
Ingurumena	Klima Aldaketari buruzko Legea ez garatzea.	Landa Garapeneko eta Ingurumeneko Departamentua.	Gomendioa onartuta.
Trafikoa eta bide-segurtasuna	Oinezkoentzako arriskugarritasuna Tuteran kalean.	Tuterako Udala.	Gomendioa onartuta.



Arloa	Gai zehatza	Administrazio jasotzailea	Emaita
Gizarte-ongizatea	Kanarietara iristen diren migratzaileei harrera egitea.	Eskubide Sozialetako, Ekonomia Sozialeko eta Enplegu Departamentua eta Etxebizitza, Gazteria eta Migrazio Politika Departamentua.	Gomendio eta iradokizun onartuak.
Gizarte-ongizatea	Adingabe iritsi berriak dituen familia bati arretarik eta harrerarik ez egitea.	Iruñeko Udala, Eskubide Sozialetako, Ekonomia Sozialeko eta Enplegu Departamentua eta Barneko, Funtzio Publikoko eta Justiziako Departamentua.	Onartutako gomendioak.
Etxebizitza	Etxebizitzak alokairu-poltsari lagatzeko baldintzak.	Etxebizitzako, Gazteriako eta Migrazio Politiketako Departamentua.	Onartutako iradokizuna.
Trafikoa eta bide-segurtasuna	Lekarozen oinezkoen pasabiderik ez egotea.	Lurralde Kohesiorako Departamentua.	Iradokizuna 2025ean igorri zen, eta erantzuteke dago.
Gizarte-ongizatea	Sistema aldaketa elikadura laguntzan	Eskubide Sozialetako, Ekonomia Sozialeko eta Enplegu Departamentua.	Iradokizunak 2025ean igorri ziren, eta erantzuteke daude.
Obra publikoak	Adineko pertsonentzako eguneko zentroko obrak gelditzea.	Barañaingo Udala.	Aintzat hartua, konponbidean.

6.2. 2024KO OFIZIOZKO JARDUKETAK.

Honako hauek dira 2024an eginiko jarduketa garrantzitsuenak, hasi ziren unearen arabera antolatuta:

6.2.1. N-121-A errepideko trafikoaren arriskugarritasuna Arraitzeko Bentak inguruan.

Arloa: Trafikoa eta bide-segurtasuna.

Administrazio hartzailea: Lurralde Kohesiorako Departamentua eta Ultzamako Udala.



2024. urtearen hasieran, komunikabideek zenbait albiste argitaratu zituzten Ultzamako bizilagunek N-121-A errepidean, Arraitzeko bentetatik igarotzean, trafikoa arriskutsua zela salatzeke egindako protestari buruz.

Argitaratutakoaren arabera, bizilagunek etxebizitzaren ondoren jasaten zuten trafiko handia (10.000 ibilgailu inguru egunero, horietatik 2.800 kamioiak) eta haien bizitzarako sortzen ziren arrisku-egoerak salatzen zituzten.

Arrisku horren erakusgarri, aurreko asteetan gertatutakoa azaldu zuten: garraiolari batek ibilgailuaren kontrola galdu eta galtzadatik irten zen, eta, ondoren, lehen istripu horren ondorioz bidearen zabalera murriztu zenez, bigarren kamioi batek ondoko etxebizitzetako baten balkoia jo zuen.

Saihesbide bat ekiteko eskatzen zen, aspaldidanik ari baitira neurri hori aldarrikatzen.

Era berean, kamioien zirkulazioa lekuz aldatzeko aukera aipatu zen, Belateko tuneletan obrak egin zirenean gertatu zen bezala.

Nafarroako Arartekoari egokia iruditu zitzaion Lurralde Kohesiorako Departamentura jotzea, eta honako informazio hau eskatu zion:

- a) 2019-2023 azken urteen artean Arraitzeko Benten ondoko etxebizitzaren inguruan izandako istripuak.
- b) Trafikoaren segurtasuna hobetzeko neurriak hartzea aurreikusita zegoen, bizilagunek eskatzen zuten bezala; kontuan hartutako alternatibak azaltzeko eta, hala badagokio, horiek gauzatzeko aurreikusitako epeak azaltzeko eskatu zitzaion.
- c) Bizilagunek erreklamaturako alternatibak (kamioien saihesbidea eta desbideratzea) baloratu ote diren, eta, hala badagokio, balorazio horren emaitza.

Era berean, Nafarroako Arartekoak Ultzamako Udalari eskatu zion jasotako auzo-erreklamazioei, egoerari buruz egindako jarduketari edo sortutako gaiarekin lotutako beste alderdi batzuei buruzko informazioa eman zezala.

Ultzamako Udalak idatzi bat bidali zuen Arraitzeko Bentetako trafikoaren egoera larriagotu egin zela adieraziz, trafikoaren arriskugarritasunari eta bizilagunei eragiten dizkien etengabeko eragozpenei dagokienez. Horregatik, Arraitz-Orkin kontzejuko korporazio guztiek kezka adierazi zioten Udalari, Udalaren babesa bilatuz Nafarroako Gobernuari konponbide bat eman zezala eskatzeko. Herri Lanen Departamentuak



adierazi zien saihesbide bat eraikitzeke proiektua proiektatuta eta marraztuta zegoela, eta oraindik gauzatzeke zegoela, aurrekontuko gai batengatik.

Lurralde Kohesiorako Departamentuak informazio hau igorri zuen:

Erregistratutako istripuei dagokienez, taula bat aurkeztu zen 2019ko urtarrilaren 1etik 2024ko urtarrilaren 29ra bitartean Arraitzeko Benten inguruko etxebizitzetatik gertu izandako eta polizia-txostena behar izan zuten istripuen laburpenarekin. Trafikoko Zuzendaritza Nagusiak Estatu osoan kudeatzen duen ARENAi istripu-tasaren datu-basetik lortu zen informazioa. Horrela, adierazten zen zerrendako istripu hilgarri bakarra, 2019ko irailaren 22an gertatu zena, hiri-tartetik kanpo gertatu zela.

Segurtasuna hobetzeko neurriak hartzeari dagokionez, azken urteotan hainbat jarduketa egin direla adierazi da, N-121-A errepidearen trafiko-intentsitate handiei eusten dien errepide arrunt batean hiri-tartea egoteak dakarren berezitasuna kontuan hartuta. Hauek dira:

- Zeharbide baten pareko seinale bertikalak jartzea, abiadura maximoa 50 km/h-ra murriztuta, eta P-20 arriskuaz ohartaraztea (galtzadan oinezkoak daudelako).
- Zehapenik gabeko abiadura-display duten bi zinometro jartzea zirkulazioaren bi noranzkoetan, hiri-tartearen mugetan.
- Zinometroa eta kamera instalatzea, zehatzeko erabil daitezkeenak, herri-tartearen hegoaldeko noranzkoan (25+800 k.p.).
- 200 metroko euste-sistema jartzea, H-2 mailakoa, N-121-A errepideko 25+879 KPan (ezkerraldean). Ibilgailuek kontrola galtzen zuten, eta plataformatik irten eta herriko 9. poligonoko 93. lursaila inbaditzen zuten.

Inguruan seinale horizontalak mantentzeari ere lehentasuna eman zitzaion, honako jarduketa hauekin: 2019ko maiatzean berriro margotu zen, eta abuztuan zonako nahasketa bituminosoko errefortzuen adabakiak margotu ziren, 2020ko abuztuan berriro margotu ziren, baita 2022ko uztailan, eta 2023ko uztailan ere.

Azaldu denez, Nafarroako Errepide Sarean birpintatzeko maiztasun estandarra, neguko bidegintzaren ondoriozko eragin moderatua duena, hiru urte ingurukoa da, eta horrek justifikatzen du baloratzeko "lehentasunezko" kalifikazioa erabiltzea.

Bizilagunek erreklamaturako alternatiben balorazioari dagokionez, honako hau jakinarazi zen:



“c.1). - Herritarrek proposatutako saihesbidea egiteko aukerari dagokionez, Lurralde Kohesiorako Departamentuak haren komenigarritasuna baloratu du, eta aurrera egin du saihesbide hori egiteko behar diren aurretiazko jarduketetan, eta bilerak egin ditu Ibarreko Udalarekin, diseinu egokiagoa izan dezan.

N-121-A errepidea 2+1 bide bihurtzeko proiektuen ardura duen Azterlan eta Proiektuen Zerbitzua etengabe harremanetan egon da N-121-A errepideak zeharkatzen dituen Ultzamako udalerrietako udal ordezkari legitimoekin, batez ere Arraitzeko Benten Kontzejukoekin, errepidean egin beharreko jarduketak diseinatu eta zehazterakoan. Hori dela eta, une oro hartu dira kontuan Kontzejuaren beraren eta auzotarren eskaera guztiak, zeinak, udalaren bidez, honako hauek helarazi dizkiguten: saihesbidearen trazadura bera herrigunearekiko, saihesbidea ukitutako lurzatien arabera egokitzea... eta une oro aztertu eta, hala badagokio, justifikatuta onartu edo baztertu diren beste ekarpen batzuk.

Konponbidea zehazteko prozeduraren mugarririk garrantzitsuenak honako hauek izan dira:

- 2022/03/21. “N-121-A errepidea 2+1 bide bihurtzeko proiektua, 22+500 kilometro puntutik 35+500 kilometro puntura: Arraitzeko Bentetako saihesbidea” proiektua idazteko kontratua sinatu da. Idatzi beharreko proiektuak, kontratuaren baldintza teknikoen agirian ezarritakoaren arabera, barne hartuko du Arraitzeko Bentetako zeharbidea kentzea trazadura-saihesbide baten bidez, bai eta Belateko eta Almandozko loturen aldaketa ere.
- 2022/11/11: Artxiboa Arraitz-Orkin kontzejura bidali da, saihesbidearen zatirako trazadura ahokatuta duela. Saihesbidea Arraitzeko Bentetako hirigunearen mendebaldetik igaroko da.
- 2022/11/25: Arraitz-Orkin kontzejua Lurralde Kohesiorako Departamentuko Azterlan eta Proiektuen Zerbitzuko zuzendariarekin bildu da, eta aurreikusitako trazadurari onarpen orokorra eman dio eta hura doitzeko eskatu du.
- 2022/12/16: Arraitz Ezkurrako Bentetako bizilagun batek Azterlan eta Proiektuen Zerbitzuko teknikariekin harremanetan jarri ondoren, proiektuaz interesatuta, artxibategia bidali zitzaion saihesbideko tarterako aurreikusitako trazadurarekin.
- 2022/01/30: NGk, Kontzejuak 2022/11/25eko bileran eskatutako aldaketa aztertu eta proiektuan sartu ondoren, aldaketa horren irismenaren berri eman zion.

Ondoren, harremanek aldizka jarraitu dute, eta Zerbitzu honek ez du inoiz antzeman kexarik egon denik konponbidearen definizioan udalak eta auzotarrek izan duten inplikazioari buruz, ez eta udal ordezkariak azken urteotan izan dugun harremana alde bakarretik hausteko arrazoirik ere.

Akordio horien ondorioz, trazadura-proiektua 2023an idatzi zen, eta laster jarriko da jendaurrean, kontzejuaren eta Arraitzeko Bentetako saihesbidearen eraginpeko bizilagunen oniritzia duen diseinu baten arabera.



Obren kostuaren balorazioa, trazadura-proiektuan egun duten diseinuaren arabera, 32 milioi eurokoa da.

Horrelako prozesuetarako ohiko epeen arabera, eta ustekabeko inguruabarrik ez badago eta horretarako aurrekontu-baliabiderik ez badago, saihezbidearen obrak 2025. urtean has daitezke.

c.2). - Ibilgailu astunak desbideratzeko aukerari dagokionez, Lurralde Kohesiorako Departamentuak komenigarritzat jo du proposamena, honako hauek aintzat hartuta:

- Hasiera batean, funts publikoen erabilera masiboarekin eraikitako azpiegitura baten erabilera partzialki murrizten duen ekimena da, eta garraio-sektorearen oposizio handia eragiten du, A-15 errepidearen bidezko trazadura alternatiboak dituen zailtasunengatik eta horrek dakartzan eragiketa-kostuen igoeragatik.

- Gaur egungo egoeran, N-121-A errepideak (nazioarteko ibilbidean dabilzan kamioi-kopuru oso handia hartzen du) hobekuntza handiak izan ditu, eta, kopuru handi batean, Europako funtsekin ere ordaindu dira, Europa Barneko Garraio Sarearen zati gisa katalogatuta duen EKren intereserako. Testuinguru horretan, proposatzen den bezalako ibilgailu astunen erabilera murrizteak, ziurrenik, huts egingen lioke funts horiek aplikatzeko azaldutako interesari.

- "... aspaldi gertatu zen" kamioien desbideratzeari buruzko aipamena, Arartekoaren eskariari eransten zaiona, ez da egungo egoeraren aurrekaritzat hartu behar; izan ere, 2018an egin zen, N-121-A errepideko lau tunelen barruko obrak zirela eta. Horietako batzuek Belateko tunelaren sekzioa guztiz okupatzea eta trafikoa bi noranzkoetan NA-1210 errepideko portura eramatea eskatu zuten, baina gaur egun ez da horrelakorik gertatzen.

- Ibilgailu astunen trafikoa A-15 errepidera desbideratzeko arrazoizko justifikazio bakarra bide-segurtasuneko arrazoietan oinarrituko litzateke, eta, egia esan, aldekoa izanen litzateke zentzu horretan.

Hala ere, kontuan hartu behar da, N-121-A errepidea "2+1" bide bihurtzeko hiru obra egin ondoren, Lurralde Kohesiorako Departamentuak 2020tik aurrera hartutakoak, ezbehartasaren estatistikak, zeinak iraganean indize oso altuak baitzituen, nabarmen murriztu dituela. Espero izatekoa da hobekuntza hori areagotu egingen dela ibilbidean oraindik osatzeke dauden obrak egiten direnean (obra guztiak proiektu- edo egikaritze-fasean daude), eta horietako bat da, hain zuzen ere, Arraitzeko Bentetako saihezbidea bera.

Beraz, ez da onartu ekimen hori."

Bidalitako txostenaren edukia ikusita, Nafarroako Arartekoak komenigarritzat jo zuen txosten hori Ultzamako Udalari bidaltzea, eta hamar egun balioduneko epea eman zitzaien, komenigarritzat joz gero, interesgarritzat jotzen zuten edozein gai azal zezaten.

Udalak ez zuenez idazkirik jaso, eta Lurralde Kohesiorako Departamentuaren txostenean azaltzen ziren neurriak ikusita, eta, bereziki, saihezbide bat egiteko



aurreikuspena ikusita, zeinaren obrak, adierazten denez, 2025ean hastea aurreikusten baita, Nafarroako Arartekoak amaitutzat eman zituen bere jarduketak.

6.2.2. Etxerik gabeko pertsona bat hiltzea Iruñean.

Arloa: Gizarte-ongizatea.

Administrazio hartzailea: Iruñeko Udala.

2024. urtearen hasieran, urtarrilaren 12an, larunbata, goizaldeko hirurak aldera, Iruñeko Donibane auzoan etxerik ez zuen pertsona baten heriotzari buruzko hainbat albiste argitaratu ziren.

Hori ikusirik, Nafarroako Arartekoak Iruñeko Udalera jo zuen, eta eskatu zion heriotzaren inguruabarrak azaltzeko, hildakoari udaleko gizarte-zerbitzuek arreta eman ote zioten jakiteko, eta, hala badagokio, egindako gizarte-arretako jarduerak eta horien data jakinarazteko, eta, halakorik izanez gero, udalaren gizarte-zerbitzuan jaso zitekeen administrazio-espedientearen kopia bat aurkezteko.

Gainera, gertaera horrekin lotuta, 2024ko urtarrilaren 19an, ostirala, Azueloko Monasterioko plazako bizilagun baten gutun bat argitaratu zen, zeinak, adierazi zuenez, heriotza gertatu zen gauean, hamarrak aldera, Udaltzaingoari ohartarazi baitzion kaltetuaren egoeraz (banku batean etzanda zegoen eta babesik gabe). Idazkiaren egileak esan zuenez, udal zerbitzuei deitu zienean, kalean zeudenak “nahi zutelako” zirela erantzun zioten, eta ondoren 112ra deitu zuen kaltetutako pertsonaren egoera azaltzeko (handik Udaltzaingoari deitzeko esan zitzaion, eta hori egina zuen), eta, azkenik, adierazi zuen inor ez zela bertaratu kasuaren balorazioa *in situ* egiteko.

Aurrekoa ikusita, Nafarroako Arartekoak berriz ere Iruñeko Udalera jo zuen, egoeraren berri emateko egindako dei horren edukiaren berri emateko eskatuz, baita Udaltzaingoak egin zuenaren eta emandako erantzunaren berri ere, eta, hala badagokio, jendaurrean salatutakoari buruz egoki iritzitako gainerako kontsiderazioen berri emateko.

Herritarren Segurtasunerako Arloak idatzi bat bidali zuen heriotza gertatu zen gauean eta aurreko egunetan izandako komunikazioak eta poliziaren erantzuna aztertzeko. Hala ere, ez zen jasotzen argitaratutako gutunean Udaltzaingoari egindako alerta-deiari buruzko informaziorik. Hori dela eta, sortutako gaiari erantzunez, Nafarroako Arartekoak berriro ere Iruñeko Udalera jo zuen, dei horri buruzko txosten osagarri bat bidaltzeko eskatuz.



Jasotako txostenean adierazten zenez, heriotza gertatu baino ordu gutxi batzuk lehenago (zehazki, 22:14an, hilda zegoela ikusi baino lau ordu lehenago, gutxi gorabehera), Udaltzaingoari telefonoz deituta, auzokide batek ohartarazi zuen pertsona zer egoeratan zegoen, eta zalantzan jarri zuen, egun hartan zegoen tenperatura baxuko baldintza klimatikoetan, gaua bertan igarotzea posible ote zen. Poliziak auzotarrari erantzun zion ezin zela ezer egin horri buruz; izan ere, une hartan bide publikoan zeuden pertsona guztiak beren borondatez zeuden, aldeztatik jakinarazi baitzieten aterpetxeak zeudela eta garai hartako baldintza klimatikoetan gela gehiago zeudela.

Bestalde, Gizarte Ekintza Arloak beste idazki bat bidali zuen, honako hau adieraziz:

“Iruñeko Udaleko Gizarte Ekintza Arloak hildako pertsona Alde Zaharreko Auzo Unitatean eta Kaleko Arreta Taldean artatzen zuen.

Kaleko arretako programak 2018an esku hartu zuen, eta esku-hartze horien ondoren ez zuten berriro aurkitu, ezta haren berririk izan ere, 2023. urtera arte. Urte horretan hezitzaile-taldeak eta Komunitateko Poliziako taldeak esku hartu zuten. Kaleko taldearen azken esku-hartzea 2023ko maiatzaren 22an izan zen. Bertan, Alde Zaharreko Auzo Unitatean zuen hitzordua baten berri eman zitzaion. 2023ko azaroaren 24an, Alde Zaharreko auzo-unitatea berarekin harremanetan jarri nahi zela jakinarazten saiatu zen, Errenta Bermatua berritzeko izapideak egiteko, baina bila ibili baziren ere ez zuten hura aurkitzea lortu.

Urtarrilaren 12an, kaleko taldeak, Gurutze Gorriarekin batera, gaua pasatzeko kitak banatu zituen, une horretan kale egoeran zeuden pertsonentzat. Egun horretan 16 kit entregatu ziren, eta Donibane ingurutik eta gaua pasa ohi zuen eremutik igaro arren, berriz ere ez zuten aurkitu (...)

2023ko abenduaren 28tik aurrera, gizarte-arretako arloak González Tablas aterpetxeak plazak gehitu zituen, eta hainbat plaza hitzartu ziren Iruñerriko eta Iruñerriko pentsio eta hoteletan, kaleko egoeran zeuden ahalik eta pertsona gehienei babesa emateko. (...) pertsonaren heriotzaren gauean, aterpetxeak irekita zeuden, eta ostatuak eta hotelak ere bai. Udaltzainek jakinarazi ziguten pertsona horrekin hitz egin zutela, eta birritan eskaini ziotela González Tablas kaleko aterpetxean hartzeko aukera, baina uko egin zion aukera horri “.

Erakunde honen iritziz, kasuaren moduko testuinguruetan (tenperatura baxuak, kalean etzanda dagoen pertsona eta bizilagunen alerta pertsona dagoen osasunerako arrisku-egoerari buruz), nahiz eta Udalak ostatu-zerbitzuaren aldeztatik eskaintzari buruz emandako informazioa onartu, zentzuzkoa da eskaintza horretaz gain pertsona egoera zein den egiaztatzea, gutxienez polizia-zerbitzuek, eta, beharrezkoa izanez gero, dagokien osasun-zerbitzuek.



Ezin da baztertu, horrelako egoeretan, eragindako pertsonaren borondatea eta erabakitze gaitasuna baliogabetuta egotea, edo, gutxienez, ukituta edo murriztuta egotea. Ezta pertsonaren egoeraren bilakaeraren eta faktore baldintzatzaileen arabera hura alda daitekeenik ere.

Gure ustez, arriskuaz ohartarazten duen dei baten aurrean, gutxienez *in situ* egiaztapen bat egin beharko litzateke, une horretan pertsonaren egoera ebaluatze eta, beharrezkoa balitz, osasun-baliabideak mobilizatzeko.

Ondorioz, Nafarroako Arartekoak beharrezko ikusi zuen honako iradokizun hau egitea:

“Iruñeko Udalari iradokitzea, kasuaren moduko testuinguruetan (tenperatura baxuak, lotan edo kalean etzanda dagoen pertsona, eta Udaltzaingoari pertsona horren osasun-egoeraren berri ematen dion alerta-deia), neurriak har daitezela polizia-zerbitzuek eta, behar izanez gero, dagozkien osasun-zerbitzuek in situ egiaztatu ahal izateko.”

Iruñeko Udalak idatzi bat bidali zuen iradokizuna onartzen zuela adieraziz, eta, beraz, Nafarroako Arartekoak amaitutzat eman zituen bere jarduketak.

6.2.3. Liburutegiak ixtea, arduradunik ez dagoelako.

Arloa: Kultura.

Administrazio hartzailea: Kulturako, Kirola eta Turismo Harremanetako Departamentua eta Erriberriko Udala.

2024. urtearen hasieran, komunikabideek hainbat albiste argitaratu zituzten Erriberriko liburutegia ixtearen inguruan, bertako arduradunak beste herri batean plaza lortu zuelako. Adierazi zen ez zegoela berriro irekitzeko datarik finkatuta, eta antzeko egoeran egonen zirela beste hamar udalerritako liburutegiak, eta irtenbidea langile berriak kontratatzea izanen zela.

Horregatik guztiagatik, erakundeak egoki iritzi zion Kultura, Kirol eta Turismo Departamentuaren aurrean ofiziozko jarduera bat sustatzeari, eta eskatu zion liburutegiak ixteko zegoen egoeraren berri (Erriberri eta beste herri batzuk) eman ziezaioa, baita hartu ziren neurrien edo egoera laster lehengoratzeko hartuko zirenen berri ere.



Gainera, Nafarroako Arartekoak Erriberriko Udalera jo zuen ofiziozko jarduketaren hasieraren berri emateko, haren berri izan zezan eta, egoki irudituz gero, gaiari buruz ebazteko garrantzitsutzat jotzen zuen informazioa eman ziezaion erakunde honi.

Kultura, Kirol eta Turismo Departamentuak bere harridura adierazi zuen ofiziozko jardunaren oinarria kontrastatu gabeko kazetaritza-informazioa zelako, argitaratutako albisteak zehaztugabea eta zalantzazkoa baitzen.

Esan bezala, zazpi liburutegitan zeuden egoera konplexu samarrak, eta ez hamarretan: Andosillan, Antsoainen, Barañainen, Beran, Nafarroako Liburutegian, Erriberri eta Tafallan.

Esan zuen Antsoain, Barañain, Tafalla eta Nafarroako liburutegietan ez zela inolako itxierarik egin, liburutegiko langile gehiago dituztelako. Itxita daudenak Andosillako (urtarrilaren 25ean irekitzen da), Berako (otsailaren 7an irekitzen da) eta Erriberriko (otsailaren 5ean irekitzen da berriro) liburutegiak ziren.

Erriberriko Udalak jakinarazi zuen egoera deitoratzen zutela, oinarritzotzat jotzen zuten zerbitzu bat kendu zitelako; izan ere, zerbitzu horren bidez, herritarrek funts bibliografikoak eskuratu ahal izanen dituzte, prestakuntza eta informazio iturri garrantzitsuak baitira. Horri kalterik egin gabe, jakinarazi zuen Udalak, gai honetan, Kultura Departamentuko langileek zerbitzua ematen duten lokalak laga baino ez zuela egiten. Hori dela eta, aipatu departamentuarekin harremanetan egon zirela adierazi zuten, eta ziur zeudela aldi baterako itxierari amaiera emateko neurriak hartzeko lanean ari zela.

Departamentuaren txostenaren azken zatian adierazitakoa (Erriberriko liburutegia eta itxita zeuden beste bi irekitzea), zerbitzua berrezarri eta Erriberriko alkatearen erantzuna ikusita, Nafarroako Arartekoak amaiera eman zion bere jardunari.

6.2.4. Arrotxapeako “narkopisuek” bizilagunei sortutako arazoak.

Arloa: Herritarren segurtasuna.

Administrazio hartzailea: Iruñeko Udala eta Eskubide Sozialetako, Ekonomia Sozialeko eta Enpleguko Departamentua.

2024. urtearen hasieran, komunikabideek Iruñeko Arrotxapea auzoko “narkopisu” batzuek sortzen dituzten arazoei buruzko hainbat albiste argitaratu zituzten. Albisteek auzotarren kolektibo baten (RTX Auzolan) protesta jaso zuten, droga, batez ere heroina, saltzen duten etxebizitza horien ondorioz dituzten bizikidetzaz-azazoak eta horietan



sortzen den jarduerak haien segurtasunari, lasaitasunari eta atsedenerako eskubideari eragiten dien kaltea salatzen zuena. Gertakari gatazkatsu jakin batzuk zehaztu ziren, eta, bizilagunen eskubideak bermatzeko eta pisuetara joaten diren drogazaleei arreta eta tratu egokia emateko, administrazio eskudunen konponbide integrala eskatu zuten

Horregatik guztiagatik, erakundeak egoki iritzi zion gaiari buruzko ofiziozko jarduketa bat sustatzeari, eta Iruñeko Udalarari eta Eskubide Sozialetako, Ekonomia Sozialeko eta Enpleguko Departamentuari zuzendu zitzaientzen, auzotarrek salatutako problematikari eta arazo hori konpontzen saiatzeko egindako edo egin asmo zituzten jarduerari buruzko informazioa eskatzeko.

Iruñeko Udaleko Herritarren Segurtasunerako eta Bizikidetzarako Arloak idazki bat bidali zuen, esanez Iruñeko Arrotxapea auzoko zenbait leku jakinetan antzemandako arazoak ez direla inola ere “narkopisu sorta bat”, eta diziplina anitzeko ikuspegi batetik jarduten ari direla, Polizia Komunitarioak eta Udaltzaingoak etengabe hainbat komunikazio eta bilera egin baititu bizilagunekin. Horretarako, lan-agindu bat ezarri zen, Udaltzaingoaren hurbileko brigadak osatutako 51 ekintzekin.

Gainera, Epaitegiaren baimena zuen Ikerketa Taldeak Arrotxapeko etxebizitza batean duela gutxi miaketa bat egin zuela eta bertan bi pertsona atxilotu zituztela, substantzia estupefazianteen trafikoko ustezko delitu bat egotzita.

Iruñeko Udaleko Gizarte Ekintza Arloaren txostenak San Pedroko Monasterioaren kalean pisu bat okupatzen duten pertsonen buruzko hainbat xehetasun pertsonal, familiar eta sozial ematen zituen, eta gertakari gatazkatsu batzuk, egiten den hezkuntza-lana eta pertsona horiek jasotzen duten arreta medikoa ere aipatzen zituen.

Eskubide Sozialetako, Ekonomia Sozialeko eta Enpleguko Departamentuak jakinarazi zuen Iruñeko Udala inguruko bizilagunek salatutako arazoari heltzen ari zitzaiola, bera baitzen gatazka sozialeko kasu horietan jarduketa egokiak egiteko eskumena zuen erakundea. Bestalde, pisuetan delitu-jarduerak egiten ariko balira, agintari polizialek eta, hala badagokio, judizialek esku hartu beharko lukete arazoan.

Erakundearen iritziz, sortutako arazoak berekin zekarren balizko administrazio-ahalez baliatzea, bai poliziakoak, osasun publikorako kaltegarria izan zitekeen lege kanpoko jardueraren baten aurrean, bai eta auzo-bizikidetzari eta herritarren eskubideei eragin ziezaiekeenaren aurrean ere, eta esku-hartze soziala ere izan zitekeen, deskribatutako egoera eragin zezaketen kausen aurrean. Azken horri dagokionez, adierazi behar da botere publikoek gizarte-zerbitzuen arloan duten politikaren funtsezko helburua dela



“pertsonek eta taldeen bazterketa-egoerak prebenitzea eta horiei erantzutea” (Gizarte Zerbitzuei buruzko Foru Legearen 2. artikulua).

Duen dimentsio zehatzaz eta deskribatutako problematika baten aurrean diziplinarteko eran jarduteko beharraz haratago, argi egonik bazegoela arazo hori, eta auzotarren protesta eta herri-administrazioei konponbide bat eskatzea zilegi eta arrazoizkoa dela, erakunde honek egoki ikusi zuen honako iradokizun hau egitea:

“Iruñeko Udalari iradokitzea Arrotxapea auzoan droga saldu ohi den pisu bat edo batzuk (“narkopisuak”, egoera publikoki salatu duen auzo-kolektiboak adierazten duenaren arabera) egotearen ondoriozko arazoak desagerrarazteko edo minimizatzeko neurriak hartzen jarrai dezala eta, beharrezkoa bada, areagotu daitezela, diziplinarteko irtenbidea bilatzeko behar den administraziooko instantzia edo organoen arteko koordinazioarekin, bai auzotarren eskubideak babesteko, bai aipatutako pisuetan bizi diren edo etxebizitza horietara joaten diren pertsonei eraginen lieketen gizarte-arazoak arintzeko.”

Iruñeko Udalak adierazi zuen iradokizuna onartzen zuela, eta gizarte- eta hezkuntza-lana egiten jarraituko zela horrelako praktikak saihesten saiatzeko, eta, ahal zen neurrian, eragindako pertsona guztien arazoak sozialki konpontzeko.

Erantzuna ikusirik, Nafarroako Arartekoak amaitutzat jo zituen bere jarduketak.

6.2.5. Hezetasunak eta itoginak Iruñeko autobus geltokian.

Arloa: Herri-lanak.

Administrazio hartzaileak: Iruñeko Udala.

Erakundeak jakin zuen itogin eta hezetasun arazo handi bat zegoela Iruñeko autobus geltokian. Arazo horren harira, hilabete batzuk lehenago hainbat albiste argitaratu ziren, eta horietatik ondorioztatzen zen arazo hori aspaldikoa zela, eta haren ondorioak minimizatzen saiatuko zirela ura biltzeko ontziak lurrian jarritik. Nafarroako Arartekoaren bulegoko langileek geltokira egindako bisita batean egiaztatu ahal izan zuten arazoak bere horretan jarraitzen zuela eta ura biltzeko prest zeuden kubo kopuru oso handia zegoela (70 baino gehiago). Arrazoi estetikoek gain, egoera jakin batzuetan arriskuak sor daitezke, bereziki adinekoentzat edo zailtasun fisikoak dituztenentzat.

Hori dela eta, erakundeak Iruñeko Udalari eskatu zion arazo horri buruzko eta arazo hori konpontzen saiatzeko egin behar zituen jardueri buruzko informazioa eman zezala.



Udalaren txostenean adierazten zenez, Iruñeko autobus-geltokia 38 milioi euroko kostua izan zuen azpiegitura bat da, eta 2007an inauguratu zen. Erabat lurpekoa da, eta kanpoaldean berdeguneak eta Zitadelako Santa Luzia rebellina berreskuratu ziren. Txostenaren arabera, instalazio horrek akats larri bat zuen proiektua gauzatzerako orduan, eta, horren ondorioz, hainbat lekutan dozenaka kubo jarri behar direla itoginetatik iragazten den ura biltzeko.

Gainera, udal-txostenaren arabera, besteak beste, enpresa emakidadunari eskatu zitzaion iragazgaiztearen konponketa integralerako proiektu bat aurkezteko, eraikinaren filtrazioak hasieratik konpontzeko, eta ohartarazi zitzaion, eskatutako lanak egin ezean, tokiko erakundeak zigorrak ezarriko zituela. Era berean, emakidadunarekin hizketan ari zirela adierazi zuten, eta filtrazioen arazoa konpontzeko aukera guztiak laster aztertuko zituztela.

Bidalitako informazioa ikusita, erakundeak ulertu zuen arazoaren jatorria konpontzeko lanean ari zirela. Hala ere, bitartean, dimentsio estetikoa alde batera utzita, geltokiaren egungo egoera (itoginak eta ura biltzeko jarritako kuboak) arrisku-iturri izan daiteke, bereziki adinekoentzat edo zailtasun fisikoak dituztenentzat.

Erakundearen iritziz, arazoa jatorrian konpontzen ez den bitartean, arrisku horiei dagokienez, komenigarria izan liteke, lehendik egin ez bazen, udaleko zerbitzu teknikoek ikuskapen bat egitea, horiek baloratu eta dimentsionatzeko, eta, beharrezkoa izanez gero, arrisku horiek minimizatzeko neurriak hartzeko (eremu jakin batzuetan hesiak jartzea, mantentze-lanak areagotzea, eta abar).

Horregatik, arazoaren jatorria konpontzeko neurri horiek alde batera utzi gabe, honako iradokizun hau egin zen:

“Iruñeko Udalari iradokitzea, arazoa jatorrian konpontzera bideratutako jarduketak alde batera utzi gabe, udal-zerbitzuek balora ditzatela autobus-geltokian hezetasun eta itoginen arazoak sor ditzakeen arriskuak, bereziki pertsona zaurgarritzat, eta, beharrezkoa bada, neurriak har daitezela arrisku horiek minimizatzeko eta segurtasuna bermatzeko.”

Iradozikuna ONCEren Nafarroako Lurralde Ordezkarari eta CERMÍN Navarra-Nafarroari helarazi zitzaion.

Iruñeko Udalak idatzi bat bidali zuen iradokizuna onartzen zuela adieraziz, eta honako gogoeta hauek egin zituen:



“1.- Batez ere, higiezinaren egungo egoeratik erator daitezkeen arriskuak maila berean erortzea dakarte, estropezuen eta irristakortasunaren ondorioz. Hala ere, Iruñeko Udalean ez dago jasota halakorik gertatu denik.

2.- Nolanahi ere, eta higiezinaren estalkia osorik birgaitzeko erreklamazio-prozedurarekin batera, Pasabide eta Aparkalekuen Zerbitzuak iragazketek sortutako arazoak arintzeko jarduketan jarraipena egin du azken urteotan.

3.- Hala ere, laster emakidadunari honako hau eskatuko zaio:

-Erabiltzaileen segurtasuna bermatze aldera, kaltetutako eremuak seinaleztatzeko balizamendu eta/edo hesi bidez.

-Mantentze-lanak indartzeko, lurra lehor egon dadin bermatzen jarraitzeko.

-eta, zehazki, emakidadunari eskatzea ur-sarreretako buxadurak eta barne-eroanbideak berrikusteko, euri-uren sarera behar bezala birbideratzeko jada egindako kanaleten bidez”.

Erantzuna ikusita, eta ONCEren Nafarroako Lurralde Ordezkarari eta CERMÍN Navarra-Nafarroari helarazita, amaitu egin ziren erakundeak gai horretan egindako jarduerak.

6.2.6. Eskubide digitalen gutuna eta gaiari buruzko dibulgazio jarduketak.

Arloa: Administrazio elektronikoa.

Administrazio hartzailea: Lehendakaritza eta Berdintasun Departamentua, Industriako eta Enpresen Trantsizio Ekologiko eta Digitalerako Departamentua eta Unibertsitateko, Berrikuntzako eta Eraldaketa Digitaleko Departamentua.

2021ean, Espainiako Gobernuak Eskubide Digitalen Gutuna onartu zuen. Dokumentu hori Ekonomia Gaietako eta Eraldaketa Digitaleko Ministerioak egin zuen, pertsonen eskubideak eta askatasunak ingurune digitaletan eraginkorrak direla baieztatzeko eta babesteko.

Gutunak hainbat gogoeta biltzen ditu, eta bertan azaltzen da gizarte digital batean bizi garela, eta gizarte horren inguruneak, gailuak eta zerbitzuak gero eta gehiago daudela gure mende. Jasota dagoenez, nahiz eta kontua ez den eskubide digitalak aurkitzea, eskubide horiek jada aitortuta dauden oinarritzko eskubideez bestelakoak izan daitezen, teknologiak eta komunikazio- eta harreman-espazio digitalak garatzeak eta pixkanaka orokortzeak agertoki, testuinguru eta gatazka berriak sortzen ditu, eta horiek konpontzeko, eskubideak egokitu behar dira eta ordenamenduaren interpretazio sistematikoa egin behar da, balio eta ondasun konstituzionalak eta herritarren, eragile ekonomikoen eta administrazio publikoen segurtasun juridikoa babesteko, bakoitzak bere eskumen-eremuan. Zentzu horretan, Eskubide Digitalen Kartaren helburua “ez da



oinarrizko eskubide berriak sortzea, baizik eta ingurunean eta espazio digitaletan garrantzitsuenak direnak zehaztea edo lehenengoan eskubide instrumentalak edo lagungarriak deskribatzea”.

Zehazten da Gutuna ez dela arauemailea, eta indarreko ordenamendu juridikoari kalterik egin gabe ulertzen dela, batez ere eskubideen arloan, horien xedapenak aplikatzekoak izanen baitira.

Gutunean honako hauek jasotzen dira: askatasun-eskubideak, berdintasun-eskubideak, parte hartze eta espazio publikoa osatzeko eskubideak, lan- eta enpresa-arloko eskubideak, eskubide digitalak ingurune espezifikoetan, eta eskubideak bermatzeko eta eraginkorrak izateko mekanismoak.

Ingurune digitaletan eskubideak babesteari buruzko gaiari dagokionez, erakundeak egoki iritzi zion gaiari buruzko ofiziozko jardura bat sustatzeari Lehendakaritza eta Berdintasun Departamentuan, Unibertsitateko, Berrikuntzako eta Eraldaketa Digitaleko Departamentuan eta Industriako eta Enpresen Trantsizio Ekologiko eta Digitalerako Departamentuan, eta horri buruzko informazioa eskatu zuen, administrazio-organo horien arteko koordinazioa alde batera utzi gabe, erantzuna bidaltzeko, egoki iritzi gero. Bereziki, erakundeari interesatzen zitzaion jakitea, Foru Komunitatearen eremuari dagokionez, eskubide digitalen Gutunaren dokumentu edo tresna antzeko edo berdintsuren bat onestea aurreikusita zegoen, eta, oro har, Nafarroako Foru Komunitateko Administrazioak Gutun horretan aipatzen diren eskubideak herritarren artean zabaltzeko eta eskubide horiek Nafarroan babestu eta babesteko zer lan edo dedikazio-aurreikuspen zuen.

Industriako eta Enpresen Trantsizio Ekologiko eta Digitalerako Departamentuak idatzi bat bidali zuten, esanez ez zegoela aurreikusita Eskubide Digitalen Gutunaren dokumentu edo tresna antzeko edo berdintsuren bat onartzea, eta, hala badagokio, Gutun hori zabaltzea Nafarroako Gobernuak beste sail batzuei eta/edo, nolanahi ere, Espainiako gobernuak kideei dagokiela.

Orientabide gisa, eta planteatutako idazkiari buruz emandako erantzuna testuinguruan kokatzeko, gutun horren laburpen hau erantsi da: *“Gutuna ez da arauemailea; aitzitik, eskubideak ingurune digitalera egokitzeak dakartzan aplikazio- eta interpretazio-erronka berriak aitortzea du helburu, bai eta horiei buruzko printzipioak eta politikak iradokitzea ere, aipatutako testuinguruan. Horrekin batera, botere publikoen ekintzarako erreferentzia-esparru bat proposatu behar da, denek partekatua izanik, gure ingurune digitaletan nabigatu ahal izateko, haien potentzialtasun eta aukera guztiak baliatuz eta*



garatuz eta arriskuak uxatuz. Eta Europa mailan gertatzen ari diren hausnarketa-prozesuetan laguntzea, eta, horrekin batera, pertsonak erdigunean jarriko dituen digitalizazio humanista bermatzeko mundu mailan ezinbestekoa den prozesu baten buru izatea.

Bestalde, Unibertsitateko, Berrikuntzako eta Eraldaketa Digitaleko Departamentuak jakinarazi zuen, Lehendakaritza eta Berdintasun Departamentuarekin batera, partaidetza-prozesu bat amaitu zela 2020an, eta bertan ekarpen ugari eta baliotsuak jaso zirela "Datuaren Manifestu Etikoa" egiteko. Manifestu horren helburu nagusia da datuak esportatzeko edozein ekimenen aurrean etika lehenestea, herritarren interesak babesteko eta baliabide publikoen erabilera eraginkorragoa lortzeko. Horretarako, Nafarroako Gobernua berrikuntza sustatzen ari da, ordenatutako eta prozesatutako datuetan oinarrituta, adimen artifiziala bezalako tresna digitalen bidez.

Gainera, Nafarroako Foru Komunitateko administrazioaren datuaren gobernantza eta datuaren bulegoa antolatzeke erdua ezartzen duen azaroaren 30eko 106/2022 Foru Dekretuaren 16. eta 17. artikuluetan datuaren etikaren batzordea eta haren eginkizunak arautzen dira.

Adierazi zuenez, aurreko azaroan Espainiako datuari buruzko bulegoen lehen topaketa egin zen Iruñean, eta Nafarroako Gobernuaren konpromisoa erakutsi zen, datuaren inguruko zazpi printzipioetako beste erkidego batzuekin batera.

Txostenaren amaieran adierazi zuen dokumentu arauemaile bat lantzen ari zirela, herritarrek mundu digitalean eskubideekin duten harremana modu sinple eta zehatzean biltzeko: Gainera, Nafarroa osoan zehar dibulgazio-jardunaldiak egiten ari ziren, adibidez, "Aro digitalean seguru ibili" izenekoak, teknologia berrien erabilera segurua eta arduratsua azaltzeko, edo Etxebizitza, Gazteria eta Migrazio Politiketako Sailarekin batera egindakoak, non gazteei teknologia berrien erabilera segurua eta arduratsua azaldu zitzairen."

Bestalde, Lehendakaritza eta Berdintasun Departamentuak jakinarazi zuen Unibertsitateko, Berrikuntzako eta Eraldaketa Digitaleko Departamentuarekin lankidetzan aritzeko asmoa zuela, gizarte-erronka horren eta haren agertoki eta dimentsio ugarien aurrean oinarritzko arau edo aholku batzuk zehazteko dokumentu bat egiteko.

Era berean, adierazi zuen gobernuak eskubide digitalekin zuen konpromisoa ez zela berria, aurreko legegintzaldian onartu baitzen Nafarroako Foru Komunitateko



administrazioaren datuaren gobernantza eta datuaren bulegoa antolatzeke ereduaz ezartzen duen azaroaren 30eko 106/2022 Foru Dekretua. Izan ere, kudeaketa dinamizatzea, partekatzea eta sektore guztietan datuak erabiltzea ardatz dituen arren, katalizatzaile gisa jarduten du gure aro digitalean etorkizuneko ekintzak lurreratu ahal izateko, bai eta bizi garen gizarte digitalean ere, zeinaren inguruneak, gailuak eta zerbitzuak egunetik egunera gehiago baititugu mendean, Eskubide Digitalen Gutunean zehazten den bezala.

Jasotako txosten guztiak ikusita, Nafarroako Arartekoak uste zuen Nafarroako Foru Komunitateko Administrazioak neurriak hartuko zituela eskubide digitalak sustatzeko eta zabaltzeko helburuarekin bat etorritik, eta, beraz, gaia konponbidean jarri zuen, ofiziozko jardunari amaiera emanez, horren jarraipena egiteko aukera baztertu gabe.

6.2.7. Etxabakoitzen haurren taldeak berrezartzeko erreklamazioa.

Gaia: Gizarte Ongizatea.

Administrazio hartzailea: Iruñeko Udala.

2024ko martxoan argitaratu zenaren arabera, Etxabakoitz auzoko bizilagunek erreklamazioa egin zuten, aurretik zituzten haurren taldeak berreskuratzeko. Adierazi zutenez, zona horretan lan egiten zuen taldeak auzoaren eta 60 nazionalitate baino gehiagotako bertako haurren beharrak eta ezaugarriak ezagutzen zituzten.

Bizilagunek azaldu zuten talde horiek 20 urte baino gehiago zeramatzatela auzoan lanean, haurren oporraldietan ere lan egiten zutela eta, bizilagunen elkartearen datuen arabera, 80 haur ingururekin lan egiten zutela. Bizilagunek salatu zutenez, gainera, gaur egun, aurreko urtariletik aurrera Coworkids programa bertan behera geratu zenez, ez zegoen haurrentzako jarduerarik.

Erakunde honek egokitzen jo zuen Iruñeko Udalean gai horren inguruko ofiziozko jarduketa bat hastea. Hala, udalari eskatu zion gai horren inguruko informazioa emateko eta, bereziki, bizilagunek erreklamatu zituzten haurren arretarako programari eta taldeei buruz zituen asmoak azaltzeko, bai zehazki aipatutakoak edo antzeko xedea dutenak eta, bukatzeko, programa eta talde horien oinarritzko ezaugarriak aipatzeko. Erakunde honek zehazki aipatutako auzo horren inguruko informazioaz gain, hiriko auzoentzat eta haur eta nerabeentzat aurreikusitakoa zer zen ere jakin nahi genuen.

Iruñeko Udalak honako txosten hau eman zuen:



“2021eko urtariletik aurrera, Iruñeko Udalak COWORKIDS izeneko Haur, Nerabe eta Familien Programa martxan jarri zuen. Programa horrekin, udalak Iruñeko 8 auzotan haur eta nerabeen elkarteekin eta federazioekin zituen kontratuak bukatutzat jo ziren.

3 urtez sistema biak martxan egon eta gero, eta legezko esparru berri baten babesean, beharrezkotzat jotzen dugu komunitate-diagnosi bat egitea, jakiteko aldaketa horrek nolako eragina izan duen haur eta nerabeen prebentzio-jardueretan, eta Komunitateko promozio- eta prebentzio-sistema berri bat planifikatzeko. Sistema horren barne egongo dira Haur eta nerabeei babesa eman eta haien familiak, eskubideak eta berdintasuna sustatzeko 12/2022 Foru Lege berrian jasotako prebentzio-jarduketak. III. TITULUA.

Otsail hasieratik elkarrizketak eta bilerak egin ditugu 8 auzoetako elkarteekin eta beste batzuekin, non bizilagunei esker, haurren komunitate-sareak sortu ahal izan diren. Lehen analisia egin eta gero, beharrezkotzat jotzen dugu auzoz auzo azterlan parte-hartzaile bat egitea. Horrela jakingo dugu zeintzuk diren gaur egun komunitateak dituen beharrak eta baliabideak eta, horretaz gain, Haur, Nerabe eta Familien Programaren hiru urte baino gehiagoko funtzionamendua ebaluatu behar da.

Ikerketan parte hartuko dute haurrek, gazteek, familiek, haurren komunitate-sareetan funtsezkoak diren agenteek eta sistema bietan denbora librean jarduera hezitzaileak egiten dituzten profesionalek eta boluntarioek. IAP (siglak gaztelaniaz, Ikerketa-Ekintza-Partaidetza) metodologia erabiliko da, diagnosi-prozesuan komunitatea aktibatzea barne hartzen baitu.

Diagnosi-prozesuan Haur eta nerabeei babesa eman eta haien familiak, eskubideak eta berdintasuna sustatzeko 12/2022 Foru Legearen eta haurrak eta nerabeak babesteko komunitate-metodologiaren inguruko prestakuntza-jardunaldiak egingo dira.

HELBURUAK:

- *Haur eta nerabeen komunitate-erakundeen egoera, baliabideak eta beharrak ezagutzea.*
- *Iruñeko Udalaren Haur, Nerabe eta Familien Programa ebaluatzea.*
- *12/2022 Foru Legean jasotako prebentzio-jarduketak garatzeko lan-eremuak identifikatzea eta Haur eta nerabeen komunitateko promozio- eta prebentzio-sistema berri batean sartzea.*

Etxabakoitz auzoko egoera zehatzari dagokionez, 024/07 espedientean aipatzen den informazioa azaldu behar da: “Eta bizilagunek salatu zuten, gainera, aurreko urtariletik aurrera Coworkids programa bertan behera geratu zenez, gaur egun ez dago haurrentzako jarduerarik.

Alde batetik, 2024ko urtariletik aurrera, Etxabakoitz Bizirik elkarteak behin-behinean utzi egin zion haur eta nerabeen programazioa gauzatzeari. Udalak, Haur eta nerabeei babesa eman eta haien familiak, eskubideak eta berdintasuna sustatzeko 12/2022 Foru Legea betez (3. Atala. Metodologia komunitarioa eta haur eta nerabeen alorreko erakunde komunitarioak),



aurretik deskribatutako prozesu parte-hartzaile honen bidez, elkarre horrek auzoan 23 urte baino gehiagoan egin duen lana babestu, sustatu eta promozionatu nahi du.

Beste alde batetik, udalak, Coworkids Haur, Nerabe eta Familien Programaren bitartez, 2023-2024 ikasturtetik gaur egunera arte eskola-laguntzako eta sormen-, saskibalo-, futbol-, eta flamenko-jarduerak egiten ditu eta 54 adingabek parte hartzen dute horietan.

Iruñeko Udalaren Haur eta Nerabeen II. Planaren esparruan, joan zen martxoaren 12an Iruñeko alkateak, Joseba Asironek, eta UNICEFeko presidenteak lankidetzaren hitzarmen berri bat sinatu zuten. Bertan, berretsi zuten Iruñeko Udala Haurren Hiri Lagunkoia izango dela berriz ere 2027ko abenduaren 31ra arte.

Iruña Haurren Hiri Lagunkoi gisa berriro izendatu dutenez eta foru-legeria berriarekin, erronka berri bat sortu da. Jada hasi gara horretan lanean eta Komunitateko promozio- eta prebentzio-sistema berria ezartzen denean bukatuko da. Sistema horrek adingabeen eskubideak babesten direla bermatuko du”.

Hizpide dugun ofiziozko jarduketa Haur eta nerabeei babesa eman eta haien familiak, eskubideak eta berdintasuna sustatzeko maiatzaren 11 12/2022 Foru Legearen aurreikuspenekin lotuta dago.

Foru-lege horren printzipio gidarien (4. artikulua) artean dago “prebentzio-jarduketak lehenestea” eta “jarduketa testuinguru komunitarioetan sustatzea, ingurune desberdinetan belaunaldien arteko harremana atxiki eta sendotzeko, lehendik dauden lotura komunitarioak indartuz”.

Foru-lege horren 63. artikulua eta hurrengoek prebentzio-jarduketak arautzen dituzte eta diote “lehenetasuna izango dutela babesgabetasun-egoera posibleak prebenitzeko jarduketek”.

67. artikuluan honela definitzen da prebentzio komunitarioa “auzo, herri eta ibarretan egiten diren arlo desberdinetako prebentzio-jarduketan multzoa da”. Prebentzio komunitarioa “erantzukizun partekatua da, Nafarroako Foru Komunitateko Administrazioaren, toki-administrazioen eta haur- eta nerabe-alorreko sare komunitarioen artekoa”; “Nafarroako Foru komunitateko Administrazioak erkidegoaren lurraldean dituen zerbitzu eta zentroek bai eta toki-administrazioek ere lurralde horretako haur- eta nerabe-alorreko sare komunitarioekin elkar harturik lan egingen dute plan eta proiektu komunitarioetan”; eta “Toki administrazioek, Nafarroako Foru Komunitateko Administrazioaren sostenguekin, beren lurraldean sustatuko dute haur- eta nerabe-alorreko erakunde komunitarioen abiarazpen eta garapena, baliabide ekonomikoak, lokalak eta lantokiak horretara bideratuz”.



Testuinguru horretan, erakunde honek ondorioztatu zuen Etxabakoitz auzoan aurretik zeuden haurren taldeak itzultzeko eskatu zutenez, horrek esan nahi zuela haurrak eta nerabeak babesteko prebentzio-jarduerak falta zirela bertan, bereziki, egoera zailetan daudenak babesteko. Ondorioztatu zenez, balizko falta hori areagotu egin ahal izango litzakete Etxabakoitz Bizirik bizilagunen elkarteak 2024 hasieratik gazteen programazioa gauzatzeari utzi ziolako.

Erakundeak, Iruñeko Udalak informatutakoa ikusirik eta, bereziki, legegintza-esparrua kontuan hartuta, egokitzen jo zuen elkarte horri jarduerak egiten jarraitzen laguntzea. Edonola ere, esan zuen egokia izango litzatekeela auzoko haur eta nerabeen beharren arabera beharrezkoak eta egokiak diren gizarteratzeko eta prebentzioko jarduerak berriro martxan jarri eta sustatzea.

Horregatik, eta aipatutako lana egokia izatea gorabehera (orokorragoa izan zen eta helburua komunitate-diagnosia egitea eta 12/2022 foru-legearen esparruan promozio-eta prebentzio-sistema berri bat planifikatu ahal izatea izan zen), aipatutakoarekin bat datorren iradokizun hau egitea egokitzen jo zen:

“Iruñeko Udalari iradokitzea, dagokion formularen bitartez, lagundu dezala Etxabakoitz Bizirik bizilagunen-elkarteak Etxabakoitz auzoan hurrekin garatu izan duen lanarekin jarraitzen eta, edonola ere, neurriak ezar ditzala auzo horretako haur eta nerabeen beharren arabera egokiak eta beharrezkoak diren gizarteratzeko eta prebentzioko jarduerak garatu ahal izateko”.

Iradokizun horri erantzuteko, Iruñeko Udalak honako idazki hau eman zuen:

“Berdintasuneko, Ekintza Komunitarioko, Auzoetako, Herritarren Partaidetzako eta Euskarako Alorrek neurri hauek ezarri ditu hiriko auzo guztietan prebentzioko eta gizarteratzeko jarduerak sustatzeko helburuarekin:

-Lizitazioa, laguntza teknikoa kontratatzeko komunitateko diagnosia egiteko eta haurren komunitateko babes- eta prebentzio-sistema planifikatzeko. Kontratuaren zenbatekoa: 59.500 € + 12.495 (% 21eko BEZa), guztira 71.995 €. Une honetan kontratazio-prozedura martxan dago. Prozesu osoan gaitasun teknikoa bermatzeko, lau unibertsitate gonbidatu dira. Nafarroako Foru Komunitatean hiru unibertsitate daudenez, guztiak gonbidatu dira: Nafarroako Unibertsitate Publikoa, Nafarroako Unibertsitatea eta Urrutiko Hezkuntzako Unibertsitate Nazionala. Beste alde batetik, Euskal Herriko Unibertsitateak, “Parte Hartuz” ikerketa-taldearen bitartez, esperientzia zabala du gure lurraldean gizarte-ikerketako proiektuak egiten (Iruñeko Alde Zaharreko komunitate-plana, Nafarroako oinarritzko gizarte-zerbitzuen finantzaketa-kostuei eta -irizpideei buruzko 2018ko txostena, etab.).



-Lehia-araubideko dirulaguntzen deialdia, irabazi asmorik gabeko erakundeei zuzendutakoa, urteko programak egiten dituztenak 2024an haur eta gazteentzat, 106. NAO n argitaratutakoa 2024ko maiatzaren 23an. Dirulaguntzaren zenbatekoa: 150.000 €. Deialdiaren xedea Iruñeko irabazi asmorik gabeko erakundeek urtero antolatzen dituzten jardueren programei dirulaguntzak ematea da 2024rako. Jarduerak haur eta nerabeei (0-30 urte) zuzenduta egon behar dira eta helburua Iruñeko parte-hartzaileen bizi-baldintzak eta -kalitatea hobetzea izan behar da.

Haur, Nerabe eta Familien Prebentziorako udal-programak egiten dituen jardueren inguruan, Etxabakoitz auzoan 2024ko urtariletik ekainera egindako programazioaren informazioa atxiki da, idatziz jasota gera dadin une batean ere ez direla eten udal-programan planifikatutako jarduerak.

Egiaz, talde teknikoaren gizarteratzeko tekniketako batek auzo horretan erreferentziatuta jarraitzen du aurreko urteetan bezala. Horrenbestez, egunero jarraitzen dute Etxabakoitz lanean.

Jarduera-programa hiruhilekoetan egituratuta dago. Urrian hasi eta ekainean bukatzen da. Hiru hiruhilekoetan jarduera planifikatuak egin dira Etxabakoitz: Eskola-laguntza eta merienda osasuntsua, sormen- eta jolas-tailerra, flamenkoa, futbola eta saskibaloia. Bigarren eta hirugarren hiruhilekoetan haurrek eta gazteek interesik izan ez zutelako egin ez zen jarduera bakarra xakea izan zen.

Auzoz auzoko izen-emateen erregistro-txostena ere atxiki da. Ikus daiteke Etxabakoitz auzoan 184 izen-emate egin zirela.

Udako hilabeteetan, hiri osorako jarduerak planteatzen dira. 3-17 urte arteko haur eta nerabeentzako jarduerak programatu dira. Programazioaren barnean daude, besteak beste, 600 plazako hiri-udalekuak (120 plaza aste bakoitzean) uztailearen 15etik abuztuaren 16ra, igerilekuetako udalekuak 120 parte-hartzaileentzat (data berberetan), eguneko txangoak, hondartzara edo naturguneetara joateko 40 plazarekin eta Ecocampa programa 40 nerabeentzako piraguismoarekin, saltungekin eta abarrekin.

Gaur egun, Iruñeko auzoei atxikitako gizarte-integrazioa teknika lantaldea ikasturteko jardueren, hezkuntza-programaren, parte-hartzaileen, sareko lanaren eta abarren balorazio teknika egiten ari da. Informazio hori guztia kontuan hartuko da 2024-2025 ikasturtea planifikatzeko”.

Azaldutakoa ikusirik, Etxabakoitz Bizirik bizilagunen elkarteari egindako iradokizuna eta jasotako erantzuna bidali eta gero, Nafarroako Herriaren Defendatzaileak gai horretan bere esku-hartzea bukatutzat jo zuen eta iradokizuna onartutzat jo zuen.

6.2.8. Cascanten osasun-zentro berri bat eraikitzea.

Gaia: Osasuna.



Administrazio hartzailea: Osasun Departamentua eta Cascanteko Udala.

Argitaratutako albiste baten bitartez, Nafarroako Herriaren Defendatzaileak jakin zuen Cascanteko Udalak osasun-zentro berri bat eraikitzeke eskaria egin zuela, egungoa zaharkituta baitzegoen. Azaldu zutenaren arabera, 2020an osasun-zentro berri bat eraikiko zutela jakinarazi zuten, eta obren hasiera 2 urte baino gehiago luzatu zen.

Aipatu zuten osasun-zona horren barne zeudela baita ere Murchante, Ablitas, Monteagudo, Barillas eta Tulebras udalerriak eta 12.000 bizilagun zeudela guztira.

Azaldu zuten 2020an, aurrekontu-eztabaidan, jarduketa hori iragarri zutela askotariko inbertsioen aurreikuspenen artean, eta 2021ean Nafarroako Parlamentuko Osasun Batzordeak, aho batez, Nafarroako Gobernuari eskatu ziola proiektua idatzi eta obrak hasteko.

Salatu zutenez, denbora luzea igaro zen eta oraindik ez zegoen albiste garrantzitsurik eta duela gutxi jakin zuten 2024an ez zegoela aurrekontu-esleipenik.

Egungo zentroaren gabeziak azpimarratu zituzten: kontsulta-gela txikiegiak, osasun-jarduketa jakin batzuk egiteko azpiegitura-falta, etab.

Halaber, Cascanteko osasun-zentroko zuzendariak aipatutakoa azaldu zuten: berretsi zuen egungo osasun-zentroak gabeziak zituela eta zentro berri bat behar zutela, pazienteen beharrei erantzuteko egokia, eta esan zuen proiektua atzeratu izanarekin “adorerik gabe eta atsekabetuta” zeudela.

Aurrekoa ikusirik, erakunde honek egokitzen jo zuen ofiziozko jarduketa bat hastea Osasun Departamentuan jai horren inguruan eta, hala, kontu horren inguruko informazioa eskatu zuen. Bereziki osasun-zentro berria eraikitzeke egindako jarduketan (edo aurreikusitakoen) informazioa jaso nahi genuen, erreferentzia kronologiko posibleekin.

Erakunde honek egokitzen jo zuen Cascanteko Udalarik jarduketa hasi izanaren berri ematea, udalak aukera izan zezan gai hau ebazteko informazio garrantzitsua erakunde honetara bidaltzeko edo oharra edo alegazioak egiteko.

Hau zioen udal-txostenak:

“LEHENENGOA: 2021eko martxoaren 10ean, Cascanteko Udalean Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuaren zuzendari-kudeatzailearen eskaera bat erregistratu zen. Bertan, udal honi formalki eskatu zion Nafarroako Osasun Zerbitzuari doan lagatzeko udal-jabetzako 5.



industrialdeko 548. lurtzia, Pablo Sarasate kaleko zenbakirik gabeko helbidean kokatutakoa, bertan osasun-zentro berria eraikitzeke. Cascanteko Udalak, 2021eko maiatzaren 13ko Osoko Bilkuraren erabakiaren bidez, lurtziaren jabetza osoa Nafarroako Osasun Zerbitzuari doan lagatzea onetsi zuen. Hala, lagapena eskritura publikoan jaso zen Cascanteko notariotzan 2021eko azaroaren 25ean. (Eskrituraren kopia atxiki da). Udalak lagatako jabetzak 265.952,46 euroko balioa du zerga-ondorioetarako.

BIGARRENA: Nafarroako Osasun Zerbitzuak hiri-jarduketako plan berezi bat aurkeztu zuen 2021eko ekainaren 29an, Cascanteko Udalak izapidetu zezan. Plan horren bidez, udalak osasun-zentro berria eraikitzeke lagatako lurtziaren erabilera aldatu eta eraikigarritasuna gehitu nahi zen. Administrazio-izapidetzea egin eta gero, Cascanteko Udaleko Osoko Bilkurak, 2021eko irailaren 30eko bileran, behin betiko onetsi zuen Nafarroako Osasun Zerbitzuak sustatutako hiri-jarduketako plan berezia. Horren bidez, hirigintza-zehaztapen berriak ezarri ziren osasun-zentro berria eraikitzeke. Onetsitako plan berezia 2021eko urriaren 22ko BAO (245. zenbakia) argitaratu zen.

HIRUGARRENA: Gutxi gorabehera orain dela bi urtetik aurrera, egungo osasun-zentroan espazio nahikorik ez dagoenez, Cascanteko Udalak Nafarroako Osasun Zerbitzuari doan laga dio Avenida kultur-etxeke espazio bat erabiltzeke aukera, errehabilitazioke zentro periferiko eta kanpoko fisioterapia-kontsulta moduan erabiltzeke eta Cascanteko oinarritzko osasun-zonari zerbitzu horiek emateke. Hala, udalak ordaintzen ditu lagatako instalazioetako argiaren, uraren, garbiketaren eta mantentze-lanen kostuak.

LAUGARRENA: Cascanteko Udaleko Osoko Bilkurak bilera egin zuen 2023ko azaroaren 30ean eta mozio bat onetsi zuen. Horren bidez, Nafarroako Gobernuari eskatu zitzaion osasun-zentro berriaren proiektua idatzi eta zentroa eraiki zezala. Baldintza berberetan hartu zituzten erabakiak osasuneko oinarritzko zonako gainerako udaletako Osoko Bilkurek.

BOSGARRENA: Cascanteko osasuneko oinarritzko zonako osasun-kontseiluaren zenbait aktetan jasota daude udal-ordezkariek, zentroko langileek eta organo horretako bestelako ordezkariak egindako kexak. Zentroa narriatuta zegoela esaten zuten eta atsekabetuta zeudela, osasun-kontseilariak ez baitzien erantzun zentro berria eraikitzeke egin zituzten eskariei.

Cascanteko Udalak erantzun puntualak eman zizkien Nafarroako Osasun Zerbitzuak osasun-zentro berria eraikitzeke egindako eskaerei. Gainera, administrazio-espedienteak izapidetu ditu, bere ondareke ondasunak doan laga ditu eta Nafarroako Gobernuaren eskumenekoak diren zerbitzu-prestazioen kostuak ordaindu ditu. Bitartean, Nafarroako Gobernuak ez du inolako aurrerapausorik eman osasun-zentro berria eraikitzeke.

Gaur egunera arte Cascanteko Udalak osasun-zentro berria eraikitzeke egin dituen jarduketa eta esfortzu guztiak alferrikakoak izan dira, Nafarroako Gobernuak ez duelako jardun.

Bere aldetik, Osasun Departamentuak honako hau jakinarazi zuen:



[..]

2021ean inbertsio hori egitea baloratu zen Europako REACT funtsen kargura eta proiektua lizitatu eta idazten hasi ginen. Proiektua idazteko aurreikusitakoa baino denbora gehiago behar izan zen eta funts horiek 2023ko irailean bukatu egin ziren. Horrenbestez, epea bete zenez, ezin izan zen obra lizitatu eta egin, funtsak eskuratzeko obra oso-osorik bukatuta egon behar baitzen. Horregatik, aukeragarritasuna, zenbatekoak eta epeak betetzen zituzten beste proiektu batzuk egitea erabaki zen.

Legegintzaldia hasi zenean, departamentuak egindako lehenengo bisitetako bat Cascanteko osasun-zentroa izan zen hain zuzen ere, udalerri horretako alkateak kontseilaritzara jo baitzuen gai horren inguruan galdetzeraz. Bisita hori 2023ko urriaren 9an egin zen eta bertan egon ziren kontseilaria, Nafarroako Osasun Zerbitzuaren kudeatzailea, Tuterako Osasun Arloko kudeatzailea, Tuterako Osasun Arloko Lehen Arretako zuzendariordea, Tuterako Osasun Arloko Ekonomia-kudeaketako eta azpiegitura Zerbitzuko burua, Cascanteko oinarritzko zonako zuzendaria eta Cascanteko alkatea bera.

Alkateari bisita horretan esan zitzaion bezala, zentro berriak eraikitzeke lehentasunak 2024-2027 Legegintzaldirako sinatutako Erabaki Programatikoa ezarritakoak dira. Bertan jasota dago osasun-zentro bat egongo dela Atarrabian, Garesen, Erripagainen, Lizarran, etab. Akordio horretako puntuak bete eta gero, noski, Cascantekoa kontuan hartuko da”.

Azaldu den moduan, jarduketaren xedea Cascanteko egungo gabezia posibleak konpontzea zen, beraien ustez, osasun-zentroa zaharkituta geratu baitzen. Horregatik, udalerri horretarako osasun-zentro berri bat eskatu zuten. Osasun-zentroaren askotariko gabeziak azpimarratu zituzten (kontsulta-gela txikiegiak, azpiegitura egokirik ez egotea osasun-jarduketa batzuetarako eta abar), baita biztanleria-bolumen handia artatzen dela bertan ere, inguruko herrietatik joaten direnak, hain zuzen ere.

Agerikoa denez, aipatutako egiturazko gabeziek edo antzekoek herritarrek kalitate-maila egokia duen osasun-arreta jasotzeko duten eskubidea urratu ahalko lukete eta, ondorioz, azaroaren 8ko 17/2010 Foru Legeak Nafarroako Foru Komunitatean herritarrei osasunean aitortzen dizkien eskubideen integritatea eta gozamen osoa ere kaltetu ahalko lituzkete. Horrekin lotuta, eta faktore bakarra ez izan arren, instalazio egokiak eskuragarri izatea osasun-zerbitzu publikoaren prestazio zuzenean eragiten zuen elementu gisa aurkeztu zen.

Erakunde honek ikusi zuenaren arabera, ez zen zalantzan jartzen Cascanten osasun-zentro berri bat eraikitzeke dagoen beharra. Horren adierazle ziren udalak eta departamentuak izaera politikoko posizionamenduekin (adierazi zutenaren arabera, Nafarroako Parlamentuaren aho batezko mozioa) aipatu zituzten aurrekariak eta



eraikuntza-lanak egiteko aurreko edo prestakuntzako jarduketa gisa zenbait administrazio-espeditu izapidetu izana.

Osasun-zentro berri baten beharra zegoela esaten hasi zirenetik igarotako denbora ikusirik (lau urte inguru), Nafarroako Herriaren Defendatzaileak egokitzen jo zuen gomendio hau egitea:

“Osasun Departamentuari gomendatzea beharrezko neurriak ezar ditzala arrazoizko bizkortasunarekin Cascanten osasun-zentro berri bat eraiki ahal izateko, egungo zentroak izango lituzkeen gabeziak ikusirik eta kontuan hartuta inguruko askotariko udalerrietako pazienteak artatzen direla bertan”.

Osasun Departamentuak txosten bat bidali zuen eta esan zuen gomendioa jaso eta *“kontuan hartuko zutela 2024-2027 legegintzaldirako sinatutako Erabaki Programatikoaren lehentasunen finantzaketa- eta arreta-aukerek ahalbidetzen zuten heinean; aurrekoak ere idazkian aipatzen direnen antzeko beharretan oinarrituta daude, intentsitate eta irismen ezberdinekin”.*

Erantzuna ikusirik, Nafarroako Arartekoak balioetsi zuen gomendioa ez zela onartu, eta amaitutzat jo zituen gaiaren inguruko jarduketak.

6.2.9. Tutoretzapeko apartamentu batean adineko bat zendu izana.

Gaia: Gizarte Ongizatea.

Administrazio hartzailea: Iruñeko Udala.

Argitaratutako albiste batzuen bitartez, Nafarroako Herriaren Defendatzaileak jakin zuen Iruñeko Udalaren titulartasuneko tutoretzapeko pisu batean (Txoko Berri apartamentuak) bizi zen 85 urteko adineko bat hil egin zela.

Informazio horren arabera, hilotza hil ondorengo aste batzuk geroago aurkitu zuten lehen zantzuen arabera, eta alerta eman zuten usain handia zegoelako eta etxetik “zomorroak” ateratzen zirelako.

Publiko egin zenaren arabera, Iruñeko Udalak aitortu zuen emandako zerbitzua “zalantzarik gabe ez zela nahikoa izan pertsona horiei arreta zuzena ematen zaiela gainbegiratzeko eta laguntzeko” eta esan zuten aldaketak ezarriko zituztela. Zehazki aipatu zuten udal-erakundeak adinekoei zuzendutako gizarte-zerbitzuak arautzen dituen ordenantza aldatuko zuela eta arretarako protokolo bat egingo zuela udal-apartamentuetan bizi direnentzat.



Aipatutako pertsonaren heriotzari buruzko prozesu judizialean ondorioztatu ahal izango dena albo batera utzita, Nafarroako Herriaren Defendatzaileak egokitzen jo zuen gai horren inguruko ofiziozko jarduketara bat hastea Iruñeko Udalean. Hala, Iruñeko Udalari gaur egun indarrean dauden eta udalaren tutoretzapeko pisuetan bizi direnei ematen zaien arreta arautzen duten udal-protokoloak eta araudiari buruzko informazioa emateko eskatu zion, baita aurreikusitako araudiari edo protokoloak buruzko informazioa ere. Azkenik, jakin nahi izan genuen ea proiektatutakoarekin lotuta parte hartzeko edo kontsultarako mekanismoren bat aurreikusita zegoen.

Iruñeko Udalak idazki bat bidali zuen eta hau zioen hitzez hitz:

“1. Gaur egun indarrean dauden eta Iruñeko Udalaren tutoretzapeko pisuetan bizi direnen arreta arautzen duten udal-araudiak edo -protokoloak buruzko txostena.

- *Indarrean dagoen araudia 1999ko uztailaren 2an argitaratu zen eta Adinekoei zuzendutako gizarte-zerbitzuen ordenantza arautzailea da eta horren barne dago udal-apartamentuen araudia. Iruñeko Udalak denbora darama araudi hori eguneratzen eta gaur egun berrikusten ari da.*
- *Zehaztu behar dugu nahiz eta ordenantza honetan tutoretzapeko apartamentuak deitzen diren, orain dela denbora asko izena aldatu zitzaizela, ez baitzetozen bat bertan bizi direnei ematen zaizkien zerbitzuekin. Iruñeko Udalak ez du inolako tutoretzarik, eta ez du pertsona horien arretarako zerbitzu presentzial iraunkorrik ematen. Hasieran eraikin berean bizi ziren funtzionamenduko “atezain” ofizialak zeuden. Hau da, atezainen funtzioak betetzen zituzten, baina ez zuten inor zaintzen, apartamentuak norbere buruaren jabe diren pertsonentzat baitira. Hau da, apartamentu horietan bizi direnak autonomoak dira fisikoki, psikologikoki eta sentzorialki beren bizitza egiteko, ordenantzetan jasota dagoen bezala (indarrean dagoena eta sortzen ari dena).*
- *I. eranskinean adinekoei zuzendutako gizarte-zerbitzuen ordenantza arautzailearen lerro orokorrak atxiki ditugu.*
- *II. ERANSKINEAN gaur egun indarrean dagoen eta 1999ko uztailaren 2an argitaratu zen ordenantza atxiki dugu. Horrek arautzen ditu adinekoen udal-apartamentuak.*

2. Aurreikusitako araudi edo protokolo berriei buruzko txostena.

- *Azken urteetan gertatutako eraldaketak kontuan hartuta, beharrezkoa da gure politika eta jarduteko modu batzuk eguneratzea eta berriro definitzea. Zehazki, adinekoei zuzenduta daudenak. Horrenbestez, Iruñeko Udala adinekoei zuzendutako udal-apartamentuak arautzen dituen ordenantza eguneratzen ari da.*
- *Udal-baliabideak egungo beharretara egokitzeko berrikuspen horretan, Iruñeko Udala esku hartzeko eta jarraipen-lana egiteko protokolo bat sortzen ari da. Helburua*



adinekoen apartamentuetan bizi direnei jada ematen zitzaaien arreta integrala hobetzea da.

- *III. eranskinean adinekoen udal-apartamentuen ordenantza arautzaile berriaren zirriborroa atxiki dugu.*
- *IV. eranskinean adinekoen esku-hartze eta jarraipenerako protokoloaren zirriborroa atxiki dugu.*

3. *Proiektatutakoarekin lotutako parte-hartzerako edo kontsultarako mekanismoa.*

- *Ordenantza*

Udaleko parte-hartze prozesuan Gizarte Ekintza Departamentuko profesionalen laguntza eta ekarpenak jaso ditugu, zehazki, Autonomia, Harrera eta Gizarteratze Programetako langileena. Horiek dira, hain zuzen ere, adinekoen apartamentu-eskaerei lotutako lehen mailako arretarako programa nagusiak.

Eguneratzeko dagoen ordenantzaren parte-hartzerako edo kontsultarako mekanismoari dagokionez, xedatutakoa kontuan hartuko da, Administrazio-prozeduraren 39/2015 Legea betez.

Egin behar diren izapideak hauek dira:

- 1. Aurretiko kontsulta.*
 - 2. Testuarekin: entzunaldi publikoan testua argitaratuko da. Sektorean aktibo dauden erakundeei askotariko mekanismoen bidez (mezu elektronikoak, Adinekoen Kontseiluan parte hartzea...) parte hartzeko eskatuko zaie, beren ekarpenak jasotzeko.*
 - 3. Tokiko gobernu-batzordeak testua onestea.*
 - 4. Osoko Bilkurak hasierako onespina ematea (aurretik informazio-batzordetik pasatu eta gero).*
 - 5. NAO n informazio publikoko aldia irekitzea.*
 - 6. Azken onespina.*
- *Adinekoen udal-apartamentuetan bizi direnekin esku hartzeko protokoloa eta esku-hartzearen jarraipena.*
 - *Adinekoen Kontseiluarekin partekatu zen eta ekarpenak jasotzeko epea 2024ko maiatzaren 3an bukatu zen.*
 - *Gizarte Ekintza Arloko zinegotziak Herritarren Gaien Batzordean aurkeztuko du, onets dadin.*
 - *V. eranskinean udal-apartamentuen funtzionamendu-araudia atxiki dugu (1998ko martxokoa).*



- VI. eranskinean elkarbizitza-araudia atxiki dugu.
- VII. eranskinean udal-ordenantza egiteko prozedura atxiki dugu”.

Jasotako txostenean iragarri ziren neurriak ikusirik eta, kontuan hartuta hasiera batean egokiak izan daitezkeela udal-pisu edo -apartamentuetan bizi diren adinekoei arreta hobea emateko, Nafarroako Herriaren Defendatzaileak bere esku-hartzea bukatutzat jo zuen.

6.2.10. Adingabeek bapeagailuak erraz eskuratu ahal izatea.

Gaia: Osasuna.

Administrazio hartzailea: Osasun Departamentua.

NoFumadores elkarteak komunikabideetan salatu zuen adingabeek erraz eskuratu ditzaketela bapeagailuak eta produktu horiek tabakoarekiko menpekotasuna sustatzen dutela.

Aipatu zuten bapeagailuak Iruñeko eta Nafarroako bazarretan eta litxarrerria-dendetan saltzen dituztela, adingabeek erraz eskuratzeko moduan, eta formatu eta zapore erakargarriekin. Esan zuten zenbait herrialdetan debekatu egin dutela horrelako produktuak saltzea eta beste herrialde batzuetan murrizketa osagarriak ezartzea aztertzen ari direla. Hala ere, Nafarroan eta Espainian, orokorrean, oso erreza da nerabeek bapeagailuak eskuratzea.

Adierazi zutenez, produktu horiek 18 urte baino gutxiagokoei saltzea debekatuta egon arren, eta tabakoarekin gertatzen ez den bezala askotariko lekuetan eros daitezkeenez (litxarkerria-dendak eta mota guztietako bazarrak barne), egiaz, arazorik gabe erosi daitezke. Eta aipatu zuten osasun publikoko arazo hasiberria dela eta bereziki nerabeei eragiten ziela.

Gogorarazi zuten Osasunaren Mundu Erakundeak esan zuela premiazkoa zela kontrol-neurriak ezartzea, umeak eta ez erretzaileak zigarro elektronikoaren erabileraren igoera horretatik babesteko.

Kontu hori ikusirik, erakunde honek Osasun Departamentuari eskatu zion gai horren inguruan informatzeko. Zehazki, produktu horiek saltzeko indarrean dagoen araubideari (lekuak, mugak, etab.), adingabeei aplikatzen zaizkien murrizketei eta osasun publikoko kontrol-neurri orokorreari buruzko informazioa eskatu genuen. Halaber, jakin nahi genuen ea aurreikusita zegoen egungo neurriez aparte bestelako neurri osagarriak ezartzea, bai estatu-mailan edo Nafarroan, eta horiek orokorrean deskribatzeko eskatu genuen.



Eskaera horri erantzunez, Osasun Departamentuak txosten hau bidali zuen:

“Osasun Ministerioak 2022an “Zigarro elektronikoen: Egungo egoera, eskuragarri dagoen ebidentzia eta erregulazioa” izeneko txostena argitaratu zuen. Horren arabera, azken urteetan oso azkar hazi da zigarro elektronikoen edo nikotina askatu dezaketen gailuen (DSLN, gaztelaniaz, 579/2017 Errege Dekretuan jasotako definizioa da) salmenta, bai Espainian, bai nazioartean. Zigarro horiek merkaturatzeko askotariko marketin-estrategiak erabiltzen dira; adibidez, esaten dute ez direla kaltegarriak edo ohiko tabakoa baino “osasuntsuagoak” direla, ohiko tabakoa erretzeari uzten edo gutxiago kontsumitzen laguntzen dutela, eta “bapeagailua” hitz okerra erabiltzen dute produktu hori ur-lurrunaren kaltegarritasunik ezari lotzen saiatzeko.

Produktu horien ezaugarri jakin batzuek (merkatuan berriak izatea, tabakoaren alternatiba gisa sustatzea, prezioa, usain gozoa eta zaporeak ematen dizkieten askotariko osagaiak izatea...) erakargarriak bihurtzaz gaituzte eta helduentzat. Bapeagailuak kontsumitzea helduen osasunerako mehatxu bat izan arren, gazteen kasuan inplikazio garrantzitsuak sortzen dira, besteak beste, nikotinak nerabeen garunean sortzen dituen arazo handiak, nikotinarekiko menpekotasuna sortzeko arriskua eta produktu horiek tabakoa kontsumitzen hasteko lehen pausoa izatea.

Osasunaren Mundu Erakundeak (OME) “2023ko Tabakismoaren mundu-epidemiaren txostenean” ezarri zuen moduan, tabakoa kontrolatzeko aurrerapausoak egin diren arren, tabakorik gabeko guneak sortzeko neurriak azkarrago ezarri behar dira; gune horiek, ez erretzaileak besteen tabako-keen askotariko arriskuetatik babesteaz gain, erretzea nolabait ez dela normala adierazten dute eta erretzaileek erretzeari uzteko izan dezaketen motibazioa gehitzen dute. Zigarro elektronikoei dagokienez, “Zigarro elektronikoen, ekiteko deia” txostenean adierazten da premiazko neurri erabakitzaileak hartu behar direla zigarro elektronikoen kontsumoa prebenitzeko. Izan ere, osasunerako kaltegarriak dira eta umeak eta ez erretzaileak babestu behar dira. Gainera, herritarren osasunaren gaineko kalteak gutxitu behar dira.

Arazo horiek eta tabakismoarekin lotutako beste batzuk jorratzeko, Osasun Ministerioaren Osasun Publikoko eta Osasun Ekitateko Zuzendaritza Nagusiak orain dela gutxi 2024-2027 urteetako Tabakismoa Prebenitu eta Kontrolatzeko Plan Integrala onetsi zuen.

Adinekoei saltzeko eta salmenta mugatzeko indarreko araubidea. Aplikatzen diren kontrol-neurriak.

Produktu horiei legeria hau aplikatzen zaie:

- Abenduaren 26ko 28/2005 Legea, Tabakismoaren aurkako osasun-neurriei buruzkoa, eta tabako-produktuen salmenta, hornidura, kontsumoa eta publizitatea arautzen dituenak.



- Abenduaren 30eko 42/2010 Legea, Tabakismoaren aurkako osasun-neurriei buruzko eta tabako-produktuen salmenta, hornidura, kontsumoa eta publizitatea arautzen dituen abenduaren 26ko 28/2005 Legea aldatzen duena.
- Ekainaren 9ko 579/2017 Errege Dekretua Fabrikazioari, aurkezpenari eta merkaturatzeari buruzkoa.

Erretzea imitatzen eta erretzera indusitzen duten gailuak direnez, abenduaren 26ko 28/2005 Legearen 3. artikuluko 2. puntuan sartuko lirateke eta, horrenbestez, 18 urte baino gutxiagokoei saltzea debekatuta egongo litzateke.

Osasun Departamentuak eta kontrol-neurrien barnean, ez du ofiziozko ikuskaritzarik egiten aipatutako establezimendu horietan (bazarrek, kioskoak, etab.). Hala eta guztiz ere, salaketak egin izan direnean ikuskaritzak egin izan dira eta egiaztatu da bazeudela kartel batzuk, ziotenak debekatuta zegoela horrelako produktuak adingabeei saltzea.

Hala eta guztiz ere, eta aipatu dugun 2022ko zigarro elektronikoaren txostenean jasota dagoen bezala ("Zigarro elektronikoak: egungo egoera, eskuragarri dagoen ebidentzia eta arauketa"), zigarro elektronikoak arautzeko bidean aurrera egin behar da eta

- nikotina askatu dezaketen gailuen kontsumo-debekuaren, publizitatearen, promozioaren eta babesletzaren arauketa tabako-produktuen arauketarekin parekatu behar da.
- Nikotina askatu dezaketen gailuak eta kargagailuak saltzeko lekuak eta produktu horien merkaturatzea arautzea.
- Lehen hezkuntzan eta bigarren hezkuntzan tabakismoa prebenitzeko programa hezitzaileak integratzea eta koordinatzea sustatzea eta gurasoei zuzendutako informazio-kanpainekin osatzea, bereziki, nikotina askatu dezaketen gailuei buruzkoak.
- Tabako-produktuen eta bestelakoen (adibidez, nikotina askatu dezaketenak) fiskalitatea parekatzea.

Gaur egun garatuta dauden neurri osagarriak.

Komunitatearen Osasuna Sustatzeko Zerbitzuaren barneko Osasuna Sustatzeko Atalak askotariko jarduketak-lerroak gauzatzen ditu politika guztietan, "Nafarroako 2022-2025 urteetako Osasun Publikoko Planaren" eta "Prebentzioko III. Plana: Drogak eta Menpekotasunak Nafarroan 2018-2023 urteetan" planaren barnean, eta horietako batzuk Nafarroako Gobernuaren bestelako departamentuekin batera egiten dira.

Ekintza horiek guztiek tabakismoa jorratzen dute eta tabakoa eta antzeko produktuak kontsumitzen hasten diren uneko prebentzio-neurriak dira. Beste batzuk erretzaileei erretzeari uzteko ematen zaien laguntzak dira, baita kerik gabeko espazio gehiago egoteko sustapen-neurriak ere. Orokorrean, neurri horiek nagusiki komunikazio-estrategien bidez lantzen dira, sentsibilizazio- eta informazio-kanpainen bitartez; erretzaileei trebakuntza ematen zaie eta



profesionalei erretzeari uzteko laguntzak emateko babesa ematen zaie; askotariko erakundeekin koordinazio-lanak egiten dira eta kerik gabeko espazioak sustatzeko laguntzen da. Ekintza horietako batzuk hauek dira: “Tabakorik gabeko belaunaldia” unitate didaktikoa sustatzea. Proposamen bat da ikasgeletan tabakoa eta antzeko produktuak kontsumitzen hastea prebenitzeko; informazioa ematen zaie gazteei Nafarroako Gazteen Osasunaren webgunean eta abar. Era berean, osasun-zentroetako profesionalekin batera Erretzeari Uzteko Programan (PAF, gaztelaniaz) jasotako laguntzak ematen dira. Laguntza horiek askotariko jarduerekin osatzen dira. Adibidez, Pazienteen Eskolan urrutiko tailer presentzialak eskaintzen dira eta parte-hartzaileak online taldeetan biltzen dira eskolako irakasleekin, erretzeari uzteko eta jokaera hori denboran mantentzeko.

2022. eta 2023. urteetan kerik gabeko espazioen seinaleak eguneratu ziren Nafarroako osasun-zentroetan eta berotutako tabakoaren irudiak eta zigarro elektronikoak gehitu ziren.

Gaur egun existitzen diren neurriak osatzeko aurreikusi diren neurri osagarriak.

Estatu-mailan, 2024ko apirilean Osasun Ministerioko Osasun Publikoko eta Osasun Ekitateko Zuzendaritza Nagusiak 2024-2027 urteetako Tabakismoa Prebenitzeko eta Kontrolatzeko Plan Integrala onetsi zuen.

Plan hori Ministroen Kontseilura eraman zen 2024ko apirilaren 30ean eta egun horretan onetsi zen. Helburua tabako-kontsumoaren eta antzeko produktuen (zigarro elektronikoak, nikotinadunak eta nikotinarik gabeak, erretzeko belar-produktuak, nikotina-poltsatxoak edo nikotina naturala edo sintetikoa duten edo ez duten, baina erretzea imitatzen duten bestelako produktu guztiak) prebalentzia eta isuriaren ingurumen-esposizioa murriztea da. Horrekin, Osasun Ministerioak helburu bat ezarri zuen: Europar Batasunean eta mundu-mailan Osasunaren Mundu Erakundeak (OME) ezartzen dituen egungo estandarrekin eta gomendioekin bat datorren tabakismoa prebenitzeko eta kontrolatzeko politika lortzea.

Zehazki, planean 5 xede eta 23 helburu espezifiko ezartzen dira eta askotariko estrategien eta jarduketa-lerroen bitartez kontsumitzen hastea prebenitzeko, tabakoa erabiltzen uztea sustatzeko, espaziorik gabeko eremuak bultzatzeko, tabakismoaren inguruko ikerketak sustatzeko eta koordinazioa eta aliantzak bultzatzeko helburua dute. Jarduketa-lerro horiek oinarritzko lau ardatzetan definitzen dira: osasuna, araudia, ingurumena babestea eta koordinazioa.

Nikotina askatu dezaketen gailuei (DSLN) edo zigarro elektronikoei dagokienez, horiek kontsumitzen hastea prebenitzeko (1. helburua) eta espazio publikoetan eta pribatuetan tabako-isuriekiko eta lotutako produktuekiko esposizioa murrizteko (3. helburua) neurriak jasotzen dira. Orokorrean, planean araudi-jarduketak eta kontrol-, komunikazio-, trebakuntza-, koordinazio-, partaidetza-, laguntza- eta ikerketa-estrategiak jasotzen dira, beste batzuen artean.

Hauek dira planean jasota dauden eta zuzenean eskariarekin lotuta dauden neurrietako batzuk:



- *Araudiak: 579/2017 Errege Dekretua aldatu da paketatze generikoa sartzeko eta tabakoan eta antzeko produktuetan usain ona ematen duten gehigarriak debekatzeko. (Neurri hori ezartzen ari dira gaur egun: www.sanidad.gob.es/gabinete/notasPrensa.do?id=6388) edo erabilera publikoko edo kolektiboko espazio batzuetan tabakorik gabeko eta zigarro elektronikoaren eta antzeko produktuen aerosolik gabeko espazioen legeria-zabalpena gauzatzen ari dira.*
- *Adingabeei horrelako produktuak saltzearen inguruko kontrol-neurriak ezartzea.*
- *Askotariko adinetako taldeek zuzendutako komunikazio-ekintzak egitea sentsibilizazio, informazio eta antzeko kanpainen bidez, tabakoaren eta antzeko produktuen kontsumoa ez normalizatzeko helburuarekin.*
- *Adingabeekin, nerabeekin eta gazteekin harremana duten pertsoekin trebakuntza-ekintzak egitea.*
- *Hauen inguruko ebidentzia zientifikoa berrikustea: nerabezaroan kontsumitzen hasteko motibazioa eta kausak eta kontsumo-forma berriak (zigarro elektronikoak), genero- eta ekitate-ikuspegiarekin.*
- *Koordinazioa eta partaidetza: FEMPen, autonomia-erkidegoen, elkarten eta GKEen bitartez “kerik gabeko” aisialdi-ekimenak sustatzea.*

Gure autonomia-erkidegoan 2024-2027 urteetako Tabakismoa Prebenitzeko eta Kontrolatzeko Plan Integralak markatzen duenaren arabera neurriak ezartzen joango gara”.

Erakunde honen ustez, ofiziozko jarduketa osasun publikoko arazo bati buruzkoa zen. Hain zuzen, arazo horren gorakadaz ohartarazi zen, eta Osasunaren Mundu Erakundeak neurriak hartzeko eskatu zuen. Arazoa adingabeek, batez ere nerabeek, zigarro elektronikoak edo bapeagailuak eskuratzeko aukera dutela da.

Produktu horiek lortzea, dauden salmenta-puntuak kontuan hartuta (bazarrak, litxarrerria-dendak eta abar aipatu ziren) eta salatutakoaren arabera, erraza da nerabeentzat, 18 urtetik beherakoei saltzea debekatuta dagoen arren.

Haur eta nerabeei babesa eman eta haien familiak, eskubideak eta berdintasuna sustatzeko maiatzaren 11ko 12/2022 Foru Legeak 64. artikuluan osasunaren arloko prebentzio-jarduketak aurreikusten ditu, besteak beste, “*alkohol, tabako eta bestelako drogen kontsumoaren eta adikzioen prebentzioa*”. Foru-lege horrek berak, zehapen-araubidean, honako hau aipatzen du: “*adingabeei debekaturiko produktu edo ondasunak saldu, eman edo helaraztea*” (58.4 artikulua, zehapen osagarriak ezartzeari buruzkoa).



Osasunari buruzko azaroaren 23ko 10/1990 Foru Legeak 13. artikuluan ezartzen du Foru Komunitateko osasun-administrazioek hainbat jarduketa egingo dituztela *“herritarren artean bizi-ohitura osasungarriak sustatzeko, eta arrisku handieneko gizarte-taldeei eta, bereziki, haurrei eta gazteei arreta emateko (...)*”.

Nafarroako Foru Komunitatean osasunaren alorrean pertsonak dituzten eskubideei eta betebeharrei buruzko azaroaren 8ko 17/2010 Foru Legeak *“tabakoaren kontsumoaren arazoa”* ere aipatzen du (71. artikulua), baita Osasun Administrazioak *“adingabeen osasunarekin loturiko eskubideak bereziki zaintzeko”* duen betebeharra ere (20. artikulua).

Azaldutakoa kontuan hartuta, eta aintzat hartuta arazo nahiko berria dela, eta, ziur asko, gorakadan dagoela, eta bereziki nerabeei eragiten diela, Osasun Departamentuak emandako informazioa baloratu zuen arren, uste zuen egokia litzatekeela prebentzio-, mugaketa-, eta kontrol-neurriak areagotzea.

Bereziki, ezartzen diren eta aipatutako planetan xedatzen diren gainerako neurriak alde batera utzi gabe, komenigarria izango litzateke produktu horiek saltzen dituzten establezimenduak salaketa bidez ez ezik, ofizioz ere ikuskatzea, adingabeei saltzea saihesteko, indarreko araudiaren arabera debekatuta baitago.

Ondorioz, Nafarroako Herriaren Defendatzaileak beharrezko ikusi zuen iradokizun hau ematea:

“Osasun Departamentuari iradokitzea adingabeek zigarro elektronikoak edo bapeagailuak kontsumitzeko dituzten aukeren inguruan, baloratu dezala prebentzio-, mugaketa-, eta kontrol-neurriak areagotzea, beharrezkoa izango balitz, bestelako administrazioekin eta administrazio-organoekin batera lan eginez. Bereziki, iradokitzen da produktu horiek saltzen dituzten establezimenduak ikuskatzea sustatzea, baita ofizioz ere, adingabeei saltzea saihesteko, hori debekatuta baitago indarreko araudiaren arabera”.

Iradokizun horri erantzunez, Osasun Departamentuak idazki bat bidali zuen, esanez gaur egun egiten dituela ofiziozko jarduketak Tabakoaren Legea betetzen dela kontrolatzeko Nafarroako Osasun Publikoko eta Laneko Institutuaren Elikadura Segurtasunaren eta Ingurumen Osasunaren Atalen eskumenen barnean sartzen diren jarduera guztietan.

Ofiziozko jarduketan aipatzen diren establezimenduei dagokienez (adibidez, kioskoak eta bazarrak), Osasun Departamentuak esan zuen horrelako negozioak ezartzeko



udalak administrazio-lizentzia eman behar duela eta establezimenduek lizentzia horretan eta udal-ordenantzetan ezarritako baldintzak bete behar dituztela. Udal-teknikariak gainbegiratzen dute ea baldintza horiek betetzen dituzten.

Gaur egun, eta produktu horien inguruko legeria espezifikoagorik ez dagoenez, Osasun Departamentuak uste du egiaztatu litekeen gauza bakarra dela establezimenduak kartelak jarrita dituztela, informatuz debekatuta dagoela horrelako produktuak 18 urtetik beherakoei saltzea. Ikuskaritza horiek salaketak, alertak eta antzekoak gertatzen direnean egiten dira. Hala, Departamentuak uste du zaila dela erabakitzea araua betetzen den ala ez. Izan ere, erretzearekin gertatzen ez den bezala (ikuskaritza batean norbait erretzen ote dagoen egiaztatu daiteke, zigarrokinik ote dagoen hautsontzietan, etab.), kasu honetan, eta ikuskaritza-unea salbuetsita, ezin da egiaztatu araua betetzen den ala ez”.

Erantzuna ikusirik, Nafarroako Herriaren Defendatzaileak balioetsi zuen iradokizuna ez zela onartu eta amaitutzat jo zituen gai horren inguruko jarduketak.

6.2.11. Etxerik ez duten pertsonen kokapen batean gertatutako sutea.

Gaia: Gizarte Ongizatea.

Administrazio hartzailea: Iruñeko Udala.

Gai horren inguruko zenbait albiste argitaratu eta gero, Nafarroako Herriaren Defendatzaileak jakin zuen sute bat gertatu zela Arantzadiko komentu inguruan etxerik ez duten pertsonen kokapen batean.

Argitaratutakoaren arabera, sutea kanpin-denda batean sortu zen eta udaltzaingoko zenbait talde esku hartzera joan ziren. Bertan bizi direnek sufritzen duten muturreko zaugarritasun- eta babesgabetasun-egoera salatu zen; halaber, katean bizi dira, baldintza penagarrietan eta segurtasunik gabe, ez baitute bizitzeko beste lekurik. Horrekin lotuta, aipatu zuten “16 mutil zabor eta arratoi” artean bizi direla abandonatutako eraikin horretan eta “beste 34 Arantzadi inguruko beste leku batzuetan bizi direla”. Gainera, antzeko gertaerak berriro jazotzearen beldur dira.

Etxerik ez dutenek sufritzen duten arazoaren inguruan, erakunde honek bazekien Nafarroako Foru Komunitatea —gizarte-zerbitzuetan eskuduna den departamentuaren bidez eta hainbat udalekin, hala nola Iruñekoarekin— eta gizarte-erakundeak beharrak identifikatzen eta egoera hobetzeko ekintzak proposatzen lanean ari zirela.



Diagnosia, plangintza eta jarduketan programazioa egitearen lan hori testuinguru orokorrago batean eta epe ertain edo luzera gauzatu zen, eta hori positiboki baloratzen du erakunde honek. Hala, Nafarroako Herriaren Defendatzaileak egokitzen jo zuen gai eta kolektibo horren inguruko ofiziozko jarduketa bat sustatzea eta Iruñeko Udalari horren inguruko informazioa eskatu zion.

Aurrekoarekin lotuta, erakunde honek jakin nahi izan zuen zein neurri ezarri ziren (edo zeintzuk zeuden aurreikusita) Arantzadiko komentu inguruan bizi direnen behar espezifikoari eta premia-koari berehala erantzuteko, ikusirik zaurgarritasun-egoera larria salatu zela.

Iruñeko Udalak bi txosten bidali zituen. Herritarren Segurtasuna eta Elkarbizitza Arloaren txostenak gertatutako bi suteak azaldu zituen.

Gizarte Ekintza Arloak txosten hau bidali zuen:

“Orain dela urte batzuetatik aurrera, gaur egun Grupo 5 enpresak kudeatzen duen eta Etxerik ez dutenei Arreta emateko Udal Zerbitzuaren parte den Kaleko Arreta Taldea Arantzadi inguruan bizi direnei laguntzen ari da.

Arantzadiko komentu inguruan gertatu zen sutea eta gero, bi esku-hartze planteatu ziren, lehenengoa zona horretan zeuden pertsonekin eta bigarrena “Casa Sotoko” negutegien zonan daudenekin. Esku-hartze horien helburua pertsona horiek duten egoeraren diagnosi txiki bat egitea eta epe ertain eta luzean irtenbideak eskaintzearen aukera aztertzea da.

Lehen esku-hartzea komentu inguruan egin zen. Apirilaren 29tik maiatzaren 3ko astean bi aldiz joan ginen bertara, espazio horretan zenbat pertsonak lo egiten zuten jakiteko asmoz. 10 eta 14 pertsona inguru detektatu ziren eta kaleko taldeak, modu hezitzailean, inguru horretan sufritzen ari ziren arriskuez hitz egin zieten eta esan zieten sute berri gehiago ekiditeko espazioa garbitu beharra zegoela. Jakinarazi zitzaaien beharbada beste leku batera joan beharko zirela garbiketa-lanak egin ahal izateko.

Maiatzaren 7an komentu inguruko perimetroan zeuden pertsonak atera zituzten eraikina hesitzeko, ez baita gaua igarotzeko leku segurua. Horrez gain, Hiri Kontserbazio Arloak ingurua garbitu nahi zuen sute berriak, gaixotasunak, osasungaiztasun-egoerak, arratoiak edo bestelako karraskariak egoteko aukerak gutxitzeko.

Komentu barnean ohiko kaleko profila zuen pertsona batek lo egiten zuen bakarrik eta Trinitariosko aterpetxera eraman zuten. Egun batzuetan bertan egon zen eta osasun-arazo bat baloratu eta gero, bere egonaldia luzatu egin zen, baina maiatzaren 18an zentroa utzi zuen borondatez.

Klaustro inguruan 4 gazte migratzailek lo egiten zuten kanpin-denda batean. Trinitariosko aterpetxera eraman zituzten 3 gaueko ez ohiko babesa emateko eta bestelako aukerak bilatu



zitzaten. Bik Damas Apostólicasen eta Gurutze Gorriaren pisu batean jaso zuten laguntza, baina baliabide horiek uztea erabaki zuten. Beste bi hirira iritsi berriak ziren.

Pertsona batek komentu aurreko arkupean lo egiten zuen eta ez ohiko aterpea eskaini zitzaion Trinitariosen, baina ez zuen onartu. “Casa Sotoren” perimetroan dagoen Arantzadiko negutegi-zonara eramane zen.

Damas Apostólicasen aterpetxean lotan zeuden beste lau pertsona ere bazeuden, baina eguna komentu inguruan igarotzen zuten eta bertan zituzten beraien gauzak. Une horretan gaueko ostatua bermatuta zutenez, Trinitariosko aterpetxeko zaindegia erabiltzeko aukera eman zitzaien, beren gauzak galdu ez zitzaten edo arazorik izan ez zezaten.

Bigarren esku-hartzea negutegietako zonan egin zen eta gaur egun oraindik jarduten ari dira. Maiatzaren 6ko astean, inguru horretan lo egiten zutenek eta Apoyo Mutuoko boluntarioek zaborra jaso zuten eta sarreran hainbat zabor-poltsa pilatu zituzten. Iruñeko Udaleko Gizarte Ekintza Arloak, Babestutako Gizarte Enpleguko talde batekin, maiatzaren 10ean pilatutako poltsak jaso zituen.

Maiatzaren 20ko astean, berriro ere Apoyo Mutuorekin garbiketa-lanak egin zituzten eta Hiri Kontserbazio Arloak hilaren 24an sarreran pilatutako zaborrak bildu eta kudeatu zituen.

Maiatzaren 28an zona hori bisitatu zuten Gizarte Ekintza Arloko Zuzendaritzak, Hiri Kontserbazioko Zuzendaritzak, kaleko taldeak eta berdeguneetako arduradunak, zona horretako osasun-egoera eta bertan bizitzeak izan ditzakeen arriskuak egiaztatzeko. Ondorioztatu zutenez, zona hori garbitu eta sasitza kentzeaz gain, arratoiak deuseztatzeko tratamendua aplikatu behar zen. Garrantzitsua da garbitzea eta sasitza kentzea, tenperaturak igotzen direnean eta sasitza lehortzean, su hartzeko arriskua areagotuko baita.

Kaleko taldeak lan hezitzailea egingo du eta laguntza emango du pertsona horiek beste espazio batera joan ahal izateko, udan kanpatzen egoteko leku desegokia baita, negutegi barnean tenperatura altuak egoten baitira.

Ekainaren 7an perimetro hori garbitzen eta sastrakak kentzen hasiko dira. Kanpoko aldean hasiko dira, espazio horretan bizi direnek denbora gehiago izan dezaten eta irtenbideak bilatzen ari direla enbarazurik ez eragiteko. Espazioa zuzen garbitu ahal izateko, egokiena eremua ahalik eta libreen geratzea izango litzateke.

Gaur egun Iruñean kalean bizi diren pertsona gehiago dauden arren, Udalaren Gizarte Ekintza Arloa baliabideak gehitzen saiatzen ari da ahalik eta erantzunik osatuena eman ahal izateko. Hala eta guztiz ere, horiek eskuratzeko irizpide tekniko batzuk daude eta egoera horretan dauden pertsona guztientzat berberak izan behar dira. Aldi baterako ez ohiko baliabideak egon daitezke, epe motzekoak, egokitzenak errazteko edo bestelako irtenbideak bilatzeko, baina epe ertain eta luzeko baliabideak ohiko prozeduren bitartez izango lirateke.

Damas Apostólicasen aterpetxea irekita mantendu zen epe luzeagoan, maiatzaren 19ra arte, hotz zegoelako, eta ez ohiko moduan irekita egotea ezinezkoa zela ebatzi eta gero (eraikinak



ez du betetzen 92/2020 Foru Dekretua), etxerik ez dutenentzat 33 plaza eman ziren hoteletan eta pentsioetan uztailaren 5era arte. Baliabide hori udan mantentzeko aukera aztertzen ari dira eta, aldi berean, biztanle horiei arreta emateko 2024-2025 Hotzaren Kanpaina prestatzen ari dira. Eranskin gisa Arloak 2024an hiriko etxerik ez dutenekin esku hartzeko prestatutako oinarri-agiria atxiki da”.

Jarduketan aipatu zen arazoa konpondu edo hobetzeko udalak ezarritako neurriak ikusita, Nafarroako Herriaren Defendatzaileak, ikusirik arazoa konpontzen ari zirela, bere jarduketak bukatutzat jo zituen.

6.2.12. Elikadura txarra desgaitasun-zentro batean.

Gaia: Gizarte Ongizatea.

Administrazio hartzailea: Eskubide Sozialetako, Ekonomia Sozialeko eta Enpleguko Departamentua.

Albiste bat argitaratu eta gero, Nafarroako Herriaren Defendatzaileak jakin zuen Las Hayas desgaitasun-zentroko erabiltzaileen familia batzuk ez zeudela ados zentroan ematen zen janariarekin.

Azaldu zutenaren arabera, erabiltzaileek salatu zuten “janari gutxi” eta “kalitate txarrekoa” ematen zutela eta arazoa konpontzeko neurriak eskatu zituzten. Beste gabezia batzuk ere aipatu zituzten, adibidez, podologia-zerbitzua edo ile-apaindegia falta zirela, edo erabiltzaileek kanpoko jarduerak egin ditzaten erabiltzen dituzten egokitutako ibilgailuek askotan huts egiten dutela.

Azaldu zutenez, gabezia horiek Eskubide Sozialetako Departamentuari eta zentroko enpresa kudeatzaileari jakinarazi zitzaizkien. Eta esan zutenez, joan zen otsailean kudeaketa aldatu eta gero hasi zen zerbitzua okertzen.

Aurrekoa ikusirik, Nafarroako Herriaren Defendatzaileak egokitzen jo zuen gai horren inguruko ofiziozko jarduketa bat sustatzea Eskubide Sozialetako, Ekonomia Sozialeko eta Enpleguko Departamentuan, eta informazioa emateko eskatu zuen. Bereziki erabiltzaileek eta familiek egindako salaketen inguruko informazioa jaso nahi genuen eta, hala bazegokion, zerbitzuaren funtzionamenduaren inguruan ezarritako edo aurreikusitako neurrien informazioa ere bai.

Informazio-eskaera horri erantzunez, Eskubide Sozialetako, Ekonomia Sozialeko eta Enpleguko Departamentuak hau jakinarazi zuen:



1) "Departamentuan janariaren kalitatearen inguruan jaso genuen lehen informazioa CAIDIS Oncinedak eman zuen, apirilaren 25ean egin zen kontratuaren jarraipen-batzordearen bilera eta gero. Geroago, maiatzaren 7an, Plena Inklusiónek, zentro guztietako senideen elkarte guztien izenean, ANADPrekin bilera bat egiteko eskatu zuen, Grupo 5en kudeaketaren inguruko arazoak helarazteko. Kexen xehetasunak jakinda eta egoeraren ikuspegi orokorra izateko, neurri hauek hartu genituen:

- Grupo 5i informazio zuzena eskatu genion kexen inguruan.
- Eskubide Sozialetako, Ekonomia Sozialeko eta Enpleguko Departamentuaren Ikuskaritza Zerbitzuari zentroetako janarien horniduraren txostena eskatu genion.
- Zentro guztietako jarraipen-batzordeei premiazko deia egin genien (batzuk uda igaro ondorengorako aurreikusita zeuden), xehetasun gehiagorekin eta erakunde kudeatzailearekin batera familien kexa guztiak xeheago aztertu ahal izateko.

Grupo 5eko arduradunak janariaren inguruan jakinarazi zigun aurreko adjudikazioduna eta elikagaien enpresa hornitzailea aldatu zituztela eta estatu osoan lehengaiak hornitzen dituen enpresa Sodexo dela. Otsailetik aurrera, Sodexok hornitzen ditu elikagaiak eta apirilaren 22az geroztik enpresa horrek egiten ditu menuak.

Menuak sortzen eta kontrolatzen lan egiten dute Sodexoko eta Grupo 5eko nutrizionistek. Gainera, azaldu ziguten bazekitela aldaketarekin nolabaiteko desdoitzeak sortu ahal zirela menuak lurraldeko idiosinkrasiara zuzen egokitu baino lehen, baina elikadura-gastuak ez direla aldatu eta errazioen kantitatea ez dela murriztu esan ziguten. Aurrekoaz gain, azaldu ziguten Sodexo enpresak aurreko lehengaien hornitzaile asko mantendu dituela eta, modu horretan, hurbileko produktuak kontsumitzearen betekizunari erantzuten diola. Halaber, beste bilera batzuetan esan ziguten doikuntzak egiten ari direla, familien eta erabiltzaileen kexak aztertu eta gero. Menuen kudeaketari buruzko txostena eskatu eta gero, 1. eranskin gisa atxiki dugun mezu elektroniko bat bidali ziguten.

Ikuskaritza Zerbitzuak bisitak egin zituen zentroetan egun hauetan: Maiatzaren 23an CAIDIS Atalaya eta Las Hayas, maiatzaren 24an CAIDIS Oncineda eta Infanta Elena eta maiatzaren 27an CAIDIS Valle del Roncal. Bisiten aktak atxiki dira. Aktetan ikusten denez, zentroetako pertzepzioak ezberdinak dira.

Jarraipen-batzordeetako informazioa ere ezberdina izan zen zentroetan. Las Hayas zentroko jarraipen-batzordea ekinaren 4an egin zen, CAIDIS Atalayakoa (Tutera) ekainaren 11n eta CAIDIS Valle del Roncalekoa ekainaren 20an. Aurretik esan dugun bezala, CAIDIS Oncinedakoa (Lizarra) apirilaren 27an egin zen. Jarraipen-batzordea desgaitasuna dutenen zentroetako kontratuetan agertzen den kontrol-organoa da. Bere helburua kontratua eta enpresa adjudikaziodunak eskaintzan planteatu dituen konpromisoak betetzen direla zaintzea da. Halaber, erabiltzaileei arreta ona emateko intereseko gaiak partekatzen dira bertan. Batzorde horretan parte hartzen dute



enpresaren, langileen, familien, erabiltzaileen (posible denean) eta ANADPren ordezkariak.

Janariaren inguruan kexatu ziren zentroak Las Hayas eta Oncineda izan ziren. Kexa horiek, nagusiki, elikagai batzuen kalitatearekin lotuta zeuden (ikuskaritza-aktetan jasota daude).

Erakunde kudeatzaileak zentro guztietako familiak gonbidatu zituen menuak probatzera joateko, aurretiaz abisatu gabe zalantzak ekiditeko, eta horixe egin zen. Informazio hori ikuskaritza-aktetan ere ageri da.

Gainera, jakinarazi zen CAIDISetan batzorde espezifikoa daudela eta erabiltzaileek menuak aukeratzen parte hartzen dutela. Zentro batzuetan, adibidez, Las Hayasen, batzorde horrek funtzionatzeari utzi zion. Jarraipen-batzordeetan zentroei eta familiei esan zitzaien batzordearen bilerak berriro egitea komeniko litzatekeela, zerbitzatzen diren menuen kalitatea eta erabiltzaileen gogobetetasuna hobetze aldera.

2) Podologia-zerbitzurik eta ile-apaindegirik ez egotearen kexaren inguruan, familiei aurretik esan zitzaien behin-behineko egoera bat zela, Grupo 5 erakunde kudeatzaileak zailtasunak baitzituen zerbitzu hori ematen zuen enpresarekin kontratua berritzeko. Zailtasunak gorabehera, ziurtatu zuten behar izan duten guztiei eman zaiela podologia-zerbitzua eta ile-apaindegikoa ere bai (kanpoko zerbitzuak dira). Jarraipen-batzordeetan, familien ordezkariak ez dute horren inguruko eragozpenik azaldu.

3) Bukatzeko, eta CAIDIS Las Hayasko furgoneten egoerari dagokionez, ANADPk jarraipen-batzordean informatu zuen ibilgailu bat matxuratuta egotea ez dela eragozpena erakundeak egokitzen jotzen dituen bitartekoekin garraio-zerbitzua ematen jarraitu behar izateko. Kontratuaren baldintzen pleguan hau dago jasota garraioaren inguruan:

“CAIDISen, pisuen eta etxebizitzaren kasuan, laguntza handia behar dutenei garraio-zerbitzua bermatuko zaie eta hori kudeatuko da eta hauek barne hartuko ditu:

- Aisialdiko eta denbora libreko programetan parte hartzeko joan-etorriak.
- Erabiltzaileak eta beraien gauzak garraiatzea beste zerbitzu batera badoaz edo baja boluntarioa eta gero etxera joaten badira. Era berean, erabiltzailea eta bere gauzak garraiatuko dira bere etxetik foru-komunitateko zentro batera joaten bada, pertsona horrek garraioa egiteko nahikoa baliabiderik ez duenean”.

Gainera, pleguetan eta kontratuan hau ezartzen da: “CAIDISen zerbitzuen eta laguntza behar handiko tutoretzapeko etxebizitzaren adjudikaziodunak baldintza teknikoaren plegu honetan ezarritako garraio-zerbitzua emango du, bai ANADPk emandako bitartekoekin, bai bere bitarteko propioekin, administrazio-pleguetan ezarritakoa betez”.

Horrenbestez, erakundeari eskatu zitzaion beharrezko bitartekoak eskuragarri jar zitzala, ziurtatzeko aisialdiko eta denbora libreko programetan parte hartzeko garraio-zerbitzua



ematen zela eta zerbitzu horiek ez zirela gutxitzen zentroko ibilgailuak matxuratzen zirenean.

Laburpen gisa:

ANADPk menuetako aldaketak objektibatu zituen; nagusiki hornitutako elikagai batzuen kalitateari eragiten diete, baina ez da ondorioztatu kalitate nutrizionala gutxitu denik, ezta orokorrean ematen diren kantitateak ere. Erakundeak (Grupo 5) gabeziak zuzentzeko konpromisoa hartu du, nagusiki, menu berriak lurraldeko ezaugarriei eta erabilerei egokituz eta aurretiaz kontsumitzen ziren eta egungo hornidurak kendu zituen elikagai batzuk berreskuratuko zituztela esan zuten. ANADPk eta Eskubide Sozialetako, Ekonomia Sozialeko eta Enpleguko Departamentuak ikuskaritza-lanak egiten jarraituko dute.

ANADPk azpimarratu du (eta Grupo 5 horrela jarduten ari da) familien parte-hartzea sustatu behar dela, egokituz jotzen dutenean menuak probatzeko aukera eskainiz.

ANADPk esan du, gainera, “menuen batzordeak” martxan jarri behar direla berriro ere (zentro batzuetan ez zeuden aktibo), horrela, erabiltzaileek eta familiekin modu jarraituan janariaren kalitatea hobetzen parte hartu eta lagundu dezaten.

Bidalitako txostenean jaso ziren neurriak eta Eskubide Sozialetako, Ekonomia Sozialeko eta Enpleguko Departamentuak txostena betetzen zela gainbegiratzeko emandako xedapenekoak ikusita, erakunde honek, kontua konpontzen ari zela ikusirik, bere jarduketak bukatutzat eman zituen.

6.2.13. Klima-aldaketaren legea ez garatzea.

Gaia: Ingurumena.

Administrazio hartzailea: Landa Garapeneko eta Ingurumeneko Departamentua.

Gai horren inguruko albiste bat argitaratu eta gero, eta klima-aldaketari buruzko jardunaldi baten esparruan, Nafarroako Herriaren Defendatzaileak jakin zuen aditu batzuek salatu zutela Klima-aldaketaren foru-legea ez zela aplikatzen, “berau garatzen duen araudi-esparrua falta delako”.

Nafarroako Herriaren Defendatzaileak egiaztatu zuen Klima-aldaketari eta energia-trantsizioari buruzko martxoaren 22ko 4/2022 Foru Legeak bere artikuluetan aurreikusten duela neurri batzuek arautegi-garapena beharko luketela. Horregatik, egokituz jo genuen gai horren inguruko ofiziozko jarduketa bat sustatzea Landa Garapeneko eta Ingurumeneko Departamentuan. Hala, Klima-aldaketari eta energia-trantsizioari buruzko martxoaren 22ko 4/2022 Foru Legeko aurreikuspenak zein mailatan garatzen ari ziren informatzeko eskatu genuen.



Eskari horri erantzunez, Landa Garapeneko eta Ingurumeneko Departamentuak txosten bat bidali zuen eta hauek azaldu zituen:

“1. Klima-aldaketari eta energia-trantsizioari buruzko foru-legeak helburu oso handizaleak ditu klima-aldaketaren garrantzia kontuan hartuta. Helburu horien lorpena lege horretan bertan egituratzen da aurrekaririk gabeko araudi-garapen baten bidez, eta zeharka gobernuko departamentu guztiei ekiteko konpromisoa helarazten die (Ingurumenak koordinatuta, baina exijentzia zuzenekin Presidentetzarentzat, Etxebizitzarentzat, Osasunarentzat, Lurralde Garapenarentzat, Industriarentzat eta abarrentzat).

Era berean, legearen garapenari partzialki eragin dio. Izan ere, legea 2022ko martxoan onetsi eta gero, estatuak artikulua batzuen konstituzionaltasuna zalantzan jarri zuen eta desadostasunak ez ziren 2023ko urtarrilera arte ebatzi. Ondoren, autonomia-erkidegoko hauteskondeek eta gobernuaren bitartekotasunak ekintza politikoa eten zuten. Gobernu-egitura berriarekin, 2023ko azaroan Nafarroako Klima Aldaketaren Bulego berria sortu zen. Unitate organiko hori Ingurumeneko Zuzendaritza Nagusiaren menpeko zerbitzua da eta legean bertan jasotako konpromiso bereziki garrantzitsu bati erantzuten dio. Gaur egun langileen plaza osagarriak sortuta daude eta udan betetzea espero da. Horiekin, egungo plantilla indartuko da, baita bulegoaren ekintza-gaitasuna ere. Helburua 2024an bulegoan 15 langile egotea da.

Testuinguru horri lotuta, printzipioak modu eraginkorrean ezartzean eta aplikatzean, eta legean kontzeptu asko jasota daudenez, detektatu da zenbait alderdi argitu, zuzendu edo osatu egin behar direla legeko arautegi-garapen batzuk izapidetu baino lehen.

Horregatik, Klima-aldaketari eta energia-trantsizioari buruzko foru-legea aldatzeko prozedura bat hasi da helburu bikoitzarekin:

- Estatuak aipatutako alderdiak konpontzea: 31., 33., 51., 60., 66., 67., 68., 79. eta 88. artikulua, zazpigarren eta hamahirugarren xedapen osagarriak, azken xedapenetako bigarrena eta eranskina zuzentzea.

- Artikuluetan aldaketa partzialak ezartzea (aplikatu ahala kontrastatzen doazen heinean), ezarpena efektiboagoa izan dadin. Argitze aldera, Nafarroako Gobernuaren helburua ez da klima-aldaketaren aurkako borrokarekiko duen konpromisoa murriztea (ez arintzean, ez egokitzean), ezta arauan jasotako azken helburu zorrotzak urritzeko ere.

Azpimarratzen dugunez, ekintza batzuen ezarpena legeak hasieran markatutako epeak gainditzen ari den arren, arrazoia ez da nahi politikoa ezta gobernu-ekintzaren konpromisoa falta izatea.

2. Hala ere, planez, programez, legeez edo arautegiez haratago, ekintza zuzenen bidez lortzen dira klima-aldaketarekiko aldaketak, bai arintzean, bai egokitzean. Ekintza horietako asko garatzen ari dira, besteak beste, hauen babesean: Nafarroako Energia Plana 2030, Nafarroako Baso Agenda, Nafarroako Hondakinen Plana 2017-2027 (2024ko



urtarrilaren 31ko gobernuaren erabakiaren bidez onartutako berrikuspena), Ekonomia Zirkularra Garatzeko Agenda 2030, etab.

Egiaz, Herriaren Defendatzaileak atxikitako albistearen goiko izenburuak hau zioen: “Adituek diote Nafarroan ez dela klima-aldaketaren legea aplikatzen”, baina albisteak berak esaten zuen medikuen elkargoak hausnarketarako eta aitortzeko jardunaldi bat antolatu zuela eta, bertan, osasun-komunitateak batera hausnartu zuela klima-aldaketak osasunerako sortzen dituen arriskuen inguruan. Jardunaldi horretan Nafarroako Osasun Publikoko eta Laneko Institutua LIFE-IP NAdapta-CC Europako proiektuaren esparruan garatzen ari den lana eta neurriak azaldu ziren. Proiektu hori 2017an hasi zen eta 2025ean bukatuko da. 15 milioi euro baino gehiagoko aurrekontua du eta % 60 Europar Batasunak finantzatzen du eta % 40 foru-erkidegoak. Koordinatzailea Nafarroako Gobernua da Ingurumeneko Zuzendaritza Nagusiaren bitartez. Hala, sozietate publikoekin batera, 37 ekintzatan ari dira lanean, gure komunitatea klima-aldaketara hobeto egokitu dadin, eta horixe da Klima-aldaketari eta energia-trantsizioari buruzko foru-legearen oinarritzko bi zutabeetako bat. Joan zen ekainaren 17an jardunaldi ireki bat egin zuten eta 37 ekintza horietako 9ren emaitzak aurkeztu zituzten beste autonomia-erkidegoetako agintariak, Trantsizio Ekologikorako eta Erronka Demografikorako Ministerioa eta Europako Batzordeko Ingurumeneko eta Eskualdeetako zuzendaritza nagusietako ordezkariak bertan zirela, eta guztiek ere positiboki baloratu zituzten emaitzak.

Hori dela-eta, argi dago Nafarroako Gobernuak klima-ekintzan ekiten duela eta gai horrekin konprometitu dagoela, baita aurreko paragrafoan aipatutako planekin ere.

3. Aurreko guztia esan eta gero, zehazten dugu klima-aldaketaren aurkako borroka eta, horrenbestez, Klima-aldaketari eta energia-trantsizioari buruzko foru-legea, bi zutabe handitan oinarrituta dagoela: alde batetik, arintzea; horren helburua berotegi-efektuko gas-isuriak murriztea da, klima-aldaketaren oinarria baitira. Beste alde batetik, egokitzapen-ekintzak daude: horien arabera, eta kontuan hartuta klima-aldaketa erreala dela, inguruan esku hartu beharra dago, egokitzeko eta egungo eta etorkizuneko arriskuak gutxitzeko, bai biztanleentzat, bai inguru naturalarentzat orokorrean.

Ingurumeneko Zuzendaritza Nagusiaren eskumen espezifikoak egokitzapenaren zutabearen zentratzen da; Herriaren Defendatzaileak bidalitako agirian aipatutako ekintza asko ez dira Landa Garapeneko eta Ingurumeneko Departamentuaren ekintza espezifikoak, Ingurumenekoak eta beste departamentu batzuetakoak baizik, adibidez, 31., 33., 34., 36., 40., 42., 43., 45., 47., 52., 58., eta 77. artikulua.

Ingurumeneko Zuzendaritza Nagusiak egokitzapenean duen eskumen espezifikoari dagokionez, argi dago zuzendaritzak egunero egiten dituen jardueretan integratuta dagoela. Jarduketa zehatzak azpimarratzen dira. Guztiek ere inbertsio garrantzitsuak dituzte, bai funtsetan bai giza baliabideetan, eta Klima-aldaketari eta energia-trantsizioari buruzko foru-legearen printzipio gidarietako bati erantzuten dio (2.f artikulua):



- Baso-zerbitzua eta kudeaketa zinegetikoa ezinbesteko pieza dira baso-suteak prebenitzeko. Azken urteetan prebentzio-lanak gehitu egin dira, baso-suteak sortzeko arriskua murrizteko. Horretarako, dirulaguntza espezifikoa kudeatzeaz gain, zuzeneko inbertsioak egin dira, bai basogintza-lanak egiteko, sastrakak kentzeko, sua ebakitzen duten espazioak mantentzeko... Gainera, abeltzaintza estentsiboa babesten duten azpiegiturak eraiki dira, hala nola abeltzaintza-itxiturak edo putzuak, eta horiek ere beharrezkoak dira suteak gertatuz gero. Halaber, izurriteek, gaixotasunek edo suteek kaltetutako zonak leheneratzeko inbertsioak ere egiten dira. Azalera horiek gehitu egin dira azken urteetan. Hala, iraganean urtero 20 ha leheneratzen ziren eta gaur egun 70 ha leheneratzen dira, MRR funtsen laguntzarekin.

Aurrekoaz gain, Nafarroako baso-ondarearen finken baso-aprobetxamenduak kudeatzen jarraitzen dugu. Hori egitea beharrezkoa izateaz gain, hasiera batean Nafarroako Klima Funtsa (13. d artikulua) hornitzen eta basoen ziurtagiriak (62.21 artikulua) eta abar gauzatzen ari dira.

- Biodibertsitateko eta Arrantza Kudeaketako Zerbitzuaren jardura ere nabarmenki aldatu da klima-aldaketaaren inpaktua dela-eta. Alde batetik, ekintza jakin batzuk egiten dira ingurua klima-aldaketa egokitzea errazteko. Adibidez, espezie aloktonoak deuseztatzeako proiektuak (Ebro ibaiaren KBEn flora exotikoa deuseztatzea, Klima-aldaketa eta energia-trantsizioari buruzko foru-legearen 62.2.k artikulua), Bertizko KBEn eltxo tigreak kontrolatzeko jarduketak, ibai-habitata hobetzeko jarduketak (ibilguak iragazkortzea, ibaiertzeko basoetako landaketak... 62.2.c artikulua), konektibitatea hobetzea, emari ekologikoa bermatzeko jarduketak (Estanca de los Dos Reinosen egin zen esku-hartzea, adibidez) eta abar. Beste alde batetik, KBE batzuetako kudeaketa-plan berriak onesten ari dira (kontserbazio bereziko zonak) eta Europar Batasunak markatutako Natura 2000 Sareko kontserbazio-zuzentarau berrietara egokitzen ari dira. Horietan betekizun berriak daude, hala nola konektibitatea eta klima-aldaketa, eta agiri horietan espezifikoki lantzen dira eta Klima-aldaketa eta energia-trantsizioari buruzko foru-legearen 62.2.l artikuluan ere jasota dago. Azken hilabeteetan, Orbaibarko KBEren Foru Dekretua onartu da, ES2200019 "Alduide mendia" KBEk eta "Ultzamako eta Basaburuko hariztiak" ES2200043 KBEk jendaurreko aldia gaingitu dute eta ES2200042 "Peñadil, Montecillo eta Monterrey" KBE eta ES2200021 "Urbasa eta Andia" KBE berrikuspen-fasean daude.

- Ekonomia Zirkularra eta Berrikuntza Zerbitzua. Zenbait eskumen espezifiko jaso dira. Azpimarratzekoa da hondakinen arloko eskumena. Horrek zuzeneko eragina du hondakinak kudeatuz eta prebenituz klima-aldaketa arintzeko. Izan ere, hondakinen isuriak gutxitzen diren heinean, nabarmenki gutxitzen dira berotegi-efektuko isuriak ere; Nafarroako Hondakinen 2017-2027 Plana aurten onetsi da eta Ekonomia Zirkularra Agenda 2030ekin lerrokatuta dago (57. artikulua). Beste alde batetik, kutsadura prebenitzeko eskumena du. Azpimarratzekoak dira ingurumen-baimenen izapidetzeak, jarraipenak eta ikuskaritzak, bai ingurumen baimen integratua duten enpresenak, bai ingurumen baimen bateratua dutenenak. Guztira 1.300 enpresa dira. Alderdi horrekin lotuta, eskuragarri dauden hobekuntza teknikoaren aplikazioaren



jarraipena egiten dela azpimarratu behar da. Zerbitzu honek kudeatzen ditu baita ere Europako proiektuak. Horietan parte hartzen du Ingurumeneko Zuzendaritza Nagusiak eta asko klima-aldaketan zentratuta edo gai horri lotuta daude. Zerbitzu horrek oso garatuta dauka GESPUR informatika-aplikazioa. Oinarrizkoa da foru-dekretua martxan jartzeko eta horren bitartez kudeatuko dira simaurrak eta egiaztapen- eta kontrol-prozedurak (56. artikulua).

- Zaintza, Kalitate eta Ingurumen Hezkuntza Zerbitzuari dagokionez, departamentuaren eta lurraldearen arteko giltzarria izateaz gain, azpimarratu behar da ezinbesteko pieza dela baso-kudeaketak itzaltzeko lanetan, Barne Zuzendaritza Nagusiarekin lankidetzan.

4. Aurrekoa azaldu eta gero (ezinbestekoa da Ingurumeneko Zuzendaritza Nagusiak klima-aldaketan duen inplikazioa ulertzeko), ondoren Klima-aldaketari eta energia-trantsizioari buruzko foru-legea garatzeko egindako aurrerapen zehatzak adieraziko dira, Ingurumeneko Zuzendaritza Nagusiaren eskumen espezifikoiei dagokienez:

- Nafarroako Klima Aldaketaren Bulegoa sortu da Klima-aldaketari eta energia-trantsizioari buruzko foru-legearen 11. artikulua eta gobernuaren programa-erabakiak betez. Funtsak eskuratu eta gero, azken sei hilabeteetan bulegoaren egitura organikoa bukatu da. Horretarako, 255/2023 Foru Dekretua, ekainaren 5eko 62/2024 Foru Dekretua eta ekainaren 6ko 172E/2024 Foru Agindua onetsi ziren. Plaza berri horiek udan beteko dira eta, modu horretan, Nafarroako Gobernuko gainerako departamentuekiko beharrezko koordinazioa eta lankidetzat handituko dira, hala, araua osotasunean ezartzea errazteko.

- Legearen 7. artikuluan jasotzen den Klima Aldaketaren eta Energia Trantsizioaren Departamentu arteko Batzordea eratu da. Bertan daude Nafarroako Gobernuko departamentu guztiak. Departamentu guztiekin eta Klima-aldaketari eta energia-trantsizioari buruzko foru-legea ezartzen inplikaturik dauden zuzendaritza nagusi guztiekin bi aldeko bilerak egin dira, legea aldatzeko testua sortzeko.

- Onetsi da Klima-aldaketaren Nafar Herriar-batzarra arautzen duen Landa Garapeneko eta Ingurumeneko kontseilariaren maiatzaren 7ko 142E/2024 Foru Agindua, Klima-aldaketari eta energia-trantsizioari buruzko foru-legearen 15. artikuluekin bat etorriz.

- Klima-aldaketaren eta energia-trantsizioaren gizarte-kontseilua arautuko duen foru-dekretua izapidetu da. Pasatu du aurretiko informazio publikoko izapidetzea eta gutxi barru jendaurrean jarriko da arau-proiektua. Aurretiko kontsulta publikoa, 2024ko martxoaren 5etik 25era. Alegazio bat jaso zen. Hurrengo pausoa arauaren proiektuaren parte-hartze publikoko fasea egitea izango da.

- Ekitaldi publikoen eta jasagarritasunaren apirilaren 17ko 36/2024 Foru Dekretua onetsi zen. Bere irismena aldatu egin zuen Klima-aldaketari eta energia-trantsizioari buruzko foru-legearen azken xedapenetako bigarrenak, eta horrek, era berean, Hondakinei eta haien fiskalitateari buruzko ekainaren 18ko 14/2018 foru-legea aldatu zuen.



- 2024ko martxoaren 27ko gobernu-erabakiaren bitartez Nafarroan ozonoak airearen kalitatea hobetzeko plana onetsi zen. Horren edukiak Klima-aldaketari eta energia-trantsizioari buruzko foru-legearen 64.1 artikuluari erantzuten dio.

- Azken urteetan Nafarroan arintze-ekintza oso garrantzitsuak egin dira berotegi-efektuko gas-isuriak murrizteko: energia berriztagarriak garatu dira (energia sortzeko parke berriak instalatu dira eta energia berriztagarriak sartu dira industria- eta nekazaritza-azpiegiturretan, besteak beste) eta bizitegi-eraikinen eta hirugarren mailakoen energia-errehabilitazioa gauzatu da.

Neurri horiei eta beste batzuei esker, Nafarroako berotegi-efektuko gas-isurien azken inbentarioaren arabera, 2022ko isuriak guztira 2005ekoak baino % 18 gutxiago izan ziren.

- Nafarroako Klima Aldaketaren Bulegoak lehen aldiz laguntzen deialdia egin du eta 5 milioi euro inguruko funtsak erabiliko dira uholde-arriskuak prebenitzeko. Izan ere, klima-aldaketa dela-eta uholdeak geroz eta ohikoagoak izango dira eta horrela jardungo da kalteak sortu ondoren konpentsatu beharrean, orain arte egin izan den bezala. Programatutako inbertsioa sustatuko da bat-bateko gastuaren aurrean, gainera, egoera ez baitu konpontzen. Hau da, partikularrekin eta toki-erakundeekin lan egingo da, epe luzeko irtenbide gisa klima-aldaketara egokitzeko prebentzio-jarduketak ezartzeko politikari laguntzeko eta horrelako politikak orokortzeko.

- Ingurumeneko Zuzendaritza Nagusia lan handia egiten ari da baita ere Barne Zuzendaritza Nagusiarekin udalek Baso Suteen aurreko Udal Jarduketarako Planak izan ditzaten. Gainera, prebentzio- eta itzaltze-neurriak indartzen ari dira.

Azaldutakoak argi erakusten duenez, Klima-aldaketari eta energia-trantsizioari buruzko foru-legean aurreikusitako garapen batzuk nahi beste aurreratu ez diren arren, aktiboki lanean ari gara aurrerapen horiek azkartzeko eta, are garrantzitsuagoa dena, klima-aldaketaren aurreko neurri zehatzak eta errealak betetzeko, bai arintzean, bai egokitzeapenean”.

Nafarroako Herriaren Defendatzailearen ustez, Klima-aldaketari eta energia-trantsizioari buruzko martxoaren 22ko 4/2022 Foru Legearen helburua esparru arautzailea, erakundeena eta instrumentala ezartzea da Nafarroako Foru Komunitatean zehazteko zein ekarpen egiten zaion jasangarritasunari eta klima-aldaketaren aurka borrokatzeari. Hala, eredu sozioekonomiko eta energetiko berri baterako trantsizioa erraztu nahi da karbonoan baxua den ekonomiarekin, efizientzian eta energia berriztagarrietan oinarrituta dagoena. Modu horretan, bermatuko da baliabide naturalak arrazoiz eta elkartasunez erabiltzen direla eta klima-aldaketara egokituta daudela.

Arauek artikuluen bidez askotariko neurriak aurreikusten ditu eta neurri horiek arautegi-garapena beharko dute. Hala, arauaren xedapen batzuetan administrazioak, bere arautegi-ahala egikaritzuz, finkatu behar dituen gaiak edo alderdiak aipatzen dira. Horrekin lotuta, horrelako aginduak agertzen dira hauetan guztietan: 7. eta 13.



artikuluetan Nafarroako klima-funtsari buruzkoak; 21. artikuluan klima-aldaketari eta energia-trantsizioari buruzko estatistika-jarduerei buruzkoak; 31. artikuluan energia eolikoaren iturriari buruzkoak; 33. artikuluan energia fotovoltaiakoari buruzkoak; 34. artikuluan dendroenergiari buruzkoak; 36. artikuluan toki-partaidetza duten energia-sorkuntza berriztagarriko proiektuei buruzkoak; 40. artikuluan eraikuntzako energia-efizientziari buruzkoak; 42. artikuluan lur gaineko aparkaleku handien aprobetxamenduari buruzkoak; 43. artikuluan kanpoko argiteriaren energia-efizientziari buruzkoak; 45. artikuluan mugikortasun jasangarriko planei buruzkoak; 47. artikuluan enpresen eta erakundeen garraio-plan jasangarriei buruzkoak; 52. artikuluan aparkalekuen erreserbari buruzkoa da; 56. artikuluan lurzoruaen nutrizioari buruzkoak, 58. artikuluan karbono-aztarnari buruzkoak eta abar.

4/2022 foru-legearen azken xedapenetatik zazpigarrenak, orokorrean, “Nafarroako Gobernuari baimena ematen dio foru-lege hau aplikatzeak eta garatzeak eskatzen dituen arautegi-xedapen guztiak emateko”.

Beste alde batetik, foru-legearen hitzaurrean azaltzen den bezala, xedapen gehigarriek arauaren edukia osatzen dute eta askotariko tresnen bitartez garatu behar dira:

a) Lehenengo xedapen gehigarria Nafarroako Energia Trantsizioaren Agentziari buruzkoa da. Xedatuta dagoenez, Nafarroako Gobernuak, foru-legea indarrean jarri eta 6 hilabeteko epean, Nafarroako Parlamentuari agentzia hori arautzen duen foru-legearen proiektu arautzaile bat bidali behar dio.

b) Bigarren xedapen gehigarria fiskalitate ekologikoari edo ingurumenekoari buruzkoa da eta hau aurreikusten du: “Nafarroako Gobernuak, foru-lege hau onesten denetik 2 urteko epean, Ekonomia eta Ogasun Departamentuaren bitartez foru-lege proiektu bat edo batzuk igorriko dizkio Nafarroako Parlamentuari, foru-lege honen helburuak hobekien betetzeko ingurumen-fiskalitateko neurri egokienak jasoko dituztenak”.

Halaber, hau dago jasota: “Epe horretan bertan, eta proiektua prestatze aldera, Nafarroako Gobernuak azterlan analitiko bat egin behar du ekidin edo apaldu nahi diren jokabide eta ekintzei buruz edo, aitzitik, isurien murrizketa sustatzeko eta klima-aldaketara moldatzeko balio duten beste batzuei buruz. Zilegi izango da pizgarri nahiz sustagarri gisako neurri fiskalak hartzea, bai eta foru-lege honetan jasotako urratsei dagokienez sektore desberdinek eginiko esfortzuak aitortzekoak ere”.

c) Hirugarren xedapen gehigarriak mugikortasun jasangarriaren foru-lege proiektu bat jasotzen du. Hau dio: “ Foru-lege honetan ezartzen diren mugikortasun jasangarriaren,



mugikortasun elektrikoaren eta zero isurketen sustapenerako neurriak betetzeko indargarri eta osagarri gisa, Nafarroako Gobernuak mugikortasun jasangarriari buruzko foru lege-proiektu bat aurkeztuko dio Nafarroako Parlamentuari”.

d) Laugarren xedapen gehigarriak hau dio: “Foru-lege honek indarra hartzen duenetik urtebeteko epean, Nafarroako Gobernuak onetsiko du Klima-aldaketaren eta Energia-trantsizioaren arloko Politikarako Gizarte Kontseilua eratzen duen Foru Dekretua, zeina foru-lege honen 8. artikuluan aurreikusita baitago, parte-hartze sozialeko organo hori era dadin foru lege honek indarra hartu eta hamabost hilabeteko epearen barrenean”.

e) Seigarren xedapen gehigarrian hau dago jasota: “Nafarroako Gobernuak toki-erakundeen eta herritarren eskura jarriko du foru-lege honetan aurreikusitako helburuak behar bezala betetzen direla bermatzeko aholkularitza-zerbitzu bat eta behar adinako bitarteko ekonomikoak”.

f) Zazpigarren xedapen gehigarria “Nafarroan diren zentral termikoen trantsizioari, itxierari edo ordezkapenari” buruzkoa da eta hau dio: “Nazioarteko itunetan eta estatuko oinarritzko araudian isurketak murrizteko ezarri diren helburuekin bat, Nafarroako Gobernuak, bere eskumenen baitan, Nafarroako Foru Komunitatean dauden zentral termikoen trantsizio, itxiera edo ordezkapenerako irizpideak, prozedurak eta epeak ezarriko ditu”.

g) Zortzigarren xedapen gehigarriak “Oinarritzko baliabideak diren energia eta ura eskuragarri izateko bermea” lantzen du eta hau agintzen du: “Nafarroako Gobernuak eta, hala badagokie, tokiko erakunde eskudunek, beren eskumenen eremuan eta biztanleria osoak zenbait oinarritzko baliabideren gutxieneko nahitaezko kontsumoa eskuragarri duela bermatzeko, behar diren prestazio-mekanismoak sustatuko dituzte energia elektrikoaren, motorrentzat ez diren erregaien eta uraren hornidurari dagokionez”. “Pobrezia-egoeran eta gizarte-bazterketako arriskuan dagoen biztanleriaren kasuan elektrizitatearen, motorrentzat ez diren erregaien eta uraren hornidurei dagokien bizi-minimoa ziurtatzeko beharrezkoak diren prestazio-bideak taxutu behar dira”; eta “Gizarte-eskubideen, energiaren eta uraren arloetan eskudunak diren departamentuek eta, hala badagokio, toki-erakundeek, pobrezia eta gizarte-bazterketa egoeran dauden biztanleen gutxieneko ezinbesteko hornidura bermatzeko energia- eta ur- kontsumo minimoak ezartzeko baldintzak eta metodologia definitu beharko dituzte”.

h) Hamabigarren xedapen gehigarria “Energia-kudeatzaileen prestakuntzari” buruzkoa da eta dio “Energia-arloan eskuduna den departamentuak Nafarroako Administrazio



Publikoaren Institutuarekin bat sustatuko dituela foru-lege honen 77.artikuluari araututako energia-kudeatzaileen zeregin propioak betetzeko prestakuntza neurri espezifikoak”.

Landa Garapeneko eta Ingurumeneko Departamentuak, ondorio gisa, defendatu zuen Nafarroako Foru Komunitateko administrazioa lan aktiboa egiten ari zela klima-aldaketaren aurkako neurri zehatzak eta errealak ezartzeko, bai arintzean, bai egokitzapenean. Hala ere, aitortzen du legean jasotako garapen batzuk ez zirela behar beste gauzatu. Gainera, esan zuten foru-legearen alderdi batzuk egokitu eta aldatu egin behar zirela eta hori errazteko lanean ari zirela.

Erakunde honek ez zuen zalantzan jartzen klima-aldaketaren aurka borrokatzeko helburuekin bat zetozen ekimenak ezartzen ari zirenik, baina, Foru Komunitateko administrazioa berrikusteko duen funtzioa betetz, gomendio hau egitea beharrezkotzat jo zuen:

“Landa Garapeneko eta Ingurumeneko Departamentuari gomendatzea sustatu dezala eta, hala badagokio, areagotu dezala Klima-aldaketari eta energia-trantsizioari buruzko martxoaren 22ko 4/2022 Foru Legeak zenbait agindu eta arauetan eskatzen duen arauketa-, garapen-, eta ezarpen-lana eta, aurreko guztia, albo batera utzi gabe bestelako administrazio-organoekin egin beharreko koordinazio-lana eta beharbada arauaren alderdi jakin batzuk aldatu behar izana.

Landa Garapeneko eta Ingurumeneko Departamentuak erantzun-idazki bat bidali zuen eta esan zuen gomendioa onartzen zuela eta, Nafarroako Gobernuak bezala, araua eta arauan ezarritako helburuak garatzeko lanean jarraituko zuela.

Erantzuna ikusirik, Nafarroako Arartekoak balioetsi zuen gomendioa onartu egin zela, eta amaitutzat jo zituen gai horren inguruko jarduketak.

6.2.14. Tuterako kalea oinezkoentzako arriskutsua izatea.

Gaia: Trafikoa eta bide-segurtasuna.

Administrazio hartzailea: Tuterako Udala.

Idazki bat argitaratu eta gero, Nafarroako Herriaren Defendatzaileak jakin zuen Tuterako bizilagun bat ez zegoela ados Fustiñana kaleko espaloien egoerarekin. Adierazi zuenaren arabera, espaloiak ez daudenez goratuta, ibilgailuek etengabe oinezkoen zona inbaditzen dute eta arriskutsua da oinezkoentzat.



Aipatu zutenez, oinezkoek ezin dituzte kale horretako bi espaloï txikiak erabili: lehenengoa zeharka aparkatuta dauden ibilgailuek okupatzen dute oso-osorik. Ez dute mugaketa betetzen eta martxan doazen ibilgailuak igarotzea zailtzen dute eta, azken horiek, egoera horretan, kontrako espaloia inbaditzen dute eta hori ere ezin dute oinezkoek erabili. Adierazi zutenaren arabera, segurtasun-arazo horren berri eman zitzaien udalari idatziz aurkeztutako kexen bitartez, baina udalak ez zuen erantzun. Udaltzaingora deitu zutela ere azaldu zuten, arazoa *in situ* egiaztatu zezaten, baina ez zuten neurri efektiborik ezarri.

Argitaratutako idazkian egoera hobetu lezaketen zenbait irtenbide planteatu zituzten (aparkalekuak arautzea eta espaloia goratzea edo zintarrian zehar piboteak jartzea, espaloia inbaditzea ekiditeko).

Aurrekoa ikusirik, erakunde honek egokitzen jo zuen ofiziozko jarduketara bat sustatzea horren inguruan eta, hala, kontu horren inguruko informazioa emateko eskatu zion Tuterako Udalari. Aurrekoarekin lotuta, bizilagunek deskribatu zuten segurtasun-arazoaren inguruko informazioa jaso nahi genuen eta, hala bazegokion, egoera konpontzeko ezarritako edo aurreikusitako neurriena.

Tuterako Udalak txosten hau eman zuen:

“Jaso dugu zuen idazkia. Egiaz, aipatutako kaleko tartearen tipologia maila bereko galtzadak dituzten espaloiena da eta hori dela-eta, ez dago espaloia eta galtzada bereizten dituen zintaririk. Kale horretarako ez dago marraztutako aparkatzeko antolamendurik. Horrenbestez, galtzadaren ezkerreko aldean ibilgailuak erdi zeharka aparkatzen dituzte lerroan aparkatu beharrean, eta ibilgailuen atzeko alderdiek galtzada inbaditzen dute eta oinezkoek nahitaez partzialki espaloia inguratu behar dute.

Ezarriko diren neurriei dagokienez, jakinarazten dizuet udaltzaingoarekin zona hori aztertuko dugula eta trafikoa eta zirkulazioa antolatzeke modu bat proposatuko dela zona horretako ezaugarriekin bat etorriz. Hasierako neurri gisa, eta herritarrek planteatutakoarekin bat etorriz, aparkatzeko plazak eta maila bereko galtzadaren eta espaloïaren arteko banda bereizlea seinale horizontalekin markatzea pentsatu dugu. Gainera, zona horretako seinale bertikalak indartuko dira eta maila bereko oinezkoen pasabide berrietarako seinaleak jarriko dira”.

Nafarroako Herriaren Defendatzaileak egiaztatu zuen bizilagunak salatutakoa eta udalak informatutakoa bat zetoze espaloien konfigurazioari eta kaleko aparkalekuei zegokienez, baita oinezkoen segurtasuna hobetzeko ezarri beharreko neurriei zegokienez ere.



Hori ikusirik eta albo batera utzi gabe positibotzat jotzen dugula udala prest agertzea arazo horretan jarduteko eta, halaber, kontuan hartuta bizilagunek egoera hori orain dela askotik salatu izan dutela, erakunde honek gomendio hau egin zuen:

“Tuterako Udalari gomendatzea berehala neurriak ezar ditzala bermatzeko Fustiñana kale inguruko bide-segurtasuna egokia dela, eta neurriak ezarri eta gero, beraien eraginkortasunaren jarraipena eta ebaluazioa egin ditzala eta beharrezkoa izango balitz, neurriak indartu ditzala”.

Gomendio horri erantzunez, Tuterako Udalak idazki bat bidali zuen. Beste batzuen artean, aipatu zuen ekain bukaeran udaleko Obren Lantaldeak lan hauek egin zituela: seinale horizontalak aldatzea, seinale bertikalak indartzea eta oinezkoentzako bi pasabide berrien seinaleak jartzea.

Erantzuna ikusirik, Nafarroako Arartekoak balioetsi zuen gomendioa onartu egin zela, eta amaitutzat jo zituen gai horren inguruko jarduketak.

6.2.15. Kanariar Uharteetako kostaldera iristen diren migratzaileak hartzea.

Gaia: Gizarte Ongizatea.

Administrazio hartzailea: Eskubide Sozialetako, Ekonomia Sozialeko eta Enpleguko Departamentua eta Etxebizitza, Gazteria eta Migrazio Politika Departamentua.

2024ko uztailean idazki bat bidali zuen erakunde honetara Kanariar Uharteetako Komuneko diputatuak, Kanariar Uharteetako kostaldera iristen diren migratzaileak hartzearen inguruan. Idazkian azaldu zuen Kanariar Uharteetako egoera kritikoa zela eta azken urtean etorkizun hobea eta seguruagoa bilatzen ari diren migratzaileen fluxua etengabea dela eta uharteetako azpiegitura eta baliabide eskuragarriak ez direla nahikoak pertsona horiei harrera duina emateko, bereziki, bidaiderik gabeko adingabeei.

Adingabe horiek hartzearekin lotuta, 2021eko otsailean autonomia-erkidegoaren zaintzan eta babesean 2.600 pertsona baino gehiago zeuden, eta zifra horrek gaintitu egiten zuen autonomia-erkidego horretako kudeaketa- eta arreta-gaitasuna. Gauzak horrela, Komuneko diputatuak Nafarroako Herriaren Defendatzaileari eskatu zion Kanariar Uharteetara iristen diren migratzaileak hartzen laguntzeko, horrela, autonomia-erkidegoen arteko banaketa egokia lortzeko eta kanariar zerbitzuek pairatzen duten presioa murrizteko, azken finean, pertsona horiek gizarteratze efektiboagoa eta gizatiarragoa jaso dezaten.



Komuneko diputatuak aipatu zuen arazo hori erakunde honek azken urteko txostenetan Nafarroako Parlamentuari bidali dizkion txostenetan analizatu da eta iradokizunak egin dira. Horrekin lotuta, 2023ko txostenean —eta aurreko ekitaldietan ere antzera egin zen— erakundeak Nafarroako Foru Komunitateko administrazioari eskatu zion inoren kargura ez dauden adingabe atzerritarrei arreta ematen jarraitzeko, ahal den neurrian kasuan kasuko programak hobetuz eta eskumena duten beste administrazio batzuekin koordinatuz, babes-sistemaren gainerako programen garapenarekin bateratuz eta bereziki haien gizarteratze-prozesua sustatuz.

Modu horretan, erakunde honek ulertu zuen Komuneko diputatuak bidalitako eskaera aipatu dugun iradokizunarekin lerrokatuta zegoela.

Aurreko guztiarengatik, Nafarroako Herriaren Defendatzaileak Eskubide Sozialetako, Ekonomia Sozialeko eta Enpleguko Departamentura eta Etxebizitza, Gazteria eta Migrazio Politika Departamentura jo zuen, arazoaren eta egindako eskaeraren berri eman zien eta eskaerari erantzuteko zuten prestasunaren inguruan informatzeko eskatu zien eta, hala bazegokion, baita egokitze jotzen zituzten oharrak helarazteko ere.

Etxebizitza, Gazteria eta Migrazio Politika Departamentuak txosten bat bidali zuen eta hau zioen:

“Haurrei babes berezia ematearen beharra nazioarteko araudian jasota dago joan zen XX. mende hasieratik, zehazki, Haurren Eskubideen 1924ko Genevako Adierazpenean eta Haurren Eskubideen 1959ko Adierazpenean. Gainera, aitortuta dago Giza Eskubideen Adierazpen Unibertsalean, Eskubide Zibilen eta Politikoen Nazioarteko Itunean, Eskubide Ekonomiko, Sozial eta Kulturalen Nazioarteko Itunean eta haurren ongizatean interesa duten erakunde espezializatuen eta nazioarteko estatutuetan eta tresnetan.

Haurren Eskubideen Adierazpena aho batez onetsi zen Nazio Batuen Osoko Bilkura Orokorrean 1959ko azaroaren 20an eta 1. printzipioak hau dio: “Haurrek adierazpen honetako eskubide guztiak izango dituzte. Eskubideok aitortu egingo zaizkie haurrei, inolako salbuespenik gabe, eta bereizketarik edo diskriminaziorik egin gabe, haurraren edo haren familiaren arraza, kolore, sexu, hizkuntza, kultura, erlijio, iritzi politikoa edo bestelako iritzia, jatorri nazionala edo gizarte-jatorria, ekonomia-maila, jaiotza edo beste edozein tasun dela bide”. 10. printzipioan berriro ere azpimarratzen da haurrak diskriminazioen aurrean babestuko direla. 2. printzipioak oinarritzko ohar gisa jasotzen du “haurren interesa” eta 6. printzipioak dio agintaritza publikoek nahitaez “zaindu behar dituztela bereziki familiarik ez duten haurrak”.

Ondoren, 1989ko azaroaren 20an, Giza Eskubideen Nazioarteko Itun gisa onetsi zen Haurren Eskubideen Ituna eta New Yorken sinatu zuen 1990eko urtarrilaren 26an Espainiako Botere



Osoak. Geroago, urte bereko azaroaren 30ean, Espainiako erregeak, Gorte Nagusien baimenarekin eta Kanpo Arazoetako ministroaren berrespenarekin, bertan jasota zegoena onetsi eta berretsi zuen eta zin egin zuen bete, behatu, betearazi eta puntualki aztertuko zuela bere alderdi guztietan. Hala, berrespen-tresna bat eman zuen eta BOEren 313. zenbakian argitaratu zen 1990eko abenduaren 31n.

Ziurrenik, Itun horren oinarritzko printzipioa haurren interes gorena azpimarratzen duena da; 18 urte baino gutxiagoko gizakiak dira eta beren eskubide propioen titularrak. Itunak dioenez, interes goren hori kontuan hartu behar dute gizarte-ongizateko erakunde publikoek eta pribatuek, auzitegiek, administrazio-agintaritzek edo legegintza-organismoek. Baina diskriminaziorik ezaren printzipioa ere aldarrikatzen du. Hau da, eskubide guztiak haur guztiei aplikatu behar zaizkiela, salbuespenik gabe, “albo batera utzita arraza, azal-kolorea, sexua, hizkuntza, erlijioa, iritzi politikoak edo nazio- edo gizarte-jatorria duten bestelako arrazoiak eta egoera ekonomikoa, oztopo fisikoak edo umeari, gurasoei edo legezko ordezkariari dagozkien jaiotza edo soldatari dagozkion arrazoiak”. Hala, estatuek haurrak diskriminazio-mota guztietatik babesteko neurriak ezartzeko erantzukizuna izango dute.

Artikuluetan ere aipatzen da adingabeek eskubidea dutela beren iritziak adierazteko eta iritzi horiek kontuan hartu behar direla administrazio-prozeduretan eta prozedura judizialetan espezifiki eragiten dieten kontuetan. Gainera, berariaz aitortzen da “Haur batek ere ez duela bere bizitza pribatuan nahierara edo legez kontra egindako esku-sartzerik jasango”, eta, gainera, “eskubidea dutela beren ohorearen eta izen onaren aurkako erasoan aurrean legeak babes ditzan”.

20. artikuluan jasota dagoenez, estatuek babes berezia emango diete familia-ingururik ez duten adingabeei eta ziurtatuko dute familiaren arreta ordezkatzeko duten zaintzak jasoko dituztela edo adingabeak babesteko erakunde egokietan sartuko direla, beren heziketa kontuan hartuta, baina baita beren jatorri etnikoa, erlijiosoa, kulturala eta hizkuntza ere. Eta estatuek neurri egokiak ezarri behar dituzte haurrek egoera fisikoa eta psikologikoa berreskura dezaten eta haurrak gizartera daitezen sustatzeko, haurrak hurrengo biktima direnean: edozein abandonu, esplotazio edo abusuren biktima; tortura edo bestelako tratu edo zigor krudel, anker edo apalesgarriren biktima; gatazka armatuetako biktima. Berreskuratze eta gizarteratze hori gauzatuko da osasuna, norberarenganako errespetua eta haurren duintasuna suspertzen dituen giroan.

Bestalde, Europar Batasunean, diskriminaziorik eza fundazio-proiektutik jasota dago ezinbesteko printzipio gisa eta diskriminazioaren aurkako borroka batasunaren helburuetako bat da. Gainera, Europar Batasuneko Oinarritzko Eskubideen Gutunak aldarrikatzen du herritarren duintasuna ezin bortxatuzkoa dela eta “diskriminazio guztiak” debekatzen ditu, bereziki, honako arrazoi hauengatik eragindakoak: sexua, arraza, kolorea, jatorri etnikoak edo sozialak, ezaugarri genetikoak, hizkuntza, erlijioa edo sinesmenak, iritzi politikoak edo beste edozein motatakoak, gutxiengo nazional bateko kide izatea, ondarea, jaiolekua, desgaitasuna,



adina edo sexu-joera. Gainera, kultura-, erlijio-, eta hizkuntza-aniztasuna errespetatu behar direla dio.

Espainiar estatuan, 1978ko Espainiako Konstituzioak 14. artikuluan dio berdintasunerako eskubidea dagoela eta ezin dela inolako bereizkeriarik egin jaiotza, arraza, sexu, erlijio, iritzi nahiz bestelako inguruabar edo egoera pertsonal zein sozialak aintzat hartuta. 9.2 artikuluan dio botere publikoei dagokiela inguruabar zehatzak sustatzea, gizabanakoaren eta berak osatzen dituen taldeen askatasuna eta berdintasuna benetakoak eta eragingarriak izan daitezen. 10. artikuluan ordena politikoaren eta gizarte-bakearen oinarri gisa aipatzen da gizabanakoen duintasuna, eta ezartzen da Konstituzioak aitortzen dituen oinarrizko eskubideei eta askatasunei buruzko arauak interpretatzen direnean, kontuan hartuko direla Giza Eskubideen Adierazpen Unibertsala, bai eta gai berberen inguruan Espainiak berretsi dituen nazioarteko tratatuak eta itunak ere. Horrenbestez, Espainiako Konstituzioak babestu egiten du aurretik aipatu dugun eta Espainiak 1990ean berretsi zuen Haurren Eskubideen Ituna.

Bere aldetik, Tratu-berdintasunerako eta diskriminaziorik ezerako 15/2022 Legearen xedea da tratu-berdintasunerako eta diskriminaziorik ezerako eskubidea bermatzea eta herritarren duintasuna eta berdintasuna errespetatzea, nazionalitatea, adingabeak edo adinez nagusiak izatea edo legezko bizilekua izatea ala ez albo batera utzita. Ezin da inor diskriminatu honako arrazoi hauengatik: jaiotza, arraza- edo etnia-jatorria, sexua, erlijioa, sinesmena edo iritzia, adina, desgaitasuna, sexu-orientazioa edo -nortasuna, genero-adierazpena, gaixotasuna edo osasun-baldintzak, egoera serologikoa eta/edo patologiak eta nahasmenduak izateko aurrejoera genetikoa, hizkuntza, egoera sozioekonomikoa, eta beste edozein inguruabar pertsonal edo sozial.

Adingabeak juridikoki babesteko lege organikoaren aplikazio-eremua Espainian bizi diren 18 urtetik beherakoak dira. Lege horretan azpimarratzen denez, adingabeen interes gorena da ezartzea “Adingabe guztiek eskubidea dutela beren interes gorena baloratua izan dadin eta beraiei dagozkien ekintza eta erabaki guztietan ezinbestekoa izan behar da, bai alor publikoan, bai pribatuan. Honako lege hau eta eragiten dioten beste arauak aplikatzerakoan, bai eta erakunde publiko zein pribatuak, epaitegiek edo organo legegileak hartutako adingabeei eragiten dieten neurrietan ere, adingabeen interes nagusia lehenetsiko da egon litekeen beste zuzeneko interesen gainetik”. Berariaz aipatzen ditu konstituzioa eta aplikatzekoa den nazioarteko legeria, adingabeen eskubideei dagokienez: “...Konstituzioan eta Espainiak parte hartzen duen nazioarteko tratatuetan, Haurren Eskubideei buruzko Nazio Batuen Konbentzioan eta Desgaitasuna duten Pertsonen Eskubideei buruzko Konbentzioan jasotzen direnak bereziki. Era berean, ordenamendu juridikoan bermatzen diren gainerako eskubide guztiak izango dituzte, inolako bereizkeriarik egin gabe jaiotza, nazionalitate, arraza, sexu, desgaitasun edo gaixotasun, erlijio, hizkuntza, kultura, iritzi edo bestelako egoera pertsonal, familiar edo sozialengatik”. Argi eta garbi esaten du agintari publikoek adingabeen



eskubideak bermatzeaz gain, beren jarduketak lege horretara eta aipatutako nazioarteko araudira egokitu behar dituztela.

Eta zehazki, Espainian dauden atzerriko adingabeei dagokienez hau dio: “Eskubidea dute hezkuntzarako, osasun-laguntzarako eta oinarritzko gizarte-zerbitzu eta -prestazioetarako, adingabe espainiarren baldintza berberetan. Administrazio publikoek bereziki kalteberak diren taldeak babestuko dituzte, besteak beste, laguntzarik ez duten adingabe atzerritarrenak, nazioarteko babeserako beharrianak dituztenenak, desgaitasunen bat duten adingabeenak eta sexu-abusuaren biktimak direnenak, sexu-esplotazioa jasaten dutenenak eta haur-pornografia, gizakien salerosketa edo trafikoa jasaten dituztenenak; horrela, legean aurreikusitako eskubideak betetzen direla bermatzen da”. Eta ezartzen du erakunde publikoak tutoretza bere gain hartzen duenean, Estatuko Administrazio Orokorrak adingabeei ahalik eta azkarren erraztu behar diela bizileku-baimena, horrelakorik ez badute.

Lege horrek argi zuzentzen ditu gizarte-desberdintasunak, eta berariaz jasotzen du adingabeen eskubideak ez direla kaltetuko oinarritzko gizarte-baliabideak falta direlako. Argia da baita ere adingabeei zuzendutako espazioak, zentroak eta zerbitzuak arautzerako eta gainbegiratzeko orduan beren baldintza fisiko eta ingurumen-baldintzei, higieniko-sanitarioei, irisgarritasun-baldintzei eta diseinu unibertsaleko eta giza baliabideen baldintzei dagokienez, bai eta toki horien hezkuntza-proiektu inklusiboei, adingabeen parte-hartzeari eta abarri dagokienez ere.

Atzeritarrek Espainian dituzten eskubide eta askatasunei buruzko eta atzeritar horiek gizarteratzeari buruzko 4/2000 Lege Organikoaren 35. artikulua bidaiderik gabeko adingabeei buruzkoa da. Bertan jasota dagoenez, behin atzeritarraren adina zehaztuta, atzeritarra adingabea izanez gero, Fiskaltzak adingabe hori jarriko du adingabeak babesteko zerbitzu eskudunen esku eta ondore guztietarako erregularizat joko da administrazio publiko baten tutoretzapean dauden adingabeen bizilekua eta adingabeari bizileku-baimena emango zaio adingabea bere familiarekin edo bere jatorriko herrialdera ezin dela bueltatu egiaztatu ondoren. Baimen horren ondoreek atzera egingo dute, adingabea adingabeak babesteko zerbitzuen esku jarri zen unea arte. Bizileku-baimenaren faltak ez du eragotziko adingabea izateagatik dagozkion eskubide guztiak onar dakizkion eta erabil ditzan. Aurreikusten den beste gauza bat da autonomia-erkidegoek akordioak egin ahalko dituztela bidaiderik gabeko adingabe atzeritarrak dauden autonomia-erkidegoekin tutoretza eta zaintza hartzeko, adingabeei gizarteratzeko baldintza hobeak bermatze aldera.

Nafarroan, Haur eta nerabeei babesa eman eta haien familiak, eskubideak eta berdintasuna sustatzeko maiatzaren 11ko 12/2022 Foru Legearen xedea Nafarroako Foru Komunitateko haur eta nerabeen arreta integrala ziurtatzea eta beren eskubideen egikaritzea, interesen defentsa eta garapen integrala bermatzea da. Gainera, adingabe guztien interes gorenaren alde egiten du adingabeen babes juridikoaren estatuko araudiarekin, Haurren Eskubideen Itunarekin eta Desgaitasuna dutenen Eskubideen Itunarekin bat etorritik, desgaitasuna duten pertsonen kasuan. Lege horretan, gainera, Nafarroan dauden gazte migratzaileekiko



bermatzen da eskubidea dutela beren gizarte-, hizkuntza-, eta kultura-inklusioa eta arreta errazten duten baliabideak eta zerbitzuak eskuratzeko, beren lege-egoera albo batera utzita.

Gainera, foru-lege honek aurreikusten duenez, “ Nafarroako administrazio publikoek sustatuko dute gizartearen sentsibilizazioa eta adingabe migratzaileekin edo beste kultura batzuetakoekin diharduten langileen prestakuntza, honako gai hauei buruz: migrazio-prozesu eta -errealitateak, migrazio-doluak, kulturarteko bizikidetzak, gure erkidegoan dauden gutxiengo etnikoetako babes-neurriak behar dituzten haur eta nerabeen egoera, eta arrazakeriaren, ijitoaurkakotasunaren eta xenofobiaren kontrako borroka”. Eta jasotzen du “Nafarroako Administrazio Publikoek estrategia bat sustatuko dutela migratzaileen harrerarako eta haiekin esku-hartze espezializatua egiteko, migrazio-dolua behar bezala artatu eta beharrezkoa den akonpainamenduaren bidez arintzeko, batez ere, familia berriz batzeko egoeretan, tartean diren kultura-gakoak kontuan hartuta” eta portaera arrazistak edo diskriminatzaileak prebenituko dituztela eta langile publikoen artean prestakuntza-jarduerak sustatuko dituztela horiek saiheste aldera.

Baina aurrekoaz gain, Nafarroako Foru Komunitateak iaztik aurrera arlo horretarako legeria propioa du. Zehazki, Arrazakeriaren eta xenofobiaren aurka borrokatzeko apirilaren 5eko 13/2023 Foru Legea. Lege horren helburua da Nafarroako Foru Komunitatean eraginkorra izatea berdintasunerako eta etnia- edo arraza-jatorriagatik diskriminatua ez izateko oinarritzko eskubidea, eta bereziki borrokatzea arrazismo egiturazkoa, soziala eta xenofobia, beste batzuen artean.

Horrenbestez, aipatu dugun araudiak adingabeen interes gorena lehentasunezkoztat ezartzen du eta hori nahitaez kontuan hartu behar dute erakunde publikoek eta pribatuak, epaitegiek, administrazioek eta legeria-organismoak. Gainera, diskriminaziorik ezaren printzipioa Europar Batasunean, Espainiar Estatu osoan eta foru-komunitatean bermatu beharreko eskubidea dela dioen printzipioa ere jasotzen du. Aurreko guztiarengatik, Etxebizitza, Gazteria eta Migrazio Politika Departamentuarentzat nahitaezkoa da indarreko araudia betetzea. Autonomia-erkidegoetako eta Espainiako gobernuak berau betetzen lan egin behar dute, haurren eskubideak eta diskriminaziorik eza bermatzeko erakunde arduradunak baitira. Oinarritzko eskubide horiek bermatzea ezin da erakunde publikoen elkartasun boluntarioaren menpe egon. Definizio batzuen arabera, elkartasuna “beste batzuen kausara edo ekintzara egoeraren arabera atxikitzea da”, baina ikusi dugun bezala, administrazio publiko guztien ekintzak dira eta ez egoeraren arabekoak, baizik eta egiturazkoak.

Legeriak aitortzen dituen bestelako eskubideak, adibidez, adierazpen-askatasuna, prentsa-askatasuna eta ideologia politikoen azalpen legitimoa, ezin dira aurrekoekin gatazkan egon. Horrenbestez, adierazpen horiek, zenbaitetan adingabeen deskalifikazio zitalak izaten dira eta haurren interes gorena lehenestearen, diskriminaziorik ezaren eta arrazismoaren eta xenofobiaren kontrako borrokaren aurkakoak ere badira. Aurretik aipatu dugun araudiak dio haurren ohorea eta izen ona defendatu behar direla diskurtso xenofobo eta arrazisten aurrean. Horien argumentu bakarrak adin horretako talde hori orokorrean deskalifikatzeko izaten dira



eta askotariko delitu-egintzak esleitzen dizkiete, beren atzeritar-jatorria edo arrazializatua iraintzeko eta adingabeak kaltetzeko salbueslea izango balitz bezala eta, noski, albo batera uzten dituzte berdintasunerako eta diskriminaziorik ezerako eskubidea, baina baita haurren eskubideak ere.

Haurrak babesteko sistemak estatu osoan adingabeei bermatu behar die beren eskubideak osotasunean garatuko direla inolako diskriminaziorik gabe eta gaur egun Kanariar Uharteetan gertatzen den bezala, autonomia-erkidegoetako batean atzeritik datozen adingabeak hartzeagatik zerbitzuak gainezka badaude, beharrezkoa da adingabeen eskubideak blindatuta daudela bermatzen duten protokoloak egituratzea, baita arreta duina eta indarreko araudiarekin bat datorrena jasotzen dutela ere. Egoera horri erantzuteko, nazioarteko eta estatuko araudia errespetatzeko, haurren interes gorena lehenesteko eta diskriminazioaren aurka borrokatzeko oinarrizko eskubideak betetzeko, beharrezkoa da Atzeritarren Lege Organikoaren 35. artikulua aldatzea. Espainiako eta Kanariar Uharteetako gobernuek jakinarazi zutenez, proposamena jada erregistratuta dago. Aldaketa horrekin, autonomia-erkidegoentzat nahitaezkoa izango da eta ez boluntarioa bidaiderik gabeko atzerriko adingabeak hartzea, lurralde batek bere harrera-gaitasunaren % 150 gainditzen duenean. Departamentu honek aldekotzat jotzen du aldaketa hori.

Hala eta guztiz ere, garrantzitsua da zehaztea Nafarroan adingabeen arreta eta babesa Eskubide Sozialetako Departamentuari atxikitako Pertsonen Autonomiaren eta Garapenaren Nafarroako Agentziaren eskumenekoa dela eta agentziaren titularrak, Carmen Maeztu andre kontseilariak, Santa Cruz Tenerifekoan antolatu zuten Haurren eta Nerabeen Sektore Konferentzian parte hartu zuela eta horren alde agertu zela. Esan zuen beharrezko aldaketa dela harrera- eta babes-sistema egiturazkoa den migrazioaren fenomenoari egokitzeko (Nafarroako Gobernuaren prentsa-oharra, 2024ko uztailaren 11koa).

Baina familiarik gabe datozen gazteen migrazio-fluxu berri gorakorren erronka aurrean dugula, berehalako arreta eta zaintzak emateaz gain, epe ertain eta luzerako integrazio-estrategiak diseinatu behar dira, beren oinarrizko eskubideak errespetatzen direla bermatzen dutenak eta garapen pertsonal eta profesionalerako aukerak eskaintzen dizkietenak. Eta, hain zuzen ere, Etxebizitza, Gazteria eta Migrazio Politika Departamentuaren Migrazio Politiken Zuzendaritza Nagusiaren eskumenak garatzen dira arlo horretan, hau da, Nafarroan garatzen diren politika publikoetan, arrazismoan eta xenofobian oinarritutako diskriminazioaren aurka borrokatzeko eta migratzaileen harrera eta gizarteratzea eta kulturarteko elkarbizitza hobetzeko.

Helburu horretarako, Migrazio Politiken Zuzendaritza Nagusiak bere estrategia definituta du 2021ean onetsi ziren eta 2026an bukatuko diren planetan eta estrategian: Migratzaileak hartzea, arrazismoaren eta xenofobiaren aurka borrokatzea eta kulturarteko elkarbizitzaren estrategia. Horiek garatzen dituzte Nafarroako migrazio-politiken oinarrizko ardatzak. Izan ere, gure autonomia-erkidegoa herritar guztiekin konprometituta dago, beren jatorria, arrazializazioa edo etnifikazioa albo batera utzita. Estrategia hori bat dator Nafarroako



Herriaren Defendatzailearen 2023ko txostenarekin. Bertan adierazten da garrantzitsua dela administrazioen arteko koordinazioa eta bidaiderik gabeko adingabeen gizarteratze-prozesua hobetzea. Gainera, dio laguntzeko, emantzipatzeko edo helduarora igartzeko programak garatzen jarraitu behar dela, baina harrera-gizarteak egin beharreko harrera-lana eta kulturarteko elkarbizitza ere lantzen ditu. Arrazismoa eta xenofobia borrokatzeko, Migrazio Politiken Zuzendaritza Nagusiak 2023an Arrazismoaren eta Xenofobiaren Biktimen Arretarako Zerbitzua sortu zuen 13/2023 Foru Legearen 23. artikuluan aurreikusita zegoen bezala. Zerbitzu horrek etnia- edo arraza-jatorriarengatik diskriminazioaren inguruko arreta integrala bermatzen du genero-ikuspegiarekin edo ikuspegi intersektionalarekin. Hala, horren arabera egituratzen dira biktimei zuzendutako prebentzioko, detekzioko, babeseko eta erreparazioko esku-hartze neurriak eta biktimei aholkularitza juridikoa eta arreta psikosoziala ematen zaie. Aurten, 2024an, langileak gehitu dira, 2023ko ekainean sortu zenetik eskaria hazten baitoa.

Eta arrazismoaren eta xenofobiaren aurka borrokatzen duten erakundeen eta agenteen arteko koordinazioa hobetzeko eta elkarrekin lan egiten, komunikazioan eta aliantza efektiboak garatzen aurrera egiteko, eta kasu honetan ere aipatutako foru-legearekin bat etorriz, foru-dekretu bat onetsi da arrazismoaren eta xenofobiaren aurka borrokatzeko Nafarroako Kontseilua sortzeko. Kontseilua urtea bukatu baino lehen eratuko da.

Koloreen Eskolen aurrekontua bikoiztu egin da aurten eta eskola horien bidez, Nafarroako Gobernuak kulturarteko elkarbizitza eta arrazismoaren eta xenofobiaren aurkako borroka lantzen ditu Nafarroa osoko haur hezkuntzako, lehen hezkuntzako, bigarren hezkuntzako, batxilergoko eta lanbide-prestakuntzako ikasgeletan. Hala, adingabe migratzaileei, ez migratzaileei eta irakasleei zuzenduta egiten den lana da.

Kulturarteko elkarbizitzari dagokionez, Nafarroako gizartearen lehentasunezko erronka bati aurre egiteko, Migrazio Politiken Zuzendaritza Nagusiak Foru Komunitateko toki-erakundeekin batera kulturarteko elkarbizitzarako eta arrazismoaren eta xenofobiaren aurka egiteko teknikariez osatutako sare bat sortu du (TECIR sare), hala, Nafarroako hainbat lekutara iristeko asmoarekin. Modu horretan, kulturarteko elkarbizitza beharrezko harreman-esparru gisa landu nahi da Nafarroako gizarte anitz eta kulturartekoan. Gainera, jatorri migratzailea duten herritarren gizarteratze osoa landu nahi da administrazioen, gizarte-erakundeen eta lurraldeetan jarduten duten bizilagunen erakundeen arteko lankidetzara eta koordinazioa oinarri hartuta. Horretarako, baloratu dugu beharrezkoa dela TECIR sareari egonkortasuna ematea eta finantzaketa gehitzea, udalerrri gehiagotara iristeko. Aurreko guztia lortzeko, urte anitzeko deialdiak egingo dira eta toki-erakundeek aukera izango dute figura profesional horiei jarraikortasuna emateko eta jakingo dute hurrengo 3 urteetarako finantzaketa jasoko dutela.

Jada ezarrita dauden zerbitzu publikoen bitartez migratzaileei laguntzea eta harrera ematea: Migrazioen arloko oinarrizko informazioa eta orientazioa emateko Zerbitzua; bere helburua harrera-prozesuak erraztea da arlo horretako informazioko eta orientazioko oinarrizko eskariei erantzunez. Atzeritarren aholkularitza Zerbitzua; horrela, migratzaileek administrazio-egoera erregularra izan ahalko dute eta errazagoa izango da ekonomian, gizartean, politikan eta



kulturan parte-hartzea, eta, bukatzeko, Bitartekaritza eta kulturarteko komunitateko esku-hartze Zerbitzua; horrela, gizarte-harremanetarako modu berriak sortuko dira eta kultura-aniztasuna benetako gizarte-kohesioa finkatzeko bide gisa hartuko da, baita nafarren bizikalitatea hobetzeko ere.

Garapen integrala sustatzeko jarduketa publiko intentsuagoak behar dituzten migratzaileen eta kolektiboen arretari dagokionez, eta kontuan hartuta adingabeen arreta Eskubide Sozialetako Departamentuari dagokiola, Zuzendaritza honek, beste kolektibo batzuen artean, 18 urtetik gorakoei arreta ematen die, adingabeak babesteko sistematik etorri ala ez. Modu horretan, Nafarroan familiaren laguntzarik ez duten 18-23 urte arteko gazte migratzaileei arreta integrala emateko, “Kideak” izeneko zerbitzu publikoa du. Aurten lizitazio berri bat egin da eta hobetu eta 18 plaza gehitu dira.

Gainera, askotariko gizarte-erakundeekin sinatutako lankidetzak hitzarmenen bidez biztanleria horri zuzendutako askotariko programak garatzen ditu beren gizarteratzea sustatzeko, adibidez hauek: Lantxotegiko Alhan Beck programa, Gurutze Gorriaren gizarte-bazterketa arriskuan dauden gazte migratzaileei harrera egiteko programa, Apoyo Mutuo / Elkarri Laguntzako harrera-etxeen programa, UNEDekin hitzartutako migratzaileen oinarritzko gaitasunak hobetzeko ikastaroa, Elkarre Fundazioaren gazte migratzaileentzako eguneko zentroa eta Iruñeko Udalarekin sinatutako gazte migratzaileak gizarte-eskumenetan gaitzeko hitzarmena.

Beste alde batetik, AMIF funtsaren Europako finantzaketarekin (Asilo, Migrazio eta Integrazio Funtsa), Migrazio Politiken Zuzendaritza Nagusiak EU Belong programan parte hartu du. Helburua migratzaileen inklusio sozioekonomikoa eta zerbaiten partaide izatearen sentimendua hobetzea da. Horretarako, eskualde-integratioko estrategiak garatzen dira kulturarteko ikuspegi batean oinarrituta eta gazte migratzaileen Nafarroako estrategia bat garatzeko ibilbide-orria sortu da. Horri esker, aurten Tawasol Artean izeneko proiektu pilotua egin da. Bere helburua kultura ezberdinetako emakumeen eta gizonen arteko harreman onak erraztea izan da (mugimendu feministetako emakumeak eta mutil gazteak, Kideak zerbitzuan eta Lantxotegi elkartearen parte hartzen dutenak).

Azkenik, Migrazio Politiken Zuzendaritza Nagusia Eskubide Sozialetako Departamentua gidatzen ari den etxerik gabeko pertsonen arretarako ibilbide-orria sortzen ari da, egoera horretan dauden gazte migratzaileak gehitzen ari baitira.

Bere aldetik, Eskubide Sozialetako, Ekonomia Sozialeko eta Enpleguko Departamentuaren txostenak hau dio:

“Jakin badakigu Kanariar Uharteetan egoera kritikoan daudela bertara bidaidetik gabe iristen diren adingabe gazteen kopurua dela-eta, harrera egokia ematea mugatzen baitu horrek; badakigu, bestalde, migratzaileak hartzea giza eskubideen kontua dela eta, horrenbestez, administrazio publikoek gure herrialdera bakarrik iristen diren haur eta nerabeen babesa bermatu behar dutela. Gainera, arreta hori bateraerantzukizuneko egintza izan behar da



askotariko lurraldeetako administrazio publikoen artean eta, horretarako, autonomia-erkidegoak elkarrekin koordinatu behar dira. Gauzak horrela, administrazio honek konpromisoa hartzen du lankidetzara hori eraginkor egiteko jarduketara guztiak gauzatzeko, migratzaileei harrera egokia ematen zaiela bermatuz.

Aurrekoarekin lotuta, administrazio honek konpromisoa hartzen du sinatutako lurralde arteko akordioa betetz, Kanariar Uharteetara bidaidetik gabe iritsi diren haur eta nerabe atzerritarrek hartzeko eta, beste alde batetik, babes-sistema hobetzeko konpromisoa hartzen du, adingabe horiei behar duten arreta emateko, bereziki, gizarteratzea eta laneratzea sustatuz. Horretarako, Migrazio Politiken Zuzendaritza Nagusiak eta Haur, Nerabe eta Familien Zuzendariordetzak sustatu duten lantalde bat martxan jarri da eta protokoloak, praktikak, baliabideak eta abar berrikusiko dituzte bidaidetik gabeko haur eta nerabeen arreta integralarekin lotuta. Irailean, 2021ean egin zen “Bidaidetik gabeko haur eta nerabe atzerritarrek hartzeko koordinazio operatiboko protokoloa” eguneratzeko eskuduna den administrazio publikoko unitate organikoek dei egingo zaie.

Txosten horiek aztertu eta gero, administrazio honek ondorioztatu zuen Nafarroako Foru Komunitateko administrazioa prest dagoela Kanariar Uharteetako Komuneke diputatuak eskatutakoaren arabera jarduteko eta positibotzat jotzen dugu hori. Gainera, uste dugu arazo horrek bereziki zaugarria den kolektibo baten giza eskubideak kaltetzen dituela eta gomendio bat eta hiru iradokizun egin genituen:

“a) Eskubide Sozialetako, Ekonomia Sozialeko eta Enpleguko Departamentuari eta Etxebizitza, Gazteria eta Migrazio Politika Departamentuari gomendatzea, beren eskumenen esparruan, estatuarekin eta gainerako autonomia-erkidegoekin batera lan egin dezatela bidaidetik gabeko haur eta nerabe atzerritarrek lurralde guztien artean geografikoki banatzeko, elkartasunez eta fokua adingabeen interes gorenean jarrita.

b) Eskubide Sozialetako, Ekonomia Sozialeko eta Enpleguko Departamentuari eta Etxebizitza, Gazteria eta Migrazio Politika Departamentuari iradokitzea adingabe eta nerabe horiei arreta egokia eta zeharkakoa emateko baliabideak eta bitartekoak ezarri ditzatela.

c) Eskubide Sozialetako, Ekonomia Sozialeko eta Enpleguko Departamentuari eta Etxebizitza, Gazteria eta Migrazio Politika Departamentuari iradokitzea gizarteratzeko izapideak azkartu ditzatela, hala nola erroldatzeko, osasun-txartela eskuratzeko, ikasteko eta abarrerako, eta horretarako, dagozkien administrazio-organismoekin edo administrazioekin koordinatu daitezela.



d) Eskubide Sozialetako, Ekonomia Sozialeko eta Enpleguako Departamentuari eta Etxebizitza, Gazteria eta Migrazio Politika Departamentuari iradokitzea beraien arteko kanal koordinatu bat ezarri dezatela, bermatzen duena arreta egokia eskualdatuko dela nerabeek adin-nagusitasuna betetzen dutenean.

Aurrekoei erantzunez, Etxebizitza, Gazteria eta Migrazio Politika Departamentuak idazki hau bidali zuen:

“a) Nafarroako Herriaren defendatzaile jaunak Eskubide Sozialetako, Ekonomia Sozialeko eta Enpleguako Departamentuari gomendatzen dio “bere eskumenen esparruan, estatuarekin eta gainerako autonomia-erkidegoekin batera lan egin dezala bidaiderik gabeko haur eta nerabe atzerritarrak lurralde guztien artean geografikoki banatzeko fokua adingabeen interes gorenean jarrita”.

Departamentu honek gomendioa onartzen du, baina adierazten du eskumen hori Eskubide Sozialetako, Ekonomia Sozialeko eta Enpleguako Departamentuari dagokiola.

Nafarroako Herriaren defendatzaile jaunak Etxebizitza, Gazteria eta Migrazio Politika Departamentuari iradokitzen dio “adingabe eta nerabe horiei arreta egokia eta zeharkakoa emateko baliabideak eta bitartekoak ezarri ditzala”.

Iradokizuna onartzen da. Izan ere, Departamentu hau Eskubide Sozialetako, Ekonomia Sozialeko eta Enpleguako Departamentuarekin zeharkako jarduketetan lanean ari da, adibidez, adingabe migratzaileei eragiten dieten arrazismoarengatik edo xenofobiarengatik egiten diren diskriminazio-egoerak prebenitzen, detektatzen eta sentsibilizatzen. Gainera, elkarrekin lanean ari gara biztanle horiei arreta emateko Migrazio Politiken Zuzendaritza Nagusian jasotako programen eta zerbitzuen bitartez.

Nafarroako Herriaren defendatzaile jaunak Etxebizitza, Gazteria eta Migrazio Politika Departamentuari iradokitzen dio “gizarteratzeko izapideak azkartu ditzala, hala nola erroldatzeko, osasun-txartela eskuratzeko, ikasteko eta abarrerako, eta, horretarako dagozkion administrazio-organoekin edo administrazioekin koordinatu dadila”.

Iradokizuna onartu da. Aurrekoarekin lotuta, informatu behar dugu Migratzaileei oinarritzko informazioa eta orientazioa emateko Zerbitzua eta Arrazismoaren eta Xenofobiaren Arretarako Zerbitzua protokoloak garatzen ari garela honakoak bermatzeko:

- Dagokion udalerrian erroldatzeko beharrezko informazioa eta errolda eskuratzeko diskriminazio-egoeren inguruko kexak egiten dituzten pertsonen, gizarte-erakundeen, toki-erakundeen eta administrazio publikoen arreta ematea, baldin eta pertsona horiek egoera horiek arrazismoan eta/edo xenofobian oinarritutako diskriminazio gisa bizi izan badituzte zuzenean edo aipatutako erakundeen bitartez.*
- Biztanleek Nafarroako osasun publikoaren sisteman sartzeko behar duten informazioa ematea, baita arreta ematea kexak aurkeztu dituzten herritarrei eta gizarte-erakundeei,*



zerbitzu hori eskuratzeko arrazismoan eta/edo xenofobian oinarritutako diskriminazioak jasan badituzte. Horretarako, Osasun Departamentuaren laguntza jasotzen dugu. Hala, osasun-txartela eskuratzeko protokoloak berrikusi ziren eta migrazioen, arrazismoaren eta xenofobiaren arloko prestakuntza-eskaintza erraztu zen eta langileei modu espezifikoan eman zaie beharrezkoa izan denean.

Gainera, prestakuntzari dagokionez, INAPEk, departamentu honekin lan eginez, bere urteko prestakuntza-eskaintzan espezifikoki migrazio-politikekin lotutako ikastaroak eskaini ditu eta espezifikoki eskatu daitekeen zeharkako prestakuntza bat da. Aurrekoaz gain, Migrazio Politiken Zuzendaritza Nagusiak toki- eta gizarte-erakundeetako langileei eta askotariko departamentuei laguntzen die beharrezkoa denean. Aurrekoa gutxi balitz, azaroaren 13an eta 14an Migrazio Politiken Zuzendaritza Nagusiak “Creciendo entre culturas. Haur migratu eta/edo arrazializatuei buruzko jardunaldiak” antolatu zituen, haur guztien eskubideetan sakontzeko, eta 200 parte-hartzailek baino gehiagok izena eman zuten.

Bukatzeko, Nafarroako Herriaren defendatzaile jaunak Etxebizitza, Gazteria eta Migrazio Politika Departamentuari iradokitzen dio “beraien arteko kanal koordinatu bat ezarri dezala, bermatzen duena arreta egokia eskualdatuko dela nerabeek adin-nagusitasuna betetzen dutenean”.

Irakokizuna onartu da, eta horrekin lotuta, informatzen da Eskubide Sozialetako, Ekonomia Sozialeko eta Enpleguko Departamentuaren Haur, Nerabe eta Familien Zuzendariordetza eta Migrazio Politiken Zuzendaritza Nagusia koordinazio- eta kolaborazio-kanalak lantzen ari direla adin-nagusitasuna betetzen duten adingabeei arreta ematen jarraitzeko, bai zuzendariordetzaren autonomia-programarekin, bai Migrazio Politiken Zuzendaritza Nagusiaren menpekoak diren zerbitzuetako programekin. Aurrekoari jarraikiz, familiaren laguntzarik ez duten gazteei zuzenduta dauden, Gurutze Gorriak kudeatzen dituen eta Migrazio Politiken Zuzendaritza Nagusiaren hitzarmenaren bitartez finantzatzen diren “Kideak” edo “Harrera Programa” azpimarratu behar dira”. Irteteko unean deribazioa egiteko aukera eskaintzen dute eta ez da beharrezkoa oinarritzko gizarte-zerbitzuetatik edo auzo-unitateetatik igarotzea.

Bere aldetik, Eskubide Sozialetako, Ekonomia Sozialeko eta Enpleguko Departamentuak txosten bat bidali zuen eta hau zioen:

“Haur, nerabe eta familien arloan eskuduna den Pertsonen Autonomiaren eta Garapenaren Nafarroako Agentzia haurren eskuordetutako batzordeetan parte hartzen ari da eta beste autonomia-erkidego batzuekin batera, uste du beharrezkoa dela Kanariar Uharteetako kostaldera eta Espainiako beste zona batzuetara iristen diren haur eta nerabe migratzaileei arreta egokia emateko banaketa geografikoko esparru bat definitzea. Bere garaian, Nafarroak migrazio-krisietarako banaketa-akordioa babestu zuen, baina gure ustez, banaketa hori egonkorra izan beharko litzateke eta horretarako mekanismoak definitu beharko lirateke. ANADPK, Eskubide Sozialetako, Ekonomia Sozialeko eta Enpleguko Departamentua



ordezkatuz, konpromisoa hartzen du estatuko administrazio nagusiarekin eta gainerako autonomia-erkidegoekin lanean jarraitzeko, hala, gure lurraldera iristen diren haur eta nerabe guztien interes gorenari erantzun egokia emate aldera.

Eskubide Sozialetako, Ekonomia Sozialeko eta Enpleguko Departamentua lanean ari da baliabideak bidaiderik gabeko haur eta nerabeen iritsierara egokitzeko, ez bakarrik adostutako banaketatik datozenak, baizik eta zuzenean gure autonomia-erkidegora iristen diren haur eta nerabe guztiak. Gaur egun harrera-espazio berri bat gaitzeko lanean ari gara eta pertsona horiek behar duten arretarekin jarraitzeko beharrezkoak diren bizitegi-baliabideak zabaltzen ari gara. Horietan gainera, beharrezko laguntza pertsonalak, hezkuntzakoak, aisialdikoak eta abar emango dira.

Gizarteratzeko izapideak azkartzeko iradokizunari dagokionez, adibidez, erroldatzea, osasun-txartela, prestakuntza eta abar, bidaiderik gabeko haur eta nerabeei arreta emateko departamentu arteko batzordean lanean ari gara eta bertan detektatuko dira alderdi horietan identifikatutako zailtasun zehatzak eta 2019an sinatu zen harrera-protokoloa eguneratuko da.

Eskubide Sozialetako, Ekonomia Sozialeko eta Enpleguko Departamentuak tutoretzapeko bidaiderik gabeko nerabe migratzaileei laguntzen jarraitzen du adin-nagusitasuna betetzen dutenean, babes-sistemako gainerako nerabeekin egiten den bezala, gehienez ere 21 urte bete arte. Edonola ere, beharrezkoa da Etxebizitza, Gazteria eta Migrazio Politika Departamentuarekin batera lan egitea adin-nagusitasuna beteta Nafarroara iristen diren gazteei ematen zaien arretarekin eta erantzunarekin jarraitzea ahalbidetzen duten formulak definitzeko. Lantalde bat martxan jarri dugu behar horri erantzuteko”.

Informazio hori ikusirik, Nafarroako Herriaren Defendatzaileak onartutzat jo zituen gomendioa eta iradokizunak, eta bere jarduketak bukatutzat eman zituen.

6.2.16. Iruñera heldu zen familia bati arretarik eta harrerarik ez eskaintzea (familiar adingabeak ere zeuden).

Arloa: Gizarte-ongizatea.

Administrazio hartzailea: Iruñeko Udalaren Eskubide Sozialetako, Ekonomia Sozialeko eta Enpleguko Departamentua eta Barneko, Funtzio Publikoko eta Justiziako Departamentua.

Hainbat albistetan argitaratuta, Nafarroako Arartekoak jakin zuen Iruñera heldu berriko familia batek ez zuela jaso arreta edo harrera egokirik. Familia horretan lau adingabe zeuden, 16, 14, 8 eta 1 urtekoak.

Abuztuaren 9an, zehatz-mehatz, goizeko ordu txikietan, Nafarroako Foruzaingoa autobus-geltokira joan zen, abisu bat jaso zutelako: familia horretako kide batzuk



autobus-geltokian zeuden, eta ez zeukaten lo egiteko tokirik, ezta jatekorik ere. Agenteak harremanetan jarri ziren Iruñeko Udalaren zerbitzuekin, irtenbide bat bilatze aldera, baina ez zuten lortu, ez baitzegoen jarduteko protokolorik. Azkenean, agenteek ordaindu zuten Atarrabiako hotel bateko gela bat, eta elkarte batekin jarri ziren harremanetan, gainerako kostuak ordain zitzaizten, agenteek erakundearen erantzunik jaso ez zutelako.

Gero, Cáritas fundazioak bere gain hartu zituen familia horren ostaturia eta arreta. Cáritas fundazioko zuzendariak haxe azaldu zuen: “Egoera hori ez da ezohikoa”; eta arazo larria dagoela “adingabeak beren kargura dituzten eta etxerik ez duten heldu berriko familiekin”.

Aurrekoa ikusita, Nafarroako Arartekoak erabaki zuen gai horri buruzko ofizio-jarduketa bat sustatzea Nafarroako Udalaren aurrean, zehazki, Eskubide Sozialetako, Ekonomia Sozialeko eta Enplegu Departamentuaren eta Barneko, Funtzio Publikoko eta Justiziako Departamentuaren aurrean. Xedea gai horren gaineko inguruabarrei, egindako kudeaketei eta hartutako neurriei buruzko txostena jasotzea zen, bai eta txosten horretan horrelako kasuetan erabiltzeko protokolo bat ote zegoen argitzea ere, eta, egonez gero, protokoloaren oinarritzko ezaugarrien deskribapena egitea eta protokoloaren ale bat txostenari eranstea.

Eskubide Sozialetako, Ekonomia Sozialeko eta Enplegu Departamentuak honako txosten hau egin zuen:

“Departamentu honetan ez da jakin inolako jarduketarik egin denik familia horri lotuta, ez baita jakinarazi adingabeen babesgabetasuneko nahiz arriskuko egoerarik; beraz, ezin da familiaren egoeraren baloraziorik egin.

Azaldutakoa bezalako kasuetan aplikatzeko protokolorik dagoen ala ez, ‘Nafarroan migrazio-politiken eta, zehazki, migratzaileen harrerarekin eta gizarteratzearekin zerikusia duten politiken plangintza, koordinazioa eta ebaluazioa’ egiteko eskumena duen administrazio-organoa Migrazio Politiken Zuzendaritza Nagusia da, Etxebizitza, Gazteria eta Migrazio Politiken Departamentuaren egitura organikoa ezartzen duen azaroaren 15eko 241/2023 Foru Dekretuaren 19. artikulua aplikatuta.

‘Kasu horretarako pentsatu diren neurriei buruzko txostena egiteari dagokionez, adierazi behar da gizarte-bazterketako egoeran edo arriskuan dauden pertsonen berehalako arreta ematea toki-erakundeei dagokiela, Toki Araubidearen Oinarriak arautzen dituen Legearen 26. artikuluekin eta Nafarroako oinarritzko gizarte-zerbitzuen eskumeneren geroagoko garapenarekin bat etorrira. Horrenbestez, kasu horretan egindako esku-hartzeari buruzko



informazio osagarria nahi izanez gero, Iruñeko Udalarri eskatu behar zaio, bera baita zerbitzuaren titularra”.

Bere aldetik, Barneko, Funtzio Publikoko eta Justiziako Departamentuak honako txosten hau igorri zuen:

“Nafarroako Arartekoaren eskaerari erantzuteko, eta dokumentazioa biltzeko lan egokiak egin ondoren, a) puntuan deskribatutakoari dagokionez, honako hau azaldu nahi dugu aipatzen den gaiaren inguruabarrei, egindako kudeaketei eta hartutako neurriei buruz:

Egintzen sekuentziari, Foruzaingoarekin harremanetan jarri ziren erakundeen zerrendari eta jasotako erantzunari dagokienez, esku hartu zuten agenteek ‘in situ’ egindako txostenaren eta Larrialdiak Kudeatzeko Sistemaren eta Babes Zibileko Zerbitzuaren ‘Txosten Bateratuaren — SOS Navarra eta AKZko aretoek partekatutako tresna bat da— bidez lortutako informazioan oinarrituta (bigarren txosten horretan Aginte eta Koordinazio Zentroko polizien jarduketak jasota daude), honako hau jakinarazi behar dugu:

Aginte eta Koordinazio Zentroaren jarduketei dagokienez, 24:08:10:559:7 Gertakariaren Identifikazio Zenbakia duen Txosten Bateratuan jasotako oharra egiteko orduak jasoko ditugu segidan. Ohar horiek telefono-kudeaketarekin batera egin ziren, baita kudeaketa egin aurretik eta ondoren ere.

2024ko abuztuaren 10eko 01:53an (larunbatean), Aginte eta Koordinazio Zentroak (aurrerantzean, AKZ) dei bat jaso zuen (...), eta solaskideak adierazi zuen (...) zela. Pertsona horrek adierazi zuen beste pertsona baten telefonoa zela, deia egin ahal izateko. Pertsona horrek jakinarazi zuen senarrarekin eta lau seme-alabekin zegoela, besteak beste, urtebeteko haurrarekin. Nafarroako autobus-geltokiaren inguruneetan zeuden, babesgabetasun-egoeran. Pertsona horrek jakinarazi zuen familiak Kolonbiatik ihes egin zuela senarrak heriotza-mehatxuak jasotzen zituelako, gerrillak bidalita. Madrilera heldu ziren, gero Bartzelonara eta, azkenean, Iruñera.

Deia egiten ari zen pertsonak ezin zuen deirik egin, baina deiak jasotzeko zenbaki bat eskuragarri zuen. Beraz, zenbaki hori hartu genuen geroago berriro harremanetan jartzeko aukera izateko.

Berehala, AKZko operadoreak Iruñeko Udaltzaingoaren Salari (aurrerantzean, CECOP) eman zion kasuaren berri. CECOPek adierazi zuen kontsulta bat egingo zutela. Gero, adierazi zuen Foruzaingoak ez zuela familia horri laguntzeko baliabiderik, Gipuzkoako etorbideko etxerik gabeko pertsonen laguntzeko zentroan ezin baitzaie harrera egin adingabeei. Bestalde, gai horiek kudeatzeko unitateak (UPAS izenekoak) ez zeukan zerbitzuko langilerik une horretan.

Segidan, Polizia Nazionalaren Kidegoko Salarekin harremanetan jarri ziren, errefuxiatuen asilo-eskaerei buruzko informazioa jasotzeko. Erantzuna izan zen une horietan ezin zutela eman informazio hori, eta hurrengo egunean atzeritartasun-taldearekin hitz egiteko gomendioa eman zuten.



02:15ean, Aginte eta Koordinazio Zentroak (AKZ) Z-3138 zenbakiko patruila bat abiatu zuen, zehazki, Nafarroako Foru Poliziako Herritarren Segurtasun Arloko Prebentzio eta Herritarren Arretarako Ataleko patruila. Agente horiek Iruñeko autobus-geltokira joan behar zuten, bertan babesgabetasun-egoerako familia bat omen zegoelako, jasotako informazioaren arabera.

Autobus-geltokitik kanpoaldera iritsita, NIP 987 eta 1128 polizia-agenteei familiako aitarekin hitz egin zuten. Familiako gainerako kideak ama eta lau seme-alabak ziren. Seme-alabek hamasei, hamalau eta zortzi urte zituzten, urtebeteko haurarekin batera. Lehenago AKZko langileari emandako informazioa zabaldu zuten: zergatik egin zuten ihes eta senarraren gaineko heriotza-mehatxuak. Berak kontatu zuenaren arabera, Kolonbiako gerrilak senarraren nagusia hil zuen diru kopuru bat ez ordaintzeagatik; eta senarrak autobus-enpresa berean lan egiten zuen, kudeatzaile lanak egiten, eta berak ere heriotza-mehatxuak jasotzen zituen. Hori dela eta, Kolonbiatik Espainiara ihes egitea erabaki zuen, herrikide baten erreferentzia onetan oinarrituta. Espainian egonda ezin izan ziren herrikide horrekin berriro harremanetan jarri, eta Iruñera heldu ziren. Familiak adierazi du gaur egun ez dutela jatekorik, aurrezkiak Kolonbiatik irteteko prozesuan gastatu zituztelako.

Z-3019 zenbakiko patruila ere hara joan zen. Hona hemen patruila horretako kideak: NIP 562 inspektoreordea (Herritarren Segurtasuneko gaueko txandan zegoen) eta NIP 1127 agentea. Berriro AKZri eskatu zioten familia horrek gaua emateko leku bat topatzeko. Izan ere, autobus-geltokiko baldintzak ez ziren egokiak bertan gaua emateko, kontuan hartuta familian adingabeak zeudela.

Egindako kudeaketak emaitzarik izan ez zuten, Iruñeko Foruzaingoaren CECOPi eskaera bera egin zioten berriro, baina erantzun bera jaso zuten.

Segidan, AKZko langileak harremanetan jarri ziren Iruñeko udal-aterpetxeko arduradunekin. Arduradun horiek jakinarazi zuten ezin zutela familia osoa hartu, ezin baitzuten adingaberik onartu. Kontsulta-kudeaketak egingo zituztela adierazi zuten.

AKZtik 02:31n SOS Navarra zentroko sala-buruari eman zioten aurreko egoeraren eta familiaren premien berri. Zentroak adierazi zuen ezin zutela egoera konpontzeko baliabiderik eman.

Berriro, 02:46an, AKZtik Burlatako Udaltzaingoarekin jarri ginen harremanetan baliabiderik gabeko familiari laguntzeko baliabideak emateko. Jakinarazi ziguten bale batzuk zeudela Burlatako hotelean ostatu hartzeko, baina kupoi horiek Iruñeko Udaltzaingoak kudeatzen zituela.

02:49an, AKZk egindako kontsulta erantzuteko asmoz, Iruñeko aterpetxetik, eta, kasuaren ezohiko inguruabarrak kontuan hartuta, kasuko arduradunek adierazi zuten bost ostaturekin hitz egin arren, ostatu horietan ez zutela familia hartzeko lekurik (hitzarmen bat dago bost ostatu horiekin).



02:58an SOS Navarra salaren harremana jasota dago. Larrialdi, Prebentzio eta Herritarren Babeserako Zerbitzuko zuzendariari informazio hori bidali zitzaion, eta adierazi zitzaion egoera horiei erantzuna emateko zerbitzu eskuduna Iruñeko Udala zela. Berrito saiatu zen AKZrekin eta CECOP salarekin harremanetan jartzen, baina arrakastarik gabe.

03:24an AKZko langileak Belosoko Adingabeen eta Harreraren Zentroarekin harremanetan jarri ziren, baina erantzun zioten haiek ezin zutela pertsona horiek hartu.

03:32an, babesgabetasun-egoeran zegoen familia horri ostatu bat aurkitzeko aukerak agortuta (azaldu bezala), polizia-patrullei eskatu zien autobus-geltokian leku seguru bat antolatzea, familiak gaua han eman ahal izateko. Polizia Kidego Nazionalako bulegoak ireki eta asilo-eskaera noiz izapidetu itxaroten ari ziren.

Geroago 04:00etan berrito hitz egin zen Belosoko Adingabeen eta Harreraren Zentroarekin, familiari harrera lortzen lagundu nahian. Zentroak jakinarazi zuen harremanetan jarriko zirela koordinatzailearekin, arreta behar zuen familia horri laguntzeko modurik zegoen aztertzeko.

04:26an oraindik ezinezkoa zen familiari aterperik ematea; beraz, familiarekin zeuden polizia-patrullek Atarrabiako hotelarekiko kudeaketak egin zituzten familiak bertan ostatu hartzeko. Polizia-agenteei beren gain hartu zuten kostua, eta familia polizia-ibilgailuetan eraman zuten hotel horretara, eta horren berri eman zioten AKZra.

Polizia-agente jarduleek behar bezalako gidalerroak eman zituzten asilo-eskaera eskatzeko. Horretarako, Polizia Kidego Nazionalako bulegoetara joan behar zuten. Hurrengo eguneko goizean, polizia-kidego horretan administrazio-izapide egokiak egin ondoren, Iruñeko Udaltzaingoa bulegoetara joateko esan zieten hurrengo egunetarako ostalua antolatzera, baina berrito ere arrakastarik gabe.

Aurreko paragrafoan azaldutakoa telefonoz berri jakinarazi ondoren, foruzain bat Caravana de la vida eta Cáritas elkarteekin harremanetan jarri zen, eta haiek beren gain hartu zituzten Kolonbiako familia horri ostatu emateko egindako gastuak.

Amaitzeko, eta Nafarroako Arartekoaren errekerimenduaren b) apartatuan Foruzaingoa dagokion zatiaren erantzuna argitzeko, adierazi nahi dugu ez dagoela egoera horietan jarduteko protokolorik, baina Aginte eta Koordinazio Zentroko polizia-agenteen gidalerroa argia dela: Iruñeko Aginte eta Koordinazio zentroari egoera horietako bakoitzaren berri ematea, haiek, eskuragarri dituzten baliabideen bitartez, egoera horiei erantzuna eman diezaieten”.

Iruñeko Udalak bi txosten bidali zituen horren eskudun diren arloetatik. Lehenik eta behin, Herritarren Segurtasun eta Bizikidetzaren Arlotik haxe adierazi zuten:

“2024ko abuztuaren 09ko gaueko txandan Foruzaingoko AKZtik laguntza eskatu zuten Foruzaingoa Iruñeko autobus-geltokian aurkitutako familia bati ostatu emateko. Foruzaingoa jakinarazi zitzaion kudeaketa horiek iragaitzazko bidarien aterpetxeren bitartez



egiten zirela, CECOPeko nagusiak 2024ko uztailaren 18ko instrukzioa interpretatu zuen moduaren arabera.

Geroago, 03:00etan gutxi gorabehera salako nagusiekin izandako elkarrizketa batean, Foruzaingoari proposatu zioten familia hori Udaltzaingoaren bulegoetara ekartzeko eta afaria emateko. Zer ordu zen kontuan hartuta, proposatu zioten familia hori beren bulegoetan geratzea, harik eta BPAS heldu eta haien egoera goizeko txandan kudeatu ahal izateko. AKZko nagusiaren esku zegoen erabaki hori hartzea.

Elkarrizketa hori izan ondoren, ez zen horri buruz gehiago hitz egin. 2024ko abuztuaren 10ean goizean Kolonbiako familia bat Iruñeko Udaltzaingora bertaratu zen. Familian hiru adingabe zeuden. Haiek adierazi zuten Kolonbiatik Madrilera helduak zirela. Han pertsona batek haien zain egon beharko zuela, baina pertsona hori ez zela agertu. Hori gertatu ondoren, Bartzelonara joan ziren, eta bertan egun batzuk eman zituzten. Gero Iruñera joan ziren. Familiak eskatu zuen Iruñean ostatu ematea. Iragaitzazko bidarien udal-aterpetxera joatea adierazi zitzairen, udalaren gizarte-zerbitzuek egoera hori protokoloaren arabera kudeatu dezaten. Hortik aurrera ez dakigu familia horrekin polizia-jarduketa gehiago egin den.

Nabarmentzekoa da asteburu horretan Udaltzaingoak babesgabetasun-egoerako hainbat pertsona bidali zituela iragaitzazko bidarien aterpetxera, eta hotel edota ostatu-kupoiak eman zirela, ezarritako irizpideei jarraituta”.

Gizarte Ekintza Arloak, bestalde, haxe jaso du txostenean:

“Nafarroako Arartekoak Iruñeko Udalari eskaera bat bidali zion familia bati arretarik ez emateari lotutako albiste baten gainean. Familia hori Iruñera heldu berria zen, eta familian adingabeak zeuden.

Albisteetan jakinarazten zen abuztuaren 9ko goizaldean Foruzaingoak arreta emana ziola familia bati, autobus-geltokian zegoelako. Albiste horretan azaltzen zuten polizia-agentek Iruñeko Udalaren gizarte-zerbitzuekin harremanetan jarri zirela, irtenbide bat aurkitze aldera, ez baitzegoen nola jardun jakiteko protokolo argirik.

Horrelako protokolorik ez zegoen, baina dokumentu batean jaso zituzten adingabeak dituzten familiei arreta emateko jarraibideak, familia horiek aterperik gabe kolean baldin badaude. Dokumentu hori Gizarte Ekintza Arloko zuzendariak eta Gizarte Babes eta Arretako Brigadako inspektore arduradunak (0027 zenbakiko agenteak) egin zuten 2024ko uztailaren 29ko aurrez aurreko bileran. ‘Atzeritik zuzenean heltzen diren eta adingabeak dituzten familiei’ buruzko atalean honako arreta-irizpide hau ezarrita dago: ‘Aterpetxetik autobus-txartel bat jasotzeko aukera eskaintzen da. Zein ordu den aintzat hartuta, autobusez joateko aukerarik ez badago, gaua non eman eskainiko zaie.”

Argitaratuta zegoen Iruñeko udalaren gizarte-zerbitzuekin harremanetan jarri zirela, baina ez dakigu norekin. Ez ziren harremanetan jarri Gizarte Ekintzako zuzendaritzarekin, Haurtzaro eta Familia Arloko arduradunarekin, ezta arlo horretan jarduten duen teknikariarekin ere.



Arloko zuzendaritzak, abuztuaren 12an, astelehenean, egoeraren berri izan zuenean, polizia-agenteeekin eta Cáritas elkartearekin hitz egin zuen, elkarte hori laguntza ematen ari zelako. Asmoa esku-hartze horretan laguntzeko modua jakitea zen. Lehenik eta behin, Gizarte Ekintza Arlotik familiari eskaini zioten On Egin udal-jantokira joateko aukera jatekoa aurkitzen laguntzeko.

Abuztuaren 19an familia lehenengo aldiz joan zen Gizarte Ekintzaren bulegoetara (Zapatari kalean dago). Kolonbiako elkarteko kide batek lagun egin zituen. Haurtzaro, Familia eta Emakume Arloko arduradunak beraiekin hitz egin zuen, eta familiak eskolaratzeari eta osasunari buruzko informazioa eskatu zien. Nazioarteko Babes Programari buruzko informazioa ere eman zitzaion, babes hori eskatzeko aukera azter zezaten.

Aste batzuk geroago, Cáritas elkarte Iruñeko Udalarekin harremanetan jarri zen, ostatu-kostua ezin baitzuen gehiago bere gain hartu, oso handia zelako. Irailaren 11tik aurrera, Iruñeko Udalak bere gain hartu zuen horren kostua, eta irailaren 23a arte ordaintzen jarraitu zuen. Egun horretan familiak Gurutze Gorriaren Nazioarteko Babesari lotutako presako baliabidea eskuratu zuen.

Bidalitako txosten horiek ikusita, Nafarroako Arartekoak honako gogoeta hauek egin zituen:

Gai hori Gizarte Zerbitzuei buruzko abenduaren 14ko 15/2006 Foru Legean ezarritakoarekin ere lotzen da. Lege horren helburuetako batzuk (2. artikuluan adierazita, besteak beste) pertsona guztien normalizazioa eta gizarteratzea sustatzea, bazterketa-egoerak prebenitzea eta artatzea eta oinarritzko baliabideen gabeziaren ondoriozko premiei erantzutea dira.

Foru-lege horretako 30. eta 31. artikuluetan oinarritzko gizarte-zerbitzuen funtzioei eta zerbitzu horietako programei erreferentzia egiten zaie, eta haietako batzuk harrera eta gizarte-orientazioa dira.

Iruñeko Udalak adierazi zuen bezala, egoera horretarako eta antzekoetarako, aukera dago gaua igarotzeko txartel bat eskuratzeko, Herritarren Segurtasuna eta Bizikidetzaren eta Gizarte Ekintza arloen artean adostutako dokumentu batean ezarritakoaren arabera.

Hala ere, lehen aipatu dugun jasotako informazioaren arabera, erakunde honek ondorioztatu du prestazio hori ez zela eman udal horri leporatutako arrazoiengatik.

Horri buruz adierazi behar dugu, bidalitako udal-txosten horretan azaltzen dela Foruzaingoaren eta Udaltzaingoaren arteko bigarren elkarrizketan eskaini zela familia "Udaltzaingoaren bulegoetara joatea eta han afaltzea, eta, kontuan hartuta zein ordu



zen, han itxarotea BPAS heldu arte, BPASeko arduradunek, goizeko txandan, sarrera-egoera kudeatuko zutelakoan”.

Horrenbestez, ondorioztatu zen, udalaren esku-hartzean ez zela eskaini udalak eskaintzen duen gaua emateko kupoia. Horregatik, Foruzaingoko agenteek esku hartu zuten, eta familiari ostatua ordaindu zioten.

Aurrekoa gorabehera, Iruñeko Udalak ostatu-kupoia kudeatzeko egin duen dokumentuaren edukia aztertuta, eta esku hartzen duten bi udal-arloek dokumentuan azaldu bezala, Nafarroako Arartekoak egokitzen jo zuen dokumentua aldatzea eta, honako irizpide honi dagokionez, indargabetzea:

“ATZERRITIK ZUZENEAN HELTZEN DIREN ETA ADINGABEAK DITUZTEN FAMILIAK:

(...)

Jakinaraztea Iruñeko Udalak ez duela laguntzarik emango.

(...)

“ESPAINIAREN BARNEKO LEKUALDAKETATIK HELTZEN DIREN ETA ADINGABEAK DITUZTEN FAMILIAK.

(...)

Jakinaraztea Iruñeko gizarte-zerbitzuek ez dietela laguntzarik emango, erroldatuta zeuden jatorrizko tokian izapidetu behar baitituzte balizko laguntza horiek. Ez dute Zapatarik kaleko 40. zenbakira joan behar, han ez badiete ezer izapidetuko”.

Erakunde honen ustez, informazio horiek ez ziren bidezkoak, eta ez ziren etortzen indarreko legeetan premiazko egoeretan arreta emateko ezarritako irizpideekin bat; are gutxiago, kontuan hartzen bada tartean adingabeak zeudela.

Horri dagokionez, egia da bizitoki-irizpidea (erroldatzearen bitartez egiaztatua) garrantzitsua izan daitekeela prestazio publiko batzuk jasotzeko; baina, era berean, egia da irizpide hori ez dela erabakigarria, inguruabarren arabera.

Horri lotuta, aipatzekoa da Gizarte Zerbitzuei buruzko Foru Legearen 4.4 artikuluan aurreikusitakoa. Artikulu horretan, irizpide orokorrak ezarri ondoren (horien barruan aipatzen da bizitoki-inguruabarra), honako hau ezartzen da gizarte-zerbitzuen hartzaileei dagokienez:

“Edonola ere, Nafarroan indigentzia eta premia pertsonal, familiar edo sozialean dauden pertsonen gizarte-zerbitzuen sistemako prestazioak eskuratu ahal izango



dituzte, egoera horri arreta emateko. Egoera gizarte-zerbitzuetako profesionalen baloratuko dute, larritasun, eskastasun eta premiaren arabera.”

Atzerriarrek Espainian dituzten eskubide eta askatasunei eta haien gizarteratzeari buruzko urtarilaren 11ko 4/2000 Lege Organikoak, bestalde, 14.3 artikuluan honako hau jasotzen du: *“Atzerriarrek, edozein administrazio-egoeratan daudela ere, oinarritzko gizarte-zerbitzu eta -prestazioetarako eskubidea dute”*.

Bestalde, haurrak eta nerabeak zaintzeko eta babesteko eta haien familiak, eskubideak eta berdintasuna sustatzeko maiatzaren 11ko 12/2022 Foru Legearen 3. artikulua adingabearen interes gorenaren printzipioa jasotzen du, honela adierazita:

“Adingabe orok du eskubidea bere interes gorena baloratu eta lehenets dadin hari dagozkion ekintza eta erabaki guztietan, hala esparru publikoan nola pribatuan, bai eta interes goren horren interpretazioa eta aplikazioa kasu guztietan egin daitezkeen kontuan hartuz eta aztertuz adingabeen babes juridikoari buruzko estatuko araudian ezarritako irizpide orokorrak eta Nazio Batuen Biltzar Nagusiak 1989ko azaroaren 20an onartutako Haurren Eskubideei buruzko Konbentzioan aurreikusitakoa; horrekin batera, desgaitasuna duten adingabeen kasuan, aintzat hartuko da 2006ko abenduaren 13an onartutako Desgaitasuna dutenen eskubideei buruzko Konbentzioan aurreikusitakoa”.

Erakunde honen ustez, baliteke irizpide horren eraginkortasuna bateragarria ez izatea udal-dokumentuan jasotzen den informazioarekin.

Erakunde honek arrazoizkotzat jo zuen Iruñera heltzen diren pertsonen eskuragarri dituzten gizarte-eskubideen eta horretarako indarreko legeetan, udal arauetan ere, eskatzen diren eskakizunen gaineko informazioa jasotzea; baina aipatutako informazioa, zeinaren bidez agerian uzten baita egoera horretako familiek ezin dutela laguntzarik jaso, eta ez zaiela laguntza horiek izapidetuko, ez da egokia, eta, ziurrenik, ez da errealitatera egokitzen; beraz, erakunde honen iritziz, kendu egin beharko litzateke.

Horren guztiaren ondorioz, erakunde honek erabaki zuen honako gomendio hauek egitea Iruñeko Udalari:

“a) Iruñeko Udalari gomendatzea horrelako egoeretan (familia heldu berria izatea, adingabeak izatea eta ostaturik ez izatea) dauden pertsonak zaintzea, eta, behintzat, udal-kudeaketaren gaineko irizpideei ezarritako gaua emateko kupoia ematea.

b) Iruñeko Udalari gomendatzea interesdunei laguntzarik ez ematearen eta hori jakinaraztearen gaineko informazio hori ez helaraztea eta indargabetzea”.



Iruñeko Udalak idazki bat bidali zuen, eta adierazi zuen lehen gomendioa onartzen zuela, eta zainduko zuela etxerik gabeko familien udal-kudeaketa, eta hotel- edo ostatu-kupoiak emango zituela, edo horretarako ezarrita dauden udal-etxebizitzak eskainiko zituela. Era berean, udalak jakinarazi zuen udal-etxebizitza batzuk xede horretarako antolatuta zituela, etxerik gabeko 10 familiari aldi berean ostatu eman ahal izateko, familia horiei laguntzeko langile-taldea handitu ondoren.

Bigarren gomendioari dagokionez, hau da, irizpideak aldatzeari dagokionez, udalak adierazi zuen Nafarroako Arartekoak gomendioa eman baino lehen jada aldatuta zegoela atzeritar familiei buruzko zatia, eta honela idatzita zegoela:

“ATZERRITIK ZUZENEAN HELTZEN DIREN ETA ADINGABEAK DITUZTEN FAMILIAK:

‘Aterpetxetik autobus-txartel bat jasotzeko aukera eskaintzen da, jotzen baita Iruña ibilbidearen tarteko geltokia dela.

Orduaren arabera, autobusez joateko aukerarik ez badago, gaua non eman eskainiko zaie. Aterpetxera autobus-txartela hartzera joan eta hurrengo egunean, aterpetxeko gizarte-langileak, Zapatari kaleko arduradunekin koordinatuta, egoera baloratuko du, baldin eta urtean jada erabili badute eta, hartara, ez badagokie, edo helmuga ohikoa baino urrunago badago.

Beste helmuga batera joan nahi ez dutenean, kasu horietako bakoitza aztertuko da Zapatari kaleko zentroan, eta ostatu emango zaie arreta eman ahal izan arte”.

Horrez gain, Iruñeko Udalak haxe ere adierazi zuen:

“Bigarren zatia dagokionez, Arartekoaren gomendioa onartu egin da, eta hotel- eta ostatu-kupoiak kudeatzeko irizpideei buruzko barne-dokumentua aldatu da. Aldatu dugu Iruñeko gizarte-zerbitzuek ez dietela laguntzarik emango Espainiaren barneko mugimenduetatik etortzen diren familiei. Honela idatzita geratu da:

“ESPAINIAREN BARNEKO LEKUALDAKETATIK HELTZEN DIREN ETA ADINGABEAK DITUZTEN FAMILIAK.

Gizarte-zerbitzuek ematen dituzten baliabide edota laguntza egonkorrei dagokienez, jakinaraztea laguntza horiek erroldatze-lekuaren arabera direla, eta Iruñean laguntza zehatzak eta salbuespenezkoak daudela iragaitzazko pertsonentzat (Trinitarios aterpetxeko ibiltarien programa).

Ez dira bidaliko Zapatari kaleko 40. zenbakira.

Ordua zein den, egun horretan bidaiatu ezin badute, gaua pasatzeko modua emango diegu, eta hurrengo egunean aterpetxera joango dira bidaia-txartela hartzera. Aterpetxeko gizarte-langileak, Zapatari kaleko arduradunekin koordinatuta, egoera baloratuko du, baldin eta



urtean jada erabili badute eta, hartara, ez badagokie, edo helmuga ohikoa baino urrunago badago”.

Gidalerro horiek ez dituen barne-irizpideei buruzko dokumentu eguneratua bidali dugu, eta lan horren ardura duten langileei ere aldaketaren berri emango zaie”.

Erantzuna aintzat hartuta, Nafarroako Arartekoak onartutzat jo zituen gomendioak, eta bukatutzat eman zituen jarduketak.

6.2.17. Etxebizitzak alokairu-poltsan sartzeko eskakizunak.

Arloa: Etxebizitza.

Administrazio hartzailea: Etxebizitzako, Gazteriako eta Migrazio Politiketako Departamentua.

Ettxerik gabeko edo etxebizitza bat eskuratzeko zailtasun larriak dituzten pertsonen arreta ematen dieten gizarte-erakundeekin egindako hainbat topaketatan agerian geratu zen baldintza batzuk neurritz kanpokoak edo oso zorrotzak direla alokairu-poltsan etxebizitzak sartzeko onartzeko.

Adibide moduan, Arartekoari honako kasu hauek azaldu zizkieten: ez da onartzen etxebizitza bat jasotzea eta alokairu-poltsan sartzeko igogailurik ez izateagatik, berokuntza elektrikoko sistema bat edukitzeagatik edo, are gehiago, etxebizitzaren zorua ohikoena ez den material batez egina ez izateagatik. Beraz, adierazi zuten etxebizitza horiek ez direla onartzen, nahiz eta bizigarriak izan eta legezko parametroekin eta ohiko gizarte-erabilerekin bat etorri.

Aipatu zutenez, kontuan hartuta pertsona askoren beharrei erantzuteko etxebizitza premia larria dagoela, aipatutako eskakizunak edo baldintzak neurritz kanpokoak izan daitezke.

Nasuvinsa-ren webgunean informazioa argitaratu dute alokairu-poltsari buruz; zehazki, poltsa horri lagatzeko etxebizitzek bete behar duten egoerari buruzko dokumentu bat zegoen, zenbait betekizun edo baldintza tekniko ezarrita (hormak eta sabaiak, zoladurak, aireztapen-saretak, berogailuak, arotzeria, irisgarritasuna, eta abar). Eskakizun horiek, beraz, etxebizitza lagatzeko baldintzak dira, eta lagapena mugatu edo oztopatu dezakete. Gainera, bizigarritasun-zedula edukitzea eskatzeaz gain, eskakizun horiek ere eskatzen dira. Zedula hori dokumentuaren hasierako zatian aipatzen da (“Eskakizunak”).



Informazio hori kontuan hartuta, Nafarroako Arartekoak egokitzen jo zuen Etxebizitzako, Gazteriako eta Migrazio Politiketako Departamentuari informazioa eskatzea etxebizitzak alokairu-poltsan onartzeko eskatzen ziren baldintza edo betekizun teknikoei buruz, eta, bereziki, horien arrazoiei buruz (noiz ezarri ziren egiaztatzeko dokumentuak edo antzekoak). Era berean, Arartekoak eskatu zuen departamentu horrek informazio hau ere ematea: aurreikusita ote zegoen etxebizitzaren eskuragarritasun handiagoa bide horretatik bultzatzeko neurriak hartzea; eta, hala izanez gero, neurri horiek eta haien oinarriak azaltzea, labur-labur azalduta ere. Halaber, jarduketaren xedeari buruzko gainerako gogoetak ere egitea, egoki irizten bazieten.

Etxebizitzako, Gazteriako eta Migrazio Politiketako Departamentuak txosten hau bidali zuen:

“Etxebizitza erabilien alokairu-programan (Alokairu Poltsan) etxebizitza lortu nahi dira, etxebizitza arrunt bat eskuratzeko zailtasunak dituzten familiei etxebizitza horiek alokairuan eskaintzeko, pertsona horiek etxebizitza duin eta egokia izatea bermatze aldera.

Sociedad Pública Navarra de Suelo y Vivienda, S.A. (NASUVINSA) sozietatea arduratzen da etxebizitza erabilien alokairu-programa kudeatzeaz, Etxebizitzako, Gazteriako eta Migrazio Politiketako Departamentuak egindako enkarguarekin bat etorrira.

Programa horretan etxebizitzak onartzeko eskakizunei dagokienez, enkarguaren arabera arrazoitu dira, eta honako hauek dira printzipio gidariak:

- *Kautela: alokatzeko moduko ezaugarriak dituzten etxebizitzak soilik programan onartzea; eta beste batzuk ez onartzea, bideragarria ez izateagatik.*
- *Etxebizitza ez onartzea, baldin eta, etxebizitzaren egoera zein den, etxebizitza jabeari itzultzean, NASUVINSA sozietateari zama ekonomikoa ekarri ahal badio.*
- *Etxebizitzarik ez onartzea, baldin eta errentarien segurtasuna edota osasungarritasuna arriskuan jarri ahal badituzte.*

Etxebizitza erabilien alokairu-programa garatzeko enkarguaren klausula arautzaileen agirian haxe ezartzen da: ‘Higiezina jabeen poltsan sartzeko onartzeko edo baztertzeko, kontuan hartuko dira kanpoko berokuntza eta arotzeria mota, igogailurik dagoen ala ez, eta etxebizitzaren eta eraikinaren eremu komunaren egoera eta kontserbazioa’.

Era berean, haxe ere jasota dago: ‘Etxebizitza egoera onean itzuliko da, alokatuta egon den okupazio normal baten ondoren’. Horren harira, egoera onean ez dagoen etxebizitza bat onartzen bada, zenbait urtetan alokatuta egon ondoren etxebizitza itzuli behar denean, zegoen baino egoera hobean itzuli beharko da alokairu-poltsara.

Honako URL honetan jaso dira gaur egun Alokairu Poltsan etxebizitza bat sartzeko onartzeko eskatzen diren eskakizunak:



https://www.nasuvinsa.es/sites/default/files/assets/files/Alquiler/Bolsa/240624_Informaci%C3%B3n%20Propietarios%20Bolsa%20Alquiler%20ENERO.pdf

Alokairu-poltsaren programan sartzen diren etxebizitzak helburua pertsona fisikoen ohiko bizileku iraunkorra izatea da; beraz, egiten diren alokairu-kontratuek zazpi urteko iraupena dute, eta kasu gehienetan alokairu-kontratu berriak egiten dira pertsona berberekin edo desberdinekin. Hortaz, zenbait betekizun tekniko ezarrita, etxebizitzak bizigarritasun-baldintza ezin hobeetan daudela berma daiteke, dagokion mantentze-lana egin ondoren, ahalik eta epe laburrenean berriro alokatu ahal izateko.

Nafarroako Ararteko txit gorenak aipatu dituen etxebizitzak Alokairu Poltsan ez onartzeko adibideei dagokienez, eta eskakizunak neurritz kanpokoak edo oso zorrotzak izateari dagokienez, hauxe adierazi nahi dugu:

a) Bizigarritasun-zedula. Nafarroan etxebizitza izateko eskubideari buruzko maiatzaren 10eko 10/2010 Foru Legearen 13.3.b) artikuluan eta Etxebizitzaren arloko jarduketa babesgarriak arautzen dituen irailaren 18ko 61/2013 Foru Dekretuaren 77.1.a) artikuluan jasotzen da bizigarritasun-zedula eduki behar dela etxebizitza bat alokairuko poltsan sartu ahal izateko. Eskakizun horren bidez bermatzen da poltsaren parte den eta ondoren alokairuan emango den etxebizitza orok gutxieneko bizigarritasun-baldintzak izango dituela, etxebizitza duina eta egokia izan dadin.

b) Igogailua. Etxebizitzek poltsan sartzeko bete behar dituzten eskakizun teknikoak biltzen dituen dokumentuaren "Irisgarritasun" atalean ezarrita dago "lehentasuna emango zaiela igogailua duten etxebizitzei". Alderdi hori NASUVINSARI egindako enkarguaren klausula arautzaileen agiriko 1. eranskineko 7. puntuan jasota dago («Enkargua garatzeko jarraibideak»). Bertan zehazten da etxebizitzek "ahal dela, igogailua izan beharko dutela".

Horrenbestez, etxebizitzek ez dute nahitaez igogailua eduki behar Alokairu Poltsan sartzeko, baina lehentasuna izango dute, igogailua edukiz gero. Hala eta guztiz ere, etxebizitza batek gainerako eskakizun teknikoak betetzen baditu, eta udalerri horretan etxebizitza-eskaera badago, etxebizitza hori Alokairu Poltsan sartuko da igogailua eduki ez arren.

c) Berokuntza elektrikoko sistema. Etxebizitzak alokairu-poltsan sartzeko eskatzen diren baldintza teknikoetan azaltzen den bezala, berokuntza elektrikoa duten etxebizitzak onartzen dira, baldin eta kontratatu behar den potentzia ohiko etxe-sistema baten potentziaren antzekoa bada, horrela, gastu elektrikoak ez du ezohiko eraginik izango errentariaren fakturan.

Horri dagokienez, adierazi egin behar da gertatu egin dela errentariak, dirua aurrezte aldera, berokuntza-sistema erabili ez izana, eta, horren ondorioz, etxebizitza kaltetzea kondentsazioaren ondoriozko hezetasuna metatu baitzen geletako sabaian, zoruan eta hormetan. Beraz, aurrekoak etxebizitzaren mantentze-kostu handiagoa eragiten du.



d) Zoladura. Erraz garbitzeko zoladura guztiak onartzen dira, baita binilozko zoladurak ere, baldin eta egiaztatzen bada, mantentze-lan egokiak eginda, denboran irauteko arazorik izango ez dutela eta jabeek egoera onean itzuli ahal izango zaizkiela.

Azkenean, Arartekoak idazkian galdetzen zuen aurreikusita ote zegoen etxebizitza eskuragarri gehiago izateko aukera bide horretatik bultzatzeko; eta, hala izanez gero, neurri horiek eta haien oinarriak azaltzea, labur-labur azalduta ere. Horri dagokionez, jakinarazi behar da NASUVINSA sozietateak, erabilitako etxebizitzak alokatzeko programa garatzeko enkarguaren bidez, etxebizitzaren berrikuspenetan sustatzen duela etxebizitza bakoitzaren etengabeko hobekuntza, betiere kontuan hartuta herritarren ohiko bizileku iraunkorra dela, eta bizigarritasun-baldintzak egokiak izatea.

Nafarroako Arartekoaren ustez, gai hori bat etortzen da Nafarroan Etxebizitza Izateko Eskubideari buruzko Foru Legearen 13. artikuluan ezarritakoarekin, martxoaren 4ko 5/2020 Foru Legeak emandako idazketaren arabera, eta egokitzen jo zuen honako gogoeta hauek egitea:

Manu hori “*hutsik dauden etxebizitzak alokatzeko bitartekaritza publikoko programa: alokairu-poltsa*”ri buruzkoa da. Printzipio orokor gisa, bertan ezartzen da Nafarroako administrazio publikoek etxebizitza hutsen alokairua sustatuko dutela.

Esku artean dugun gaiaren harira, manuaren hirugarren atalean haxe ezartzen da: “*Kudeaketa erregelamendu bidez zehazten diren baldintzen eta artikuluen honetan ezarritakoaren arabera egingo da:*

(...)

b) *Alokairu-poltsan sartu ahal izango dira bizigarritasun-zedula duten etxebizitza erabiliak, baldin eta instalazio elektriko eguneratua badute, eta gainerako instalazioak eta kontserbazio-egoera berehala alokatzeko moduan badaude. Azken baldintza hori salbuetsi ahal izango da etxebizitzaren jabearen inguruabar pertsonalak edo higiezinaren merkatuaren helburuak nolakoak diren”.*

Azken apartatu horretatik ondorioztatzen da betekizun orokor hauek bete behar direla:

a) Etxebizitzek bizigarritasun-zedula izatea; b) Instalazio elektriko eguneratua izatea; c) Gainerako instalazioak eta haien kontserbazio-egoera berehala alokairuan jartzeko moduan egotea.

Horrez gain, ezarrita dago azken baldintza hori salbuetsi ahal izango dela etxebizitzaren jabearen inguruabar pertsonalak edo higiezinaren merkatuaren helburuak nolakoak diren. Salbuespen horrek nolabaiteko malgutasuna aplikatzeko borondatea adierazten du, eta



malgutasun horrek babestu behar diren eskubide eta interes guztiak sustatzen lagun dezake, batez ere, etxebizitza duin bat eskuratzeko eskubidea.

Hori dela eta, erakunde honek ez du zalantzan jartzen bizigarritasun-zedula izateko eskakizuna. Foru legean berariaz hala aurreikusita dagoela alde batera utzita, martxoaren 22ko 42/2004 Foru Dekretuak, Nafarroako Foru Komunitateko etxebizitzaren gutxieneko bizigarritasun baldintzak arautzen dituenak, baimen hori lotzen die *"Nafarroako etxebizitza orok pertsonen ohiko bizitoki gisa okupatzeko bete behar dituen gutxieneko bizigarritasun-baldintzei"*.

Hala ere, baldintza hori alde batera utzita, Arartekoak uste du, webgunean agertzen denaren arabera, eskatzen diren betekizunen zati batek lege aurreikusitakoa gainditzen duela (instalazio elektrikoaren eguneratzea eta alokairuan jartzeko baldintza egokiak): esaterako, moketa-zoruak ez onartzea, aluminiokoak edo PVCkoak ez diren pertsianak ez onartzea, zorutik sabairako alikatatuak sukaldean eta bainugelan eduki behar izatea, igogailua eduki behar izatea, eta abar.

Dakigunaren arabera, iragarritako betekizunak zorrotz aplikatuz gero, programatik kanpo gera liteke merkatuan alokatzeko modukoak diren eta, gainera, lege ezarritako baldintzak betetzen dituzten etxebizitzaren kopuru handia.

Hori guztia ikusita, honako gomendio hau egin zuen Nafarroako Arartekoak:

"Etxebizitzako, Gazteriako eta Migrazio Politiketako Departamentuari gomendatzea etxebizitzak alokairu-poltsara sartzeko eskatzen diren baldintzak berrikustea eta malgutzat hartzea, arrazoizko prezioan alokairu-eskariari erantzuteko gai diren etxebizitzak gehiago eduki ahal izateko"

Etxebizitza, Gazteria eta Migrazio Politiketako Departamentuak txosten bat egin zuen egindako gomendioari erantzuteko. Txosten horretan adierazi zuen onartu egiten zela iradokizuna, eta adierazi zuen departamentuaren asmoa etxebizitzak Alokatzeko Poltsa programan sartzeko eskatzen diren egungo baldintzak berrikustea eta baldintza horiek hain murriztaileak ez izateko aukera baloratzea.

Erantzun hori ikusita, Nafarroako Arartekoak onartutzat jo zuen egindako gomendioa, eta bukatutzat jo zituen jarduketak.

6.2.18. Lekarozen oinezkoentzako pasagunerik ez izatea.

Arloa: Trafikoa eta bide-segurtasuna.



Administrazio hartzailea: Lurralde Kohesiorako Departamentua.

N-121-B errepidea Lekaroz herritik igarotzen den tarteko konfigurazioa zela-eta, herrian zegoen desadostasuna prentsa-ohar batean argitaratu zen 2024ko urrian; zehazki, herritarrak ez daude ados errepideak herrigunea eta hilerria zatitzeagatik eta oinezkoen pasabiderik ez egoteagatik.

Aipatu zuten protesta egiteko elkarretaratze bat deitu zutela eta baieztatu zuten 2021ean zebra-bide bat kendu zutela.

Azaldu zuten Arraiozen eta Elbeteren arteko saihesbideak, Dantxarineako mugan bukatzen den trazadura barne, Lekarozko herrigunea eta hilerria bereizten dituela. Halaber, errepideak oztopatu egiten du antzinako Kaputxinoen eskolaren orubean kokatuta dagoen campusera oinez joan ahal izatea. Baieztatu zuten 2012ko ekainean, saihesbidea inauguratu zutenean, galtzadaren albo biak lotzeko zebra-bidea egon arren, 2021ean kendu egin zutela.

Aurreko horretan sakonduz, udalerriko zinpeko alkateak baieztatutakoa jaso zen; hau da, Elizondoko saihesbidearen proiektuan aurreikusita zegoela Lekarozko biribilgunean oinezkoen pasabide bat egongo zela eta trazadura berrian galipot-geruza zabaltzeko eta gero, “oinezkoen pasabidea margotu zela nolabaiteko irtenbide gisa”. Hala eta guztiz ere, geroago kendu egin zuten eta nahiz eta ordutik hiru urte igaro izan eta “epe motzean beste irtenbideren bat bilatuko zutela” jakinarazi, ez zen ezer egin. Argitaratutakoarekin bat etorrita, gabezia arriskutsua da oinezkoentzat (“askotan ikusten dira oinezkoak bidea gurutzatzen”, eta “egoera oso arriskutsua da”).

Aurrekoa ikusita, Nafarroako Arartekoak egokitzen jo zuen ofizio-jarduketa bat egitea eta Lurralde Kohesiorako Departamentuari eskatzea horri buruzko informazioa ematea. Zehazki, eta jarduketaren xedeari buruz egokitzen jotzen ziren gainerako gogoetak alde batera utzi gabe, komeni zen informazioa ematea aipatutako lekuan segurtasuna bermatzeko hartu diren edo hartuko diren neurriak buruz.

Gainera, Arartekoak egokitzen jo zuen Lekarozko zinpeko alkatetzari ofiziozko jardunaren hasieraren berri ematea, eta hilabeteko epea eman zion, egoki iritziz gero, txosten bat bidaltzeko eta bertan jasotzeko prentsan argitaratutakoari buruzko edozein gogoeta edo batzarrak horri buruz duen iritzia.

Lurralde Kohesiorako Departamentuak honako txosten hau igorri zuen:

“Oinezkoen pasabidea kentzeari dagokionez (behin-behineko irtenbidea), araudiak hauxe dio:



- 8.1 Araua. Errepideen Instrukzioa. "Seinale bertikalak"

- 9.8.2 Lehentasunarekin. Lehentasuna duen oinezkoen pasabide bat ezartzeko, honako baldintza hauek bete behar dira:

- Pasabidea herri batean kokatuta egotea.

- 8.1 "Seinale bertikalak" araudi berriaren zirriborroa. "[...] Halaber, ezinbestekoa da hurbiltzen diren gidariek nahikoa ikusgarritasun izatea, horrela, aurreikusi dezaten ea oinezkoen batek galtzada gurutzatu nahi duen eta, orduan, martxa geratu beharko dute".

- Zebra-bide Goratuen 787/2001 Foru Aginduaren (beharrezkoak diren inguru seguruaren inguruko ideia bat ematen du) 3. artikulua hau dio:

- 3. artikulua. Baztertutako tarteak: Zebra-bide goratuak ezingo dira kasu hauetan instalatu:

- Zeharbidetzat hartu ez diren errepide sareko tarteetan.

- 66/2024 Foru Aginduak "mandobizkar" erako abiadura murriztaileei buruz salbuespen bera jasotzen du zeharbidetzat jotzen ez diren tarteetarako.

Aurreko guztiaren arabera, zeharbideetatik kanpo oinezkoen pasabidea jartzea (araudian baimendu gabe egoteaz gain) ez da segurua oinezkoek gurutzatzeko eta segurtasun-sentsazio faltsua sortzen du. Bakar-bakarrik igarotzeko lehentasuna ezartzen du, eta zerbait gertatuz gero, horren arabera agintzen da erantzukizuna.

Gainera, hirikoa ez den eremutik kanpo jartzen direnean are arriskutsuagoak dira. Izan ere, gidariek ez dute arreta eta abiadura egokitzea behartzen duten hiriko erreferentziarik izaten.

Beste alde batetik, biribilgune-zona bat da eta biraketak direla-eta ezin da aurreikusi zer den alboetan gertatzen ari dena, horrela, jakiteko ea inguruan oinezkorik ote dagoen. Gainera, biribilgune baten barnean gidatzeko beharrezkoa den arreta dela-eta, irteerak ez dira egokiak oinezkoen pasabide bat jartzeko. Are gehiago, urteak dira hirietan oinezkoen pasabideak biribilguneetatik eta bidegurutzeetatik urruntzen ari direla.

Egungo araudiarekin egin daitekeen gauza bakarra da P-20 "Oinezkoak" arrisku-seinalea jartzea. Horrek gidariei jakinarazten die oinezkoak egon daitezkeela eta, gainera, oinezkoek lehentasunik ez dutenez, segurua ez den leku batetik gurutzatzean arreta gehiagorekin jardun behar dute. Horixe egin zen margotutako oinezkoen pasabidea kendu zutenean.

Lurralde Kohesiorako Departamentuak "Oinezkoen pasabidea eraikitzea N-121-B errepideko 48+200 kilometro-puntuan, Baztanen" proiektua onetsi zuen. Oinezkoen pasabide bat da eta, horrela, herriko bizilagunek eta paseatzaileek saihezbidea gurutzatu dezakete Lekarozko campusera edo hilerria joateko.

Proiektuaren helburua N-121-B errepidearen gainean pasabide bat eraikitzea eta sarbideak egokitzea da, bai oinezkoentzat, bai txirrindularientzat.



Obra aurrekontu-eskuragarritasunaren menpe dago”.

Nafarroako Arartekoak Lekarozko zinpeko alkateari, egokitzen hartutakoa alegatu edo adieraz zezan. Alegazioen idazkiaren bitartez, zinpeko alkatetzak berretsi zuen oinezkoen segurtasuna bermatzeko neurriak hartu beharra.

Jasotako informazioa ikusita, Nafarroako Arartekoak honako gogoeta hauek egin zituen:

Erakunde honek aitortzen du errepideen erabiltzaile guztien eskubideak bermatzen dituzten segurtasun-neurri zehatzak egituratzen direnean badagoela nolabaiteko hautemate edo balorazio marjina bat eta, batzuetan kasu bakoitzaren inguruabarren arabera diskrezionalitate-marjina ere bai, eta, horregatik, irtenbide ezberdinak izan daitezke baliozkoak parametro juridikoekin.

Aurrekoa gorabehera, hizpide dugun kontuan ondorioztatu denez, Lekarozko herriaren eta errepidearen konfigurazioa dela-eta, beharrezkoa da irtenbideren bat ezartzea, oinezkoen errepidea segurtasunez gurutzatzeko aukera izan dezaten.

Horrekin lotuta, oinezkoen pasabide arruntaz (ondorioztatu da iraganean egon zela), gidariei oinezkoak egon daitezkeela jakinarazteaz, eta Lurralde Kohesiorako Departamentuaren txostenean aipatutako pasabideaz gain, Lekarozko alkateak esan zuen oinezkoen eskatzen dutenean trafikoa arautzen duen semaforoa jar daitezkeela.

Erakunde honek ezin du erabaki zen neurri ezarri behar den, baina uste du beharrezkoa dela oinezkoen segurtasuna hobetzeko irtenbideren bat ezartzea.

Horregatik, erakunde honek beharrezkotzat jo zuen honako iradokizun hau egitea:

“Lurralde Kohesiorako Departamentuari iradokitzea Lekarozko herriko ordezkariekin batera neurriren bat aztertu eta ezar dadila, horrela, bizilagunek aipatu duten eta herrigunea beste zona batzuetatik bereizten duen errepidetik segurtasunez igaro ahal izateko”.

Txosten hau ixteko datan ez da jaso erantzunik egindako gomendioari buruz.

6.2.19. Elikagai-laguntza jasotzeko programaren sistemaren aldaketa.

Arloa: Gizarte-ongizatea.

Administrazio hartzailea: Eskubide Sozialetako, Ekonomia Sozialeko eta Enpleguako Departamentua.



2024an albisteak argitaratu ziren elikagai-laguntza jasotzeko programaren sistemaren aldaketari buruz. Azaldu bezala, Elikagai Bankuak laguntzaren kudeatzailea izateari utzi behar zion, eta laguntza supermerkatuan erabiltzeko zorro-txartel bidez kudeatzen hasiko zen.

Argitalpenean, oro har, sistema berriaren funtzionamenduari buruzko informazioa ematen zen. Nafarroako Elikagai Bankuko arduradunak esandakoa ere jasota zegoen, eta sor zitezkeen zenbait arazo aipatzen ziren.

Batetik, aipatzen zen jende gutxiagori laguntzeko aukera egongo zela eta janari gutxiago egongo zela. Horren harira, azaltzen zen Elikagai Bankuaren erosketak handizka egiten zirela; beraz, banaketa-azaleretan baino prezio hobeak lortzen zela, eta horrek, azkenean, onuradunei elikagai gehiago helarazteko aukera ematen zuela.

Bestetik, supermerkatuak ez dituzten herri txikietan bizi diren pertsonen arazoak ere aipatzen ziren. Adierazitakoaren arabera, pertsona horiek bidaiatu beharko lukete elikadura-laguntza lortzeko. Lehenago, ordea, Elikagai Bankuaren banaketa-sarea izanda, ez zen halakorik gertatzen.

Horrez gain, salatzen zen zaila zela pertsona bera aldi berean txartelaren onuraduna eta Elikagai Bankuaren erabiltzailea izatea saihestea, eta bikoiztasun hori bidegabekoa izan zitekeela, eta, besteak beste, oztopo izan zitekeela beste pertsona batzuei laguntzeko. Horri buruz, adierazi zuten Elikagai Bankuak eskatu zuela gizarte-zerbitzuek zerbitzutik bazter ditzatela txartel hori eskuratzen zutenak, baina kudeaketa zaila izaten ari zela eta bikoiztasunak zeudela.

Hori ikusita, Arartekoak egokitzen jo zuen ofizio-jarduketa bat egiten hastea, eta Eskubide Sozialetako, Ekonomia Sozialeko eta Enpleguko Departamentuari horri buruzko txostena eskatzea.

Gai horri buruz egoki iritzitako gogoekin batera, Nafarroako Arartekoak honako informazio hau eskatu zuen:

- a) Nafarroako Foru Komunitateko administrazioak sistemaren aldaketan parte hartu zuen; eta, hala izan bazen, zer irizten dioten gai horri.
- b) Erabakia hartzeko prozesuan, kontsulta egin zitzaizkion Nafarroan bazterkeria-egoeran dauden pertsonen arreta eta elikagaiak emateko jarduten duten gizarte-entitateei (Elikagai Bankuari edo beste batzuei).



c) Aurreko atalean aipatzen ziren arazo espezifikoak eta, hala badagokio, horiek konpontzeko edo arintzeko neurriak aurreikusita ote zeuden edo hartuko ziren.

Erantzuna emateko, Eskubide Sozialetako, Ekonomia Sozialeko eta Enpleguko Departamentuak honako txosten hau egin zuten:

“Nafarroako Foru Komunitateko Administrazioak sistema aldatzeko erabakian parte hartu duen eta zer iritzi dion galderari dagokionez, adierazi behar da programaren zati bat Gizarte Eskubideetako Ministerioak eta 2030 Agendak definitu dutela 2022tik. Garai hartan Ministerioak erkidego bakoitzari galdetu zion zertarako erabili nahi zuen Oinarrizko Laguntza Materialeko Programa. Autonomia-erkidego guztiek erabaki zuten elikagaiak banatzea, gure erkidegoak izan ezik, eta funts horiek etxegabetasun-egoeran dauden pertsonen oinarrizko premiak betetzeko erabiltzea proposatu zuen. Hala ere, azkenean, Ministerioak, Europako Gizarte Funtsaren Administrazio Unitatearekin koordinatuta, erabaki zuen programa modu homogeneoan garatzea autonomia-erkidego guztietan, elikagaiak diru-txartelen edo txekeen bidez banatuz eta zerbitzu publikoen preskripzio teknikoen bidez.

Hori dela eta, baldintzak, intentsitateak eta zenbatekoak Ministerioak zehazten ditu, Europako Funtsen araudian eta prozeduretan ezarritakoaren arabera (erantsita doa onartutako programa eta ohiko galderen dokumentua). Autonomia-erkidegoek ez dute izan lekurik erabakiak hartzeko, lurralde bakoitzeko aplikazio-prozedurak prestatzeko lana izan ezik.

Illo horretatik, aldaketa martxan jartzeko ez zitzaien kontsulta espliziturik egin eremu horretan jarduten duten gizarte-erakundeei, baina elkarriketak izan genituen aldaketaren eragina aztertzeko, Europako Batzordeak Behartsuenei Laguntzeko Europako Funtsa kontuan hartuta, Oinarrizko Laguntza Materialeko Programan gure erkidegoan egin nahi zuen aldaketa zela eta.

Idazkian aipatzen diren arazoei buruz:

“Pertsona gutxiagori lagunduko zaio, eta elikagai gutxiago egongo dira”.

Programa denbora laburrean egon da indarrean, eta oraindik prozesuak egokitzen ari dira; ez dago baieztapen horri eusteko daturik. Gogoratu behar da oinarrizko programak eragiten diola elikagaien bankuetan laguntza jasotzen duten pertsonen profil bakar bati.

“Aipatu egin dira supermerkatuak ez dituzten herri txikietan bizi diren pertsonen arazoak”:

Oinarrizko programa gizarte-zerbitzuek lantzen dituzten prestazio eta zerbitzuetako bat baino ez da. Horrek esan nahi du atxikitako supermerkatuak gabeko eremuetan beste laguntza mota batzuk erabil daitezkeela, hala nola udal-kudeaketako “Gizarteratzeko edota gizarte-larrialdiko prozesuak babesteko laguntzak”, bai eta oinarrizko eremuan jarduten duten gizarte-erakundeekin lankidetzan aritu ere.

“Aipatu egin da zein zaila den saihestea pertsona bera txartelaren onuradun eta Elikagai Bankuaren onuraduna izatea aldi berean”.



Adierazi den bezala, oinarrizko programan sartzeko onarpena gizarte-zerbitzu publikoetako profesional batek ematen du, eskatzaileak programaren baldintzak betetzen baditu. Hala denean, pertsona horrek ez du elikagaiak banatzeko beste baliabide batean parte hartuko. Egia da oinarrizko gizarte zerbitzuek eta gizarte-erakundeek ez dituztela datu-baseak partekatzen, eta zerbitzuekiko koordinazioa eremu bakoitzaren arabera dela; hala ere, kontuan hartu behar da programa horien onuradunak ere parte aktibo eta erantzule direla beren ibilbidean, beraz, laguntzen dieten zerbitzuei eta erakundeei informazioa eman behar dietela.

Igorritako informazioa ikusita, eta sistema bera ezartzeko erabakiari dagokionez, erakunde honek ezin izan zuen erabaki hori zalantzan jarri, ez baitu eskumenik Estatuko Administrazioa gainbegiratzeko.

Edonola ere, erabaki hori Nafarroan ezarri ondoren, eta, kontuan hartuta, normala denez, sistemak abantailak eta eragozpenak izan ditzakeela, eta elikagaien laguntza emateko aurreko moduan eragina izan dezakeela, erakunde honek egokitzen jo zuen Eskubide Sozialetako, Ekonomia Sozialeko eta Enpleguko Departamentuari iradokitzea, Elikagaien Bankuaren eta aztergai dugun eremuan jarduten duten beste gizarte-erakunde batzuen partaidetza eta irizpidearekin batera, ezarpen horren jarraipena eta azterketa egitea, gabeziak edo hobetzeko alderdiak detektatzeko, eta, hala badagokio, egokitzen jotzen diren aldaketak edo modulazioak azaltzea ministerio eskudunari.

Bestalde, Elikagai Bankuak bikoiztasunak antzemateko zailtasunari buruz aipatu duen arazo espezifikoari dagokionez, Nafarroako Arartekoak beharrezkotzat jo zuen iradokitzea, ahal den neurrian, modu koordinatuan lan egin dadila, elikadura-laguntza behar duten ahalik eta pertsona eta familia gehienengana irits dadin.

Horri dagokionez, erakunde honek pentsatu zuen iradokizun hori bat datorrela Gizarte Zerbitzuen Foru Legean ezarritakoarekin. Foru Legean gizarte-zerbitzuen sistemaren printzipio arautzaileen artean, besteak beste, honako hauek biltzen dira (5. artikuluan):

a) Herritarren partaidetza: horren arabera, “botere publikoek pertsonak, taldeak eta entitateek sistemaren funtzionamenduan parte har dezaten sustatu eta bermatu beharko dute”;

b) Planifikazioa eta ebaluazioa: horren arabera, botere publikoek ordenan planifikatu beharko dituzte gizarte zerbitzuen esparruan bete behar diren jomugak, estrategiak, politikak eta jarraibideak, bai eta erabili behar diren bideak eta ekintzak ere”;

c) Administrazioen arteko koordinazioa eta lankidetzak: horren arabera, “botere publikoek ziurtatu beharko dute gizarte zerbitzuen sistemaren berdintasuna, eta ahal den



efizientzia eta eraginkortasun handienez funtzionatzen duela, horretarako haien arteko eta ekimen pribatuarekiko koordinazio eta lankidetzak bideak bultzatuta”.

Hori guztia, 3. artikuluaaren arabera, “titulartasun publiko eta pribatuko prestazio tekniko eta ekonomiko, plan, programa eta talde tekniko guztiek osatzen duten” eta “sarean modu integratu eta koordinatuan” funtzionatu behar duen gizarte-zerbitzuen sistema baten esparruan.

Horregatik guztiatik, Nafarroako Arartekoak egokitzen jo zuen honako iradokizun hauek egitea:

a) “Eskubide Sozialetako, Ekonomia Sozialeko eta Enpleguko Departamentuari iradokitzea, elikagai-laguntzaren programan izandako sistema-aldaketari dagokionez, Elikagai Bankuaren eta aztergai dugun eremuan jarduten duten beste gizarte-erakunde batzuen partaidetza eta irizpidearekin batera, programa horren ezarpenaren jarraipena eta azterketa egitea, haren gabeziak edo hobetzeko alderdiak detektatzeko, eta, hala badagokio, egokitzen jotzen diren aldaketak edo modulazioak azaltzea ministerio eskudunari.

b) Eskubide Sozialetako, Ekonomia Sozialeko eta Enpleguko Departamentuari iradokitzea, Elikagai Bankuak aipatzen duen elikagai-prestazioak eskuratzeko bikoiztasunak detektatzeko arazo espezifikoari dagokionez, ahal den neurrian, modu koordinatuan lan egitea, elikadura-laguntza behar duten ahalik eta pertsona eta familia gehienengana irits dadin”.

Txosten hau ixteko datan ez da jaso erantzunik egindako gomendioari buruz.

6.2.20. Barañaingo adineko pertsonentzako eguneko zentroko obrak geldiaraztea.

Arloa: Obra publikoak.

Administrazio hartzailea: Barañaingo Udala.

2024ko azaroan, prentsa-ohar batean argitaratu zen Barañaingo adineko pertsonak ez zeudela ados proiektatutako eguneko zentroko obrak gelditzearekin.

Horren harira, adierazten zen obrak urtebete eta erdiz baino denbora gehiagoz geldituta egon direla, zehazki, 2023ko martxoan geldiarazi zituzten, 2020an zentroa planifikatu eta bi urte geroago obra horiek adjudikatu ondoren. Era berean, jakinarazten zen ez zegoela informazio argirik arazo horri buruz eta hartu beharreko erabakiei buruz.



Aurrekoa ikusita, eta kontuan hartuta proiektatutako zerbitzua kolektibo bati zuzenduta dagoela, alegia, adinekoen kolektiboari, zeinak administrazio publikoen babes berezia merezi baitu, Nafarroako Arartekoak komenigarritzat jo zuen jarduketa hori ofizioz hasia eta Barañaingo Udalari horri buruzko informazioa emateko eskatzea.

Bereziki, honako informazio hau eskatu zuen: obrak geldiarazteko arrazoiak; problematikari buruz hartu ziren edo hartuko ziren neurriak; eta tokiko erakundeak eraikuntza amaitzeko eta eguneko zentroko zerbitzua abian jartzeko erabiltzen zituen planak. Era berean, udalerrian antzekoa den beste zentrorik dagoen eta, hala badagokio, horien titulartasuna zein den adierazteko ere eskatu zen.

Erantzuna emateko, Barañaingo Udalak honako txosten hau eman zuen:

“[.]

2021eko urtarrilaren 12an, Barañaingo Udaleko arkitektoak premia-txostena egin zuen, Barañainen eguneko zentro bat egoteko premia zehazteko. Txosten horretan oinarrituta, 2021eko abuztuaren 11n, Alkatetzak, kontratazio-organo gisa, Barañaingo Merkataritza etorbidearen 2-4 zenbakien artean eguneko zentroa edukitze aldera, zerbitzu-kontratu txiki bidezko esleipena baimendu eta xedatu zuen exekuzio-proiektua idazteko, segurtasunari eta osasunari buruzko oinarritzko azterlana egiteko eta obra-zuzendaritza eta segurtasunaren eta osasunaren koordinazioa egiteko. 2021eko abuztuaren 11n esleitu zion PRADA ARQUITECTOS SL enpresari.

Lehen proiektuaren arabera, Tokiko Gobernu Batzarrak, 2021eko abuztuaren 26an egindako bilkuran, lizitazioa prozedura irekiaren bidez hasia erabaki zuen, eta kontratazio-atarian argitaratu zen. Lizitazio-epea amaituta, lizitazioa hutsik geratu zen. Ondoren, proiektuaren idazleak proiektua aldatu zuen, obren aurrekontua handitzeko, eta beste lizitazio bat egin zen kontratazio-atarian, 2021eko azaroaren 25ean. Lizitazio hori ere hutsik geratu zen.

2022ko martxoaren 14an obra-proiektua NAVITEC SL enpresari esleitu zitzaion, prozedura negoziatuaren bidez. Obrak ezin izan ziren berehala hasi lokala auzo-kolektiboek okupatzen zutelako. Izan ere, 2022ko abuztuaren 24an akordioak sinatu ziren lokala hutsik zegoenean erabilera laga zitzaion auzo-elkarteak lekuz aldatzeko.

2023ko martxoaren 11n, obra-proiektuaren idazleari eskatu zitzaion txostena egin zezala obrak ez amaitzeari eta horretarako arrazoiei buruzko informazioa emateko. Obraren zuzendari eta proiektuaren idazleak ez zion errekerimenduari erantzun.

2023ko ekainaren 2an Udalaren erregistro elektronikoan NAVITEC SL enpresaren idazki bat sartu zen, kontratuaren egoera azaltzeko. Eta, 2023ko abuztuaren 23an, idazki bat aurkeztu zuen, NAVITEC REHABILITACION SLri esleitutako eguneko zentroko obrak gauzatzeko kontratua beste enpresa bati lagatzeko eskatzeko. Baina ez zuen beste enpresa batekin egindako akordiorik aipatu.



Lagatzeko eskaera ikusita, alkatetzak txosten juridiko bat eskatu zuen eguneko zentroko obren kontratua lagatzeko aukerari buruz.

NAVITEC enpresak obra lagatzeko proposamena egin ondoren, Josean Construcciones enpresari kontratua lagatzeko aukera sortu zen, baina NAVITEC enpresak berak uko egin zion kontratua lagatzeari, beraz, ez ziren betetzen enpresak ados jartzeko baldintzak.

2024ko ekainaren 14an, zerbitzu-kontratu txikiago baten bidez adjudikatu zen goi-mailako arkitekto baten peritu-txosten independente bat egiteko, lizitazio bati eragin zioten gai teknikoei buruz. Horrez gain, eskaeran zehaztu zen udalak emandako dokumentazioarekin soilik lizitazioaren xedea zen obra egin zitekeen zehazteko, hau da, Barañaingo eguneko zentrorako Prada Arquitectos enpresaren obra-proiektuaren arabera obra egin zitekeen. Txosten hori Ioseba Izquierdo Echaide arkitektoak egin zuen. Txosten horretan ondorioztatu zuten proiektuak ez zuela behar bezalako definizio teknikorik, proiektua gauzatzeko obren lizitazioa egiteko.

2024ko uztailaren 1ean, NAVITEC REHABILITACION SL enpresak eskatu zuen Barañaingo Merkataritza etorbidearen 2-4 zenbaki arteko lokalean (Udalaren jabetzeko lokalean) eguneko zentro bat egokitzeko eta bertan eguneko zentroa antolatzeko obren kontratua azkentzeko.

2024ko urriaren 4an, arkitektoak beste txosten bat egin zuen obra-proiektuan sartu gabeko aurrekontu-kapituluen zenbatekoa zehazteari buruz. Hirugarren txosten bat ere egin zuen, 2024ko urriaren 10ean Barañaingo Udalari egindako kalte-galerak zehazteari buruzkoa.

2024ko azaroaren 25ean, lehen aipatutako idazkiaren arabera obra egitea ezinezkoa izanda, NAVITEC REHABILITACION SLk eguneko zentroko obra-kontratuaren kontratazio-organoari eskatu zion NAVITEC REHABILITACIÓN SLri ordain ziezazkiola bertan adierazitako zenbatekoak, Barañaingo Udalaren jabetzeko lokala (Merkataritza etorbidearen 2-4 zenbakietan kokatua) egokitzeko eta bertan eguneko zentroa eraikitzeko obren amaierako likidazio gisako kopuruak eta kalte-galerak ere, udal horri egotzi ahal zitzaion obra geldiaraztearen ondoriozko kontratua azkentzeagatik.

Kontuan hartuta aurreko apartatuan azaldutako egitateak, tokiko gobernu-batzarrak 2024ko azaroaren 28an egindako ezohiko eta presako bilkuran zenbait erabaki hartu zituen, besteak beste, honako hauek:

Prada Arquitectura SL enpresari eskatzea zuzen dezala Barañaingo eguneko zentroko obra-proiektua, besteak beste, akatsak, gabezia teknikoak, akats materialak, omisioak eta lege- edo erregelamendu-aginduen arau-hausteak. Horretarako, 10 egun naturaleko epea ematen zaio, erabaki hori jakinarazi eta hurrengo egunetik aurrera zenbatuta.

Horrez gain, obrak egin edo ustiatu bitartean Administrazioari edo hirugarrenei eragindako kalte eta galerak zehazteko administrazio-espeditetari hasiera ematea erabaki da, baldin eta kalte eta galera horiek proiektuaren akats edo gabezia teknikoengatik edo proiektuari egotz dakizkiokeen akats materialengatik, omisioengatik eta lege- edo erregelamendu-aginduen



hausteagatik gertatu badira. Erantzukizuna, behin-behinean, kontratuaren prezioaren % 20ko kalte-ordainean kuantifikatu ahal izango da, gehienez ere proiektuan itundutako prezioaren (44.951,5 euro) halako 5, proiektua jasotzen denetik hamar urteko epearen barruan.

Halaber, erabaki zen Barañaingo Udalaren jabetzako lokala (Merkataritza etorbidearen 2-4 zenbakien artekoa) egokitzeko eta bertan eguneko zentroa izateko obra-kontratua azkentzeko administrazio-prozedura hastea. Kontratu hori bi mila eta hogeita biko martxoaren hogeita zortziko administrazio-dokumentuan formalizatu zen udal honen eta NAVITEC REHABILITACIÓN SL merkataritza-entitatearen artean. Gaur egun kontratu hori egikaritzen ari da. Horren harira, alegatu egiten da Kontratu Publikoei buruzko 2/2018 Foru Legearen 175.d) artikuluan ezarritako arrazoiak betetzen dela: proiektuan akats materialak egotea eta akatsek gutxienez obren aurrekontuaren % 20ri eragitea.

Aurrekoarekin batera, Barañaingo Udalaren jabetzako lokala (Merkataritza etorbidearen 2-4 zenbakien artean kokatua) egokitzeko eta bertan eguneko zentroa eraikitzeko obra-lizitaziorako txostenari hasiera eman zitzaion, dagozkion administrazio-klausulen orrietan aldaketak sartu ondoren, lizitatutako proiektuaren gaur egungo forma-akatsen ondorioz, gaur egun geldiarazita dauden obrak geldiarazten dituzten arrazoiak ezabatzeko. Edonola ere, lizitazio-prozedura horren esleipena aurreko ebazpen-espedienteaz azkentzearen mende egongo da.

Berariaz zehaztea, aurreko akordioak aplikatuta, kontratu berria formalizatu arte, egungo kontratista behartuta egongo dela segurtasun-arrazoiengatik edo eraikitakoaren edo fabrikatutakoaren aurriagatik behar diren neurriak hartzea.

Eta entzunaldiaren izapidea ematea kontratuko kontratistari eta abal-emaleari edo kontratistaren aseguratzaileari, egoki iritzitako guztia alega dezaten, gehienez ere hamar eguneko epean, administrazio-egintza honen jakinarazpena jaso eta hurrengo egunetik aurrera, kontratua azkentzeari eta balizko kalte-galerak zehazteari dagokienez”.

Nafarroako Arartekoak erabaki zuen gaia bideratuta zegoela, kontuan hartuta txostenean obrak kontratatzeari eta egiteari buruz izandako gorabeherak azaltzen zirela, eta gorabehera horiek zirela eta, proiektatutako eraikuntza atzeratu zela; eta tokiko gobernu-batzarrak hartutako erabakien edukiaren berri ematen zela, besteak beste, obren lizitazio-espedienteaz hasteari buruzkoa, zenbait aldaketarekin, eta aipatutako obren geldiaraztea ebaztera bideratuta. Hala ere, udalari eskatu zitzaion arrazoizko azkartasunez jardun zezala lortu nahi zen helburua lortzeko, haren hartzaile diren adinekoei eguneko zentroko zerbitzu egokia emate aldera. Horrela, Nafarroako Arartekoak amaitutzat eman zituen jarduketak.



7. KAPITULUA. ZERBITZU PUBLIKOAK HOBETZEKO HERRITARREK EGINDAKO PROPOSAMENAK.

7.1. DATU OROKORRAK.

Aurreko urteko txostenetan agertzen den bezala, 2008. urteaz geroztik, erakundeak herritarren parte-hartzea sustatzen du zerbitzu publikoen hobekuntzan, eta zerbitzu horiek hobetzeko proposamenak aurkeztera animatzen ditu herritarrek.

Horrela, 2008tik aurrera, herritarrek **365** hobekuntza-proposamen aurkeztu dituzte. Horietatik, **7** izan dira 2024. urtekoak.

Erakundeak administrazio publiko eskudunari bidaltzen dizkio herritarren proposamen horiek, eta, arrazoizkotzat jotzen dituen heinean, defendatzen ditu.

Kudeatu diren 10 hobekuntza-proposamenetatik (hots, 2024an aurkeztutako 7 proposamenetatik eta 2022ko abenduaren 31n amaitzeke zeuden hiru gehiago), bat ez zitzaion inongo administrazioari helarazi, eta 9 administrazio eskudunaren bidez izapidetu ziren, honako emaitza hau izanda: bi zuzenean onartu ziren, sei ez ziren onartu, beste baten kariaz arauzko iradokizun bat egin zen, baina administrazioak ez zuen onartu.

Proposamenak honako gai hauei buruzkoak izan ziren:

- **Ogasuna: 2** (mutualitateei egindako ekarpenen ondoriozko erretiro-prestazioaren tratamendu fiskala PFEZn; eta BEZ % 4ra murriztea etxebizitza babestuaren erosketan).
- **Enplegu publikoa eskuratzea: 1** (Osasunbidearen aldi baterako kontratazio-zerrendak kudeatzeko arauak aldatzea).
- **Gizarte Ongizatea: 1** (degaitasuna duten pertsonen arreta hobetzea osasun-zentroetan eta ospitaleetan).
- **Kontsumoa: 1** (hipoteka-mailegua deuseztatzeko iraungitze-epea aldatzea).
- **Hezkuntza: 1** (ikastetxeetan bizikidetza zainduko duen figura bat integratzea).
- **Funtzio publikoa: 1** (lanpostuak gaixotasun kroniko larriak dituzten irakasleei egokitze araudia).

Honako taula honetan proposamenak eta horien emaitzak jaso ditugu:



Arloa	Gaia	Administrazio jasotzailea	Eraitza
2022ko abenduaren 31n amaitzeke zeuden proposamenak			
Administrazio-elektronikoa	ViaT gailuaren erregistroa modu telematikoan egin ahal izatea.	Ekonomia eta Ogasun Departamentua.	Proposamena onartu zen.
Gizarte-ongizatea	Legea aldatzea mendekotasuna duten eta errenta-maila txikia duten pertsonen zaintzaile bat kontratatzeke laguntzen tratamenduan.	Eskubide Sozialetako, Ekonomia Sozialeko eta Enplegu Departamentua eta Ekonomia eta Ogasun Departamentua.	Proposamena ez zen onartu.
Ogasuna	PFEZren araudia aldatzea, ezkontide baten pentsiotik soilik datozen diru-sarrerak dituzten senar-emazteen zergari dagokionez.	Ekonomia eta Ogasun Departamentua.	Proposamena ez zen onartu.
2024ko proposamenak			
Hezkuntza	Ikastetxeetan bizikidetza zaindako duen figura bat integratzea.	Hezkuntza Departamentua.	Proposamena ez zen onartu.
Ogasuna	Mutualitateei egindako ekarpenen ondoriozko erretiro-prestazioaren tratamendu fiskala PFEZn.	Ekonomia eta Ogasun Departamentua.	Arauzko iradokizuna ez zen onartu.
Funtzio publikoa	Lanpostuak gaixotasun kroniko larriak dituzten irakasleei egokitzeko araudia.	Hezkuntza Departamentua.	Proposamena ez zen onartu.
Ogasuna	BEZ % 4ra murriztea etxebizitza babestuen erosketan.	Ekonomia eta Ogasun Departamentua eta Etxebizitza, Gazteria eta Migrazio Politika Departamentua	Proposamena ez zen onartu.
Kontsumoa	Hipoteka-mailegua deuseztatzeke iraungitze-epea aldatzea.		Eskumenik gabe.
Enplegu publikoa eskuratzea	Osasunbidearen aldi baterako kontratazio-zerrendak kudeatzeko arauak aldatzea.	Osasun Departamentua.	Proposamena ez zen onartu.



Arloa	Gaia	Administrazio jasotzailea	Eraitza
Gizarte-ongizatea	Desgaitasuna duten pertsonen arreta hobetzea osasun-zentroetan eta ospitaleetan.	Osasun Departamentua.	Proposamena onartu zen.

7.2. PROPOSAMENEN EDUKIA.

7.2.1. Ikastetxeetan bizikidetza zainduko duen figura bat integratzea.

Arloa: Hezkuntza.

Administrazio hartzailea: Hezkuntza Departamentua.

Laburpena: Herritar batek proposatu zuen ikastetxeetan bizikidetza zainduko zuen figura baten integrazioa sustatzea. Beraren ustez, eskola-jazarpena prebenitzeko neurri oso positiboa eta funtzionala zen.

Eraitza: Nafarroako Arartekoak Hezkuntza Departamentura igorri zuen hobekuntza-proposamena, han balora zezaten.

Hezkuntza Departamentuak honako txosten hau bidali zuen:

“Hezkuntzako ikuskatzaile batek 2024ko otsailaren 26an Iruñeko Julio Caro Baroja BHIIn egindako bisitaren ondoren, pertsona horrek egindako zereginak egiaztatu dira, besteak beste, honako hauek:

- *Institutuaren sarreran ikasleak egunero hartzea.*
- *Korridoreak goizeko lehen orduan zaintzea, irakasleek edo ikasleek haren laguntza behar duten.*
- *Jolas-orduetan gainbegiratze-lana egiten laguntzea (11:00etatik 11:30era), bereziki, DBHko 1. eta 2. mailako ikasleen jolas-orduetan.*
- *Ikastetxean bizikidetza-zailtasun handiena duten ikasleei laguntzea.*
- *Zuzendaritzari jakinaraztea gatazka-egoerak eragin ditzakeen edozein egoera.*
- *Eskola-jazarpeneko egoerak detektatzea eta prebenitzea.*

Egiaztatu da herritar horrek 07:50etik 12:00etara egiten dituela boluntario-lanak, astelehenetik ostiralera.

Bigarren Hezkuntzako Institutuen egungo Erregelamendu Organikoan (ikus otsailaren 10eko 25/1997 Foru Dekretua) ez da horrelako figurarik jasotzen institutuen gobernu-egituran.



Herritar horrek zentroko bizikidetzaren arloan egiten duen jardun ona zalantzan jarri gabe, bertan lan egiten duten profesionalei dagozkie berak egiten dituen lanak, 91. artikuluan jasotzen den bezala. Abenduaren 29ko 3/2020 Lege Organikoak aldatutako Hezkuntzari buruzko maiatzaren 3ko 2/2006 Lege Organikoaren irakasleen funtzioak, besteak beste:

- c) Ikasleen tutoretza, ikasleen ikaskuntzaren zuzendaritza eta orientazioa eta hezkuntza-prozesuan laguntzea, familiekin lankidetzan.*
- d) Ikasleen hezkuntza-orientazioa, orientazio akademikoa eta lanbide-orientazioa, hala badagokio, zerbitzu edo sail espezializatuekin lankidetzan.*
- e) Ikasleen garapen intelektuala, afektiboa, psikomotorra, soziala eta morala zaintzea.*
- g) Ikastetxeko jarduerak errespetu-, tolerantzia-, partaidetza- eta askatasun-giroan garatzen laguntzea, ikasleengan herritartasun demokratikoaren eta bake-kulturaren balioak sustatzeko.*
- i) Agintzen zaizkion irakaskuntza-, kudeaketa- eta zuzendaritza-jarduerak koordinatzea.*
- j) Ikastetxearen jarduera orokorrean parte hartzea.*

Are gehiago, familien borondatezko lankidetzak jarduera puntualetara harpidetuta egon behar du, eta jarduera horiek ez dute inola ere ordutegi erregularrik izan behar, herritar horren kasuan bezala.

Hori guztia kontuan hartuta, Nafarroako Foru Komunitateko Ikuskaritza Zerbitzuak 2024ko martxoaren 19an ikastetxeari eskatzen dio herritar horren borondatezko lan hori amaitzeko”.

Nafarroako Arartekoak, Hezkuntza Departamentuaren jarrera ezagutu ondoren, eta informazio hori proposamenaren egileari helarazita, amaitutzat eman zituen bere jarduketak.

7.2.2. Mutualitateei egindako ekarpenen ondoriozko erretiro-prestazioak PFEZn duen tratamendu fiskalaren gaineko proposamena.

Arloa: Ogasuna.

Administrazio hartzailea: Ekonomia eta Ogasun Departamentua.

Laburpena: 2023ko abenduaren 15ean, defentsa-erakunde honek kexa bat jaso zuen, Telefónica enpresako enplegatu ohien talde handi batek sinatuta, Pertsona Fisikoen Errentaren gaineko Zergari buruzko Foru Legeak gizarte-aurreikuspeneko mutualitateei ezartzen dien araubide iragankorrari buruzkoa (bigarren xedapen iragankorra).

Xedapen horren bilakaera deskribatu eta estatuan zein Euskal Autonomia Erkidegoko foru-lurraldeetan indarrean dauden antzeko arau fiskalek xedatzen dutena azaldu ondotik, kexaren egileek adierazi zuten ez zeudela ados aipatutako xedapen



iragankorraren laugarren atalean ezarritakoarekin; abenduaren 23ko 29/2019 Foru Legeak txertatu zuen atal hori eta ondorioak dauzka 2020ko zerga-ekitalditik aurrera.

Kexagileen ustez, idazkian bertan garatu dituzten hainbat argudio baliatuz, atal horrek urratu egiten ditu espainiarrek legearen aurrean duten berdintasunerako eskubide konstituzionala eta gaitasun ekonomikoaren printzipio konstituzionala, zergapetze bikoitza dakarrelako eta, beraz, ez da aplikatu behar. Nafarroako Arartekoak esku har dezala eskatu zuten, arestian esandako atala indargabetzeko, baliogabetzeko edo ez aplikatzeko helburuz.

Kexa horren ondoren, Nafarroako Aurre-erretiratuen eta Pentsiodunen Elkartearen (ANAPP) proposamena ere jaso zen, mutualitateei egindako ekarpenetatik eratorritako erretiro-prestazioek PFEZn duten tratamendu fiskalari buruzkoa. Aurkeztutako idazkian, Nafarroako Foru Ogasunari eskatu zitzaion aplikatu zezala Auzitegi Gorenaren otsailaren 28ko 255/2023 Epaitik ondorioztatzen dena, Nafarroako erretiratuei puntu horretan Estatuan eta Euskal Autonomia Erkidegoko foru-lurraldeetan aurreikusitakoa baino zerga-tratu desabantailatsuagorik ez emateko.

Emaitza: Nafarroako Arartekoak kexaren eta proposamenaren edukia igorri zion Ekonomia eta Ogasun Departamentuari, balorazioa egin zezan.

Ekonomia eta Ogasun Departamentuak bi txosten bidali zituen. Lehenengoan hauxe azaltzen da:

“I. Kexaren edukia

Kexaren egileek honako hau adierazi dute (Q23/1169 espediente):

a) Telefonikako langile ohiak dira eta, lan-mutualismoaren garaian, ekarpenak egin zituzten Telefónicaren Aurreikuspen Erakundean. Zergaren ikuspegitik, ekarpen horiek ez ziren kengarriak izan 1979ko urtarrilaren 1era arte.

b) Aurreko arrazoa dela eta, adierazi dute Gizarte Segurantzatik erretiroagatik edo baliaezintasunagatik jasotzen dituzten prestazioei Pertsona Fisikoen Errentaren gaineko Zergari buruzko Foru Legearen testuategina onartzen duen ekainaren 2ko 4/2008 Legegintzako Foru Dekretuaren bigarren xedapen iragankorrean ezarritako murrizketa aplikatu ohi zaiela.

c) Xedapen horretan, abenduaren 23ko 29/2019 Foru Legea dela bide, 4. Atala txertatu zen; horren bidez, arautu da zerga-murrizketa hori ez zaiela aplikatuko Gizarte Segurantzatik jasotako prestazioei, 2020ko urtarrilaren 1etik aurrerako ondorioa duela, eta manu horrek eragotzi die murrizketa aplikatzen jarraitzea.

d) Kexagileen ustez, Pertsona Fisikoen Errentaren gaineko Zergari buruzko Foru Legearen



bigarren xedapen iragankorraren 4. idatz-zatian jasotako neurria baliogabetu egin behar da, eta ez da aplikatu behar, arrazoi hauengatik:

- Manuak urratu egiten duelako espainiarrek legearen aurrean duten berdintasun-eskubide konstituzionala, nafarren eskubidea, gainerako espainiarren aldean, bai eta gaitasun ekonomikoaren printzipio konstituzionala ere.

- Zergapetze bikoitza dakarrelako.

e) Eta, azkenik, Nafarroako Arartekoari eskatu diote “beren kexaren xede den arauzko atala indargabetzeko, baliogabetzeko edo ez aplikatzeko” beharrezkoak diren jarduketak egin ditzala, 2020ko ekitaldiko eta hurrengoetako atzeraeraginarekin.

II. Kexan azaldutako gaiari buruzko informazioa.

Nafarroako Foru Ogasuna ez dator bat kexaren sustatzaileek PFEZri buruzko Foru Legearen bigarren xedapen iragankorraren 4. atalaren inguruan azaldu diren gogoetekin.

Idatzian argudiatzen denaren aurrean, Foru Komunitateak eskumen osoa du zalantzan jartzen den legegintzako neurria onartzeko. Hain zuzen ere, Nafarroako Foru Auzitegi Ekonomiko Administratiboak arauzko atal hori aztertzean arrazoitu duenez, “zalantza guztietatik at dago Nafarroako Foru Komunitateak bere zerga-sistemari eusteko, hura ezartzeko eta arautzeko gaitasuna eta eskumena dituela. Gaitasun eta eskumen hori, Konstituzioaren ikuspuntutik, Espainiako Konstituzioaren Lehen Xedapen Gehigarrian jasota dago; xedapen horren 1. zenbakiak foru-lurraldeen eskubide historikoak babestu eta errespetatzen ditu.

Aitorpen horren esparruan eman zen 13/1982 Lege Organikoa, abuztuaren 10ekoa, Nafarroako Foru Eraentza Berrezarri eta Hobetzeari buruzkoa. Lege horren 45. artikulua gaitasun eta eskumen horiek ezartzen ditu, eta Estatuaren ahalmenarekin eta eskumenarekin harmonizatu behar da.

Horri doakionez, Estatuaren eta Nafarroako Foru Komunitatearen arteko Ekonomia Hitzarmenak Nafarroako zerga-araubidea eta Estatuko erregimen orokorra harmonizatzen ditu. Itun horren 7. artikulua berariaz arautzen ditu harmonizazio-irizpide orokorrak. Hori guztia, bi araudiak (forukoa eta estatukoa) behar bezala aplikatzeko beharrezkoak diren lotura-puntuak ezartze aldera. Bada, Pertsona Fisikoen Errentaren gaineko Zergari buruzko arauen aplikazioari buruzko lotura-puntuak ezarritakoan, Nafarroako Parlamentuak gaitasun eta eskumen osoa du bere arau-ekoizpena onartu eta aplikatzeko”.

Eta, era berean, zalantza guztietatik kanpo geratzen da, kexaren egileek Konstituzio Auzitegiaren doktrinari buruz egiten duten aipamen ugariak gorabehera, xedapen horrek ez duela Konstituzioaren testuko manurik edo printzipiorik urratzen. Aztertutako kasu zehatzean, foru-araudia beste lurralde batzuetako edo Estatuko araudiaren desberdina izanik ere, horrek ez du esan nahi konstituzioaren aurkako arau-hausterik dagoenik. Hain zuzen ere, ez da berdintasunaren printzipio konstituzionala urratzen, PFEZri lotutako zerga-neurri jakin bat ez delako estatuko zerga-araudian bezala jasotzen, eta horregatik, zergadunentzat bestelako



zerga-tratamendua dakarrelako. Hori horrela gertatzen da, kexaren egileek aipatu ez badute ere, EKren 14. artikulua *berdintasun-printzipio konstituzionalak* aldarrikatzen duelako debekaturik dagoela jaiotza, arraza, sexu, erlijio edo bestelako inguruabar pertsonal edo sozialengatiko bereizkeria oro, baina ez ditu galarazten, lurralde eta jurisdikzio fiskala kontuan hartuta, tributuen erregulazio desberdinak aplikatzearen ziozko tratu-desberdintasunak.

Eta ezin da inola ere pentsatu, Konstituzioaren *berdintasun-ikuspegia* aintzat hartuta, printzipio horri eragin dakiokenik PFEZren zerga-onura edo -karga jakin bati lurralde fiskal batean eta bestean eustea, hura aldatzea edo kentzea dakarten egoerak sortzen dituen arauzko bilakaera baten ondorioz. Bada, “arauen denborazko bilakaera dela-eta, ordenamenduko subjektuen arteko arau-bereizketa ezin da jo, ‘prima facie’, *berdintasun-printzipioaren aurkakotzat*” (Konstituzio Auzitegiaren 19/2012 Epaia, otsailaren 15ekoa, 9. Oinarri Juridikoa).

Illo horretan, kontuan izan behar da Nafarroako auzitegiek lehenago ere baztertu egin dituztela kexaren sustatzaileek, Gizarte Segurantzaren prestazioei gagozkiela, Nafarroako Foru Komunitateak PFEZren inguruan egindako zerga-erregulazioen azterketan erabilitako planteamendu berberak, hala nola amatasunagatiko prestazioen kasuan, Estatuko araudian zergak ordaintzetik salbuetsita daudenak eta, hala ere, foru-araudian PFEZri lotuta daudenak. Ezespren hori egoitza judizialean justifikatu zen, Nafarroako guraso zergadunen aurkako diskriminaziorik antzeman ez zelako, batzuen eta besteen inguruabarrak parekagarriak ez baitziren eta foru-araua Nafarroako legegileak zerga-arauketa autonomia ezartzeko ahalmenaren oinarrian funtsatu baitzen.

Kontuan hartzekoa da, gainera, zergadun horiek sustatutako jarduketa jakina epez kanpokoa dela; orain zalantzan jarri duten araua, hain zuzen ere, duela zenbait urte hasi zen indarrean, eta, idazkian aitortu dutenez, “agertutako inork ez ditu etekinak aitortu murrizketa baliatuta, nahiz eta horretarako eskubidea dutela uste izan”, 2020., 2021. eta 2022. urteetako PFEZren ekitaldietan. Litekeena da jokabide arraro samar horren azalpena kexaren egileek Auzitegi Gorenaren 2023ko otsailaren 28ko epaia ezagutu izana, baina epai horri buruz adierazi behar da azaroaren 28ko 35/2006 Legearen bigarren xedapen iragankorrean xedatutakoa oinarri hartuta eman zela, eta araudi hori ez dela aplikagarria Nafarroako lurraldean, Estatuaren eta Nafarroako Foru Komunitatearen artean sinatutako Ekonomia Hitzarmenean xedatutakoarekin bat etorritz.

Gaiaren muina, beraz, juridikoa baino ez da, araua aplikatzeari buruzkoa, eta ez du inolako garrantzi konstituzionalik, xedapenaren hitzez hitzeko edukitik ondoriozta daitekeenez. Esan nahi baita, xedapen horren helburua da, data jakin baten aurretik, erretiroagatiko eta baliaezintasunagatiko prestazioen tributazioa murrizteko gizarte-aurreikuspeneko mutualitate jakin batzuei ekarpenak egin zizkieten zergadun zehatz batzuen balizko eskubideari dagokionez, mutualitate horietatik jasotako prestazioen eremua zedarriztatzea: hain zuzen ere, aipaturiko mutualitate horietatik jasotako prestazioen eremua. Ez da justifikatutzat edo bidezkotzat jotzen, eta xedapen iragankorraren 4. atalak helburu horixe dauka, tributazio



horren murrizketa Gizarte Segurantzaren prestazioen kasuetan ere aplikagarria izatea.

Xedapen iragankorra Pertsona Fisikoen Errentaren gaineko Zergari buruzko abenduaren 30eko 22/1998 Foru Legean txertatu zen, Gizarte Aurreikuspeneko Mutualitateetatik jasotako prestazioek besteren konturako lan-etekin gisa tributatu behar zutela ezarri zenean. Horretara, tributazioaren geroratze-araubidea aplikatu zen, pentsio-planetarako araututakoaren antzekoa eta, horrela, amaiera eman zitzaion lehengo Pentsio Plan eta Funtzen Legea indarrean sartu ondoren eta, geroago, Aseguru Pribatuak Antolatu eta Ikuskatzeko Legea aplikatutakoan sortu zen nahasmenduari, lege horrek alde batera utzi baitzuen halako prestazioek bete behar zuten zerga-araubideari buruzko aipamen oro.

Hala eta guztiz ere, Gizarte Aurreikuspeneko Mutualitateei egindako ekarpen guztiek PFEZren zerga-oinarria murrizteko eskubidea ematen ez zutenez, legegileak ezarri zuen prestazioa lan-etekin gisa aintzat har zedila, zenbatekoa fiskalki kengarriak ez ziren ekarpenen zenbatekoa baino handiagoa zen neurrian, zergapetze bikoitza saihesteko helburuz (ekarpena egiteko unean eta prestazioa jasotzeko unean). Esandakoaz denaz bezainbatean, komeni da kontuan hartzea gizarte-aurreikuspeneko mutualitateekin hitzartutako kontratuak kapitalizazio-eragiketak izan zirela, eta prestazioaren zenbatekoa mutualitateari egindako ekarpenen zenbatekotik abiatuta zehazten zela.

Aldaketa horren harira, bigarren xedapen iragankorrek 1999ko urtarrilaren 1etik aurrera PFEZ zergan aurreikusitako tributazio-araubidea zabaldu zuen, bai eta 1998. urtea baino lehen egindako ekarpenek, neurri batean behintzat, zerga-oinarria murriztu zezaketen mutualitateen prestazioetara ere. Hala, ekarpena lan-etekin gisa integratuko litzateke oinarrian jasotako zenbatekoak mutualitateari egindako eta kendu gabeko ekarpenen zenbatekoa gaindituz gero, eta, beraz, aldeztu aurretik zergak ordaindu baditu; horrez gain, esan beharra dago, kenkaririk izan ez zuten ekarpenen zenbatekoa zehaztu ezin bazen, prestazioaren zenbatekoa 100eko 25 murriztuko zatekeela.

Pertsona Fisikoen Errentaren gaineko Zergaren Foru Legearen testu bateginaren bigarren xedapen iragankorrean gaur egun jasota dagoen neurria 1999ko urtarrilaren 1ean hasi zen indarrean, eta, lehen adierazi den bezala, 22/1998 Foru Legeak gizarte-aurreikuspeneko mutualitateei ezarri zien tratamendu berriarekin bat dator.

Hainbat epai eta ebazpenetan adierazi da mutualitateetan egindako ekarpenak ez zirela kengarriak lehengo produktu-zergetan (utilitateen gaineko zerga edo lan pertsonalaren etekinen gaineko zerga). Gizarte Segurantzako kotizazioak ere ez ziren kengarriak. 1979ko urtarrilaren 1etik aurrera ezarri zen PFEZren kengarritasuna errentaren gaineko zergan, bai mutualitateei egindako ekarpenetan, bai Gizarte Segurantzari egindako kotizazioetan. Berezitasun bat (guztiz funtsezkoa bigarren xedapen iragankorraren esanahia ulertzeko) aintzat hartuta: gizarte-segurantzako kotizazioak kengarriak ziren oro har lan-etekinak zehazteko; mutualitateetan egindako ekarpenak, berriz, baldintza jakin batzuetan baino ez ziren kengarriak, eta hogeitaz urteko aldi horretan (1978tik 1998ra), baldintzak aldatuz joan ziren.



Kontuan harturik bigarren xedapen iragankorraren eta mutualitateei egindako ekarpenak nahiz Gizarte Segurantzari ordaindutako kotizazioak PFEZ zergan kentzeko aukeraren arteko denborazko desfasea, ez dago inolako arrazoirik ulertzeko aipatutako bigarren xedapen iragankorraren helburua honako hau izan daitekeela: PFEZren zerga-oinarrian kenkaririk baliatu ezin izan duten ekarpenen ziozko errenta batzuk (Gizarte Segurantzaren prestazioak) zergapetzeari lotzeak sor zezakeen zergapetze bikoitza baztertzea, beste zerga batzuei aplikatu beharreko araudiak hogeitertetik gorako aldian hori saihestu duelako. Interpretazio horrek zergapetze bikoitza baztertzea ekarriko luke, bakar-bakarrik, 1999ko urtarrilaren 1etik aurrera jasotako gizarte-segurantzako pentsioei dagokienez, zergapetze bikoitz teoriko hori hogeitertez onartu ondoren, baina horrek ez du inolako zentzurik. Helburua hori izan balitz, xedapen hori 1979ko urtarrilaren 1ean hasi behar izan baitzen indarrean. Era berean, interpretazio horrek ustezko zergapetze bikoitza saihestu egingo luke, gizarte-segurantzako pentsioen kasuan, hartzaileak mutualitate bati ekarpenak egin dizkionean bakarrik; ez, ordea, hartzaileak gizarte-segurantzako kotizazioak ordaindu dituenean.

Argi geratzen da, idatzi zen unean, 1979-1998 aldian, mutualitateei egindako ekarpenek eta Gizarte Segurantzari egindako kotizazioek tratamendu fiskal desberdina zutelako, eta arauak hitzez hitz dioenagatik, bigarren xedapen iragankorra gizarte-aurreikuspeneko mutualitateekin hitzartutako kontratuetatik eratorritako prestazioei doakiela soilik, eta ez zela inola ere Gizarte Segurantzak ordaindutako prestazioen ingurukoa, horien zerga-araubidea (besteren konturako lanaren etekin gisa) ez baitzen aldatu, eta, beraz, 1979tik aurrera indarrean zegoen PFEZren araudian finkatutako berbera izaten jarraitzen baitzuen.

Gainera, hizpide darabilgun bigarren xedapen iragankorraren idazketak ekarpenak egiteko epea mugatzen ez badu ere, 22/1998 Foru Legea indarrean sartu aurrekoak direla esateaz harago, ez dirudi arrazoizkoa denik 1998ko legegilea 1979a baino lehen egindako ekarpenei buruz pentsatzen ariko zela esatea, baldin eta horren helburua zergapetze bikoitza saihestea bazen. Zaila da onartzea Pertsona Fisikoen Errentaren gaineko Zergan zergapetze bikoitza gerta daitekeela 1979a baino lehen egindako ekarpenengatik, hau da, PFEZ zerga bera indarrean hasi aurretik.

Pertsona Fisikoen Errentaren gaineko Zerga, orokorra, pertsonala eta gehikorra edo progresiboa, gaur egun indarrean dagoen zergaren parekoa, 1978-12-28ko AD akordioak ezarri zuen foru zerga-sisteman (NAO, 156. zk., 1978-12-29koa). Akordio horrek 1979ko urtarrilaren 1etik aurrera baliogabetu zuen Pertsona Fisikoen Errentaren gaineko Zerga Orokorra, 1969-12-29ko AD akordioak arautua (1970-01-21eko NAO), PFEZren “aurrekaritzat” har genezakeena, baina esan behar da ez zela herritar guztiei eragiten zien zerga orokorra.

Hala eta guztiz ere, PFEZren bigarren xedapen iragankorrek zergapetze bikoitza ekiditeko helburua zuela onartuko balitz –Foru Ogasunak ez du uste helburua horixe zenik– Pertsona Fisikoen Errentaren gaineko Zerga Orokorrak horrezkero zergapetu zuelako, komenigarria da gogoraraztea 17.6 artikulua, 1969-12-29ko AD akordioaren 15.1.h) artikuluari lotuta, aukera



ematen zuela diru-sarreraren batura murrizteko honako kuota hauei zegokienez: “profesionalek, enplegatuek eta langileek lege ezarritako eta, eragindako langileen bizitza- edo heriotza-kasuetan, ordenamendu juridikoak baimendutako mutualitateei eta montepioei ordaindutako kuotak”.

Beraz, PFEZO delako zerga horren ezarpena PFEZren parekoa izan zitekeela eman arren, Nafarroako foru araudian ez zen aipatutako zergapetze bikoitza gertatuko, lege ezarritako mutualitateei ordaindutako kuotek diru-sarrerak murrizteko eskubidea ematen baitzuten.

Horixe da igorritako kexaren inguruan azal daitekeen guztia, ondorio egokiak izan ditzan”.

Bigarren txostenean, hauxe adierazi da:

“Jasotako proposamenak (J.24/2 espediente) Auzitegi Gorenaren 2023ko otsailaren 28ko epai batean hartu du oinarri. Epai horretan funtsaturik, elkarte horrek eskatu du gaur egun erretiratuta dauden eta 1967. eta 1978. urteen artean gizarte-aurreikuspeneko mutualitateetan ekarpenak egin zituzten zergadunei 2019., 2020., 2021. eta 2022. urteetan aurkeztutako aitopenen PFEZ zerga erregularizatzeko. Horretarako, zergaren foru legearen bigarren xedapen iragankorrean ezarritakoa aplikatuz zuzen ditzatela galdatu dute, bai eta ondorengo ekitaldietan xedapen horretan jasotako onurak aitopari daitezela ere, aipatutako epaiarekin bat etorriz.

Eskabidean, Nafarroako Gobernuaren eta EH Bildu-Nafarroa talde parlamentarioaren akordio baten edukia ere aipatu da, non zergadun horien arazoari irtenbidea ematea adostu den.

Azkenik, elkarte horrek eranskin bat aurkeztu du herritarren defendatzaileari bidali dion proposamenarekin batera, kolektiboaren intereseko gaiari lotutako dokumentu eta informazio multzo heterogeneoa barruratuta.

Jasotako proposamenari dagokionez, adierazi behar da, lehenik eta behin, Nafarroako Foru Ogasunak bertan jorratzen diren gaiei buruzko irizpena eman duela, Q 23/1169 espedientearen kexari emandako erantzunaren ildoan. Kexa horren xedea proposamenarenaren berdina da eta Telefonikako langile izan ziren zergadunen talde handi batek aurkeztu zuen.

Espediente horren inguruan ebaztitakoari honako hau gehitu behar zaio:

1.- Duela gutxi, Nafarroako Foru Auzitegi Ekonomiko-Administratiboak (NFAE) ebazpena eman du, 2024ko otsailaren 9koa, zergadun baten erreklamazioa ebazteko; erreklamazio horren bidez, interesdunak 2018an eta 2019an aitortutako lan pertsonalaren etekinak gutxitzeko eskatu zuen, Pertsona Fisikoen Errentaren gaineko Zergari buruzko Foru Legearen testu bateginaren bigarren xedapen iragankorrak xedatutakoa erretiro-pentsioei aplikatuta.

Ebazpenean, administrazio-organo honek aztergai darabilgun gaiari buruz emandako hainbat epai aztertu ditu, bereziki, Auzitegi Gorenaren 2023ko otsailaren 28ko epaia. Auzitegi Gorenak aztertu duen Estatuko arauaren edukia Pertsona Fisikoen Errentaren gaineko Zergari buruzko



Foru Legearen testu bateginaren bigarren xedapen iragankorrak dakarren edukiaren ia berdina denez, FAEA bat dator “aipatutako epaietan Auzitegi Gorenak ezarritako irizpidearekin, hau da, Pertsona Fisikoen Errentaren gaineko Zergari buruzko Foru Legearen testu bateginaren bigarren xedapen iragankorra aplikagarria dela ulertzearekin, baldin eta Bankuen Lan Mutualitateari ekarpenak egin bazaizkio, ez soilik 1967ko urtarrilaren 1a baino lehen, ezpada, data horren ondotik eta 1978ko abenduaren 31 arte ere”.

Horrenbestez, Auzitegi Gorenak transkribatu diren epaietan ezarritako irizpidea aplikatuta, NFAEk honako hau ondorioztatu du, aurreko doktrina zuzendu duela: “lehenik eta behin, interesdunak jasotako pentsioaren zati proportzionala kalkulatu beharko da, 1979ko urtarrilaren 1a baino lehen Bankuen Lan Mutualitateari egindako ekarpenetatik eratorritakoa. Ehuneko horren emaitza izango da data horretara arte mutualitateari kotizatutako denbora zati interesdunaren lan-bizitza, 2024ko urtarrilaren 10eko epaian ezarritako muga aintzat hartuta, eta, bigarrenik, pentsioaren zati proportzional horri Pertsona Fisikoen Errentaren gaineko Zergari buruzko Foru Legearen testu bateginaren bigarren xedapen iragankorrean araututako murrizketa aplikatuta”.

2.- Nolanahi ere den, aipatutako ebazpena 2020. urtetik atzeragoko aldietan jaso diren erretiro-pentsioei buruzko erreklamazio bati datxekio, zehazki, 2018. eta 2019. urteetan jasotako erretiro-pentsioei. 2020ko eta hurrengo urteetako aldiei dagokienez, kontuan hartu behar da Pertsona Fisikoen Errentaren gaineko Zergari buruzko Foru Legearen testu bateginaren bigarren xedapen iragankorra ez datorrela bat gai horri buruzko Estatuko aginduarekin; izan ere, abenduaren 23ko 29/2019 Foru Legeak 4. atala txertatu zuen, eta horrek berariaz zehazten du Gizarte Segurantzatik jasotako prestazioei ez zaiela aplikagarri kenkari fiskala, 2020ko urtarrilaren 1etik aurrera.

2024ko urtarrilaren 19an, Nafarroako Gobernuak eta EH Bildu-Nafarroa Talde Parlamentarioak 2024ko Nafarroako Aurrekontu Orokorrei buruzko Foru Legearen proiektuaren gaineko konpromisoak hartzeko akordioa sinatu zuten. Dokumentu horrek, gizarte-aurreikuspeneko erakundeetan kotizatu zuten zergadun nafarren erreklamazioei dagokienez, atal bat jasotzen du Fiskalitatearen eremuan, eta bertan honako hau erabaki da: “Ekonomia eta Ogasun Departamentuak azter dezala Auzitegi Gorenak gai horri buruz eman duen jurisprudentzia, Nafarroako Foru Auzitegi Ekonomiko-Administratiboaren ebazpenak eta gai horri buruz Nafarroan izandako administrazioarekiko auzien auzitegien epaiak, Nafarroan aplikatu ala ez ebatz dezan, bai eta PFEZren gaineko Nafarroako indarreko araudia erreformatzeko edo ez erreformatzeko komenigarritasuna ere (PFEZren Foru Legearen testu bateginaren Bigarren Xedapen Iragankorra –ekainaren 2ko 4/2008 Legegintzako Foru Dekretua–, zeinaren egungo idazketa abenduaren 23ko 29/2019 Foru Legeak, zenbait zerga eta beste zerga neurri batzuk aldatzekoak, onartu baitzuen, 6 hilabeteko epean, mutualistek mahairatutako erreklamazioei irtenbidea emateko proposamena aurkez dezan”.

Nafarroako Foru Ogasuna, dokumentuaren atal horretan erabakitakoarekin bat datorrela, arauzko xedapen horri buruzko azterketa teknikoa egiten ari da gaur egun.



Auzi hori Auzitegi Gorenaren otsailaren 28ko 255/2023 Epaia eman eta ezagutu ondoren mahairatu da. Epai horretan, Pertsona Fisikoen Errentaren gaineko Zergari buruzko azaroaren 28ko 35/2006 Legearen bigarren xedapen iragankorraren harira sortutako interpretazio-arazoa ebatzi zen (autua Estatuko araudiarekin bat dator, eta, geroago ikusiko denez, 2019. urtea amaitu arte, funtsean, berdina da).

Epai horretan, Auzitegi Gorenak honako hau ebatzi zuen:

“Galderari emandako erantzuna, arrazoitu dugunaren arabera, honako hau izan behar da: 1967tik 1978ko abenduaren 31ra arte Bankuen Lan Mutualitateari egindako ekarpenak/kotizazioak, edozein izaera juridiko dutela ere, ezin izan ziren PFEZren zerga-oinarritik kendu, unean-unean indarrean egon zen legeriaren arabera; beraz, bidezkoa da azaroaren 28ko 35/2006 Legearen bigarren xedapen iragankorra aplikatzea Gizarte Segurantzatik jasotako erretiroagatiko pentsio publikoari, eta jasotako erretiroagatiko edo baliaezintasunagatiko prestazioen zenbatekoaren % 75 zergaren zerga-oinarrian txertatu behar da”.

Arestian aipatu den eta Estatuko manua den 35/2006 Legearen bigarren xedapen iragankorrek –adierazi dugun bezala, epai horretan interpretatu manuak (horri lotutako zerga-arloko eta gizarte-segurantzako beste xedapen batekin batera)–, honako hau ezartzen du:

“Bigarren xedapen gehigarria. Gizarte-aurreikuspeneko mutualitateei aplikatu beharreko araubide iragankorra.

- 1. Gizarte-aurreikuspeneko mutualitateekin hitzartutako aseguru-kontratuetatik eratorritako erretiroagatiko eta baliaezintasunagatiko prestazioak, baldin eta 1999ko urtarrilaren 1a baino lehen egindako ekarpenak zerga-oinarrian, gutxienez, zati batean murriztu badira, zergaren zerga-oinarrian integratu beharko dira lan-etekin gisa.*
- 2. Unean-unean indarrean dagoen legeriaren arabera, zergaren zerga-oinarrian murriztu edo minoratu ezin izan diren eta, beraz, alde aurretik tributatu dutenez, mutualitateari egindako ekarpenen zenbatekoa gainditzeko duen neurrian egingo da integrazioa.*
- 3. Zerga-oinarrian murriztu edo minoratu ezin izan diren ekarpenen zenbatekoa egiaztatzerik ez badago, jasotako erretiro- edo baliaezintasun-prestazioen ehuneko 75 integratuko da”.*



Beste alde batetik, Pertsona Fisikoen Errentaren gaineko Zergari buruzko Foru Legearen bigarren xedapen iragankorrak, 2019ko amaierara arte indarrean egon den idazketari jarraikiz, gizarte-aurreikuspeneko mutualitateei aplikatzeko zerga-araubidea ere jaso zuen, funtsean formulazio bera zekarrela:

“Bigarren xedapen iragankorra. Gizarte-aurreikuspeneko mutualitateei aplikatu beharreko araubide iragankorra.

1. Gizarte-aurreikuspeneko mutualitateekin hitzartutako aseguru-kontratuetatik eratorritako prestazioak, baldin eta Pertsona Fisikoen Errentaren gaineko Zergari buruzko abenduaren 30eko 22/1998 Foru Legea indarrean hasi aurretik egindako ekarpenek, gutxienez, zati batean, zergaldietako zerga-oinarria murriztu badute, zergaren zerga-oinarrian integratu beharko dira lan-etekin gisa.

2. Unean-unean indarrean dagoen legeriaren arabera, zergaren zerga-oinarrian murriztu edo minoratu ezin izan diren eta, beraz, aldeztu aurretik tributatu dutenez, mutualitateari egindako ekarpenen zenbatekoa gainditzen duen neurrian egingo da integrazioa.

3. Zerga-oinarrian murriztu edo minoratu ezin izan diren ekarpenen zenbatekoa egiaztatzerik ez badago, jasotako erretiro- edo baliaezintasun-prestazioen ehuneko 75 integratuko da”.

Oinarri arauemaile horien gainean, Ekonomia eta Ogasun Departamentuak bigarren txostenean jakinarazi duenez, Nafarroako Foru Auzitegi Ekonomiko- Administratiboak, xedapen iragankor baten eta bestearen arteko funtsezko antzekotasunetik abiatuta, ebatzi zuen, labur esanda, Auzitegi Gorenak Estatuko eremu fiskalari dagokionez ondorioztatutakoa Nafarroan ere aplika daitekeela (2020 baino lehenagoko aldiaren aipua eginez, epe horretako arauak ia berdinak baitziren).

Illo horretatik, administrazio-organoaren txostenean jasotzen denez, “FAEak bat egiten du aipatutako epailetan Auzitegi Gorenak ezarritako irizpidearekin, hau da, Pertsona Fisikoen Errentaren gaineko Zergari buruzko Foru Legearen testu bateginaren bigarren xedapen iragankorra aplikagarria dela, baldin eta Bankuen Lan Mutualitateari ekarpenak egin bazaizkio, ez bakarrik 1967ko urtarrilaren 1a baino lehen, ezpada, data horren ondotik eta 1978ko abenduaren 31 arte ere”; eta, gainera, “lehenik eta behin, interesdunak jasotako pentsioaren zati proportzionala kalkulatu beharko da, 1979ko urtarrilaren 1a baino lehen Bankuen Lan Mutualitateari egindako ekarpenetatik eratorritakoa; portzentaje hori kalkulatu egin beharko data horretara arte aipatutako



mutualitatean kotizatutako denbora zati interesdunaren lan-bizitza, 2024ko urtarrilaren 10eko Epaian ezarritako muga aintzat hartuta. Bigarrenez, pentsioaren zati proportzional horri Pertsona Fisikoen Errentaren gaineko Foru Legearen bigarren testu bateginak dakarren murrizketa aplikatu beharko zaio”.

Foru-zergei buruzko legeriaren esparruan, ordea, legegintza-aldaketa garrantzitsua egin zen 2019. urtearen amaieran, eta laugarren atala gehitu zitzaion Pertsona Fisikoen Errentaren gaineko Zergari buruzko Foru Legearen bigarren xedapen iragankorrari (abenduaren 23ko 29/2019 Foru Legea dela bide, zenbait zerga aldatu eta beste tributu-neurri batzuk hartzeari buruzkoa), 2020ko zerga-ekitalditik aurrerako ondorioak ezarri zirela. Aipatutako atalak honako hau ezartzen du

“4. Xedapen iragankor honetan ezarritakoa ez zaie aplikatuko Gizarte Segurantzatik jasotzen diren prestazioei”.

Beraz, xedapen iragankor horren aplikazioa baztertu egin zen, eta, beraz, bigarren eta hirugarren ataletan jasotzen den ezarpenaren murrizketa edo minorazioa, Gizarte Segurantzatik jasotzen diren prestazioei dagokienez.

Egia esatera, Nafarroako Foru Eraentza Berrezarri eta Hobetzeari buruzko abuztuaren 10eko 13/1982 Lege Organikoaren 45. artikuluekin bat etorritz, Estatuaren eta Nafarroako Foru Komunitatearen arteko Ekonomia Hitzarmenari gagozkiola, Pertsona Fisikoen Errentaren gaineko Zergari buruzko Foru Legea da Nafarroan bereziki aplikatzekoa den araua.

Eta, era berean, aipatu den berdintasun-printzipioari doakionez, aitortu behar dugu, modu abstraktuan, foru-legeriak eta Estatuko legeriak zenbait alderditan aldeak izatea ez dela, berez, printzipio horren urraketa dakarren elementua, ahalmen hori berezkoa izan daitekeelako bakoitzaren eskumenak eta ahalak gauzatzeko.

Aurrekoa esanda, eta indarrean dagoen foru legeari buruz aipatu den atala konstituzionala den ala ez alde batera utzita (ildo horretako irizpena ematea Konstituzio Auzitegiari dagokio, konstituzio-kontrakotasuneko errekurso baten zioz, zeina, gaur egun, ezin izango bailitzateke jarri, foru legearen aldaketa argitaratu zenetik urte batzuk igaro direlako, edo konstituzio-kontrakotasuneko auzi baten zioz, baina, guk dakigula, behintzat, ez da halakorik sustatu), erakunde honek uste du, aztergai darabilgun gai zehatz honetan, ez litzatekeela arrazoi nahikorik, oinarritzakorik, funtsezkorik edo materialik izango Nafarroan Estatuaren esparruan, oro har, erabili denaz bestelako irtenbiderik aplikatzeko, 2020ra arte indarrean egon den foru legeriatik ere



ondorioztatuko litzatekeena, arestian aipatu dugun Auzitegi Gorenaren epaia argitaratu ondotik, Nafarroako Foru Auzitegi Ekonomiko Administrazioak egin duen interpretazioarekin bat etorritik.

29/2019 Foru Legearen zioen azalpenak honako hau jasotzen du:

“Xedapen iragankorrei dagokienez, 4. atala gehitu zaio bigarrenari. Xedapen horren helburua gizarte-aurreikuspeneko mutualitateen prestazio jakin batzuk konpentsatzea zen, baldin eta haiei egindako ekarpenek zerga-oinarria murrizteko eskubiderik eman ez bazuten, prestazio haien zenbatekoa murriztu ahal izateko. Gainera, zerga-oinarria murriztu ez duten ekarpenen zenbatekoa egiaztatzerik ez badago, prestazioa 100eko 75ean integratuko dela ezarri da. Urteak igaro ahala, gizarte-aurreikuspeneko mutualitate batzuk desagertuz joan dira, eta horiei ekarpenak egin zizkieten langileak Gizarte Segurantzaren sartu ziren. Kasu batzuetan, interpretatu da orain Gizarte Segurantzatik jasotzen duten prestazioak mutualitateari egindako ekarpenengatik prestazioa aintzat hartzen duela eta, beraz, zerga-oinarrian integratzeko eskubidea dutela, ehuneko 25eko murrizketa aplikatuta.

Hala ere, kontuan hartu behar da Gizarte Segurantzaren araubide orokorra banaketa-sistema batean oinarritzen dela, eta horrek esan nahi du Gizarte Segurantzak ordaindutako prestazioek ez dutela zuzeneko loturarik lan-bizitza osoan emandako kopuruekin; aitzitik, prestazioak ordaintzeko unean indarrean dauden arauak loturik daude (esaterako, gutxienezko kotizazio-urte kopuru jakina eskatzea, erretiroaren aurreko azken urteetako kotizazio-oinarrien arabera oinarri arautzailea ezartzea, gehieneko prestazioetarako mugak egotea...). Sasoia zenean, Gizarte Segurantzak mutualista horiek integratzean jaso zituen zenbatekoek konpentsatu egiten zituzten urte haietan Gizarte Segurantzaren kotizatu ez zituzten eta, beraz, banaketa-sisteman lagundu ez zuten kopuruak, baina horrek ez du esan nahi jasotako prestazioaren zati bat ekarpen horietatik datorrela onar daitekeenik.

Sortu diren zalantzak direla-eta, beharrezkotzat jotzen da xedapen iragankor honen aplikaziotik kanpo uztea Gizarte Segurantzatik jasotako prestazioak. Beraz, % 25eko murrizketa hasieran ezarritako prestazioei soilik aplikatuko zaie, hau da, gizarte-aurreikuspeneko mutualitateetatik jaso direnei.”

Hau da, lege-aldaketaren arrazoia araudiaren interpretazio jakina finkatzen edo, hobeto esanda, horri aurre egiten saiatzea izan zen, interpretazio hori zalantzarik edo eztabaidagarria baitzen orduan (ez soilik Nafarroaren kasuan, Estatuaren eremuan ere bai, bateko eta besteko arauak oso antzekoak izanik).



Adierazi den bezala, arestian aipatu dugun Auzitegi Gorenaren epaiak indartu zuen araubide hori Gizarte Segurantzatik jasotako pentsioei aplikatzeko jarrera, halako pentsioak berariaz aipatzen baitira interpretazio-irizpidean, nahiz eta hori ez izan eztabaidaren funtsezko edo oinarrizko muina.

Horren haritik, epaiaren edukian, Estatuaren Abokatuaren alegazio baten aurrean, Pertsona Fisikoen Errentaren gaineko Zergari buruzko Legearen bigarren xedapen iragankorra *“gizarte-aurreikuspeneko mutualitateek ordaindutako prestazioei buruzkoa da, ez Gizarte Segurantzaren prestazioei buruzkoa, eta, beraz, xedapen horren hitzez hitzeko interpretazioa, teleologikoa, logikoa eta sistematikoak ondorioztatzera garamatza ez zaiela aplikagarria Gizarte Segurantzak ordaindutako erretiro-prestazioei”*; hala, auzitegiak ondokoa adierazi zuen: *“eztabaidatu den autua kotizazioen izaerari buruzkoa izan da, ez pentsioa Gizarte Segurantzak ordaintzen duen edo gizarte-aurreikuspeneko mutualitate batek ordaintzen duen”*; hala eta guztiz ere, ondokoa jasotzen da:

“(...) Prestazioak gizarte-aurreikuspeneko mutualitate batetik jasotzen ez badira ere, prestazio horiek prestazioa ordaintzeko betebeharra bere gain hartu duen subjektu batek ordainduta jasotzen dira, mutualitatea desagertu ondoren, legezko ezarpenagatik.

Gainera, aztertutako xedapen iragankorraren hitzez hitzeko edukiak dioenaren arabera, pentsatzekoa da gizarte-aurreikuspeneko mutualitateekin hitzartutako aseguru-kontratuetatik “eratorritako” erretiroagatik edo baliaezintasunagatik prestazioak dituela xede, ez aurreikuspen-mutualitateek “ordaindutako” erretiroagatik prestazioak, Estatuko Abokatuak aldeztu duen bezala. Hori arrazoizkoa da kontuan hartzen bada, errekurritutako alderdiak alegatu duen bezala, jasotako pentsioa kasu guztietan kalkulatu balitz langilearen lan-bizitza osoko ekarpen guztiak kontuan hartuta, alde batera utzita aurretik mutualitate batekoa edo antzeko erakunde bateko kide izan zen, gerora azkendu eta Gizarte Segurantzari txertatu zelarik”.

Nafarroako Foru Komunitateko Arartekoaren uztailaren 3ko 4/2000 Foru Legearen 33.2 artikulua ezartzen duenez, *“egindako ikerketen ondorioz Nafarroako Foru Komunitateko arartekoa ziur badago araua zorrotz aplikatzeak justiziaren aurkako edo herritarren kalterako egoerak sor ditzakeela, organo legegile eskudunari edo Administrazioari hura aldatzeko eskatu ahal izanen dio”.*

Erakunde honen iritziz, Pertsona Fisikoen Errentaren gaineko Zergari buruzko Foru



Legearen bigarren xedapen iragankorraren laugarren atala aplikatzeak, Gizarte Segurantzatik jasotako pentsioak kanpo utzita, egoera bidegabeak edo kaltegarriak eragin ditzake Nafarroako pentsiodunentzat (Nafarroako zergapekoentzat, zehazkiago esanda), baldin eta:

- a) Pentsiodun horiek ezin izango lukete Estatu osoan (baita Euskal Autonomia Erkidegoko foru-lurraldeetan ere) oro har aplikatzekoa den murrizketarik jaso, baina Gizarte Segurantzaren prestazio bereko beste onuradun batzuek ere jaso ahal izanen lukete murrizketa hori, baldin eta esandako lege-xedapenetan eta epaian aipatzen diren urteetan, kotizazioari edo tributazioari dagokionez erabakigarriak diren abiapuntuko egoerak funtsean antzekoak edo berdinak badira.
- b) Bazterketak Nafarroako pentsiodunen arteko tratu-desberdintasunik ekar lezake, 2020. urtearen aurreko edo ondoko urteetan jasotako pentsioen arabera, baina ez da inolako alde kualitatiborik edo funtsezkorik antzematen horren emaitza dibergentea atera dadin.

Horregatik guztiagatik, Nafarroako Arartekoak egokitzen jo zuen honako iradokizun hau egitea:

“Ekonomia eta Ogasun Departamentuari iradokitzea legegintza-aldaketa bultza dezala, Pertsona Fisikoen Errentaren gaineko Zergari buruzko Foru Legearen bigarren xedapen iragankorraren laugarren atalean jasotzen den Gizarte Segurantzako pentsioen bazterketa eraginik gabe uzteko, 2019ko abenduaren 23ko 29/2019 Foru Legeak txertaturiko “gizarte-aurreikuspeneko mutualitateei aplikatu beharreko araubide iragankorraz” denaz bezainbatean, Nafarroan zergak ordaintzen dituzten pentsiodunek Estatu osoan ematen zaien tratu bera jaso dezaten alderdi horri dagokionez, baita 2020ko ekitaldien eta hurrengo ekitaldi fiskaletan ere”.

Ekonomia eta Ogasun Departamentuak idazki bat bidali zuen, honako hau adierazita: *“Nafarroako Foru Ogasunaren txostenean jaso daitekeen gauza bakarra igorritako azken txostenean azaldu zena da; hau da, dagoeneko abian dagoela arau horri buruzko prozesu bat, Nafarroako Gobernuak eta legebiltzar-talde batek 2024ko urtarrilaren 19an sinatutako akordio batean jasota. Prozesu horren betearazpen-epea, hala badagokio, oraindik ez da amaitu erreklamazio horiei buruzko konponbiderik edo proposamenik aurkezteko”.*

Nafarroako Arartekoak erantzun hori bidali zion proposamenaren egileari, eta amaitutzat jo zituen bere jarduketak; beraz, egindako iradokizuna ez zen onartu.



7.2.3. Lanpostuak gaixotasun kroniko larriak dituzten irakasleei lanpostuak egokitzeko araudia egiteari buruzko proposamena.

Arloa: Funtzio publikoa.

Administrazio hartzailea: Hezkuntza Departamentua.

Laburpena: Herritar batek proposatu zuen Nafarroan gaixotasun larriak dituzten irakasleei lanpostuak benetan egokitzeko erregulazioa egiteko. Berak haxe azaldu zuen: *“Gaixotasun larri batek ahalegin handia eskatzen dio langileari lan-bizitza sortzeko. Gaixotasun batzuek lanerako ezintasuna eragiten dute. Baina, gaur egun, tratamendu berriei esker, gaixotasun batzuk hobetu eta kronifikatu egiten dira, eta bizitza normalizatuagoa eragin dezakete, baita lan-arloan ere. Hala ere, patologia larriak murrizketa funtzionala eragin dezake lan-karga osoa modu arruntean garatzeko. Ildo horretatik, Arriskuen Prebentzioari buruzko Legean jaso da: “Lanaren ondoriozko arriskuekiko sentikorrak diren ezaugarri pertsonalak edo egoera biologikoa dituzten langileen osasuna behar bezala babestu behar dela”.*

Adierazi zuen egokitzaipena ikuspuntu askotatik egin zitekeela, ikastetxe publikoetako irakasleen lanaldia eta ordutegia arautzen dituen 225/1998 Foru Dekretuaren 11. artikuluan eta hirugarren xedapen gehigarrian ezarritakoa kontuan hartuta.

Era berean, berak adierazi zuen departamentuak osasun-arazoak dituzten irakasleak lanpostura egokitzeari emandako erantzuna hiru modu hauetan konpontzen dela:

1. Osasun-arrazoiengatik zerbitzu-eginkizunetarako deialdiaren bidez: interesdunaren bizilekutik hurbilen dagoen ikastetxea hautatzeko aukera ematen du, baina irakasleak behar hori ez badu, deialdi horrek ez ditu haren zailtasunak gutxien, ezta egoera hobetzen ere Ez da eginkizun horien ordezkari alternatibarik proposatu.
2. Lan-arriskuen prebentzioaren balorazioa eskatzeko aukera. Kasu horretan irakasleak txosten bat jasoko du, ikastetxearentzako gomendio ergonomikoak eta antolaketa-iradokizunak bertan adierazita.
3. Azkenik, osasun-arrazoiengatik lanaldia murrizteko deialdi bat dago, ordainsaririk eta kotizaziorik gabe.

Horregatik, egokitzeko aukerak egungo eginkizunetatik harago zabaltzea eta eragindako irakaslearen zailtasun funtzionalari edo desgaitasunari erantzun pertsonalizatuagoak bilatzea proposatzen zuen. Azkenik, egoera horretan dauden langileak



babesgabetasun-egoeran egotea saihestea iradokitzen zuen, langile horiek inguruabar horiei lotutako lan-baldintzak eskatzean lege-hutsunea topatzen baitute.

Adierazi zuen beste autonomia-erkidego batzuetan, hala nola Euskal Autonomia Erkidegoan, Gaztela-Mantxan, Aragoi, Valentzian, Andaluzian eta Kanarietan modu osatuagoan arautzen dutela gai hori, Nafarroako Foru Komunitatean ez bezala.

Laneko Arriskuen Prebentzioari buruzko araudiko artikulua jakin batzuetan eta desgaitasuna duten irakasleei aplikatu behar zaien araudian oinarritzen zuen bere proposamena

Emaita: Nafarroako Arartekoak Hezkuntza Departamentura igorri zuen hobekuntza-proposamena.

Hezkuntza Departamentuak honako txosten hau bidali zuen:

“Interesdunak aurkeztutako idazkian azaltzen du beharrezkoa dela Nafarroan gaixotasun larriak dituzten irakasleentzako lanpostuen egokitzapena arautzea, eta, ondoren, Foru Erkidego honetan gai hori arautzen duen arau-esparrua azaltzen du, eta gaixotasun larriagatik irakasle-lanpostuen egokitzapenei buruz autonomia-erkidego batzuek onartu duten erregulazioa ere azaltzen du, eta, amaizeko, Nafarroan aplikatu behar diren lan-osasunari eta funtzio publikoari eta desgaitasunari buruzko legeria aipatzen du.

Aipatutako testuan adierazten du osasun-arazoak dituzten irakasleek hainbat aukera dituztela Nafarroan: alde batetik, ikasturte bakoitzean deialdi bat onartzen da osasun-arrazoiengatik zerbitzu-eginkizunak eskatzeko; bestetik, Laneko Arriskuen Prebentzioko Atalari lanpostua baloratzea eskatzeko aukera dago; eta, era berean, “aldi baterako ezintasunik edo ezintasun iraunkorrik eragin ezin duen gaixotasunen bat duten langileek lanaldi-murrizketa eskatzeko aukera dute, dagokion Laneko Arriskuen Prebentziorako unitate organikoak horri buruz egiten duen txostenaren arabera”, Nafarroako Administrazio Publikoetako funtzionarioen lanaldiaren murrizketa arautzen duen apirilaren 4ko 27/2011 Foru Dekretuaren 4. artikulua arautzen duen bezala.

Gainera, Nafarroako Administrazio Publikoetako funtzionarioen oporren, lizentzien eta baimenen Erregelamendua onartzen duen otsailaren 9ko 11/2009 Foru Dekretuan, langileen osasuna eta osasun-laguntza integrala babesteko baimen eta lizentzia batzuk arautzen dira, bai eta langile horiek prozesu eta tratamendu jakin batzuetatik behar bezala errekuiperatzea ere, kasu batzuetan lanera mailaka itzultzeko aukera emanda.

Era berean, Funtzio Publikoko zuzendari nagusiaren urriaren 13ko 2190/2014 Ebazpenak, Nafarroako Foru Komunitateko Administrazioaren eta haren erakunde autonomoen zerbitzuko langile guztiei aplikatzekoa den PGN-2 Amatasuna Babesteko Prozedura onartzen duenak,



lanpostua egokitzeko aukera ezartzen du, haurdun dauden langileen edo fetuaren osasunean haurdunaldian eta edoskitzaroan izan dezakeen eragin negatiboa saiheste aldera.

Era berean, desgaitasuna duten pertsonak laneratzen direnean, lanpostua egokitzea ere ezartzen da, abuztuaren 30eko 251/1993 Legegintzako Foru Dekretuaren bidez onartutako Nafarroako Administrazio Publikoen zerbitzuko Langileen Estatutuaren testu bateginaren zazpigarren xedapen gehigarrian jasotakoaren arabera.

Beste autonomia-erkidego batzuetako hezkuntza-administrazioek hartutako neurriak, aurkeztutako idazkian aipatzen direnak, ez dira ia bereizten Nafarroako Foru Komunitate honetan aplikatzen direnetatik. Horri dagokionez, adierazi behar da lanpostua egokitzeko edo osasun-arrazoiengatik ordutegia murrizteko kasu osagarriren bat ezartzeko, oro har, Nafarroako Foru Komunitateko Administrazioko lanpostu guztiak hartu beharko liratekeela kontuan, eta ez soilik irakasleak, konparaziozko bidegabekeriarik ez osatzeko; hargatik eragotzi gabe, irakaskuntza-lanpostuetarako, haien berezitasuna dela eta, egin behar diren egokitzapenak egitea. Ildo horretatik, Funtzio Publikoko Zuzendaritza Nagusiaren eskumena izango litzateke; eta sindikatuarekin negoziatzeko esparrua mahai nagusia da.

Hezkuntza Departamentuak egindako txostenaren edukia ikusita, erakunde honek komenigarritzat jo zuen interesdunari hamar egun balioduneko epea ematea egokitatzat jotzen zuena alegatu edo adieraz zezan.

Herritarrek adierazi zuen ez zegoela ados Hezkuntza Departamentuaren txostenarekin, eta aipatu zuen Nafarroako Foru Komunitatean ez zegoela gaixotasun larriengatik lanpostuak egokitzeko erregulaziorik. Gainera, Gizarte Segurantzako Institutu Nazionalak ez dio ezintasun iraunkorrik aitortzen langileari, eta lanpostura itzultzea behartzen du, bere lanpostuari lotutako eginkizunak erabat betetzea eragozten dioten muga fisikoekin.

Hezkuntza Departamentuaren txostena eta alegazio-idazkia aztertu ondoren, Nafarroako Arartekoak adierazi zuen Departamentuak emandako txostenean jada jasota zeudela osasun-arazoaren ondoriozko premia-egoerei erantzutea ahalbidetzen duten neurri batzuk.

Txosten hori irakurrita, ez zen ondorioztatzen administrazio-organoak gai horri buruzko araudi osagarria bultzatzeko asmorik. Gainera, adierazitako problematika hori irakaskuntza-eremutik harago joango litzateke, eta enplegatu publiko guztientzat jorratu beharko litzateke.

Administrazio-organoaren jarrera ikusita, Arartekoak ez zuen egingarritzat jo planteamenduak bide horretatik aurrera egiteko aukera; beraz, informazio hori herritarrei helarazita, Nafarroako Arartekoak amaitutzat jo zituen bere jarduketak.



7.2.4. Etxebizitza babestuen erosketen BEZa murriztea, % 4 izan arte.

Arloa: Ogasuna.

Administrazio hartzailea: Ekonomia eta Ogasun Departamentua eta Etxebizitza, Gazteria eta Migrazio Politika Departamentua.

Laburpena: Herritar batek proposatu zuen etxebizitza babestua erosteari aplikatutako BEZa murriztea. Azaldu zuenez, Nafarroan BEZaren % 10 aplikatzen zaie babes ofizialeko etxebizitzetzi eta prezio tasatuko etxebizitzetzi, eta Espainiako gainerako lekuetan, berriz, % 4. Bere ustez, % 4ko murrizketa onuragarria izango litzateke kalteberatasun-egoeran daudenentzat eta etxebizitza babestua eskuratzen dutenentzat.

Emaitza: Nafarroako Arartekoak herritarrari jakinarazi zion Balio Erantsiaren gaineko Zergari buruzko abenduaren 28ko 37/1992 Legeak 91. artikuluan ezartzen duela Estatuan % 4ko zerga-tasa murriztua aplikatuko zaiela honako hauei: *"Administratiboki araubide bereziko edo sustapen publikoko babes ofizialeko kalifikazioa duten etxebizitzetzi, entregak sustatzaileek egiten dituztenean, eraikin berean dauden eta batera eskualdatzen diren garaje eta eranskinak ere barne. Ondorio horietarako, aparkalekuak gehienez ere bi izango dira.*

Hala ere, bere idazkian esaten zuenaren aurka, Nafarroan Balio Erantsiaren gaineko Zergari buruzko abenduaren 30eko 19/1992 Foru Legearen 37. artikuluan ezarrita dago kasu horietarako % 4ko tasa modu berean ere aplikatzea. *"Administratiboki araubide bereziko edo sustapen publikoko babes ofizialeko kalifikazioa duten etxebizitzetzi aplikatzea, entregak sustatzaileek egiten dituztenean, eraikin berean dauden eta batera eskualdatzen diren garaje eta eranskinak ere barne. Ondorio horietarako, aparkalekuak gehienez ere bi izango dira.*

Informazio hori proposamenaren egileari igorri eta gero, Nafarroako Arartekoak amaitutzat eman zituen gai honi buruzko jarduketak.

Geroago, herritarrek berriro jo zuen erakunde horretara, eta etxebizitza babestuari buruzko dokumentazio jakin bat aurkeztu zuen. Dokumentazio horren arabera, % 10eko BEZa aplikatuta zegoen.

Hori ikusita, Nafarroako Arartekoak herritarrari jakinarazi zion ezen, aurkeztutako dokumentazioa aztertuta, aipatzen zituen sustapenak ez zeudela sailkatuta ez araubide bereziko babes-etxebizitza gisa, ezta sustapen publikoko etxebizitza gisa ere, beraz, ez



zela bidezkoa % 4ko BEZ aplikatzea. Informazio hori proposamenaren egileari igorri eta gero, Nafarroako Arartekoak amaitutzat eman zituen gai honi buruzko jarduketak.

2025eko urtarrilean, herritarrak Nafarroako Arartekora jo zuen berriz ere, eta Balio Erantsiaren gaineko Zergari buruzko abenduaren 30eko 19/1992 Foru Legearen 37. artikulua aldatzeko eskatu zuen, BEZaren % 4ko tasa murriztua babes ofizialeko etxebizitza guztietara hedatzeko, haien araubidea edozein dela ere, bai eta prezio tasatuko etxebizitza guztietara ere. Era berean, bide gehigarriak aztertzeke eskatu zuen, etxebizitzaren erosketan karga fiskala murrizteko, eta BEZen beherapen orokor bat ezartzeko aukera ebaluatzeke, lehen etxebizitzak erosteko, bereziki gazteentzat eta diru-sarrera txikiak edo ertainak dituzten familientzat; eta PFEZn kenkari fiskal espezifikoak sartzeko, lehen etxebizitza erosteko eta lehen etxebizitzaren hipoteka egiteko. Interesdunaren iritziz, proposamen horrek onura hauek ekarriko lituzke: 37. artikulua eguneratuz gero, egungo merkatuaren errealitatearekin bat etorriko litzateke, figura juridiko zaharkituei buruzko erreferentziak ezabatuta eta aplikazio-eremua zabalduta. Gainera, etxebizitzen eskuraketa sustatuko litzateke, zerga-karga murrizteak berekin ekarriko bailuke etxebizitza babestu gehiago erostea eta lehen etxebizitza erostea errazagoa izatea. Azkenik, BEZen murrizketak prezio tasatuko etxebizitzen esleipena handitu lezake, etxebizitza-kategoria horretan gaur egun dauden gainprezio-arazoak ere konpontzeko lagungarria izango zelako.

Hori ikusita, Nafarroako Arartekoak proposamena bidali zien Ekonomia eta Ogasun Departamentuari eta Etxebizitza, Gazteria eta Migrazio Politika Departamentuari.

Etxebizitza, Gazteria eta Migrazio Politiketako Departamentuak jakinarazi zuen etxebizitza babestuen fiskalitatearen arloko eskumenak baliatzea ez zela bere eskumenetako bat; eta proposamena, hala badagokio, Ekonomia eta Ogasun Departamentuak aztertu beharko zuela.

Ekonomia eta Ogasun Departamentuak txosten bat igorri zuen eta bertan adierazi zuen Nafarroako Foru Komunitateak ahalmen mugatua duela zerga-tasak alde bakarretik aldatzeko, eta, ondorioz, gaur egun ez dela bideragarria proposatutako jarduna egitea.

Proposamenaren egileari txostenen berri ema zitzaion, eta Nafarroako Arartekoak amaitutzat eman zituen gai honi buruzko jarduketak.

Amaiera horrekin ados ez zegoenez, herritarrak erakunde honetara jo zuen berriz, eta % 4ko BEZ etxebizitza babestu guztiei aplikatzeko eskaera egin zuen berriz. Haren ustez, BEZen gaineko araudian agertzen den erregimen bereziko babes ofizialeko



etxebizitzaren nomenklatura etxebizitza-araudian agertzen diren etxebizitza babestuetara aldatuko balitz, *“ez litzateke erabili behar premia biziko ondasun baten gaineko zerga-karga handitzeko, hau da, etxebizitza babestuen gaineko zerga-karga handitzeko”*. Horregatik, eskatzen zuen etxebizitzaren arloan ardura duen departamentuak egoera hori zuzentzea, eta Ekonomia eta Ogasun Departamentuak, BEZ aplikatzeko eta zerga-araudia betetzeko ardura duen erakundea den aldetik, ez zezala terminologia-aldaketa hori onartu BEZaren tasa handiagoa aplikatzeko justifikazio gisa.

Nafarroako Arartekoak, etxebizitzaren arloko araudia aipatu ondoren, herritarrari jakinarazi zion etxebizitza babestuen araubide bereziaren ezabapena Nafarroako Parlamentuko legegilearen erabakia izan zela, eta ez dela izan administrazio-organoak, kasu honetan etxebizitzaren arloan eskumena duen Foru Erkidegoko Administrazioaren Departamentuak, erabakitako terminologia-aldaketa hutsa.

Horregatik, eta nahiz eta ulertu etxebizitza babestuen kategorizazio horrek eragina izan dezakeela aplikatu beharreko zerga-tasan —BEZen gaineko legeriak araubide bereziko etxebizitza babestuei erreferentzia egiten dien heinean—, lege batean jasotako erabakia denez, Nafarroako Arartekoak herritarrari jakinarazi zion ezin zuela Administrazioaren aurrean horri lotutako jarduketak egiten jarraitu, eta bere jarduketak amaitutzat jo zituen.

7.2.5. Hipoteka-mailegua deuseztatzeko iraungitze-epea aldatzeko proposamena.

Arloa: Kontsumoa.

Laburpena: Aholkularitza batek, bezeroek hipoteka deuseztatzeko dituzten zailtasunak kontuan hartuta —dela bankuek beharrezko ziurtagiria emateari uko egin ziotelako, dela legez hipoteka iraungitzearen ondorioz eskuratu ahal izateko 21 urte igaro behar zirelako—, epe hori nabarmen murrizteko lege-aldaketa bat proposatu zuen.

Emaitza: Nafarroako Arartekoak herritarrari jakinarazi zion bere gainbegiratze-lana Nafarroako administrazio publikoetara mugatzen dela, eta, kontuan hartuta estatu-mailako arauak aldatzeko, zehazki, gai hori arautzen duten Hipoteka Legearen 128. artikulua eta Kode Zibilaren 1964. artikulua aldatzeko, administrazio horien jarduna ez dela beharrezkoa, ezin izan zuen gai horretan esku hartu.

Hala ere, erakunde honek informazioa eman zion banketxeetan erreklamazioak aurkezteko bideei buruz, bai eta Espainiako Bankuan has daitekeen erreklamazio-prozedurari buruz ere.



Informazio hori proposamenaren egileari igorri eta gero, Nafarroako Arartekoak amaitutzat eman zituen gai honi buruzko jarduketak.

7.2.6. Osasunbidearen aldi baterako kontratazio-zerrendak kudeatzeko arauak aldatzea.

Arloa: Enplegu publikoko lanpostu bat izatea.

Administrazio hartzailea: Osasun Departamentua.

Laburpena: Herritar batek Osasunbidea zerbitzuko aldi baterako kontratazio-zerrenden kudeaketa-arauak aldatzea proposatu zuen, bi arrazoiengatik: batetik, lanpostu bat eskuratzeko bi kontratazio-zerrendatan agertzen bazen ere, lanbide-kategoria berekoa zenez, ezin baitzuen beste zerrenda batean lanpostu huts bat bete, baldin eta lanpostu bat betetzen ari bazen, eta horietako batean lan egindako denbora ez zitzaion kontuan hartzen beste zerrenda horretako oposizio-lehiaketa batean; eta, bestetik, bizilekutik hurbil egotea ez baitzen enplegua hobetzeko irizpidetzat hartzen deialdietan.

Emaitza: Nafarroako Arartekoak Osasun Departamentura igorri zuen hobekuntza-proposamenen edukia, han balora zezaten.

Osasun Departamentuak honako txosten hau eman zuen:

“Kasu bietan interesdunak eskatzen duena segidan aipatzen dugun foru-aginduan arautzen den hobekuntzari buruzkoa da: ekainaren 14ko 180E/2024 Foru Agindua, Osasuneko kontseilariak emana. Horren bidez onesten dira aldi baterako kontratatze izangaien zerrendak kudeatzeko arauak, Osasun Departamentuari atxikitako erakunde autonomoetako zentro eta establezimenduetarako:

‘14. artikulua. Kontratazioa hobetzea.

1. Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuan aldi baterako kontratua duen langile batek indarreko kontratuari uko egiten ahal dio kontratua hobetzeko beste bat eskaintzen baldin bazaio, betiere kontratatua dagoen eremu berekoa baldin bada, kasuan kasuko zerrendan inskribatua badago eta hauetako kasuren bat gertatzen bada:

a) Kontratu labur bat izatea indarrean eduki bitartean, kontratu luze bat eskaintzen bazaio.

b) Kategoria jakin bateko indarreko kontratua izanda, goragoko kategoria bateko kontratu luze bat eskaintzen bazaio.

2. Kontratu hobe bati uko egiten diotenei ez zaie kontratu hoberik eskainiko harik eta daukan kontratuak indarra galdu arte, eta, betiere, 6 hilabetez gehienez”.

Duela gutxi onartutako foru-agindu horrek goragoko kategoriako eskaintzetarako baino ez du



ezartzen kontratua hobetzeko aukera, ez du aurreikusten zerrendetan agertzen den izangai bakoitzaren kasuistika partikularrari irtenbiderik ematea: lehenik eta behin, pertsona batek bere kontratua hobetu duela uler dezakeen kasuak mugagabeak eta oso desberdinak izango liratekeelako; bigarrenik, kasuak zabalduz gero, mugikortasun-maila handia gertatuko litzatekeelako, eta horrek, gainera, ezegonkortasun handia sortuko luke lanpostuetan irauteari dagokionez, eta, ondorioz, ezagutza galduko litzatekeelako; hirugarrenik, deialdi guztiak motelduko liratekeelako, neurri handi batean, aldeztu aurretik hobekuntzarako eskaintza egin beharko luketelako (egun arte egin den bezala), eta, ondorioz, ezin izango litzatekeelako garaiz hornitu profesionalen zentroak.

Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuak aurreikusten duen hobekuntza-kasu hori —goragoko kategoria kontuan hartuta, aldi baterako kontratazioarako sustapenaren aldekoa— ez dago beste departamentu batzuen araudian ere.

Horregatik, proposamen horiek ezin dira kasu honetan kontuan hartu. Hala ere, jakinarazi da, etorkizunean, herritarrek eta arauen balizko hartzailleek foru lege mailako arauak eta erregelamenduak egiteko prozeduran ekarpenak egin ahal izateko legez aurreikusitako bidea, Nafarroako Foru Komunitateko Administrazioari eta foru sektore publiko instituzionalari buruzko martxoaren 11ko 11/2019 Foru Legearen 133. artikulua aplikatuta, Nafarroako Gobernu Irekiaren atariko kontsulta publikoko prozesuaren bidezkoa dela.

Jasotako informazioa ikusita, Nafarroako Arartekoak ondorioztatu zuen jada neurri batzuk ezarrita zeudela aldi baterako kontratazioa hobetzeko aukera emateko (kasu jakin batzuetara mugatuta badago ere), eta beste eremu batzuetan aplikatzekoa gainditzeko dutela.

Hala ere, txosten horretan ez zitzaion antzeman departamentuari neurri gehigarriak ezartzearen aldeko jarrerarik, proposamenetik ondorioztatzen zen norabidean. Izan ere, azaldu zenez, horrek ondorio negatibo jakin batzuk eragin litzake zerbitzu publikoaren kudeaketari eta antolaketari dagokienez.

Horrela, Arartekoak onartu zuen, arlo horretan, aldi baterako kontratazioarako izangai batek aldeztu aurretik onartutako kontratu bat aldatzeko aukera gehiago emanaz gero, araudia arautu eta onartzeko hainbat irtenbide egon zitezkeela, kontuan hartu behar diren interesak askotarikoak direlako. Eta kontuan hartu zuen, halaber, Administrazioaren eta langileen ordezkarien arteko negoziazioak zeregin garrantzitsua bete dezakeela eremu horretan.

Horregatik, erakunde honek, bere aldetik, herritarren planteamendua ulertu bazuen ere, administrazio-organoaren jarrera ikusita, ezin izan zuen aurrera egin proposamen-bide horretatik, eta bere jarduerari amaiera eman behar izan zien.



7.2.7. Desgaitasuna duten pertsonen arreta hobetzea osasun-zentroetan eta ospitaleetan.

Arloa: Gizarte-ongizatea.

Administrazio hartzailea: Osasun Departamentua.

Laburpena: Herritar batek proposatu zuen desgaitasun fisiko eta psikikoa duten pertsonen arreta osasun-zentroetan eta ospitaleetan hobetzea, haien premietara egokitutako laguntza integrala bermatzeko. Adierazi zuen baliabideak falta direla, hala nola mobilizatzeko garabiak, osasun-azterketak egiteko altzari egokiak, eta larrialdietan botikak eta elikagaiak hartzeko aukera. Irtenbide posible gisa iradoki zuen paziente horien historia kolore batez identifikatzea, langileei aukera emanda pertsona horien premia aurreikusteko, senideek kontsultetan edo ospitaleratzeetan egokitzapenak etengabe kudeatu behar izan ez dezaten.

Emaitza: Nafarroako Arartekoak Osasun Departamentura igorri zuen hobekuntza-proposamena, han balora zezaten.

Osasun Departamentuak honako txosten hau eman zuen:

“Osasunbidea jada lantzen ari da Nafarroako Osasun Sistema Publikoa Humanizatzeko Estrategiaren leerro estrategikoa; irisgarritasun unibertsalari eta tratu atseginari buruzkoa da, eta biak pertsonengan eta haien premietan oinarritutako arretak zeharkatzen ditu.

Gaur egun, desgaitasun-erakundeekin batera, prozedura bat lantzen ari da epe laburrean gauzatzeko. Horri esker, arreta izatea errazagoa izango da, eta zenbait patologia eta lotutako jokatibide-nahasmendua diagnostikatu zaien pertsonen beharretara egokituagoa izango da. Halaber, ahal den neurrian, gomendagarria da osasun-zentroetako kontsultetan, arreta espezializatuko kanpo-konsultetan eta larrialdietan itxarote-denborak murriztea, betiere une horretan osasun-zentroan gertatzen diren osasun-inguruabar globalen arabera.

Era berean, eta osasun-asistentziak ahalbidetzen duen neurrian, bereziki sentikorrak izanda eta paziente horien premiez jabetuta, senideei edo inguruko zaintzaileei beste erabiltzaile batzuei baino erraztasun handiagoa emango zaie paziente horiekin itxaronaldietan, kontsultetan edo osasun-ekintzek irauten duten denboran egon daitezten.

Bestalde, eta epe ertain-luzerako helburu bat ezarrita, Osasun Departamentuak anbizio handiagoko neurriak ezarriko ditu eremu horretan, eta neurri horien berri emango du Humanizatzeko Estrategiaren Aholku Batzorde Teknikoak.

Jasotako informazioa ikusita, Nafarroako Arartekoak ondorioztatu zuen txostenean egindako proposamenaren helburuarekin bat zetozen neurriak iragartzen zirela, eta,



hartara, auzia konponbidean zegoela. Beraz, informazio hori guztia interesdunari bidalita, amaitutzat eman zituen jarduketak.



8. KAPITULUA. GARAPEN JASANGARRIRAKO HELBURUEI LOTUTAKO ESPEDIENTEAK.

2015eko irailaren 25ean, Nazio Batuen Batzar Nagusiak Garapen Jasangarrirako 2030 Agenda onartu zuen. Agenda 2030 ekintza-plan bat da, zehazki, pobrezia desagerrarazteko, planeta babesteko eta pertsona guztien oparotasuna bermatzeko deialdi unibertsala. Bake unibertsala indartzea ere badu helburu, askatasunaren kontzeptu zabalago baten barruan.

Agendak aurrekaririk gabeko irismena eta garrantzia ditu. Herrialde kide guztiek onartu dute, eta guztiei aplikatzen zaie, bakoitzaren errealitatea, gaitasunak eta garapen-maila kontuan hartuta eta estatu bakoitzeko politikak eta lehentasunak errespetatuz.

Agendak Garapen Jasangarriko 17 Helburu (aurrerantzean, GJH) jasotzen ditu, eta haiei 169 helburu datxekie, garapen jasangarriaren hiru esparruak uztartzen dituztenak: ekonomia, gizartea eta ingurumena. Agenda onartutakoan, 193 estatuk konpromisoa hartu zuten hura ezartzeko behar diren bitartekoak mobilizatzeko, batez ere, pertsona pobreen eta ahulenen beharrezanez erantzutea asmo duten aliantzen bidez.

Helburu eta jomugetan, etorkizuneko ikuspegia azaltzen da, Agendaren testuan adierazten denaren arabera, asmo handikoa eta eraldatzailea dela. Hona hemen, hitzez hitz:

“Txirotasunik, goserik, gaixotasunik eta gabeziarik gabeko mundua nahi dugu, non bizitzeko era guztiek aurrera egin dezaketen; beldurrik eta indarkeriarik gabeko mundua nahi dugu; alfabetatzea unibertsala izango den mundua, kalitatezko hezkuntzaren maila guztiei ekitatez eta orokortasunez hel dakiekeena, osasun-arreta eta gizarte-babesa dituen, eta ongizate fisikoa, mentala eta soziala bermatzen dituen; edateko ura eta saneamendua izateko giza eskubideari buruzko konpromisoak berresten dituen mundua, non higie hobia dagoen eta elikagaiak nahikoak, kaltegabeak, eskuraezinak eta elikagarriak diren; giza habitatak seguruak, erresilienteak eta iraunkorrak dituen mundua, eta energia-hornidura eskuragarria, fidagarria eta jasangarria daukan mundua.

Nahi dugun munduan, giza eskubideen eta pertsonen duintasunaren errespetua, zuzenbide-estatu, justizia, berdintasuna eta diskriminaziorik eza unibertsala da; arrazak, jatorri etnikoa eta kultura-aniztasuna errespetatzen dira eta aukera-berdintasuna dago, gizabanakoen ahalmena erabat gauzatu ahal izateko eta oparotasun partekatua lortzen laguntzeko; haurtzaroan inbertitzen duen mundua, non haur guztiak indarkeriarik eta esplotaziorik gabe hazten diren; mundu horretan, emakume eta neska



guztiek erabateko berdintasuna dute generoen artean, eta ahalduz eragozten duten oztopo juridiko, sozial eta ekonomiko guztiak ezabatuta dauden; mundu justu, ekitatibo, tolerantia, ireki eta, gizararen ikuspegitik, inklusiboa, non ahulenen beharrei erantzuten zaion.

Herrialde guztiek hazkunde ekonomiko iraunkorra, inklusiboa eta jasangarria eta guztiontzako lan egokia duen mundua nahi dugu; kontsumo- eta ekoizpen-modalitateak eta baliabide natural guztien erabilera jasangarriak sustatzen dituen mundua, airekoak nahiz lurrekoak, ibaietakoak, aintziretakoak eta akuiferoetakoak, bai eta ozeano eta itsasoetakoak ere; demokrazia, gobernantza ona eta zuzenbide-estatua, nazio eta nazioarteko ingurune egoki batez horniturik, garapen jasangarriaren funtsezko elementuak dituen mundua, hazkunde ekonomiko iraunkorra eta inklusiboa, garapen soziala, ingurumenaren babesa eta pobrezia eta gosea desagerraraztea aintzat hartuta; teknologien garapenak eta aplikazioak klima eta biodibertsitatea errespetatzen dituen mundua, horiek erresilienteak izan daitezen; gizaria naturarekiko harmonian bizi den eta basoko flora eta fauna eta beste espezie bizidunak babesten dituen mundua”.

Helburu eta helmuga berriak 2016ko urtarrilaren 1ean hasi ziren indarrean, eta hurrengo hamabost urteetan hartu beharreko erabakiak gidatzea dute helburu.

Nafarroako Arartekoak lankidetzan aritzeko erabakia hartu du, bere misioaren eta eskumenen ikuspegitik, uste baitu, Nazio Batuen Erakundeak dioen bezala, 2030 Agenda eta Giza Eskubideak zuzenean lotuta daudela.

Kapitulu honetan, kexen sailkapena, ofizioz bideratutako jarduketak eta hobekuntza-proposamenak jasota daude 2030 Agendako garapen jasangarriko 17 helburuei dagokienez.

8.1. KEXAK.

2024. urtean jaso diren eta izapidetu diren 1.416 kexen edukia aztertu ondoren, honako sailkapen hau ateratzen da:

Garapen jasangarriko helburuak (GJH)		Kexa kopurua
1. GJH	Pobrezia desagerraraztea	84
2. GJH	Gosea ezabatzea	6
3. GJH	Osasuna eta ongizatea	214
4. GJH	Kalitatezko hezkuntza	129
5. GJH	Genero-berdintasuna	17



Garapen jasangarrirako helburuak (GJH)		Kexa kopurua
6. GJH	Ur garbia eta saneamendua	12
7. GJH	Energia eskuragarria eta ez kutsatzailea	20
8. GJH	Lan duina eta hazkunde ekonomikoa	234
9. GJH	Industria, berrikuntza eta azpiegitura	17
10. GJH	Desberdintasunak murriztea	249
11. GJH	Hiri eta komunitate jasangarriak	284
12. GJH	Ekoizpen eta kontsumo arduratsuak	16
13. GJH	Klimaren aldeko ekintza	0
14. GJH	Itsaspeko bizia	0
15. GJH	Lehorreko ekosistemetako bizia	22
16. GJH	Bakea, justizia eta erakunde sendoak	112
17. GJH	Helburuak lortzeko aliantzak	0

Ikus daitekeenez, 14. eta 17. Garapen Jasangarriko Helburuen espezialitateari dagokionez, ez dago helburu horiei lotutako kexarik. 2024an ere ez da 13. GJHri lotutako kexarik aurkeztu. Beraz, 2030 Agenda osatzen duten 169 helburuetatik 135 kontuan hartu behar izan dira.

Garapen Jasangarrirako Helburuen sailkapena, kexa-kopuru handienetik txikienera ordenatuta, honako hau izango litzateke:

Garapen jasangarrirako helburuak (GJH)		Kexa-kopurua	%
11. GJH	Hiri eta komunitate jasangarriak	284	% 20,1
10. GJH	Desberdintasunak murriztea	249	% 17,6
8. GJH	Lan duina eta hazkunde ekonomikoa	234	% 16,5
3. GJH	Osasuna eta ongizatea	214	% 15,1
4. GJH	Kalitatezko hezkuntza	129	% 9,1
16. GJH	Bakea, justizia eta erakunde sendoak	112	% 7,9
1. GJH	Pobrezia desagerraraztea	84	% 5,9
15. GJH	Lehorreko ekosistemetako bizia	22	% 1,6
7. GJH	Energia eskuragarria eta ez kutsatzailea	20	% 1,4
5. GJH	Genero-berdintasuna	17	% 1,2
9. GJH	Industria, berrikuntza eta azpiegitura	17	% 1,2
12. GJH	Ekoizpen eta kontsumo arduratsuak	16	% 1,1
6. GJH	Ur garbia eta saneamendua	12	% 0,8
2. GJH	Gosea ezabatzea	6	% 0,4



Garapen jasangarrirako helburuak (GJH)		Kexa-kopurua	%
13. GJH	Klimaren aldeko ekintza	0	% 0,0
14. GJH	Itsaspeko bizia	0	% 0,0
17. GJH	Helburuak lortzeko aliantzak	0	% 0,0
Guztira		1.416	% 100,0

Emandako taulatik ondorioztatzen denez, **garapen jasangarrirako 11. helburuak**, hiri eta komunitate jasangarriak lortzea jomuga duenak, biltzen ditu kexa gehien. GJH horretan ditugu “Etxebizitza” arloko kexa gehienak (84 kexa). Babes ofizialeko etxebizitzak esleitzeko prozedurez, eraikuntza-akatsez, bizikidetza-arazoez, alokairu-laguntzez (Emanzipa, David) eta dirulaguntzez (besteak beste) gain, familia-unitateek aurkeztutakoak aipatzekoak dira, batez ere; izan ere, askotan adingabeek osatzen dituzte familia-unitateak, baina ez dute etxebizitza eskuratzeko eskubidea bermatuta, alokairu-kontratua azkendu izanaren berri jaso dutelako, etxegabetu dituztelako edo, besterik gabe, kalean bizi eta merkatuan etxebizitzarik eskuratzeko baliabide ekonomiko nahikorik ez dutelako. Kasu horietan, defentsa-erakundeak berezko administrazio-irregulartasunik antzematen ez badu ere —bada, familia-unitatea etxebizitza babestuen eskatzaileen erroldan inskribatu ondoren eta baremazio egokia aplikatu ondoren, puntuazio jakina ateratzen du, eta, horren arabera, etxebizitza horiek eskuratzeko beste pertsona batzuk daude aurretik—, egiaztatu du babes publikoko etxebizitzaren kopurua ez dela nahikoa egun dagoen eskaerari erantzuteko. Horregatik, komenigarritzat jo da udalei eta Etxebizitza, Gazteria eta Migrazio Politiketako Departamentuari gomendatzea neurriak har ditzatela herritarrek eraginkortasunez baliatzea izan dezaten etxebizitza eskuratzeko eskubidea.

Era berean, GJH horretan 11 kexa daude trafiko eta bide-segurtasunari buruz (41). Nabarmentzekoak dira isunak jartzearen ziozkoak eta isunak jakinaraztean egindako akatsen ziozkoak, bai eta udalaren garabi-zerbitzuak ibilgailuak kentzeagatik egindakoak ere, interesdunak neurri horren proportziorik ezaz kexu direla.

Helburu berari lotutako kexa batzuk (33) hirigintza jasangarria sustatzeari buruzko helmugan sailkatzekoak dira, hala nola lizentziak, administrazio-baimenak eta eraikuntzan eta lurzoruan esku hartzeko beste egintza batzuk xede dituztenak, bai eta Administrazioak lursail eta eraikuntzen jabe gisa duen betebeharra bete ez duela salatzen dituztenak, lursail eta eraikuntzok segurtasunez, osasungarritasunez, apaintasun publikoz eta bizigarritasunez mantentzea dela eta; hala berean, kultura-ondarea babesteari buruzko helmugan sailkatzekoak diren kexak jaso dira.



Gainera, foru-ogasunari eta toki-ogasunei lotutako kexak ere jaso dira (33), honako gai hauek adierazita: zerga-salbuespenen aholkularitzarik eta aplikaziorik eza, erroldatzeagatiko tarifen gaineko desadostasunak, zergen kobrantza okerrak, errekarquak eta administrazio-prozeduretako atzerapenak. Horrez gain, aipatu dira zerbitzu publikoetan (kanpinetan eta gimnasioetan) tarifak igotzeari lotutako desadostasunak, baita katastroa aldatzeko eskaerei erantzun ez izana ere.

Halaber, kexak (19) daude kutsadura akustikoagatik, bereziki pertsonen jardueren gogaikarrien ondorioz etxean jasaten dituzten zarategatik. Bestalde, hiriguneen eta landa-eremuen arteko loturak bermatzen ez dituzten garraiobide egoki, eskuragarri eta seguruetarako irispidea jorratzen duten 13 kexa daude garapen jasangarriko 11. helburuari lotuta.

Azkenik, honako gai hauek lantzen dituzten kexak sartu dira: oinarritzko zerbitzuak (argiztapena, garbiketa) edo zerbitzu orokorrak (aholkularitza-bulegoa, Pipican gunea, besteak beste) ez izatea; negozio-jarduerari, kaleko salmentari eta turismoko lizentziei buruzko kexa guztiak; “Administrazio publikoen ondasunak” eta “Administrazio publikoen ondare-erantzukizuna” gaiei buruzko ia kexa guztiak; erroldatzeari, udaleko kirol-instalazioei, ordena publikoari, kontsumoari eta merkataritzari, gardentasunari eta udal-aktak eta -erroldak eskuratzeko eskubideari buruzko kexak; eta kirol-gune batekin lotutako hiri-jarduketako plan berezian herritarrek izan duten partaidetza-prozesuari buruzkoak.

10. GJHren bidez, herrialdeen arteko eta horien barruko diru-sarreraren eta aukeren arteko desberdintasuna murriztu nahi da, pertsona guztien gizarteratze soziala, ekonomikoa eta politikoa sustatuz. GJH horretan sailkatu dira desberdintasun-egoeraren bat agerian jarri duten kexak, bereziki, talde kalteberenen artean, hala nola adinekoak, adingabeak, migratzaileak, desgaitasuna duten pertsonak, familia ugariak, guraso bakarreko familiak edo guraso bakarreko egoeran daudenak eta LGTBI+ kolektiboari dagozkionak.

Adinekoei dagokienez, salatu da adinekoen egoitzetako arretan eta baldintzetan gabeziak daudela, hala nola zaintza txarrak, dokumentazioa eskuratzeko aukerarik eza, plazak esleitzeko edo bisitak ukatzeko arazoak, kotizazio gabeko erretiro-pentsioa izapidetzeko arazoak eta laguntza-produktuetarako laguntzarik eza.

Adingabeen kasuan, kexetan desadostasuna adierazi da, batez ere, adingabeen Behaketa eta Harrera Zentroetako (COA) sarrerei eta egonaldi-baldintzei buruz, bai eta familia-elkarguneen jardunari buruz ere. Nabarmentzekoak dira elkarte batek



aurkeztutako lau kexa, Adingabeen Behaketa eta Harrera Zentrotik irten ondoren hainbat migratzaile zeuden egoeragatik, fiskaltzak adingabetasuna ez aitortzeagatik. Salatzen zen babesgabetasuneko edo “kaleko” egoeran zeudela, zentrotik berehala joan behar izan zutelako eta ez ziotelako trantsizio-aukera egokirik eskaini. Era berean, familia-harrerari buruzko kexak ere jaso dira.

“Atzeritartasunaren” arloko kexa guztiak (63 kexa) 10. GJHn sailkatu dira, 10.7 helmugari atxikita (“Migrazioa eta migrazio-politika ordenatuak erraztea”); horietan desadostasuna adierazi da nazionalitatea lortzeko egin behar diren izapideekin, egoitza- eta asilo-baimenekin eta horiek ukatzeko erabakiekin, hasitako eskaera-espedienteen ebazpena atzeratzearekin eta Atzeritartasun Bulegoetan hitzordua lortzeko ezintasunarekin.

Desgaitasuna duten pertsonen dagokienez, 39 kexa aurkeztu dira Eskubide Sozialetako Departamentuak desgaitasun-maila ebaluatzeko edo berrikusteko eskaerak ebazterakoan izandako atzerapenagatik; batzuetan, eskaera horiek aurkeztu zirenetik urtebete baino gehiago igaro delarik. Era berean, 11 kexa daude, kolektibo horrek bide publikoetan, osasun-zentroetan, autobusetan eta Nafarroa Arena zentroan dauden arkitektura-oztopoak eta irisgarritasun-arazoak salatzeko. Halaber, salatu egin da Nafar Lansare Nafarroako Enplegu Zerbitzuaren ikastaroetan keinu-hizkuntzaren interpretirik ez egotea, pertsona gorrek ere ikastaroa egin ahal izatea bermatzeko. Gainera, emandako laguntzei buruzko 7 kexa egin dira, besteak beste, laguntza teknologikorako produktuak erosteari (audifonoak...), ibilgailuak egokitzeari edo laguntzaileak kontratatzeari buruzkoak. Desgaitasuna duten pertsonentzako aparkatzeko txartela edo Desgaitasuna duten Pertsonen Laguntzak Emateko Nafarroako Fundazio Publikoa (FUNDAPA) defendatzaile judizial gisa erabiltzea xede duten kexak ere GJH honetan sailkatu dira.

Era berean, kexak jaso ditugu familia ugariaren eta guraso bakarreko familiaren izaera aitortzearen gainean, 0-3 urte bitarteko adingabeak dituzten familiei laguntzeko hobari ekonomikoen gainean, zerbitzu publikoen tarifen hobarien gainean eta kexa bat iritsi da LGBTBI+ pertsonen babesaren gainean.

Garapen jasangarrirako helburu horretan ere “euskara” gaiari buruzko kexak sartzen dira, besteak beste, kexetan adierazten da zenbait kokapenetan ez dagoela seinale edo kartel elebidunik, adibidez, trafikoan, ospitaleetan edo Nafarroako Kontseiluan. Beste batzuk, adibidez, honako gai hauei buruzkoak dira: Corella herrian euskararen gaineko informaziorik eta sustapenik ez egoteari buruzkoak, Aibar herriko D ereduko haur-eskola



geldiarazteari buruzkoak, Nafarroan ETB3 hartzeari buruzkoak edo euskarazko kirol-jardueretan matrikulatzeari buruzkoak.

Azkenik, Garapen Jasangarrirako 10. helburuan hainbat kexa sartu dira, adibidez, espetxe-administrazioari, izapideak telematikoki egiteko zailtasunei, funtzio publikoan sartzeari edo zerga-arloari buruzkoak.

Garapen Jasangarrirako 8. helburuan lan duina eta hazkunde ekonomiko iraunkorra, inklusiboa eta jasangarria sustatzen da; helburu horri lotutako 234 kexa jaso dira. Horien artean, “Funtzio publikoa” (84), “Enplegu publikorako sarbidea” (65), Gizarte Segurantzaren (34) eta “Lana” (20) izeneko arloetako kexa ia guztiak daude. Funtzio publikoa dela eta, kexak, batez ere, baimenei, kontziliazioari, lanaldi-murrizketei, oporrei eta beste eskubide batzuei, ordainsari-araubideari, mugikortasunari eta administrazio-karrerari buruzkoak dira. Enplegu publikoa eskuratzeko arloan, deialdiei, deiei eta egonkortze-prozesuen oinarriei buruzko kexak izapidetu dira. Gizarte Segurantzaren, kexen muina pentsioen zenbatekoa, ezintasun-prozesuetan esleitutako aitortzea, kalifikazioa edota gradua eta prestaziorako eskubidea aitortzerik eza. Lan-arloan, berriz, enplegu autonomoa sustatzeko dirulaguntza, langabezia-prestazioa, lan-jazarpena, lan-ikuskaritzaren jarduketak, lan-baimenak, aldi baterako lan-enpresen adinagatik diskriminazioa eta profesionaltasun-ziurtagiriak lortzeko aukera.

Era berean, garapen jasangarrirako 8. helburuan, besteak beste, honako hauek dira kexen muinak: enplegu publikoa eskuratzeko prozesuetan gardentasunik ez egotea, Nafar Lansare Nafarroako Enplegu Zerbitzuan izapide elektronikoak egiteko zailtasunak; eta, COVID-19ari lotuta, autonomoei emandako laguntzak itzultzeko errekerimendua egin izana. Nabarmentzekoak dira Pertsona Fisikoen Errentaren gaineko Zergari buruzko Foru Legean (bigarren xedapen iragankorrean) ezarritako gizarte-aurreikuspeneko mutualitatei aplikatu behar zaien araubide iragankorrari buruzko 12 kexak.

Garapen Jasangarrirako 3. helburuak bizitza osasuntsua bermatu eta adin guztietako pertsona guztien ongizatea sustatu nahi du. Horri buruz, 214 kexa bildu dira, besteak beste, osasun-arloari buruzkoak (ia guztiak, 199). Itxarote-zerrendei lotutakoak (88) nabarmendu behar ditugu, batez ere, Kirurgia Ortopediko eta Traumatologiako Zerbitzuan, Bizkarrezurreko Unitatean, Otorrinolaringologian eta Oftalmologian (Haurren Oftalmologia, barne). Lehen mailako arretari, arreta pediatrikoari, larrialdi-zerbitzuko arretari eta jasotako osasun-arreta zehatzari buruzko kexak ere badaude. Era berean, kexak aurkeztu dira osasun-zentroetan medikurik ez egoteagatik, txerto jakin batzuk



txertaketa-egutegian ez sartzeagatik, osasun-historian sartzeagatik edo 40 urtetik gorako emakumeek ugalkortasun-tratamenduak jasotzea ezinezkoa izateagatik.

Helburu horretan honako gai hauek ere kexetan jaso dira: osasun publikoa (izurriteak, amianto...), ondare-erantzukizun sanitarioaren erreklamazioak, datu sanitarioak babesteko eskubidea urratzea, COVID-19, bide publikoan alkohola eta drogak kontsumitzeagatiko zehapenak, osasun-klinika pribatuak, kiroleko osasuna edo espetxe-administrazioko osasuna.

“Hezkuntza” arloari buruzko ia kexa guztiak **garapen jasangarrirako 4. helburuan** jasota daude, kalitatezko hezkuntza bermatzea helburu duena. Gehienak eskola-garraioko eta -jantokiko zerbitzuekin lotuta zeuden, hala nola jantokiaren prezio altuagatik aurkeztutakoak; horrek, adierazten denaren arabera, familia-kontziliazioa zailtzen baitu, eta landa-inguruneei kalte egiten baitie. Herritar batek kexa batean adierazi zuen Hezkuntza Departamentuak ez diola eskola-garraioko zerbitzua aitortzen bere hamasei urteko semeari (semeak Down sindromea du); semea etxetik hainbat kilometrora dagoen itunpeko ikastetxe batean eskolatuta dago, curriculum bereziko unitate batean ikasten, ez du garraio-zerbitzurik lortzen, ez baitago ikastetxe publiko batean eskolaturik, eta ez baita izan itunpeko ikastetxe batera bideraturik, arreta egokia jasotzeko. Beste kexa batzuk ikastetxeetan edo haur-eskoletan onartzeko prozesuei buruzkoak izan ziren, bai eta eskolaldiaren araubideari buruzkoak ere: esaterako, 3 kexaren xedea lanaldi jarraituak aurrera egiteko ezarritako baldintza zail eta neurrigabeak ziren, familia gehienek aukera hori nahiago zuten arren; 4 kexa ezarrita zeuden, lanaldi jarraitua aukeratu arren, lanaldi zatitua ezarri zelako, garraioa partekatzen duten ikastetxe guztietako eskola-kontseiluek aldaketa-proposamena onartzearen baldintzaren mende zegoelako, eta inplikaturako beste ikastetxeetan lortutako emaitzak ezberdinak izan zirelako. Honako hauek izan ziren beste kexa batzuen gaiak: bizikidetza eta eskola-jazarpena, ikasteko beka eta laguntzak, unibertsitate-ikasketak, bigarren hezkuntza, batxilergoa eta lanbide-heziketa, hezkuntza-premia bereziak dituzten ikasleei emandako arreta, ikasgelak banatzeko premia eta eskola-instalazioak.

Beste kexa batzuk kirolari buruzkoak izan dira, eta beste batzuetan 0-3 finantzaketa-arauaren prozesu parte-hartzaileko arazoak jorratu dira. Beste batzuetan azaldu da ez zaiola erantzunik eman kanpamentu baten zenbatekoa itzultzeko eskaera bati edo trantsizio demokratikoan 1976an izandako gertakari batzuei buruzko irakasleentzako prestakuntza-ikastaroak abian jartzeko eskaera bati. Lanbide Heziketako zikloetarako



onartutakoen zerrenda argitaratzean datu pertsonalak babesteko eskubidea urratu dela salatzen duen beste bat ere sartu da.

Garapen jasangarrirako 16. helburuan jaso dira pertsona guztiei justiziarako sarbidea emateko eta maila guztietan erakunde eraginkorrak, arduratsuak eta inklusiboak eraikitzeke helmugarekin bat datozen kexak, garapen jasangarriaren aldeko gizarte baketsuak eta inklusiboak sustatze aldera. Asmo hori aintzat hartuta, askotariko kexak jaso dira, baina, batez ere, administrazio publikoak herritarrei jarritako oztopo jakin batzuk agerian utzi dituztenak aipatu behar ditugu, hala nola gardentasunik eza, informazio publikoa eskuratzeko eskubidea urratzea, aurrez aurreko hitzorduak eskuratzeko ezintasuna, jasotako tratua, edo eskabideei erantzunik ez ematea edo errekurtsioak ez ebatzea. Beste kasu batean, Administrazioak ez dio eskaerari erantzun, edo informazio jakin bat emateari uko egin dio, gizarte-partaidetzarako kontseiluei, ORVEko txostenei edo 2023ko uztailleko hauteskunde orokorre dagokien Nafarroako barrutiko boto-zenbaketa orokorraren aktari buruz. Aurretiko hitzorduari dagokionez, argi geratu da herritarrek zailtasunak dituztela Trafikoko Zuzendaritza Nagusiaren bulegoetan hitzordua lortzeko edo NANA berritzeko.

Era berean, 16. GJHn sailkatu dira, besteak beste, “Justizia” gaiari buruzko kexa gehienak (26), hainbat polizia-jarduketagatiko kexak, memoria historikoari buruzkoak, kontratu publikoei buruzkoak eta hauteskunde-arloko kexak.

1. GJHn ezarritako konpromisoa pobrezia desagerraraztea da, era eta dimentsio guztietan, 2030ean. Helburu honetara bildu dira gizarte-bazterkeria jasateko arriskuan dauden pertsonentzako laguntzei buruz egindako kexak, batez ere, honako hauen ingurukoak: diru-sarrerak bermatzeko errenta, bizitzeko gutxieneko diru-sarrera edo ezohiko laguntzak ukatu edo azkentzei buruzkoak, eskaerak ebatzeko atzerapenari, emandako zenbatekoekin ados ez egotei eta Eskubide Sozialetako, Ekonomia Sozialeko eta Enpleguko Departamentuak, Ekonomia eta Ogasun Departamentuak, hainbat udalek eta Gizarte Segurantzak laguntza horiek enbargatzeari buruzkoak.

Enbargoari dagokionez, Prozedura Zibilaren urtarilaren 7ko 1/2000 Legearen 607. artikulua xedatutako baldintzei jarraituz enbargaezinak diren diruzko kopuru eta zenbatekoei jarritako trabak salatu dira.

Nabarmentzekoak dira erroldatzeari buruzko kexak, batez ere, kalean dauden pertsonen egindakoak, udal batzuek udal-erroldan alta emateko eskaerak ebatzen atzeratu direlako, eta interesdunek hori ezinbestean behar dute zerbitzuak eta laguntzak eskuratu ahal izateko



“Lehorreko ekosistemetako bizitza” izeneko **15. GJH**ri esleitutako kexa gehienak bi multzotan sailka daitezke. Alde batetik, naturaguneak kontserbatzea helburu duten kexak (adibidez, zuhaitzak moztea edo Nekazaritzako Elikagaien Hiriko Udalaz gaindiko Eraginaren Arloko Plana onartzeak ekarriko zuen habitat-galera konpentsatzeko ezarritako ingurumen-neurri zuzentzaileak ez betetzea); eta, bestetik, animalien babesari (txakurrak, abifauna, katu-koloniak) edo espezie inbaditzaileei buruzko kexak, hala nola, Valdorba haraneko mufloiei buruzkoak.

“Energia irisgarria eta ez-kutsatzailea” izeneko **7. GJH**n, gas-horniduraren fakturazioari, autokontsumorako eguzki-plaken eta energia fotovoltaiakoaren instalazioari, gizarte-bonu termikoari, auto elektrikoen kargatzaileei, bai eta birgaitzeko eta energia-efizientziako jarduketetarako (leihoak aldatzea) edo energia berriztagarriko iturriekin autokontsumitzeko eta biltegiratzeko laguntza ekonomikoei eta PFEZeko kenkariei buruzkoak.

5. GJHren xedea generoen arteko berdintasuna lortzea eta emakume eta neska guztiak ahaldundzea da; helburu horri lotutako kexetan emakumei eta gizonei berdintasunezko tratua eskatzen da. Besteak beste, desberdinkeria eta desorekak azaldu dira honako arlo hauetan: kirol-merezimenduagatiko dominen banaketan; goi-mailako graduoko plazen esleipenean; elkarte gastronomiko batean sartzean; eta langileek enpresaren kapitalean, tokiko gobernuko karguetan edo funtzio publikoan, zehazki, zaintzaileen eta telefonisten lanpostuetan duten parte hartzeagatiko kenkari fiskalean.

Era berean, genero-indarkeriari buruzko kexak ere izan ditugu. Zenbait emakume ez daude ados, adibidez, Psikologia Juridiko eta Forentseko Institutuaren, Delituaren Biktimei Laguntzeko Atalaren edota Justizia Administrazioaren jarduerekin. Hezkuntzaren eremuan, irakasle baten sexu-askatasunaren aurkako ustezko delitu baten aurrean Hezkuntza Departamentuak eta ikastetxe batek izan duten jarduera zalantzan jarri da, baita Lanbide Heziketako goi-mailako graduari sartzeko genero-indarkeriaren biktimezako plaza-erreserbarik eza ere. Bestalde, espetxeen eremuan, elkarte batek kexa bat aurkeztu zuen sexu-erasoko eta genero-indarkeriako delituetan berrerortzea murrizteko diseinatutako PRIA eta PCAS programen edizioak ez berritzeagatik.

“Industria, berrikuntza eta azpiegitura” izeneko **garapen jasangarrirako 9. helburuan** “kontsumo” arloko kexak sailkatu dira, aseguruiei edo zerbitzu-enpresei buruzkoak, bai eta telekomunikazioei lotutako kexak ere, batez ere zuntz optikorako sarbiderik ez izateagatik.



12. GJHren bitartez, egungo ekoizpen- eta kontsumo-eredua aldatu nahi da baliabide naturalen kudeaketa eraginkorra lortzeko, eta bertan bildu dira hondakinen tratamenduari (edukiontzia, etxez etxeko bilketa eta bilketa pneumatikoa) eta kobratutako tasei lotutako kexa guztiak. Kexa gehienetan, edukiontzien kokapenarekiko desadostasuna agertu da, edukiontzi horien aurrean dauden etxebizitzetara edo saltokiei eragozpenak eragiten dizkietelako.

6. GJHn, denontzako uraren eta saneamenduaren eskuragarritasuna eta kudeaketa jasangarria bermatzeko helburuari atxikitako kexak batu dira. Hala, ondoko auziak jorratzen dituzten kexak jaso dira: ur-hornidura eta horretarako egindako lanak, hornidura ematea eta etetea, fakturazioa, ur-ihesak eta ihesek sorrarazitako kalteak.

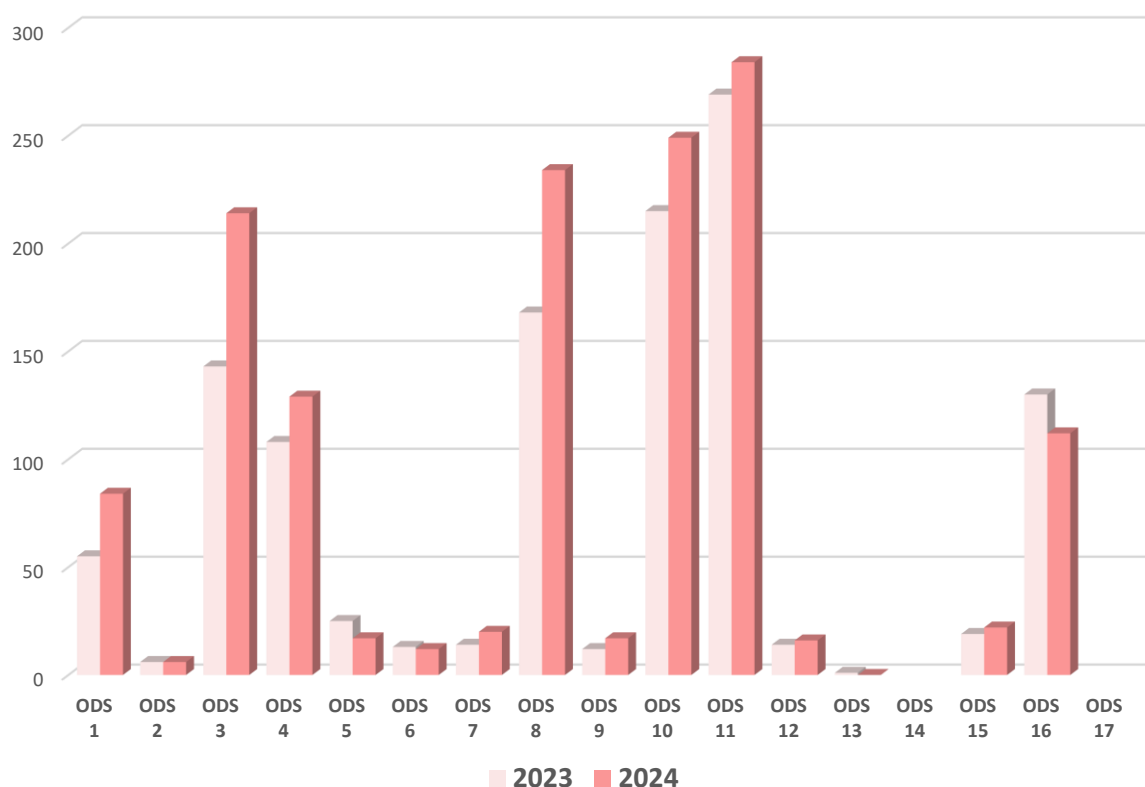
Azkenik, **2. GJH**ri ("Gosea ezabatzea") esleitutako 6 kexak laborantzarako herri-lurren esleipen-prozesuei buruzkoak dira, horietako bi nekazari alta titulu nagusian eskatzen delako, eta beste kexa bat jantoki sozialari buruzkoa da.

8.2. 2023ko EMAITZEKIKO KONPARAZIOA.

Honako taula honetan eta horren ondoko grafikoan, 2024. urtean, Garapen Jasangarrirako Helburu bakoitzari esleitu zaion kexen kopurua adierazi da, 2023. urtean izan ziren datuekin alderatuta:

	2024		2023	
1. GJH	84	% 5,9	55	% 4,6
2. GJH	6	% 0,4	6	% 0,5
3. GJH	214	% 15,1	143	% 12,0
4. GJH	129	% 9,1	108	% 9,1
5. GJH	17	% 1,2	25	% 2,1
6. GJH	12	% 0,8	13	% 1,1
7. GJH	20	% 1,4	14	% 1,2
8. GJH	234	% 16,5	168	% 14,1
9. GJH	17	% 1,2	12	% 1,0
10. GJH	249	% 17,6	215	% 18,0
11. GJH	284	% 20,1	269	% 22,6
12. GJH	16	% 1,1	14	% 1,2
13. GJH	0	% 0,0	1	% 0,1
14. GJH	0	% 0,0	0	% 0,0
15. GJH	22	% 1,6	19	% 1,6
16. GJH	112	% 7,9	130	% 10,9
17. GJH	0	% 0,0	0	% 0,0
Guztira	1.416	% 100,0	1.192	% 100,0





8.3. OFIZIOZKO JARDUKETAK.

2024an hasitako ofiziozko 20 jarduketen edukia aztertu ondoren, honela sailkatu dira garapen jasangarrirako 17 helburuetan:

Garapen jasangarrirako helburuak (GJH)		Ofiziozko jarduketakopurua
1. GJH	Pobrezia desagerraraztea	2
2. GJH	Gosea ezabatzea	2
3. GJH	Osasuna eta ongizatea	2
4. GJH	Kalitatezko hezkuntza	0
5. GJH	Genero-berdintasuna	0
6. GJH	Ur garbia eta saneamendua	1
7. GJH	Energia eskuragarria eta ez kutsatzailea	0
8. GJH	Lan duina eta hazkunde ekonomikoa	0
9. GJH	Industria, berrikuntza eta azpiegitura	1
10. GJH	Desberdintasunak murriztea	5
11. GJH	Hiri eta komunitate jasangarriak	5
12. GJH	Ekoizpen eta kontsumo arduratsuak	0



Garapen jasangarrirako helburuak (GJH)		Ofiziozko jarduketa-kopurua
13. GJH	Klimaren aldeko ekintza	1
14. GJH	Itsaspeko bizia	0
15. GJH	Lehorreko ekosistemetako bizia	0
16. GJH	Bakea, justizia eta erakunde sendoak	1
17. GJH	Helburuak lortzeko aliantzak	0

Garapen jasangarrirako helburuen sailkapena, ofiziozko jarduketa-kopuru handienetik txikienera ordenatuta, honako hau izango litzateke:

Garapen jasangarrirako helburuak (GJH)		Ofiziozko jarduketa-kopurua	%
10. GJH	Desberdintasunak murriztea	5	% 25,0
11. GJH	Hiri eta komunitate jasangarriak	5	% 25,0
1. GJH	Pobrezia desagerraraztea	2	% 10,0
2. GJH	Gosea ezabatzea	2	% 10,0
3. GJH	Osasuna eta ongizatea	2	% 10,0
6. GJH	Ur garbia eta saneamendua	1	% 5,0
9. GJH	Industria, berrikuntza eta azpiegitura	1	% 5,0
13. GJH	Klimaren aldeko ekintza	1	% 5,0
16. GJH	Bakea, justizia eta erakunde sendoak	1	% 5,0
4. GJH	Kalitatezko hezkuntza	0	% 0,0
5. GJH	Genero-berdintasuna	0	% 0,0
7. GJH	Energia eskuragarria eta ez kutsatzailea	0	% 0,0
8. GJH	Lan duina eta hazkunde ekonomikoa	0	% 0,0
12. GJH	Ekoizpen eta kontsumo arduratsuak	0	% 0,0
14. GJH	Itsaspeko bizia	0	% 0,0
15. GJH	Lehorreko ekosistemetako bizia	0	% 0,0
17. GJH	Helburuak lortzeko aliantzak	0	% 0,0
Guztira		20	% 100,0

“Desberdintasunak murriztea” **10. GJH**n ofiziozko 5 jarduketa ditugu. Kexa bat hasi zen Etxabakoitz auzoko foroan auzotarren erreklamazio bat argitaratu baitzen aurreko haur-taldeak berreskuratzeko galdetuta. Kexan adierazi zuten eskaera bertaratutakoek babestu zutela, eta nabarmendu zen eremu horretan jarduten zuen taldeak ezagutzen zituela auzoaren ezaugarriak eta bertan bizi diren hirurogei nazionalitate baino



nazionalitate gehiagoren haurren premiak. Aipatzen zuten, auzoan Coworkids programaren esparruan garatutako jarduerak (adibide gisa xakea aipatzen zuten) ez zirela inguruko haur eta nerabeek benetan behar zituztenak. Adierazi egin zuten talde horien lana duela hogeit hamar urte baino gehiago egiten hasi zela, baita oporretan txikienekin ere, eta, auzo-elkartearen datuen arabera, lauogeit hamar haur inguru artatzen zirela.

Beste kexa bat sortu zen Iruñeko Udalaren titulartasuneko tutoretzapeko etxebizitza batean bizi zen lauogeit hamar urteko pertsona baten heriotzari buruzko albisteak argitaratu zirenean. Argitaratutakoaren arabera, heriotza gertatu eta aste batzuetara aurkitu zuten gorpua, eta udalak onartu zuen agerikoa zela emandako zerbitzua ez zela nahikorik, eta aldaketak egingo zituela. Zehazki, aipatzen zen toki-erakundeak aldatu egingo zuela adinekoentzako gizarte-zerbitzuak arautzen dituen ordenantza, eta arreta-protokolo bat egingo zuela udal-apartamentuetan bizi direnentzat. Hori ikusita, Nafarroako Arartekoak Iruñeko Udalaren tutoretzapeko etxebizitzetan bizi diren pertsonentzako arreta arautzen duten indarreko udal-araudiari edo -protokoloei buruz galdetu zuen, baita aurreikusitako udal-araudi berriari edo -protokoloei buruz ere.

Kanarietako Autonomia Erkidegoko diputatuak idazki bat egin zuen Kanarietako kostaldeetara iristen diren migratzaileen harrerari buruz, eta ofiziozko beste jarduketa bati ekin zion. Bertan adierazten zen Kanarietako egoera kritikoa zela. Izan ere, azken urtean, etorkizun hobe eta seguruago baten bila iritsi ziren migratzaileen fluxua etengabea izan zen; beraz, uharteetan eskuragarri dauden azpiegiturak eta baliabideak ez dira nahikorik harrera duina emateko, batez ere bidaidetik gabeko adingabeei behar bezalako harrera egiteko. Aipatutako adingabeen harrerari dagokionez, 2021eko otsailean 2.600 pertsona baino gehiago zeuden autonomia-erkidegoaren zaintzapean eta babespean, eta zifra horrek haien kudeaketa- eta arreta-ahalmena gainditzen du. Egoera horretan, Kanarietako Autonomia Erkidegoko diputatuak eskatu zuen Kanarietara iristen diren migratzaileak hartzen laguntzea, autonomia-erkidegoen arteko banaketa egokia egitea eta Kanarietako zerbitzuetan jasaten den presioa murriztea. Hori dela eta, erakunde honek Eskubide Sozialetako, Ekonomia Sozialeko eta Enpleguko Departamentuari eta Etxebizitza, Gazteria eta Migrazio Politiketako Departamentuari eskatu zien informazioa eman zezatela egindako eskaera onartzeko prest zeuden adierazteko.

Ofiziozko beste jarduketa bat izan zen Iruñera iritsi berri ziren lau adingaberi (16, 14, 8 eta 1 urtekoei) arreta eta harrera egokirik eman ez izana. Adierazi bezala, Nafarroako Foruzaingoa autobus-geltokira joan zen, abisu bat jaso zutelako: familia horretako kide batzuk autobus-geltokian zeuden, eta ez zeukaten lo egiteko tokirik, ezta jatekorik ere.



Aipatutakoaren arabera, agenteak harremanetan jarri ziren Iruñeko Udalaren zerbitzuekin, irtenbide bat bilatze aldera, baina ez zuten lortu, ez baitzegoen jarduteko protokolorik. Azkenean, agenteek ordaindu zuten Atarrabiako hotel bateko gela bat, eta elkarte batekin jarri ziren harremanetan, gainerako kostuak ordain zitzaten, agenteek erakundeen erantzunik jaso ez zutelako. Argitaratutakoaren arabera, “egoera hori ez da ezohikoa”, eta “etxerik ez izateagatik, kalean dauden eta adingabeak dituzten familien egoera kezkarria da”.

Azkenik, Barañaingo Udalarari informazioa eskatu zitzaion proiektatutako eguneko zentroko obrak geldiaraztea eragin zuten arrazoiei buruz, problematikari buruz hartutako neurriei buruz eta eraikuntza amaitzeko eta zerbitzua abian jartzeko toki-erakundeak zituen aurreikuspenei buruz.

11. GJHren bitartez, hiri eta komunitate jasangarriak lortu nahi dira, eta 5 ofiziozko jarduketa biltzen ditu; horietatik hiruk trafikoarekin eta bide-segurtasunarekin zerikusia dute. Horietako bat Ultzamako bizilagunen protesta argitaratu ondoren hasi zen, Arraitzeko Bentak izeneko eremuaren inguruan N-121-A errepideko trafikoak eragiten duen arriskugarritasunari lotuta. Kexan salatzen zuten etxebizitzaren ondoan jasaten duten trafiko handia (10.000 ibilgailu inguru egunean, horietatik 2.800 inguru kamioiak izanda), baita haien bizitzetarako sortzen diren arrisku-egoerak ere. Arrisku horren adibide gisa azaldu zuten garraiolari batek ibilgailuaren kontrola galdu zuela, eta galtzadatik irten zela; gero, lehen istripu horren ondorioz, bidearen zabalera murriztu zen, eta bigarren kamioi batek talka egin zuen alboko etxebizitza bateko balkoiarekin. Saihesbide bat egiteko eskatzen zen, eta kamioien trafikoa lekualdatzeko aukera aipatzen zuten. Beste kexa batean jendaurrean salatu zen Tuterako Fustiñana kaleko espaloien egoera, baita horrek sortzen duen arriskua ere. Adierazitakoaren arabera, espaloiak altxatu gabe zeuden, ibilgailuek etengabe inbaditzen zuten oinezkoentzako gunea, eta horrek arriskuan jartzen zituen oinezkoak. Adierazi zen segurtasun-arazo hori idatziz aurkeztutako kexen bidez jakinarazi zitzaiola Tuterako Udalarari, baina ez zela erantzunik jaso, eta Udaltzaingoak ere ez zuela neurri eraginkorrik hartu. Egoera hobetu zezaketen neurri alternatibo batzuk jaso ziren (aparkalekua arautzea eta espaloia altxatzea, edo zintarrian zehar zutoinak jartzea espaloia ez inbaditzeko). Trafikoaren eta bide-segurtasunaren arloko hirugarren jarduketa prentsako albiste batean argitaratu ondoren hasi zen. Kexagileak ez zeuden ados N-121-B errepideak Lekaroz herritik igarotzean zuen konfigurazioarekin; bereziki, errepideak hirigunea eta hilerria banatzen dituelako, eta oinezkoentzako pasabiderik ez dagoelako. Kexan azaldu zuten 2012ko ekainean saihesbidea inauguratu zutenean galtzadaren albo biak lotzeko zebra-bidea



egon arren, 2021ean kendu egin zutela, eta harrezkero ez dutela beste konponbide bat eman.

Bestalde, 11. GJHri dagokionez, Nafarroako Arartekoak erabaki zuen ofiziozko jarduketa bat sustatzea Olite/Erriberriko liburutegiaren itxierari buruz, liburutegiko arduraduna beste herri batean lanpostua lortu zuelako. Prentsari adierazitakoaren arabera, ez zegoen berriro irekitzeko datarik finkatuta, eta antzeko egoeran zeuden hainbat herritako hamar liburutegi gehiago.

Azkenik, etxerik gabeko edo etxebizitza bat eskuratzeko zailtasun larriak dituzten pertsonen arreta ematen dieten gizarte-erakundeekin egindako hainbat topaketatan, agerian geratu zen etxebizitzak alokairu-poltsan sartzea onartzeko baldintza batzuk aplikatzen direla, eta baldintza horiek, batez ere etxebizitza erabilgarririk ez dagoen ingurune batean, neurritz kanpokotzat edo oso zorrotzekotzat jo zitezkeela (igogailurik ez izatea, berokuntza elektrikoko sistema bat izatea, etxebizitzaren lurzorua material jakin batekoa izatea...), nahiz eta etxebizitza bizigarriak izan, legezko parametroak bete eta ohiko gizarte-erabileren arabera izan. Hori ikusita, Nafarroako Arartekoak egokitzen jo zuen ofizio-jarduketa bat egiten hasia.

1. GJHren bidez konpromisoa ezartzen da 2030erako pobrezia (bere forma eta dimentsio guztietan) desagerrarazteko, eta ofiziozko bi jarduketa biltzen ditu. Lehenik eta behin, haietako bat Iruñeko San Juan auzoan etxerik ez zuen pertsona bat hil zela jakin ondoren. Egoera horretan ez zen laguntzarik eman, nahiz eta bizilagun batek aurretiko abisuak eman. Bigarren kexaren gaia sute bat zen, Arantzadi komentuaren inguruko etxerik gabeko pertsonen kokapen batean Jarduketari hasiera ematea eragin zuen argitaratutako albistean eraginpeko pertsonen jasaten duten muturreko kalteberatasun- eta babesgabetasun-egoera salatzen zen. Izan ere, pertsona horiek kalean bizi behar dute, baldintza nekagarrietan eta segurtasunik gabe, bizileku-alternatibarik ez dutelako. Adierazi egin zen eraikin abandonatu horretan “16 mutil hondakinen eta arratoien artean bizi direla”, eta, horrez gain, “34 mutil gehiago antzeko egoeran daudela Arantzadiko beste gunen batzuetan”.

“Gosea ezabatzea” izeneko **2. GJH**n ofiziozko bi jarduketa bildu dira. Kexa bat kudeatzen hasi zen Las Hayas desgaitasun-zentroko erabiltzaileen familiek adierazi zutelako zentroko erabiltzaileei eskaintzen zaien elikadurarekin eta ematen zaien zerbitzuaren beste alderdi batzuekin ados ez zeudela. Beste kexa baten muina elikagai-sistemaren aldaketa izan zen. Argitaratutako albistean azaldu bezala, Elikagai Bankuak laster laguntzaren kudeatzailea izateari utziko zion, eta laguntza supermerkatuan



erabiltzeko zorro-txartel bidez kudeatzen hasiko zen. Sor zitezkeen zenbait arazo aipatzen ziren: pertsona gutxiago artatuko ziren eta elikagai gutxiago izango zituzten (egun arte, Elikagai Bankuaren erosketak handizka egiten ziren; beraz, banaketa-azaleretan zegoena baino prezio hobea lortzen zen), supermerkatuak ez dagoen herri txikietan bizi direnek lekuz aldatu beharko lukete, eta, gainera, zaila izango litzateke kontrolatzea pertsona bera aldi berean txartelaren onuraduna eta Elikagai Bankuaren erabiltzailea izatea.

3.GJHren xedea da bizitza osasuntsua bermatzea eta adin guztietan ongizatea sustatzea, eta lau jarduketa barne hartzen ditu. Lehenengoa Cascanten osasun-zentro berri bat eraikitzeko beharrari buruzkoa da, egungo zentroak dituen gabezien ondorioz. Gai horri dagokionez, argitaratua zen Cascanteko Udalak hura eraikitzeko eskatzen zuela. Haren garrantzia azpimarratzen zen eremu sanitario horretan Murchante, Ablitas, Monteagudo, Barillas eta Tulebras herriak bilduta baitaude, eta 12.000 biztanle baino gehiago dira guztira. Adierazitakoaren arabera, 2020an izandako aurrekontu-eztabaidan, egitekoak ziren zenbait inbertsioen artean jarduketa hori ere iragarri zen, eta 2021ean, Nafarroako Parlamentuko Osasun Batzordeak, aho batez, proiektua idazteko eta obrak hasteko eskatu zion Nafarroako Gobernuari, baina, denbora igaro arren, ez zen berritasunik egon, eta 2024an ez zegoen aurrekontu-zuzkidurarik.

Bigarren jarduketa osasun publikoko arazo bati buruzkoa da. Hain zuzen, arazo horren gorakadaz ohartarazi da, eta Osasunaren Mundu Erakundeak neurriak hartzeko eskatu du. Arazoa da adingabeek, batez ere, nerabeek, zigarreta elektronikoak edo bapeagailuak kontsumitzeko aukera edukitzea. Salmenta-puntuak non dauden kontuan hartuta (bazarrak, litxarrerria dendak eta abar aipatu dira), produktu horiek lortzea erraza da nerabeentzat, hemezortzi urtetik beherakoei saltzea debekatuta dagoen arren.

Ur garbia eta saneamendua izeneko **6. GJH**ri lotutako ofiziozko jarduketaren xedea Iruñeko autobus-geltokian itogin- eta hezetasun-arazo larria izan zen. Arazo horri buruz hainbat albiste argitaratu ziren, eta horietatik ondorioztatu zen arazo hori duela urte batzuk hasia zela, eta, ura biltzeko ontziak lurrian jarrita, ondorioak minimizatzen saiatzen ari zirela. Horrek, arazo estetikoek gain, arriskuak ere eragin ditzake, bereziki adinekoentzat edo zailtasun fisikoak dituzten pertsonentzat.

“Industria, berrikuntza eta azpiegitura” izeneko **9. GJH**ri dagokionez, eta Espainiako Gobernuak 2021ean Eskubide Digitalen Gutuna onartu zuenetik, erakunde honek egokitzen jo zuen ofiziozko jarduketa bat sustatzea ingurune digitaletako eskubideak babesteari buruz, eta galdetu zuen ea aurreikusita zegoen aipatutako gutunaren antzeko



dokumentu edo tresnaren bat onartzea, eta, oro har, Nafarroako Foru Komunitateko Administrazioak zer lan- edo dedikazio-aurreikuspen zuen aipatutako gutunak aipatzen dituen eskubideak herritarren artean zabaltzeko eta eskubide horiek Nafarroan babesteko eta zaintzeko.

“Klimaren aldeko ekintza” izeneko **13. GJH**n aditu batzuek salatu zuten Klima Aldaketari buruzko Foru Legearen aplikaziorik eza, garatzeko arau-esparrurik ez zegoelako.

Azkenik, “Bakea, justizia eta erakunde sendoak” izeneko **16. GJH**ri lotutako jarduna bizilagunen kolektibo batek adierazitako ezinegonaren ondorioa izan zen. Izan ere, adierazitakoaren arabera, Iruñeko Errotxapea auzoan droga saltzen duten zenbait “narkopisu” daude, eta horrek bizikidetza-arazoak eragiten ditu, eta eragina izaten du herritarren segurtasunean, lasaitasunean eta atsedeen hartzeko eskubidean. Gertaera gatazkatsu jakin batzuk zehazten ziren, eta administrazio eskudunek irtenbide integral bat emateko eskatzen zen, bizilagunen eskubideak bermatzeko eta etxebizitzetara joaten diren drogazaleei arreta eta tratamendu egokia emateko.

8.4. HOBEKUNTZA-PROPOSAMENAK.

2024an izapidetutako zazpi hobekuntza-proposamenen edukia aztertu ondoren, honela sailkatu dira proposamenok garapen jasangarrirako 17 helburuetan:

Garapen jasangarrirako helburuak (GJH)		Hobekuntza-proposamen kopurua
1. GJH	Pobrezia desagerraraztea	0
2. GJH	Gosea ezabatzea	0
3. GJH	Osasuna eta ongizatea	0
4. GJH	Kalitatezko hezkuntza	1
5. GJH	Genero-berdintasuna	0
6. GJH	Ur garbia eta saneamendua	0
7. GJH	Energia eskuragarria eta ez kutsatzailea	0
8. GJH	Lan duina eta hazkunde ekonomikoa	3
9. GJH	Industria, berrikuntza eta azpiegitura	1
10. GJH	Desberdintasunak murriztea	1
11. GJH	Hiri eta komunitate jasangarriak	1
12. GJH	Ekoizpen eta kontsumo arduratsuak	0
13. GJH	Klimaren aldeko ekintza	0
14. GJH	Itsaspeko bizia	0
15. GJH	Lehorreko ekosistemetak bizia	0



Garapen jasangarrirako helburuak (GJH)		Hobekuntza-proposamen kopurua
16. GJH	Bakea, justizia eta erakunde sendoak	0
17. GJH	Helburuak lortzeko aliantzak	0

Garapen Jasangarrirako Helburuen sailkapena, proposamen-kopuru handienetik txikienera ordenatuta, honako hau izango litzateke:

Garapen jasangarrirako helburuak (GJH)		Hobekuntza-proposamen kopurua	%
8. GJH	Lan duina eta hazkunde ekonomikoa	3	% 42,9
4. GJH	Kalitatezko hezkuntza	1	% 14,3
9. GJH	Industria, berrikuntza eta azpiegitura	1	% 14,3
10. GJH	Desberdintasunak murriztea	1	% 14,3
11. GJH	Hiri eta komunitate jasangarriak	1	% 14,3
1. GJH	Pobrezia desagerraraztea	0	% 0,0
2. GJH	Gosea ezabatzea	0	% 0,0
3. GJH	Osasuna eta ongizatea	0	% 0,0
5. GJH	Genero-berdintasuna	0	% 0,0
6. GJH	Ur garbia eta saneamendua	0	% 0,0
7. GJH	Energia eskuragarria eta ez kutsatzailea	0	% 0,0
12. GJH	Ekoizpen eta kontsumo arduratsuak	0	% 0,0
13. GJH	Klimaren aldeko ekintza	0	% 0,0
14. GJH	Itsaspeko bizia	0	% 0,0
15. GJH	Lehorreko ekosistemetak bizia	0	% 0,0
16. GJH	Bakea, justizia eta erakunde sendoak	0	% 0,0
17. GJH	Helburuak lortzeko aliantzak	0	% 0,0
Guztira		7	% 100,0

Taula horretatik ondorioztatu da “Lan duina eta hazkunde ekonomikoa” izeneko **8.GJH**k dituela proposamen gehien. Alde batetik, zergen arloan, zehazki Pertsona Fisikoen Errentaren gaineko Zergari buruzko Foru Legeak ezartzen duen gizarte-aurreikuspeneko mutualitateei aplikatu behar zaien araubide iragankorrari dagokionez, elkarte batek eskatzen zuen Nafarroako Foru Ogasunak aplikatu zezala Auzitegi Gorenaren otsailaren 28ko 255/2023 Epaitik ondorioztatzen dena, Nafarroako erretiratuei puntu horretan Estatuan eta Euskal Autonomia Erkidegoko foru-lurraldeetan ezarritakoa baino zerga-tratu desabantailatsuagoa ez emateko. Bestalde, funtzio



publikoaren arloan bi proposamen egin ziren. Lehenengoan, herritar batek proposatu zuen lanpostuak gaixotasun larriak dituzten irakasleei egokitzeari buruzko araudi bat onartzea. Bigarrenean, Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuko aldi baterako kontratazio-zerrendetarako deialdietan aplikatutako irizpideei lotuta, herritar batek kontratazioa hobetzearekin zerikusia zuten bi eskaera egin zituen (proposatu zuen kontratua hobetzea ez izatea kategoría handiagoko eskaintzen kasuetan kontuan hartzen zen datu bakarra; eta, horrez gain, beste inguruabar batzuk ere enpleguaren hobekuntzat hartzea).

“Kalitatezko hezkuntza” izeneko **4. GJH**ri lotuta, herritar batek proposatu zuen azter zedila boluntario baten figura nola integratu, ikastetxeetako bizikidetzaren eremuan laguntzeko jolas-espazioetan.

“Industria, berrikuntza eta azpiegitura” izeneko **9. GJH**ri lotutako proposamenean, herritar batek azaldu zituen bere bezeroek hipoteka ezerezteko zituzten zailtasunak. Adierazi zuenez, alde batetik, banketxeek oztopatu egiten dute behar den ziurtagiria ematea, eta, bestetik, 21 urte igaro behar dira iraungitzeagatik hipoteka ezereztu ahal izateko. Lege-aldaketa proposatzen dugu epe hori nabarmen murrizteko.

“Desberdintasunak murrizteko” izeneko **10. GJH**ri lotuta, herritar batek proposamen bat egin zuen desgaitasuna duten pertsonen osasun-zentroetan eta ospitaleetan topatzen dituzten oztopoak ezabatzeke.

“Hiri eta komunitate jasangarriak” izeneko **11. GJH**ri lotuta, etxebizitza bat erosten laguntzeko neurritzat hartuta, herritar batek proposatu zuen etxebizitza babestua erosteari aplikatutako BEZa murriztea. Azaldu zuen Nafarroan % 10eko BEZ aplikatzen zaiela babes ofizialeko etxebizitzetara eta prezio tasatuko etxebizitzetara, eta Espainiako gainerako lekuetan, berriz, % 4.



9. KAPITULUA. BITARTEKARITZA-ZERBITZUA.

2021. urtetik aurrera, Nafarroako Arartekoak bitartekaritza-erakunde baten eginkizuna betetzen du, bitartekaritza-zerbitzua jasotzea eta horren kudeaketa ematen du, eta bitartekariak ere izendatzen ditu.

Bitartekaritza-eginkizun horiek betetzeko, Nafarroako Arartekoaren martxoaren 3ko 6/2021 Ebazpenaren bidez, “*Bitartekaritza Zerbitzua*” izeneko arlo funtzionala ezarri zen, eta haren kudeaketa aholkulari bati esleitu zitzaion.

9.1. JARDUKETA OROKORRAK.

2021eko apirilaren 16an, lankidetzaz hitzarmen bat sinatu zen Nafarroako Bitartekaritza Elkartearekin (ANAME), Nafarroako Arartekoaren Bitartekaritza Zerbitzuak bitartekaritza-eginkizunak garatu zitzaizkion. Lankidetzaz hori prozedura-ikuspegitik nola garatu behar zen arautzeko, hitzarmenarekin batera, Bitartekaritza Zerbitzuaren funtzionamenduari buruzko protokolo bat aurkeztu zen.

Hitzarmen horrek urtebeteko iraupena zuen, 2022an eguneratu zen, eta, harrezkero, urtero berritu da. Gaur egungoa 2025eko apirilaren 15a arte indarrean egongo da.

9.2. BITARTEKARITZA-ESPEDIENTEAK.

A) HERRITARREK HALA ESKATUTA HASITAKO BITARTEKARITZA-ESPEDIENTEAK.

M24/1 espedienteak

SOS Navarra Koordinazioko operadore laguntzaile batek bitartekaritza-prozesu bat eskatu zuen Barneko, Funtzio Publiko eta Justiziako Departamentuari lotuta, lan-egutegiaren kudeaketari dagokionez. Izan ere, susmatzen zuen abenduko arratsalde batean lan egin behar izan zuela lankide bat laneko Gabonetako bazkarira joan ahal izateko.

Funtsean, gaia lan-arloko eztabaida pertsonaltzat hartuta, eta, hartara, interes orokor, sozial edo komunitariorik ez zuela (ikus Nafarroako Foru Komunitateko Arartekoaren antolaketa eta funtzionamenduari buruzko Erregelamenduaren 20.3 artikulua), eskaera ezetsi egin zen.



M24/2 espedientea

Herritar batek bitartekaritza-prozesu bat eskatu zuen Eguesibarko Udalarekin elkarte gastronomikoen ordutegiaren erregulazioari lotuta. Gai horri dagokionez, alde zuzenetik instantzia bat aurkeztu zuen toki-erakundean, ekimenaren aldeko sinadurak ere jasota.

Eskaera izapidetzea onartu zen; beraz, Eguesibarko Udalari gonbidapena bidali zitzaion.

Gonbidapenean gai horri erantzuteko adierazitako epea igaro ondoren, beste gonbidapen bat bidali zitzaion, baina Eguesibarko Udalak ere ez zion erantzunik eman.

Hirugarren gonbidapena bidali ondoren, Eguesibarko Udalak gonbidapena omititzen jarraitu zuen, eta jokabide hori herritarrek eskatutako bitartekaritza-prozesuan parte hartzeko ezezkotzat hartu zen; beraz, espedienteari amaiera eman zitzaion.

M24/4 espedientea

Herritar batek bitartekaritza-prozesu bat eskatu zuen Kanariar Uharteetako osasun-zentro pribatu batek ustez egina zuen osasun-zabarkeria baten inguruan.

Planteatutako gaiak Nafarroako Foru Komunitateko Administrazio batekiko lotura subjektiborik ez zuenez, Nafarroako Foru Komunitateko Arartekoari buruzko uztailaren 3ko 4/2000 Foru Legearen 1. artikulua eta Nafarroako Foru Komunitateko Arartekoaren antolaketa eta funtzionamenduari buruzko Erregelamenduaren 20.3 artikulua babesean, ezetsi egin zen bitartekaritza-eskaera.

M24/8 espedientea

Herritar batek bitartekaritza-prozesu bat eskatu zuen Urroz Hiriko Udalari lotuta, bertako alkatearen ordainsariari buruzko osoko bilkuraren akordio bat zela-eta.

Toki-erakunde baten gobernu-organo gorenak ordezkaritza-kargu baten ordainsari-araubideari buruz legitimoki hartutako akordio bati buruzko eztabaida zenez, pentsatu zen ez zela, zuzenean edo zeharka, Konstituzioan eta Nafarroako Foru Eraentza Berrezarri eta Hobetzeari buruzko abuztuaren 10eko 13/1982 Lege Organikoan herritarrei aitortutako eskubide eta askatasunak urratzea ekar zezakeen administrazio-jokabide bat; beraz, pentsatu zen erakundeak ezin zuela funtzio ikuskatzailea bete, ezta bitartekaritza-erakunde gisa zituena funtzioak ere.

M24/10 espedientea

Arre auzoko batek bitartekaritza-prozesu bat eskatu zuen Iruñerriko Mankomunitateari lotuta, bere etxeko lorategitik hurbil zeuden edukiontzi batzuen kokapenari buruz.



Eskabidea izapidetzeko onartu ondoren, Iruñerriko Mankomunitateari gonbita egin zitzaion interesdunak eskatutako prozesuan parte har zezan.

Gonbidapena onartu ondoren, bitartekaritza-prozesua hasi zen, eta, prozesu horretan, Ezkabarteko Udalak ere parte hartu behar zuela jakinarazi zen. Izan ere, alderdiek eztabaidarako proposatutako konponbideek toki-erakundearen onespina behar zuten, bide publikoaren zati txiki baten zirkulazio-noranzkoa aldatzea eskatzen baitzuten.

Gonbidapena bidali zitzaion Ezkabarteko Udalari, eta hark onartu egin zuen. Orduan, berriro ekin zitzaion bitartekaritza-prozesuari, eta alderdien arteko akordioa lortu zen amaieran.

M24/15 espedientea

Kirol-elkarte baten ordezkari gisa, herritar batek bitartekaritza-prozesu bat eskatu zuen Landa Garapen eta Ingurumen Departamentuari lotuta, Urbasa eta Andia mendilerroetan espeleologia-jarduerak egiteko eskaera bat ezesteari buruz.

Eskaera izapidetzeko onartu ondoren, zegokion gonbidapena bidali zitzaion Landa Garapen eta Ingurumen Departamentuari, eta hark uko egin zion eskatutako bitartekaritza-prozesuan parte hartzeari.

M24/16 espedientea

Herritar batek bitartekotza-prozesu bat eskatu zuen Ezintasunen Balorazio Taldeari lotuta. Talde horri eskatzen zion istripu baten ondorioek eragindako ezintasun bat aldizka baloratzeko hitzordua emateko.

Ezintasunak Baloratzeko Taldea Inklusio, Gizarte Segurantzza eta Migrazio Ministerioaren barruan dagoenez, bitartekaritza-eskaera ezetsi egin zen, baina aukera eman zen planteatutako gaia Gorte Nagusiek izendatutako Arartekoari bidaltzeko, hark izapidetu zezan kexa-espedientea.

M24/20 espedientea

Herritar batek bitartekaritza-prozesu bat eskatu zuen Nafarroako Fundazio Publikoari lotuta, desgaitasuna duten pertsonei laguntzak emateko, aparteko gastu batzuk baimentzeko eta plan ekonomiko bat onartzeko.

Planteatutako gaiaren interes nagusia partikularra zela kontuan hartuta, eskaera ezetsi egin zen, Nafarroako Foru Komunitateko Arartekoaren Antolaketa eta Jarduera Erregelamenduaren 20.3 artikuluan eskatutakoa ez betetzeagatik.



M24/21 espedientea

Herritar batek bitartekaritza-prozesu bat eskatu zuen Etxebizitza, Gazteria eta Migrazio Politiketako Departamentuari lotuta, babes ofizialeko eta prezio tasatuko etxebizitza batzuk eraikitzeko gainkostu batzuk zirela eta. Kooperatibisten batzar nagusiak etxebizitza horiek eraiki nahi zituen.

Gai hori ez zegoen loturik Nafarroako Foru Komunitateko Administrazioaren jarduketa bati. Gaia honako egoera honi lotuta zegoen: erakunde pribatu batek —kooperatibisten batzar nagusiak— zuzenean eta berehala beste erakunde pribatu baten —eraikuntza-erakundearen— proposamen bati buruz har zezakeen erabakiari, Hori dela eta, bitartekaritza-eskaera ezetsi egin zen, Nafarroako Foru Komunitateko Arartekoaren Antolaketa eta Jarduera Erregelamenduaren 20.3 artikuluan aurreikusitakoa ez betetzeagatik.

M24/22 espedientea

Herritar batek bitartekaritza-prozesu bat eskatu zuen Alemaniako enpresa bati lotuta, ezkutuko akats batzuk zituen bigarren eskuko ibilgailu bat saltzeagatik.

Planteatutako gaiak Nafarroako Foru Komunitateko Administrazio batekiko lotura subjektiborik ez zuenez, Nafarroako Foru Komunitateko Arartekoari buruzko uztailaren 3ko 4/2000 Foru Legearen 1. artikulua eta Nafarroako Foru Komunitateko Arartekoaren antolaketa eta funtzionamenduari buruzko Erregelamenduaren 20.3 artikulua babesean, ezetsi egin zen bitartekaritza-eskaera.

B) ADMINISTRAZIO BATEK ESKATUTA HASI DIREN ESPEDIENTEAK.

M24/18 espedientea

Zilbeti herriko kontzejuak bitartekaritza-prozesu bat eskatu zuen Erroko kontzejuari lotuta, bi herrietako ehiza-barruti baten ehiza-aprobetxamenduari buruz.

Eskaera izapidetzeko onartu ondoren, zegokion gonbidapena bidali zitzaion Erroko kontzejuari, eta kontzejuak onartu egin zuen Zilbetiko kontzejuak eskatutako bitartekaritza-prozesuan parte hartzea.

Hala ere, bitartekaritza-prozesua hasi eta gero, Erroko kontzejuak uko egin zion horretan parte hartzen jarraitzeari.



M24/19 espedientea

Herriko bi bizilagunekin adostuta, Leitzako Udalak bitartekaritza-prozesu bat eskatu zuen baserri-eremu batean eta bide publiko batean kokatutako lursail batzuei buruzko eztabaida baten inguruan.

Alderdi guztiak ados zeuden auzia bitartekaritzaren mende jartzearekin; beraz, eskaera baietsi zen eta bitartekaritza-prozesua hasi zen. Oraindik gauzatzen ari da.

C) OFIZIOZ SUSTATUTAKO ESPEDIENTEAK.

M24/7 eta M24/9 espedienteak

Hainbat komunikabidetan argitaratutako informazioaren ondorioz, Beintza-Labaiengo Udalak udal-lokal bat tokiko enpresa bati lagatzeko erabakia errebokatzeko asmoaren berri izan zuen. Enpresa horrek argudiatzen zuen errebokatzeko erabaki horrek jarduera bertan behera uztera behartuko zuela, eta horrek ondorio ekonomiko eta sozial handiak izango zituela herrian eta inguruetan.

Hori kontuan hartuta, egokitzen jo zen gaiari buruzko bitartekaritza-prozesu bat sustatzea, baina, aldeztu aurretik, horri buruzko informazioa eskatu zitzaion Beintza-Labaiengo Udalari.

Eskatutako informazioa bidali zen, eta Beintza-Labaiengo Udalak adierazi zuen prest zegoela bitartekaritza-prozesuan parte hartzeko. Beintza-Labaiengo bizilagun batek, berriz, udalarekin bitartekaritza-eskaera aurkeztu zuen, ustez jarduerarik ez zuelako, informazio-piezetan adierazitako enpresaren jarduerak eragiten zizkion eragozpenen aurrean.

Erakundeak ofizioz sustatutako bitartekaritza-prozesuak eta Beintza-Labaiengo bizilagunak eskatutakoak, zeinak M24/9 espedientea eratzea eragin baitzuen, lotura objektiboa eta subjektiboa zutela kontuan hartuta, egokitzen jo zen prozesu bakar batean metatzea, eta aipatutako enpresak informazioan parte hartzeko gonbidapena jaso zuen.

Enpresak bitartekaritza-prozesuan parte hartzea onartu ondoren, prozesua hasi zen, eta alderdiek ezin izan zuten akordiorik lortu.

M24/17 espedientea

Hainbat komunikabidetan argitaratutako informazioaren ondorioz, jakin zen Iruñeko Alde Zaharreko Osasun Zentroko irisgarritasun-arazoek bere horretan jarraitzen zutela (Q23/228 kexa-espedienteaz aztertu ziren).



Horregatik, egokitzen jo zen gaiari buruzko bitartekaritza-prozesu bat sustatzea, eta gonbidapena bidali zitzaion Osasun Departamentuari eta Iruñeko Udalari.

Bi administrazioek proposamena onartu zuten, bitartekaritza-prozesua hasi zen, eta oraindik gauzatzen ari dira.

D) HASIERA BATEAN KEXA GISA IZAPIDETURIKO ESPEDIENTEAK.

M24/5 espedientea

Satrustegiko Kontzejuak kexa bat aurkeztu zuen, Iruñea eta Gasteiz arteko ibilbidea estaltzen duen autobusak ez baitu udalerriko markesinako geltokia erabiltzen; beraz, Satrustegiko bizilagunek Zuhatzuko udalerrira joan behar izaten dute.

Kexa izapidetzeko onartu ondoren, Q24/473 espedientea osatu zen, eta, horren ondorioz, bertan planteatutako gaiari buruzko informazioa eskatu zitzaion Lurralde Kohesiorako Departamentuari. Informazio hori bidali ondoren, adierazi zuen autobusak ezin zuela Satrustegui udalerriko markesina erabili, ez zituelako beharrezko segurtasun-baldintzak betetzen.

Hori ikusita, kontuan hartuta planteatutako gaiak Nafarroako Foru Komunitateko bi administrazioi eragiten ziela eta interes orokor, sozial edota komunitarioa zuela (ikus Nafarroako Foru Komunitateko Arartekoaren antolaketa eta funtzionamenduari buruzko Erregelamenduaren 20.3 artikulua), egokitzen jo zen Satrustegiko Kontzejuari eta Lurralde Kohesioko Departamentuari aukera ematea eztabaida bitartekaritza-prozesu baten mende jartzeko.

Gonbidapenak bidali ondoren, bi administrazioek proposamena onartu zuten, eta bitartekaritza-prozesu bat hasi zen. Alderdiek ezin izan zuten akordiorik lortu.

M24/6 espedientea

Jabeen erkidego batek kexa bat aurkeztu zuen Nafarroako Gobernuak elkarte bati lagatako higiezin baten erabiltzaileek auzotarrei sortzen zizkieten eragozpenengatik.

Kexa izapidetzeko onartu ondoren, Q23/1194 espedientea hasi zen, eta, horren ondorioz, informazioa eskatu zitzaion Eskubide Sozialetako, Ekonomia Sozialeko eta Enpleguko Departamentuari eta Barneko, Funtzio Publiko eta Justizia Departamentuari.

Kexa izapidetzean bildutako informazioa ikusita, alde batetik, ondorioztatu zen kexa-idazkian azaldutako lau gaietatik bi gaik ez zituztela legezko eskakizunak betetzen, haiei buruzko gomendio, iradokizun edo oroigarri bat egiteko.



Bestalde, egokitzen jo zen Jabeen Erkidegoari eta Barneko, Funtzio Publiko eta Justizia Departamentuari aukera ematea kexa-idazkian planteatutako beste bi gaiak bitartekaritza-prozesu baten mende jartzeko.

Gonbidapenak bidali ondoren, alderdi biek proposamena onartu zuten, eta bitartekaritza-prozesu bat hasi zen. Alderdiek ezin izan zuten akordiorik lortu.

M24/11 espedientea

Herritar batek kexa aurkeztu zion Hezkuntza Departamentuari, semeari eskola-garraioko zerbitzua ez emateagatik, nahiz eta hark zerbitzu hori jasotzeko eskubidea izan.

Kexa izapidetzeko onartu ondoren, Q24/197 espedientea egin zen, eta, horren ondorioz, informazioa eskatu zitzaion Hezkuntza Departamentuari.

Kexa izapidetzean bildutako informazioa ikusita, egiaztatu zen argi zegoela interesdunaren semeak eskola-garraioko zerbitzua jasotzeko eskubidea zuela. Hala ere, desadostasuna zegoen eskubide hori betetzeko moduari dagokionez, hau da, modu arruntan edo ordezeko moduan, hau da, laguntza ekonomiko gisan.

Hori kontuan hartuta, egokitzen jo zen interesdunari eta Hezkuntza Departamentuari eskaintzea eztabaida hori bitartekaritza-prozesu baten mende jartzeko aukera.

Gonbidapenak bidali ondoren, bi alderdiek proposamena onartu zuten eta bitartekaritza-prozesua hasi zen. Prozesu horretan, halaber, alderdiek adostu zuten ikastetxean interesdunaren semeari lotuta hartu ahal ziren salbuespenezko neurri batzuk lantzea.

Bitartekaritza-prozesua oraindik egiten ari da.

E) AZKENEAN KEXA GISA IZAPIDETUTAKO ESPEDIENTEAK.

M24/12 espedientea

Herritar batek kexa aurkeztu zion Buñuelgo Udalari, herri horretan kokatutako finka bat bereizteko espediente baten ondorioei buruz.

Kexa izapidetzeko onartu ondoren, Q24/104 espedientea egin zen, eta, horren ondorioz, informazioa eskatu zitzaion Buñuelgo Udalari.

Kexa izapidetzean bildutako informazioa ikusita, egokitzen jo zen alderdiei eskaintzea gatazka bitartekaritza-prozesu baten mende jartzeko aukera.



Kexagileak proposamena onartu bazuen ere, Buñuelgo Udalak atzera bota zuen; beraz, bitartekaritza-espedientea itxi eta kexa-espedientea izapidetzen jarraitu zen.

M24/13 espedientea

Tokiko elkarte baten ordezkari gisa, herritar batek kexa bat aurkeztu zuen Azueloko Udalaren aurka, elkarteak udal-lokal bat erabiltzeko hartutako erabakiari buruz.

Kexaren gaia kontuan hartuta, egokitzen jo zen alderdiei kexa bitartekaritza-prozesu baten mende jartzea proposatzea. Kexagileak proposamen hori onartu zuen, baina Azueloko Udalak ez zuen onartu; beraz, bitartekaritza-espedienteari amaiera eman zitzaion eta kexa izapidetzen jarraitu zen (Q24/366 espedientea).

M24/3 espedientea

Herritar batek bitartekaritza-prozesu bat eskatu zuen Osasun Departamentuari lotuta. Batetik, berak uste zuen Lodosako osasun-zentroko langileek bere datu pertsonalak eta emaztearenak baimenik gabe kontsultatu zituztela; eta, bestetik, gertatutakoari buruzko informazioa eskatu arren, ez zioten erantzunik eman.

Kontuan hartuta gaiak interes orokor, sozial edo komunitariorik ez zuela (ikus Nafarroako Foru Komunitateko Arartekoaren Antolaketa eta Funtzionamendu Erregelamenduaren 20.3 artikulua), bitartekaritza-eskaera ezetsi egin zen, baina interesdunari kexa-espediente batean planteatutako gaiak aztertzeko aukera eskaini zitzaion.

Interesdunak eskaintza hori onartu zuen, eta Q24/267 espedientea egin zen.

M24/14 espedientea

Herritar batek bitartekaritza-prozesu bat eskatu zuen Barneko, Funtzio Publiko eta Justizia Departamentuekin, bere ibilgailuan droga kopuru txiki bat atzeman izanaren ondoriozko salaketa baten ondoren ezarritako administrazio-zehapen bat zela-eta.

Administrazio Publikoen Administrazio Prozedura Erkidearen urriaren 1eko 39/2015 Legearen 86.1 artikuluan eta Nafarroako Foru Komunitateko Arartekoaren Antolaketa eta Funtzionamendu Erregelamenduaren 20.3 artikuluan aurreikusitakoaren arabera, iritzi zitzaion planteatutako gaiak ez zituela betetzen bitartekaritza-prozesu baten xede izateko behar ziren betekizunak. Izan ere, alde batetik, zehapen-funtzioa egikaritzea eta, beraz, Administrazioak zehapen-araudia interpretatzeko eta aplikatzeko duen modua, ez da Administrazioaren xedapen-ahalmenen barneko gai bat, eta, bestetik, planteatutako gaiak ez zuen interes orokor, sozial edo komunitariorik.



Horregatik, bitartekaritza-eskaria ezetsi zen baina gai hori kexa-espediente batean aztertzeko aukera aurkeztu zitzaion interesdunari. Proposamen hori onartu zen, eta Q24/499 espedientea egiten hasi zen.



10. KAPITULUA. GOMENDIOAK, IRADOKIZUNAK ETA LEGEZKO BETEBEHARREN GOGORARAZPENAK.

10.1. SARRERA.

Kapitulu honetan, bai kexa-espedienteetan, bai ofiziozko jarduketetan eta hobekuntza-proposamenetan, Nafarroako Arartekoak 2024an egindako gomendioak, iradokizunak eta legezko betebeharren gogorazpenak jaso dira.

Egindako gomendio, iradokizun eta gogorazpenak hurrenkera alfabetikoan sailkatuta daude, hizpide duten gaiaren arabera, eta zein administrazioari –edo bestelako hartzaileri– helarazi zaizkion adierazten da, edukia labur-labur aipatuta.

Hurrengo epigrafean, arau-aldaketarik planteatzen ez duten gomendioak, iradokizunak eta gogorazpenak jaso dira; 10.3 puntuan, berriz, legeak edo beste xedapen orokor batzuk aldatzea proposatzen duten iradokizunak zerrendatu dira.

Informazioa honela antolatzen da hobeto ulertzeko:

- Lehenik, arloa.
- Bigarrenik, erakunde edo administrazio hartzailea, Nafarroako Gobernuako departamentu bat, udal bat, kontzeju bat, mankomunitate bat, Nafarroako Unibertsitate Publikoa, profesionalen elkargo bat edo beste erakunde bat den zehaztuta.
- Hirugarrenik, espediente-zenbakia, hurrenkera honetan ondorengo zehaztuz: kexa bat (Q), ofiziozko jarduera bat (AO) edo herritarren proposamen bat (P) den.
- Laugarrenik, aztertutako gaiaren sintesi laburra.
- Bosgarrenik, gomendioaren, iradokizunaren edo legezko betebeharren gogorazpenaren testua.
- Seigarrenik, onartu den ala ez edota erantzunaren zain dagoela adierazten duen oharpena.



10.2. GOMENDIOAK, IRADOKIZUNAK ETA LEGEZKO BETEBEHARREN GOGORARAZPENAK GAIAREN ARABERA.

10.2.1. Enplegu publikoko lanpostu batera sartzea.

Landa Garapeneko eta Ingurumeneko Departamentuari

Q23/1055

Nafarroako Foru Administrazioaren zerbitzurako langileak Nafarroako Enpresa Korporazio Publikoko (CPEN) enpresa publikoen bidez kontratatzeari dagokionez:

- Departamentuari iradokitzea, bere txostenak aitortzen duenaren arabera albatarien plantilla zabaldu behar den heinean, horretarako behar diren neurriak har ditzala.

Onartuta.

Hezkuntza Departamentuari

Q24/212

Aldi baterako irakasle aritzeko kontratua desegiteko prozedurari dagokionez:

- Departamentuari gogoraraztea gora jotzeko errekurtsok ebazteko legezko betebeharra duela.
- Departamentuari gomendatzea atzera bota dezala eta ondoriorik gabe utz dezala interesdunarekin sinatutako irakasle-kontratua behar baino lehenago iraungitzat jotzen duen ebazpena eta kontrataziorako izangaien zerrendetatik kanpo uztea, interesdunaren entzunaldia behar bezala bermatu ez zelako.

Ez onartuta.

Q24/236

Sartzeko hautaketa-prozedura bateko lehen probako behin betiko puntuazioen aurka aurkeztutako gora jotzeko errekurtsok bat ebatzi ez izanari dagokionez:

- Departamentuari gogoraraztea legezko betebeharra duela gora jotzeko errekurtsok epe eta modu egokian erantzuteko.

Onartuta.



Q24/1013

Enplegua egonkortzeko ezohiko hautaketa-prozedurak direla-eta, errekurtsogileak jarri zuen gora jotzeko errekurtsori erantzun ez izanari dagokionez:

- Departamentuari gogoraraztea legez behartuta dagoela interesdunek aurkeztutako gora jotzeko errekurtsiak epe eta modu egokian ebaztera; halaber, gomendatzen zaio gehiago luzatu gabe ebatz dezala kexa-egileak jarritako errekurtsia.

Ez onartuta.

Barneko, Funtzio Publikoko eta Justiziako Departamentuari

Q24/266

Nafarroako Foru Komunitateko Administrazioaren eta bere erakunde autonomoen zerbitzura jarduteko Enpleguko goi-mailako tituludun lanposturako oposizioari dagokionez:

- Departamentuari gogoraraztea legezko betebeharra duela Sektore Publikoaren Araubide Juridikoari buruzko urriaren 1eko 40/2015 Legearen 24. artikulua kasu guztietan betetzeko, hau da, errekusazio-gorabehera aipatu araudiak ezarritako epeetan ebatzi behar duela.
- Departamentuari gogoraraztea legezko betebeharra duela kasu guztietan betetzeko Nafarroako Foru Komunitateko Administrazioari eta foru-sektore publiko instituzionalari buruzko martxoaren 11ko 11/2019 Foru Legearen 104. artikulua eta Gardentasunari, informazio publikoa eskuratzeari eta gobernu onari buruzko Foru Legea, hau da, aplikatu beharreko araudian aurreikusitako epeetan erantzun behar diela herritarrek aurkeztzen dizkieten eskaerei.

Onartuta.

Q24/933

Hezkuntza-laguntzako espezialista izateko kontratazioko zerrendetan agertzen diren pertsonen egindako deiei dagokienez:

- Departamentuari gomendatzea, plaza bat behin betiko lortzeko eta enplegu publikoko deialdi baten ondorioz osatutako aldi baterako kontratazio-zerrendak direla-eta egin daitezkeen deietarako baldintzak berdinak ez direnean, egoera



hori espresuki eta argi adieraz dezala dagokion hautapen prozesuaren deialdian.

Onartuta.

Q24/1148

Garraio Kudeaketako teknikari lanpostuari lotutako aldi baterako kontratazioarako izangaiei egindako dei batzuei dagokienez:

- Barneko, Funtzio Publikoko eta Justiziako Departamentuari gomendatzea azkar eta luzatu gabe jardun dezala Garraio Kudeaketako teknikari lanpostuari dagokion kontratazio-zerrenda –kexan aipatutako egonkortze-prozesuaren bidez osatutakoa– onartzeko.

Ez onartuta.

Osasun Departamentuari

Q24/350

Kexa-egileari eskaintzen dizkioten aldi baterako lanpostuak ikusteko desgaitasunera egokitu gabe egoteari dagokionez:

- Osasun Departamentuari gogoraraztea betebeharra duela desgaitasuna duten pertsonen beren lana egitea eragozten dieten oztopoak kentzeko beharrezko neurri guztiak ezartzeko.
- Osasun Departamentuari iradokitzea jarrai dezala aztertzen lanpostuak kexa-egilearen beharretara egokitzeko hartu behar diren neurriak.

Onartuta.

Barneko, Funtzio Publikoko eta Justiziako Departamentuari eta Hezkuntza Departamentuari

Q23/1104

Hezkuntza-laguntzako espezialistaren aldi baterako eta lanaldi partzialeko kontratuak izateko aukerarik ezari dagokionez:

- Departamentu biei iradokitzea beharrezko neurriak har ditzatela Funtzio Publikoaren Zuzendari Nagusiak azaroaren 14an eman zuen 2980/2022



Ebazpenaren bidez deitutako prozeduraren ondoriozko kontratazio-zerrendak osatzen dituzten pertsonen prozeduran parte hartzeko eskabidean adierazi dituzten prestasun-irizpideak aldian-aldian aldatzeko aukera emateko (aipatu ebazpenaren bidez onartu da, enplegu publikoan aldi-baterakotasuna murrizteko egonkortze-prozesuen markoan, Nafarroako Foru Komunitateko Administrazioaren eta bere erakunde autonomoen zerbitzurako hezkuntza laguntzako espezialista lanpostuari dagozkion gehienez ere hogeita hamalau plaza –oposizio-lehiaketaren bidez– betetzeko prozeduraren deialdia).

Ez onartuta.

Osasun Departamentuari eta Barneko, Funtzio Publikoko eta Justiziako Departamentuari

Q24/530

Aldi baterako kontratazio-zerrendak direla-eta, kexa-egileak deitua izateko lehentasuna izateko eskubidea aitor ziezaioten eskatzeko aurkeztu zituen hainbat idazkiri erantzun ez izanari dagokionez:

- Departamentuari gogoraraztea legezko betebeharra duela herritarren idazkiei epe eta modu egokian erantzuteko.

Onartuta.

Barañaingo Udalari

Q24/824, Q24/827 eta Q24/837

Haur-hezitzaileen deialdiko bi moduluetan (gaztelaniazkoan eta euskarazkoan) izena eman ezin izateari dagokionez:

- Udalari gomendatzea haur-hezitzaileen lanpostuak euskaraz eta gaztelaniaz bereizita deitzea erabakitzen badu, hautaprobak aldi berean ez egitea, plaza batzuk zein besteak lortzeko gaitasuna duten izangaiek parte har dezaten.

Ez onartuta.

Murchanteko Udalari

Q23/1030

Murchanteko Mardones y Magaña ikastetxe publikoko etxezainaren ordezkia



kontratatzeko prozedurari dagokionez:

- Udalari gogoraraztea bitarteko pertsonalaren kontratazio guztiak, administrazio-araubidean zein aldi baterako lan-araubidean, deialdi publiko bidez egin behar direla, non bermatuko baitira berdintasun-, merezimendu- eta gaitasun-printzipioak, baita publikotasun-printzipioa ere.

Ez onartuta.

Iruñeko Udalari

Q24/462

Kexa-egileak beste toki-erakunde batean lan egiten duelako bitarteko kontratu bat betetzeko lan-eskaintzari uko egiteari dagokionez:

- Udalari gomendatzea egiazta dezala interesdunak apirilaren 2ko eskabidearekin batera aurkeztutako dokumentazioa eta justifikatutzat jo dezala lan-eskaintzari uko egitea, hortik erator daitezkeen ondorioekin.

Onartuta.

Q24/781

Erdi-mailako tituludun lanpostua –gizarte-laneko osagarriduna– betetzeko merezimendu-lehiaketa bat dela-eta, kexa-egileari hasiera batez esleitutako puntuazioa aldatzeari dagokionez:

- Udalari gomendatzea kexa-egileak parte hartu zuen eta hautapen prozesuan aipatu zuen prestakuntza-ikastaroari dagokion puntuazioa eman diezaion, ikastaroa deialdia argitaratu baino lehenago egingo zelako eta deialditik eta oinarri arautzaileetatik hala ondorioztatuko zelako.

Ez onartuta.

10.2.2. Administrazio elektronikoa.

Eskubide Sozialetako, Ekonomia Sozialeko eta Enpleguko Departamentuari

Q24/979

Kexa-egileak enplegu-eskaera bat aplikazio mugikorraren bidez aktibatzeke izan zituen eragozpenei dagokienez:



- Departamentuari iradokitzea berriz azter dezala enplegu-eskaerak kudeatzeko erabiltzen den aplikazio mugikorra eta hura hobetzeko neurriak har ditzala, interesdunak datuak sartzean egin ditzakeen akatsak detektatzeko eta berariaz jakinarazteko, zuzentzeko aukera emanez.

Ez onartuta.

Ekonomia eta Ogasun Departamentuari

Q24/409

Pertsona fisikoen errentaren gaineko zergaren aitorpena egiteko aurrez aurreko arreta-zerbitzua ukatzeari eta adinekoek izapide hori bide telematikoz egiteko izaten dituzten zailtasunei dagokienez:

- Departamentuari iradokitzea, PFEZren hurrengo kanpainari begira, aitorpena egiteko laguntza presentziala edo telefono bidezkoa jasotzeko aurreikusitako baztertze-arrazoiak ezabatu ditzala, zerbitzua eskatzen duten pertsona guztientzat eskuragarria izan dadin eta zerga-betebeharrak betetzeko erraztasun handiagoa izan dezaten.

Ez onartuta.

Q24/410

Pertsona fisikoen errentaren gaineko zergaren aitorpena egiteko aurrez aurreko arreta-zerbitzua ukatzeari eta adinekoek izapide hori bide telematikoz egiteko izaten dituzten zailtasunei dagokienez:

- Departamentuari iradokitzea, PFEZren hurrengo kanpainari begira, aitorpena egiteko laguntza presentziala edo telefono bidezkoa jasotzeko aurreikusitako baztertze-arrazoiak ezabatu ditzala, zerbitzua eskatzen duten pertsona guztientzat eskuragarria izan dadin eta zerga-betebeharrak betetzeko erraztasun handiagoa izan dezaten.

Ez onartuta.

Q24/959

Zerga baten likidazioaren ondoriozko jarduketa batzuk jakinarazi ez izanari dagokionez:

- Departamentuari gomendatzea, kexan aipatutako zergaren likidazioa eta



bilketa dela-eta, jarduketak interesdunaren ordezkariaren bulego profesionalean jakinarazi ez zirenez, ondorioz gabe utz ditzala sortu ahal izan diren ondorio kaltegarriak, aipatu likidazioari dagokion zenbatekoa ordaintzea galarazi gabe.

Ez onartuta.

Etxebizitzako, Gazteriako eta Migrazio Politiketako Departamentuari

Q24/1036

DAVID laguntza telematika bidez izapidetzeko antzemandako zailtasunei dagokienez:

- Departamentuari iradokitzea azter dezala DAVID dirulaguntza hilero jasotzeko beharrezkoa den dokumentazioa aurkezteko prozesua sinplifikatzeko aukera, eta prozesu horri buruzko informazioa hobetzeko neurriak har ditzala.
- Departamentuari iradokitzea beharrezko neurriak hartu edo bultzatzea, DAVID dirulaguntzaren eskaera eta dirulaguntza hilero jasotzeko beharrezkoa den dokumentazioa ohiko moduan (ez bakarrik sistema telematikoa baten bidez) aurkeztea ahalbidetzeko.
- Departamentuari iradokitzea, aurreko iradokizunean aipatutako neurriak hartzen ez diren bitartean, ez dezala exijitu DAVID dirulaguntza hilero jasotzeko beharrezkoa den dokumentazioa Nasuvinsaren bulegoetan aurkezteko hitzordurik.

Onartuta.

10.2.3. Nekazaritza eta abeltzaintza.

Etxarri Aranazko Udalari

Q24/803

Adjudikatutako herri-lurren erabilera arautzen duen araudia ez betetzeari dagokionez:

- Udalari iradokitzea, Nafarroako Toki Entitateen Ondasunen Erregelamendua onesten duen urriaren 18ko 280/1990 Foru Dekretuaren 195.1 artikularekin bat etorriz, neurri egokiak har ditzala egiaztatzeko herri-partzelen aprobetxamendua adjudikaziodunek zuzenean egiten dutela, eta, horrela ez bada, hala izan dadila lortzeko egokitzen jotzen dituen neurriak har ditzala.



Onartuta.

Piedramillerako Udalari

Q24/829

Erabilera fitosanitarioarako ur-tanga bat erabiltzeari dagokionez:

- Udalari gomendatzea, udalerriko erabilera fitosanitarioetarako ura erabiltzea arautzeko Ordenantzak ogibide nagusia nekazaritza izatea eskatu beharrean herriaren udal mugarteko nekazaria izatea eskatzen duenez, baimen dezala interesdunak ura erabiltzea, baldintza horiek betetzen direlako.

Onartuta.

Larraitzarko Kontzejuari

Q23/1086

Herri-lurren adjudikazioari dagokionez:

- Kontzejuari gomendatzea beharrezko neurriak har ditzala ondoriorik gabe uzteko 2023ko uztailaren 31ko erabakia, belardiaren edo 5. zenbakia duen herri-lurzatiaren gaineko eskubideen adjudikaziodunaren jaraunsleen ondorengotzari buruzkoa, eta lurzati hori berriro adjudika dezala, Larraitzarko Kontzejuko herri-lurren ustiaketa arautzeko Ordenantzan aurreikusitakoari jarraikiz.

Onartuta.

10.2.4. Gizarte-ongizatea.

Eskubide Sozialetako, Ekonomia Sozialeko eta Enpleguko Departamentuari

Q23/486

Bizitzeko gutxieneko diru-sarreraren eskaera bat ebaztean izandako atzerapenari dagokionez:

- Departamentuari gomendatzea beharrezko neurriak har ditzala jarduketetan atzera egiteko, eta interesdunari bizitzeko gutxieneko diru-sarreraren eskaera zuzentzeko aukera emateko, dokumentazioaren errekerimenduari buruzko jakinarazpena ez baitzen egin Administrazio Publikoen Administrazio Prozedura



Erkideari buruzko urriaren 1eko 39/2015 Legearen 42. eta 44. artikuluetan aurreikusitakoaren arabera.

Onartuta.

Q23/962

Bizitzeko gutxieneko diru-sarrerara ukatu izanari dagokionez:

- Departamentuari gogoraraztea legezko betebeharra duela bizitzeko gutxieneko diru-sarreraren eskaerak epe eta modu egokian ebazteko.
- Departamentuari gomendatzea beharrezko neurriak har ditzala kexa-egilearen bizitzeko gutxieneko diru-sarreraren eskaeraren ezespena ondoriorik gabe uzteko eta kexa-egilearen, bere senarraren eta seme-alaben gizarte-bazterketa egoera egiaztatzea ahalbidetzeko, oinarrizko gizarte-zerbitzuen ziurtagiria emateko ofiziozko errekerimendua eginez edota interesdunari eskatuz ziurtagiria aurkez dezan, Administrazio Publikoen Administrazio Prozedura Erkideari buruzko urriaren 1eko 39/2015 Legea 68. artikulua babespean.

Ez onartuta.

Q23/988

Adinekoentzako egoitza-plazarako ekarpen ekonomikoa egiteari buruzko gora jotzeko errekurtsua dela-eta, Departamentuaren erantzunik ezari dagokionez:

- Departamentuari gomendatzea, Zahar-etxeetako egonaldiak finantzatzeko erabiltzaileek ordaindu beharrekoa arautzen duen abenduaren 29ko 17/2000 Foru Legearen 2. artikuluan xedatutakoari jarraikiz, berriz azter dezala interesdunaren amak hilean egin behar duen ekarpenaren zenbatekoa, 2018ko urtarrilaren 30etik 2023ko urtarrilaren 30era bitarteko datu ekonomiko eta ondare-datuak soilik aintzat hartuta.
- Departamentuari gomendatzea lehenbailehen ebatz dezala interesdunak 2023ko otsailaren 24an jarri zuen gora jotzeko errekurtsua, amaitu baitzen Administrazio Publikoen Administrazio Prozedura Erkideari buruzko urriaren 1eko 39/2015 Legearen 122.3 artikuluan horretarako legez ezarritako epea.
- Departamentuari gogoraraztea legezko betebeharra duela gora jotzeko errekurtsoei epe eta modu egokian erantzuteko.



Ez onartuta.

Q23/1007

Bizitzeko gutxieneko diru-sarrera dela-eta, kexa-egileak 2022an eta 2023an jaso zituen zenbatekoei dagokienez:

- Departamentuari gogoraraztea legezko betebeharra duela bizitzeko gutxieneko diru-sarreraren zenbatekoa epe eta modu egokian eguneratzeko.
- Departamentuari gomendatzea lehenbailehen berrikus dezala interesdunaren prestazioa.
- Departamentuari gogoraraztea legez behartuta dagoela herritarren idazkiei epe eta modu egokian erantzutera.

Onartuta.

Q23/1145

Desgaitasun-mailaren balorazioa egiteko eskaera bat ebazteko atzerapenari dagokionez:

- Departamentuari gogoraraztea epe eta modu egokian erantzun behar diela desgaitasun-mailaren balorazioa egiteko eskaerei.

Onartuta.

Q23/1165

Mendebaldeko familia-elkargunearen jarduketari dagokionez:

- Departamentuari gomendatzea beharrezko neurriak har ditzala interesdunaren segurtasun eta ongizatea bermatzeko eta familia-elkarguneko zerbitzuan bigarren mailako biktimizazioa saihesteko, genero-indarkeriaren biktima dela-eta.

Onartuta.

Q23/1167

Desgaitasun-mailaren balorazioa egiteko eskaera bat ebazteko atzerapenari dagokionez:



- Departamentuari gogorraztea legez behartuta dagoela desgaitasunaren balorazioa egiteko eskaerei epe eta modu egokian erantzutera.

Onartuta.

Q23/1175

Desgaitasun-mailaren balorazioa egiteko eskaera bat ebazteko atzerapenari dagokionez:

- Departamentuari gogorraztea epe eta modu egokian erantzun behar diela desgaitasun-mailaren balorazioa egiteko eskaerei.

Onartuta.

Q23/1190

Desgaitasun-mailaren balorazioa egiteko atzerapenak Gizarte Segurantzako langile autonomoen araubideko kotizazio-kuotan hobaria izatea eragotzi izanari dagokionez:

- Departamentuari gogorraztea epe eta modu egokian erantzun behar diela desgaitasun-mailaren balorazioa egiteko eskaerei.

Onartuta.

Q24/35

Desgaitasun-mailaren balorazioa egiteko eskaera ebazteko atzerapenari eta, ondorioz, desgaitasuna duten pertsonentzako behin-behineko aparkatzeko txartela eskaera ebatzi arte berri ezin izateari dagokionez:

- Departamentuari gogorraztea legez behartuta dagoela desgaitasunaren balorazioa egiteko eskaerei epe eta modu egokian erantzutera.

Onartuta.

Q24/45

Dagoeneko aitortutako kotizazio gabeko pentsio bat izapidetzeari dagokionez:

- Departamentuari gomendatzea, espedientean dagoeneko jasota dauden frogak kontuan hartuz, espresuki ebatz dezala interesdunaren kotizazio gabeko erretiro-pentsioa urtero berritzeari lotutako espediente.



Ez onartuta.

Q24/54

Desgaitasun-mailaren balorazioa egiteko eskaera bat ebazteko atzerapenari dagokionez:

- Departamentuari gogoraraztea legez behartuta dagoela desgaitasunaren balorazioa egiteko eskaerei epe eta modu egokian erantzutera.

Onartuta.

Q24/60

Desgaitasun-mailaren balorazioa egiteko eskaera bat ebazteko atzerapenari dagokionez:

- Departamentuari gogoraraztea legez behartuta dagoela desgaitasunaren balorazioa egiteko eskaerei epe eta modu egokian erantzutera.

Onartuta.

Q24/119

Kexa-egilearen ilobaren familia-harreraren prozesuari dagokionez:

- Departamentuari gogoraraztea legezko betebeharra duela familia-harrera amaitzeko ebazpenak behar bezala arrazoitzeko.

Onartuta.

Q24/129

Desgaitasun-mailaren balorazioa egiteko eskaera bat ebazteko atzerapenari dagokionez:

- Departamentuari gogoraraztea legez behartuta dagoela desgaitasun-mailaren balorazioa egiteko eskaerei epe eta modu egokian erantzutera.
- Departamentuari gomendatzea lehenbailehen erantzun diezaiola interesdunaren desgaitasun-mailaren balorazioa egiteko eskaerari, 2023ko otsailaren 16an aurkeztutakoari.

Onartuta.



Q24/137

Desgaitasun-mailaren balorazioa egiteko eskaera bat ebazteko atzerapenari dagokionez:

- Departamentuari gogoraraztea legez behartuta dagoela desgaitasunaren balorazioa egiteko eskaerei epe eta modu egokian erantzutera.
- Departamentuari gomendatzea lehenbailehen erantzun diezaiola interesdunaren eskaerari.

Onartuta.

Q24/138

Bizitzeko gutxieneko diru-sarreraren zenbatekoak itzularazteko prozedurari dagokionez:

- Departamentuari iradokitzea beharrezko neurriak har ditzala, pertsona fisikoen errentaren gaineko zergaren autolikidazioak aurkezteko ohiko epea amaituta, bizitzeko gutxieneko diru-sarrera ahalik eta azkarren eguneratzeko, bizitzeko gutxieneko diru-sarrera ezartzen duen abenduaren 20ko 19/2021 Legearen 16.3 artikulua xedatzen duen moduan.

Onartuta.

Q24/156

Nafar Lansare-Nafarroako Enplegu Zerbitzuak entzumen-urritasuna duen pertsona bati prestakuntza-ikastaro bat egiteko eskaini zion irisgarritasun-neurriari dagokionez:

- Departamentuari iradokitzea zeinu-hizkuntzaren interpretazio-zerbitzua eskain dezala, hala eskatzen bada, enplegurako prestakuntza-ikastaroetan, aurrez aurre zein telematika bidez egiten direnetan, zeinu-hizkuntza bideoetan txertatuz.

Ez onartuta.

Q24/159

Desgaitasun-mailaren balorazioa egiteko eskaera bat ebazteko atzerapenari dagokionez:

- Departamentuari gogoraraztea legez behartuta dagoela desgaitasunaren



balorazioa egiteko eskaerei epe eta modu egokian erantzutera.

- Departamentuari gomendatzea lehenbailehen erantzun diezaiola interesdunaren eskaerari.

Onartuta.

Q24/170

Desgaitasun-mailaren balorazioa egiteko eskaera ebazteko atzerapenari eta, ondorioz, desgaitasuna duten pertsonentzako aparkatzeko txartela berritu ezin izateari dagokionez:

- Departamentuari gogoraraztea legez behartuta dagoela desgaitasun-mailaren balorazioa egiteko eskaerei epe eta modu egokian erantzutera.
- Departamentuari gomendatzea ahalik eta epe laburrenean erantzun diezaiola interesdunaren desgaitasun-mailaren balorazioa egiteko eskaerari, 2023ko apirilaren 18an aurkeztutakoari.

Ez onartuta.

Q24/174

Beste pertsona batek errenta bermatua iruzurrez jasotzea salatzeko idazki bati erantzun ez izanari dagokionez:

- Departamentuari gomendatzea erantzun diezaiola interesdunak aurkeztutako idazkiari eta hortik abiatuta burutu ziren jarduketan berri eman diezaiola, edonola ere, isilpean gordeta salatuari eta ikerketari buruzko datuak, indarreko araudiarekin bat, jakinarazi ezin zaizkionak.

Onartuta.

Q24/228

Desgaitasunaren balorazioa egiteko eskaera bat ebazteko atzerapenari dagokionez:

- Departamentuari gogoraraztea legez behartuta dagoela desgaitasun-mailaren balorazioa egiteko eskaerei epe eta modu egokian erantzutera.
- Departamentuari gomendatzea lehenbailehen erantzun diezaiola interesdunaren desgaitasun-mailaren balorazioa egiteko eskaerari, 2023ko



martxoaren 29an aurkeztutakoari.

Ez onartuta.

Q24/411

Arrotxapea auzoan dagoen familia-elkargunean jasotako arretari dagokionez:

- Departamentuari gogoraraztea legeko betebeharra duela familia-elkarguneak giro eta familiekiko komunikazio egokia izatea bermatzeko, esleituta dituen eta betiere adingabeen mesedetan izan behar duten helburuak lortu nahi badira.

Onartuta.

Q24/498

Desgaitasun-mailaren balorazioa egiteko eskaera ebazteko atzerapenari eta, ondorioz, desgaitasuna duten pertsonentzako aparkatzeko txartela eskuratu ezin izateari dagokionez:

- Departamentuari gogoraraztea legez behartuta dagoela desgaitasunaren balorazioa egiteko eskaerei epe eta modu egokian erantzutera.
- Departamentuari gomendatzea beharrezko neurriak har ditzala interesdunaren desgaitasunaren balorazioa egiteko eskaerari lehenbailehen erantzuteko.

Onartuta.

Q24/501

Desgaitasunaren balorazioa egiteko eskaera bat ebazteko atzerapenari dagokionez:

- Departamentuari gogoraraztea legez behartuta dagoela desgaitasunaren balorazioa egiteko eskaerei epe eta modu egokian erantzutera.
- Departamentuari iradokitzea lehenbailehen erantzun diezaiola desgaitasunaren balorazioa egiteko eskaerari, interesdunak 2022ko abenduaren 29an aurkeztu zuenari.

Itxita beste arrazoi batzuegatik.

Q24/505

Mendebaldeko familia-elkarguneko langileek kexa-egileari eman zioten tratuari eta egin



zituzten txostenei dagokienez:

- Departamentuari gomendatzea azter dezala kexa-egilearen eta familia-elkargunearen arteko giroa eta komunikazioa hobetzeko neurriak hartzeko aukera, xedea baita elkarguneak atxikita dituen helburuak lortzea eta, bide batez, zerbitzuaren neutraltasuna une oro bermatzea.

Onartuta.

Q24/523

Desgaitasun-maila berrikusteko eskaera bat berandu ebatzi izanari eta, ondorioz, desgaitasun-egoeran laguntzeko hainbat produktu eta zerbitzu eskuratu ezin izateari dagokienez:

- Departamentuari gogoraraztea legezko betebeharra duela desgaitasun-maila berrikusteko eskaerei epe eta modu egokian erantzuteko.
- Departamentuari gomendatzea, interesdunak desgaitasun-mailaren balorazioa egiteko eskaera 2023ko irailaren 11n aurkeztu zuen heinean, beharrezko neurriak har ditzala aipatu eskaerari lehenbailehen erantzuteko.

Itxita beste arrazoi batzuegatik.

Q24/548

Kexa-egileari orain dela gutxi aitortu zioten errenta bermatuaren prestazioa iraungitzeari dagokionez:

- Departamentuari iradokitzea kexa-egileari epea eman diezaiola titularkide den kontuko diru-sarreraren jatorria eta, beraz, titulartasuna egiaztatzeko eta, diru-sarrera horiek bereak ez badira, interesdunari errenta bermatua eman diezaiola.

Ez onartuta.

Q24/562

Kexa-egilearen anaiak gaixotasun mentala duten pertsonentzako egoitza batean daukan plazagatik ordaindu beharreko hileko kuotaren igoerari dagokionez:

- Departamentuari iradokitzea, luzapen gehiagorik gabe, berriz azter dezala kexa-egilearen anaiaren balorazio ekonomikoa, baita jasotzen duen egoitza-



arretako zerbitzuari dagozkion banakako ekarpenak ere, kasu guztietan errespetatuz libreki erabiltzeko zenbatekoak, aplikatu beharreko araudiak ezartzen dituenak.

Onartuta.

Q24/627

Adingabe bat ardurapean duen guraso bakarreko familia bati errenta bermatuaren ordainketa eteteari dagokionez:

- Departamentuari iradokitzea saia dadila lehenbailehen izapidetzen interesdunak 2024ko maiatzaren 31n aurkeztu zuen eskaerari lotutako espedientea, familia-unitatea diru-sarrerarik gabe ahalik eta denbora gutxien egon dadin, aurreko prestazioa (errenta bermatua) familiako kide baten hutsegitearen ondorioz iraungi zelako.

Ez onartuta.

Q24/643

Kexa-egilearen alabak babesik gabe daudela adierazteari eta Adingabekoentzako Behaketa eta Harrera Zentroan jasotzen duten arreta eta zaintza desegokiari dagokienez:

- Departamentuari gogoraraztea modu eraginkorrean zaindu behar duela adingabeen eskubidea ahal den guztietan familian egoteko eta, adingabea familiatik banandu ondoren egoerak horretarako aukera ematen badu, itzultzeko aukera aztertu behar duela, Haur eta nerabeei arreta eta babesa eman eta haien familiak, eskubideak eta berdintasuna sustatzeko maiatzaren 11ko 12/2022 Foru Legearen 74. artikulua xedatzen duenaren arabera, erakunde honen iritziz, kexaren xede den kasuan, amak medikuaren alta jaso zuenez, gomendagarria baitzen banantzea bertan behera uztea, hargatik eragotzi gabe dagokion balorazio-prozedurarekin jarraitzeko aukera.
- Departamentuari gomendatzea sakonki azter dezala behaketa- eta harrera-zentroaren gehiegizko okupazioaren arazoa, jasotako txostenetan aipatzen dena, horrek eragin negatiboa izan bailezake artatutako adingabeengan, eta egoera konpontzeko neurriak har ditzala.
- Departamentuari gomendatzea, adingabe horien kasuan, kexak aipatzen dituen



eta zentroan egon bitartean sortu ziren osasun-arazoei dagokienez, ahalik eta hobekien azter ditzala arazo horiek eragin ahal zituzten arrazoiak eta, beharrezkoa bada, dagozkion neurri zuzentzaileak har ditzala, arreta eta zerbitzu egokiak bermatzeko.

Onartuta.

Q24/658

Zentro okupazional batean egoteagatik laguntzarako eskubidea aitortu ez izanari dagokionez:

- Departamentuari iradokitzea pertsona desgaitua den interesdunari aitor diezaiola zentro okupazional batean egoteagatik dagokion laguntza, bertan sartu zenetik edo, gutxienez, eskaera egin eta hurrengo hilabetearen lehenengo egunetik, hau da, 2024ko ekainaren 1etik aurrerako ondorioekin.

Onartuta.

Q24/686

Kexa-egileak alaba familia-elkargunean ikusteko dituen bisiten maiztasunari dagokionez:

- Departamentuari gomendatzea dagozkion neurriak har ditzala Nafarroako familia-elkarguneetan gehienez ere astean ordubeteko zerbitzua emateko aukera ezartzen duen araua ondorioz gabe uzteko edo ez aplikatzeko, adingabeentzat zein familientzat kaltegarria izan daitekeela uste dugulako.

Ez onartuta.

Q24/782

Adingabe baten babesgabetasun-egoerari dagokionez:

- Departamentuari iradokitzea, adingabearen interes gorena kontuan harturik, beharrezko tresnak antola ditzala, ahalik eta azkarren babesgabetasun-egoeraren diagnostikoa egiteko eta neurri egokiak hartzeko.

Onartuta.



Q24/820

Desgaitasunaren balorazioa egiteko eskaera bat ebazteko atzerapenari dagokionez:

- Departamentuari gogoraztea legez behartuta dagoela desgaitasun-mailaren balorazioa egiteko eskaerei epe eta modu egokian erantzutera.
- Departamentuari gomendatzea, legeak horretarako ezarritako gehieneko epea igarota, lehenbailehen ebatz dezala interesdunak desgaitasun-mailaren balorazioa egiteko aurkeztu duen eskaera.

Onartuta.

Q24/845

Desgaitasun-mailaren balorazioa egiteko eskaera bati erantzun ez izanari dagokionez:

- Eskubide Sozietako, Ekonomia Sozialeko eta Enpleguko Departamentuari gogoraztea legez behartuta dagoela desgaitasun-mailaren balorazioa egiteko eskaerei epe eta modu egokian erantzutera.
- Eskubide Sozietako, Ekonomia Sozialeko eta Enpleguko Departamentuari gomendatzea lehenbailehen erantzun diezaiola interesdunaren desgaitasun-mailaren balorazioa egiteko eskaerari.

Ez onartuta.

Q24/901

Iloba bat familian hartzeko eskaerari erantzun ez izanari dagokionez:

- Departamentuari gomendatzea ahalik eta lasterren ebatz dezala kexa-egileak aurkeztutako harrera-eskaera.

Ez onartuta.

Q24/910

Desgaitasunaren eta mendekotasunaren balorazioa egiteko eskaera batzuk ebazteko atzerapenari dagokionez:

- Departamentuari gomendatzea neurriak har ditzala kexa-egileak desgaitasuna eta mendekotasuna aitortzeko aurkeztu dituen eskaerak azkar ebazteko.



Ez onartuta.

Q24/919

Bizitzeko gutxieneko diru-sarrera gisa jasotako zenbatekoak itzularazteko prozedurari dagokionez:

- Departamentuari iradokitzea beharrezko neurriak har ditzala, pertsona fisikoen errentaren gaineko zergaren autolikidazioak aurkezteko ohiko epea amaituta, bizitzeko gutxieneko diru-sarrera ahalik eta azkarren eguneratzeko, bizitzeko gutxieneko diru-sarrera ezartzen duen abenduaren 20ko 19/2021 Legearen 16.3 artikulua xedatzen duen moduan.
- Departamentuari iradokitzea, bizitzeko gutxieneko diru-sarrera Administrazioaren akats baten ondorioz une egokian berrikusi ez zenez, interesdunek 2023. urtean zehar bidegabe jaso zituzten zenbatekoak itzultzeko erreklamazioan, urtariletik 2022. urteari dagokion pertsona fisikoen errentaren gaineko zergaren autolikidazioak aurkezteko ohiko epea amaitu arte jasotakoak soilik aipa ditzala.

Ez onartuta.

Q24/988

Bizitzeko gutxieneko diru-sarrera gisa jasotako zenbatekoak itzularazteko prozedurari dagokionez:

- Departamentuari iradokitzea beharrezko neurriak har ditzala, pertsona fisikoen errentaren gaineko zergaren autolikidazioak aurkezteko ohiko epea amaituta, bizitzeko gutxieneko diru-sarrera ahalik eta azkarren eguneratzeko, bizitzeko gutxieneko diru-sarrera ezartzen duen abenduaren 20ko 19/2021 Legearen 16.3 artikulua xedatzen duen moduan.
- Departamentuari iradokitzea, bizitzeko gutxieneko diru-sarrera Administrazioaren akats baten ondorioz une egokian berrikusi ez zenez, interesdunek 2023. urtean zehar bidegabe jaso zituzten zenbatekoak itzultzeko erreklamazioan, urtariletik 2022. urteari dagokion pertsona fisikoen errentaren gaineko zergaren autolikidazioak aurkezteko ohiko epea amaitu arte jasotakoak soilik aipa ditzala.

Ez onartuta.



Q24/1003

Kexa-egileak egoitza batean jasotzen duen arretari dagokionez:

- Departamentuari iradokitzea kexan aipatutako edo antzeko egoitzetako erabiltzaileen artean gogobetetasun-inkestak egitea bultza dezala, aipatutakoak bezalako kontuei (janaria, osasun-arreta, kultura-jarduerak) edo antzekoei buruz, behar bezalako kalitatea bermatuko duten edo zerbitzua hobetuko duten neurriak hartzeko asmoz.

Onartuta.

Q24/1019

Desgaitasun-mailaren balorazioa egiteko eskaera bat –2023. urtean aurkeztutakoa– ebazteko atzerapenari dagokionez:

- Departamentuari gogoraraztea legez behartuta dagoela desgaitasun-mailaren balorazioa egiteko eskaerei epe eta modu egokian erantzutera.

Onartuta.

Q24/1038

Kexa-egilearen amari egoitzan emandako arretari dagokionez:

- Departamentuari gomendatzea azter ditzala interesdunak bere kexan aipatu zituen egitateak, adinekoen egoitza-arretarako itundutako zerbitzuaren esparruan gertatutakoak, eta, egiaztatzen badira, beharrezko neurri zigortzaile eta zuzentzaileak har ditzala.

Ez onartuta.

Q24/1110

Laguntza-produktu bat eskuratzeko dirulaguntzaren eskaera produktu hori eskudirutan ordaintzeagatik ukatzeari dagokionez:

- Departamentuari iradokitzea ez dezala gaitzets interesdunaren eskaera diruz lagungarria den laguntza-produktua ordaintzeko dirulaguntzaren deialdiaren oinarrietan esanbidez aurreikusitako metodoak ez erabiltzeagatik.

Ez onartuta.



Q24/1121

Desgaitasun-mailaren balorazioa egiteko eskaera bat ebazteko atzerapenari dagokionez:

- Departamentuari gogoraraztea legez behartuta dagoela desgaitasunaren balorazioa egiteko eskaerei epe eta modu egokian erantzutera.
- Departamentuari gomendatzea lehenbailehen erantzun diezaiola desgaitasunaren balorazioa egiteko eskaerari, interesdunak aurkeztu duenari.

Ez onartuta.

Q24/1136

Eskubide Sozialetako, Ekonomia Sozialeko eta Enpleguako Departamentuak kexa-egileari 2023ko eta 2024ko gizarte-bonu termikoa berandu ordaintzeari dagokionez:

- Departamentuari gomendatzea neurriak ezar ditzala gizarte-bonu termikoa Energia-trantsiziorako eta kontsumitzaileak babesteko premiazko neurrien urriaren 5eko 15/2018 Errege Lege Dekretuaren 10.3 artikuluan aurreikusitako epean ordaintzeko.

Ez onartuta.

Q24/1200

FUNDAPAK kexa-egilearen etxebizitza zaindu gabe uzteari dagokionez:

- Departamentuari (Desgaitasuna duten Pertsonen Lagungarriak Helarazteko Nafarroako Fundazio Publikoari) iradokitzea, kexa-egilearen jabetza den etxebizitza dela-eta, egiten ari diren jarduketan berri eman diezaiola (Jabeen Komunitatearen aseguru-etxeari erreklamatzeko) eta azal diezazkiola zergatik ezin den armairu bat erosi.

Erantzuteke.

Q24/1220

Familia ugariaren titulua berritzeko izapideek kexa-egileari eragin dizkieten kalteei dagokienez:

- Departamentuari iradokitzea neurriak har ditzala familia ugariaren titulua



berritzeko prozeduraren iraupenak izan ditzakeen ondorio negatiboak desagerrarazi edo minimizatzeko, adibidez, honako neurri hauek: izapide horietaz arduratzen diren langileen kopurua handitzea, bidezkoa izanez gero, interesdunak eskaera lehenago egiteko aukeraz eta aurrerapen-epeaz informatzea, eta helburu bera duten beste batzuk.

- Departamentuari gomendatzea, oraindik egin ez badu, lehenbailehen ebatz dezala kexa-egilearen eskaera (familia ugariaren titulua berritzeko).

Erantzuteke.

Q24/1229

Familia ugariaren titulua lortzeko, kexa-egileari egin zioten errekerimenduari dagokionez:

- Eskubide Sozialetako, Ekonomia Sozialeko eta Enpleguko Departamentuari iradokitzea ondoriorik gabe utz dezala 2024ko irailaren 24an egindako errekerimenduaren zati bat, interesdunaren dibortzio-epaia –seme-alaben zaintza eta jagoletza adjudikatzen diona– aurkeztu beharrari buruzkoa, betekizun hori ez baita aurreikusita indarrean dagoen legedian, familia ugariaren titulua lortzeko.

Onartuta.

Hezkuntza Departamentuari

Q24/128

Enplegurako prestakuntza-ikastaro batean zeinu-hizkuntzaren interpreterik ezari dagokionez:

- Departamentuari gomendatzea Nafarroan desgaitasuna dutenei arreta emateari eta beren eskubideak bermatzeari buruzko azaroaren 28ko 31/2022 Foru Legean aitortutako eskubideak bermatze aldera, neurri gehiago ezar ditzala Espainiako zeinu-hizkuntzako interpreteak kontratatatzeko.

Onartuta.



Eskubide Sozialetako, Ekonomia Sozialeko eta Enpleguako Departamentuari eta Barneko, Funtzio Publikoko eta Justiziako Departamentuari

AO23/11

Pertsonen Autonomiarako eta Garapenerako Nafarroako Agentziako Familiaren eta Adingabeen Zuzendariordetzaren mendeko Babesgabetasun Egoeren Balorazio Ataleko eta Zaintza Kudeatzeko eta Neurri Judizialak Betearazteko Ataleko langileen egoerari dagokionez:

- Departamentu biei gomendatzea beharrezkoa den lankidetzarekin, adingabeen babesgabetasuna balioesteko eta zaintza-egoerak kudeatzeko arloetan eskumena duten unitateak behar bezala hornitzeko ahaleginak lehenetsi eta areagotu ditzatela, zerbitzuaren funtzionamendu egokia eta, bereziki, haurren eta nerabeen eta haien familien eskubideak babesteko, baita harrerakoak ere, kaltetuak izan baitaitezke.

Onartuta.

Eskubide Sozialetako, Ekonomia Sozialeko eta Enpleguako Departamentuari eta Etxebizitza, Gazteria eta Migrazio Politika Departamentuari

AO24/15

Kanarietako kostaldera iristen diren bidaiderik gabeko haur eta nerabe atzerritarren harrerari dagokionez:

- Departamentu biei gomendatzea, beren eskumen-eremuari dagokionean, Estatuarekin eta gainerako autonomia-erkidegoekin lankidetzan ari daitezela bidaiderik gabeko haur eta nerabe atzerritarrak lurralde guztietan, modu solidarioan eta arreta adingabearen interes gorenean jarrita banatzea ahalbidetzen duen konponbide bat lortzeko.
- Departamentu biei iradokitzea beharrezko baliabide eta neurriak aurreikus ditzatela adingabe eta nerabe horiei arreta egokia eta zeharkakoa emateko.
- Departamentu biei iradokitzea aurreikus dezatela gazte horiek gizarteratzeko beharrezko izapideak arintzea, hala nola erroldatzea, osasun-txartela, prestakuntza, etab., beste organo administratibo edo administrazio batzuekin behar bezala koordinatuta.



- Departamentu biei iradokitzea haien artean koordinatutako bide bat ezar dezatela, nerabeak adin-nagusitasunera iristen direnean, dagokien arreta transferitzea bermatzeko.

Onartuta.

Kasedako Udalari

Q24/1207

Kexa-egilearen amari egoitza batean eman zizkioten arreta eta zainketak direla-eta kexa-egileak aurkeztutako idazkiari erantzun ez izanari dagokionez:

- Udalari gogoraraztea legezko betebeharra duela herritarren idazkiei epe eta modu egokian erantzuteko.
- Udalari gomendatzea lehenbailehen espresuki erantzun diezaiola interesdunak 2024ko apirilaren 23an aurkeztu zuen idazkiari, bere amak egoitzan jasotako arretari buruz.

Onartuta.

Castejongo Udalari

Q24/585

Hainbat espaloiaren estutasunak eragiten dituen irisgarritasun-arazoei dagokienez:

- Udalari gogoraraztea legezko betebeharra duela herritarren idazkiei epe eta modu egokian erantzuteko.
- Udalari iradokitzea, kexan aipatutako bide publikoan irisgarritasun-arazoak konpontze aldera, har dezala arkitekto teknikoak 2024ko irailaren 9ko txostenean proposatu zuen neurria.

Onartuta.

Iruñeko Udalari

AO24/2

Etxerik gabeko pertsona bat kalean hiltzeari dagokionez:

- Udalari iradokitzea kasuan bezalako egoeretan (tenperatura baxuak, pertsona



bat kalean lo egiten edo etzanda, eta pertsona hori osasunerako arriskuan dagoela Udaltzaingoari abisu ematea) neurriak har ditzala gutxienez polizia-zerbitzuek eta, beharrezkoa izanez gero, dagozkion osasun-zerbitzuek in situ egiaztatzea ahalbidetzeko.

Onartuta.

AO24/7

Etxabakoitz auzoan, haurrei lotutako prebentzio-jarduerari dagokienez:

- Udalari iradokitzea, ezarriko den formularen bidez, berma dezala Etxabakoitz Bizirik auzo-elkarteak Etxabakoitz auzoko haurrentzat antolatzen zituen jardueren jarraitutasuna eta, nolanahi ere, neurriak har ditzala prebentziozko eta gizarteratzeko jarduerak garatzea ahalbidetzeko, baldin eta, aipatu auzoko haur eta nerabeen beharren arabera, bidezko eta egokitzen jotzen badira.

Onartuta.

AO24/16

Goizaldean lau adingaberekin Iruñera iritsi zen familia bati arretarik eta harrerarik eman ez izanari dagokionez:

- Udalari gomendatzea horrelako egoeretan (familia bat, hirira iritsi berria, adingabeak ardurapean dituen eta ostatu hartzeko tokirik gabe) gutxienez gaua igarotzeko txartela –udal kudeaketa-irizpideetan ezarritakoa– ematea berma dezala.
- Udalari gomendatzea aldatu eta ondoriorik gabe utz ditzala irizpide horiek, interesdunei laguntzak eskuratzeko ezintasunari buruz ematen zaien informazioari dagokionez.

Onartuta.

Q23/1079

Urdazubiko Monasterioko Zeharbidearen irisgarritasun-arazoei dagokienez:

- Udalari gomendatzea, bere kabuz edo horretara behartuta dauden hirugarrenei erreklamazioa eginez, beharrezko neurriak har ditzala Azueloko monasterioaren plazako arkupean (Urdazubiko monasterioaren zeharbideetikiko



muga) eta plazaren artean dauden irisgarritasun-arazoak konpontzeko.

Ez onartuta.

Q24/161

Nafarroa Behereko Etorbidearen eta Ilargierdi eta Aralar kaleen elkargunean oinez hautemateko seinalerik ezari dagokionez:

- Udalari gogoraraztea legezko betebeharra duela desgaitasuna duten pertsonen espazio publikoetan irisgarritasun unibertsala bermatzeko, eta gomendatzea beharrezko neurriak har ditzala, oinezkoentzako pasabideek araudi aplikagarria bete ditzaten.

Onartuta.

Q24/352

Mendillorriko Auzo Unitatean emandako arretari dagokionez:

- Udalari gogoratzea funtzionarioek legezko betebeharra dutela herritarrei arreta egokia emateko, une guztietan errespetuz eta adeitasunez tratatzeko, eta beraien eskubideak baliatzen eta betebeharrak betetzen laguntzeko.

Onartuta.

Q24/397

Kexa-egilea udal aterpetxetik kanporatzeari dagokionez:

- Udalari gomendatzea berrius dezala udal aterpetxean erabiltzaileak programa edo zerbitzuetatik kanporatzeko praktika, eta zaindu dezala kasu bakoitzean ezarri beharreko kautelazko neurriak gorabehera beharrezko bermeak daudela eta, bereziki, jarraitutako prozedurari (interesduna defendatzea eta organo eskudunak berariazko ebazpena ematea) eta ezartzen diren zehapenen proportzionaltasunari buruzkoak.

Onartuta.

Q24/1017

Iruñeko udal jantokian nahikoa plazarik ez dagoenez, kexa-egilea jantokia erabiltzeko aukerarik gabe geratzeari dagokionez:



- Udalari iradokitzea azter dezala udal jantokiko plaza kopurua handitzeko aukera, kexan aipatutakoa bezalako kasuetan laguntzeko.

Onartuta.

Atarrabiako Udalari

AO23/21

Udal aterpetxea etxerik gabeko pertsonak artatzeko erabiltzeko aukerari dagokionez:

- Udalari iradokitzea, hurrengo hotzaldiei edo hotz-boladei begira, normalean erabilera turistikoa duen udal aterpetxea berriro okupatu gabe geratuz gero, erabil dezala, aldi baterako bada ere, etxerik gabeko pertsonak artatzeko, horretarako beharrezkoak diren neurriak hartuta eta gizarte-zerbitzuen arloan eskuduna den Foru Komunitateko Administrazioarekin koordinatuta.

Ez onartuta.

San Adrián, Azagra, Andosilla eta Cárcarreko Oinarrizko Gizarte Zerbitzuen Mankomunitateari

Q23/1156

Kexa-egilearen anaiak –bere desgaitasuna dela-eta– jaso ditzakeen laguntzei eta bere egoerara egokitutako enpleguari buruzko informaziorik eta arretarik ezari dagokionez:

- Mankomunitateari iradokitzea jarrai dezala interesdunarekin eta bere familiarekin lagun egiteko jarduerak egiten, bere beharrei erantzuteko eskura dauden prestazio eta baliabideei buruzko informazioa jasotzeko eskubidea bermatzeko.

Onartuta.

Iruñeko Udalari eta Iruñerriko Mankomunitateari

Q23/871

Lezkairu auzoan, zabor-edukiontzia irekitzeko ezarritako sistema berria pertsona itsuentzat irisgarria ez izateari dagokionez:

- Udalari eta Mankomunitateari gomendatzea, beharrezkoa izanez gero ikusteko desgaitasuna duten pertsonen elkarteei parte-hartzeko eskatuta, arrazoizko



arintasunez har ditzatela neurri osagarriak pertsona horiei hondakinen bilketa zerbitzua erabiltzeko aukera, bai Lezkairun, kexan aipatzen den auzoan, baita, beharrezkoa izanez gero, antzeko egoerak gertatzen diren beste auzo edo zona batzuetan ere, behar bezala bermatzeko; adibidez, hondakinak biltzeko ontzietako errotuluetan edo horiek erabiltzeko txarteletan braille sistema erabil daiteke, beharrezkotzat jotzen diren beste neurri batzuez gain.

Onartuta.

10.2.5. Administrazio publikoen ondasunak.

Buñuelgo Udalari

Q24/104

Udala kexa-egileari eta bere familiari eskualdatzeko prest dagoen soberazko lurzati baten balioari dagokionez:

- Udalari iradokitzea, Nafarroako Toki Entitateen Ondasunen Erregelamendua onesten duen urriaren 18ko 280/1990 Foru Dekretuaren 125.3 artikuluaekin bat etorriz, eztabaidagai den soberazko lurzatiaren balio justua modu frogagarrian egiaztatze aldera, berriz azter dezala orain dela bi urte baino gehiago egin zen balorazioa.

Ez onartuta.

Ollarango Udalari

Q24/368

Bide baten titulartasunari buruzko hainbat idazkiri erantzun ez izanari dagokionez:

- Udalari gomendatzea azter dezala eztabaidagai den bidearen egoera juridikoa eta, ondasun publikoa dela ondorioztatzen bada, beharrezko neurriak har ditzala hura kontserbatu, zaindu, berreskuratu eta hobetzeko, eta kexa-egileari konpentsa diezaiola, zeren eta, bidearen legezko titularra zelakoan, urte batzuetatik hona bere kabuz ordaintzen baitzituen bidea mantendu eta kontserbatzeko kostuak.
- Udalari gogoraraztea legezko betebeharra duela herritarren idazkiei epe eta modu egokian erantzuteko.



Onartuta.

Erromantzatuko Udalari eta Landa Garapeneko eta Ingurumeneko Departamentuari

Q22/1141

Herri-lur batzuk okupatzeko arriskuari dagokionez:

- Udalari eta Departamentuari gomendatzea, beren eskumenaren esparruan eta beharrezko laguntzarekin, azkar joka dezatela, kexan azaldutako kontuari dagokionez (herri-ondasunen balizko okupazioa), eta beharrezko neurriak har ditzatela, hala badagokio, izaera hori mantentzeko.

Onartuta.

10.2.6. Merkataritza eta kontsumoa.

Altsasuko Udalari

Q24/701

Altsasun jostailuak eta azukre-kotoia saltzeko postu bat jartzeko baimena lortzearen kexa-egileak aurkeztutako eskaera batzuei erantzun ez izanari dagokionez:

- Udalari gogoraraztea legezko betebeharra duela herritarren eskaerei epe eta modu egokian erantzuteko.

Onartuta.

10.2.7. Kontratu publikoak.

Iruñeko Udalari

Q24/28

Iruñeko Udalak kontratazio publikorako egin dituen esparru-akordioak direla-eta, diseinu grafikoko estudio txikiek pairatzen duten bazterketari dagokionez:

- Udalari gomendatzea lizitatzen dituen kontratuetan lehia murriztuko duten eta norberaren konturako langileen eta enpresa txikietako langileen konkurrentzia eragotziko duten baldintza altuegiak ezar ez ditzala, kexaren xede den kasuan ondorio hori gertatuko litzatekeelako.



Onartuta.

10.2.8. COVID-19a.

Eskubide Sozialetako, Ekonomia Sozialeko eta Enpleguko Departamentuari

Q24/348

COVID-19ak eragindako langile autonomoentzako dirulaguntza itzultzeko errekerimenduari dagokionez:

- Departamentuari gomendatzea dirulaguntza itzultzeko errekerimenduan alde batera utz ditzala berandutze-interesak, dirulaguntza bidegabe eman baitzen, Administrazioak interesdunaren dokumentazioa aztertzeko orduan huts egin zuelako.

Onartuta.

Iruñeko Udalari

Q23/1024

Bigarren alarma-egoeran jarri zen eta jakinarazi omen ez zen salaketa batengatik egindako enbargoari dagokionez:

- Udalari gomendatzea, zehapen-prozeduran zehar egindako jakinarazpenak baliozkoak izan ote ziren egiaztatze aldera, egiaztatu dezala interesdunaren alaba Burlatako Maisuen kalean erroldatuta zegoela jakinarazpen horiek egin zirenean, eta erroldatuta ez zegoela egiaztatuz gero, eraginik gabe utz dezala ezarritako zehapena. Kasu horretan, enbargatutako zenbatekoa itzuli beharko du.

Ez onartuta.

10.2.9. Kultura.

Kultura, Kirol eta Turismo Departamentuari

Q23/1108

EBiblio Navarra plataforman sartzeko murrizketei dagokienez:

- Departamentuari gomendatzea kexa-egileari eBiblio Navarra liburutegi digitalerako sarbidea eman diezaiola, ez baita egiaztatu, indarreko araudiaren



arabera, zerbitzua Nafarroan bizi diren pertsonen edo atzerrian bizi diren nafartarrek soilik erabil dezaketenik.

Ez onartuta.

Q23/1120

Arte eszeniko eta musikaletako produkzioarako dirulaguntza (Artem Pro) ordaindu ez izanari dagokionez:

- Departamentuari gomendatzea interesdunari aukera eman diezaiola justifikazioa zuzentzeko, eman zitzaion dirulaguntzaren justifikazioan egon daitezkeen akatsak gorabehera, dirulaguntzaren xede den jarduera zalantzarik gabe benetan egin zelako.

Ez onartuta.

Q24/965

Nafarroako ondareari ondasun jakin batzuk entregatu izanaren frogagiria eskatu zuen kexa-egilearen eskaerari erantzun ez izanari dagokionez:

- Departamentuari gogoraraztea legezko betebeharra duela herritarren idazkiei epe eta modu egokian erantzuteko.

Onartuta.

10.2.10. Kirola.

Kultura, Kirol eta Turismo Departamentuari

Q24/459

Nafarroako Errendimenduko Kirolaren Balorazio Batzordea berritzeari dagokionez:

- Departamentuari gogoraraztea legezko betebeharra duela herritarrei informazio publikoa emateko eskaerei epe eta modu egokian erantzuteko.
- Departamentuari gomendatzea, Nafarroako Errendimenduko Kirolaren Balorazio Batzordea etorkizunean berriro beharri begira, beharrezko mekanismoak ezar ditzala batzordekideak zein talde edo organotakoak diren, haiek proposatuta izendatzeko, Nafarroako Foru Komunitateko errendimenduko kirola eta goi mailako kirolarien zerrenda arautzen dituen



otsailaren 22ko 9/2012 Foru Dekretuaren 14.1 artikuluan xedatutakoari jarraikiz.

Onartuta.

Q24/600

Amaya Kirol Klubeko instalazioetara doako edo diruz lagundutako sarbidearen eskaera bati erantzun ez izanari dagokionez:

- Departamentuari gogoraztea legezko betebeharra duela herritarren idazkiei epe eta modu egokian erantzuteko.
- Departamentuari gomendatzea lehenbailehen erantzun diezaiola interesdunak 2023ko abuztuaren 28an aurkeztu zuen idazkiari.

Onartuta.

Eguesibarko Udalari

Q24/244

Sarrigurengo kirol-instalazioetako abonamendu baten erreserbak kudeatzeko sistema aldatzeari dagokionez:

- Udalari iradokitzea, gaizki-ulertuak saihestearren, Kirol Abonu Aktiboaren publizitatean argi dezala titularrak eskubidea izango duela egunean bi saio erreserbatzeko, baita saio gehiagotan parte hartzeko ere, bertan lekurik egonez gero.

Onartuta.

Nafarroako Saskibaloi Federazioari

Q24/220

Beste autonomia-erkidego batean bizi den adingabe batek arbitro gisa hartzeko aurkeztu zuen eskaera gaitzesteari dagokionez:

- Federazioari gomendatzea, 2024-2025 denboraldiari begira, ez dezala bazter federazioan arbitro bezala izena emateko eskaera, kexa-egilearen semearena, bizilekua Nafarroatik kanpo –erkidego mugakide batean– izateagatik, aplikatu beharreko araudiak ez baitu horrelako arrazoirik aipatzen, hargatik eragotzi



gabe dagozkion baldintzen arabera jardutea.

Onartuta.

10.2.11. Hezkuntza.

Hezkuntza Departamentuari

Q23/616

Ikastetxe bateko ikasleek lehen hezkuntzako 5. mailatik aurrera ordenagailu eramangarria erabiltzeari dagokionez:

- Departamentuari iradokitzea beharrezko neurriak har ditzala funts publikoekin mantentzen diren ikastetxeek, gailu elektronikoak erabiltzera behartzen badute, horrelako gailuak edozein dendatan, mugarik gabe, erosteko aukera eman diezaieten ikasleei.
- Departamentuari iradokitzea beharrezko neurriak har daitezela, benetakoak eta eraginkorrak, gailu elektronikorik ez duten ikasleen hezkuntzarako eskubidea urratzea saihesteko, beren gaitasun digitalak ere ebaluatzeko aukera bermatuta.

Onartuta.

Q23/926

Iruñeko haur eskola publikoetan onartutakoen behin betiko zerrenda argitaratzeari buruz, kexagilearen alaba etxetik urrun dagoen haur eskola batean onartzeari buruz eta gero lehen aukera modura hautatutako eskolan puntu gutxiago dauzkaten haurrak onartzeari buruz jarritako gora jotzeko errekurtsori Departamentuak erantzun ez izanari dagokionez:

- Departamentuari gogoraraztea legezko betebeharra duela informazio publikoa eskuratzeko eskaerei epe eta modu egokian erantzuteko.
- Departamentuari gogoraraztea legezko betebeharra duela gora jotzeko errekurtsoei epe eta modu egokian erantzuteko.
- Departamentuari iradokitzea beharrezko neurriak har ditzala, Nafarroako Foru Komunitateko ikastetxe publiko eta pribatu itunduetan Haur Hezkuntzako bigarren zikloan, Lehen Hezkuntzan, Derrigorrezko Bigarren Hezkuntzan eta



Batxilergoan ikasi nahi duten ikasleak onartzeko prozesuan bezala, Nafarroako Foru Komunitateko haur hezkuntzako lehenengo zikloa ematen duten eta funts publikoekin mantentzen diren ikastetxeetan onartzeko prozeduran ere "Aukera hobetzea" delakoa ager dadin.

Onartuta.

Q23/1012

"Frantziako Programa Akademikoaren" deialdietan hezkuntza-premia bereziak dituzten ikasleentzako plazak gordetzeko eskaerari erantzun ez izanari dagokionez:

- Departamentuari gogoraraztea herritarren idazkiei epe eta modu egokian erantzun behar diela.

Onartuta.

Q24/53

Kexa-egilearen seme adingabeak Educa plataformarako sarbidea murriztuta edukitzeari dagokionez:

- Departamentuari gomendatzea, titularra den guraso-ahalaria dagozkion betebeharrak behar bezala egitea ahalbidetzeko, kexa-egileari berriz eman diezaiola Educa plataformarako sarbidea, bere seme adingabe eta emantzipatugabearena.

Onartuta.

Q24/144

Kexa-egilearen semeak Pedro de Atarrabia DBHtik Ultzaman dagoen etxerainoko eskola-garraiorik ez izateari dagokionez:

- Departamentuari iradokitzea, ekintza positiboko neurri gisa eta herri agintariek landa eremuei tratu berezia eman behar dietenez, beharrezko neurriak har ditzala kexa-egilearen semeari eskola-garraioa, dagokion ikastetxetik bizi den herrira, asteko egun guztietan erabiltzeko aukera bermatzeko.

Onartuta.



Q24/192

Nafarroako Foru Komunitateko Administrazioaren titulartasunekoa den ikastetxeak ikasle baten jazarpen-egoeraren aurrean ezer ez egiteari dagokionez:

- Departamentuari gomendatzea eskola-jazarpena egon daitekeen kasuetan azkar jokatzeko, salatutako egoerak ikertuz eta jazarpena pairatzen duten ikasleak babesteko beharrezko neurriak hartuz.
- Departamentuari gomendatzea kexan aipatutako ikaslearen egoeraren jarraipena egin dezala, bai ikasturte honetan, bai Bigarren Hezkuntzan ikasten hasiko den hurrengo ikasturtean, eskola-jazarpenaren egoeretatik babesteko, kexa-egileari bere semearen gizarte-heziketarako prozesuari buruzko informazioa emanaz.

Onartuta.

Q24/335 eta Q24/392

Mendialdea I HLHIP zentroan eskolaldi jarraitua ezartzeko baimena ukatzeari dagokionez:

- Departamentuari gomendatzea baimen dezala Mendialdea I HLHIPn bozkatutako eskolaldi jarraitua, ikastetxeak eta bertako familiek adierazitako nahia kontuan hartuta, garraio-zerbitzua dela-eta dagozkion neurriak hartzea alde batera utzi gabe.

Onartuta.

Q24/375

Orkoien San Miguel HLHIPko eskolaldiari dagokionez:

- Departamentuari gomendatzea baimen dezala Orkoien San Miguel HLHIPn bozkatutako eskolaldi jarraitua, ikastetxeak eta bertako familiek adierazitako nahia kontuan hartuta, garraio-zerbitzua dela-eta dagozkion neurriak hartzea alde batera utzi gabe.

Ez onartuta.

Q24/443

Elorri HLHIPn eskola-kuotak kobratzeari dagokionez:



- Departamentuari iradokitzea, dirudienez gaiari buruzko informazio nahikorik ez dagoenez, beharrezko neurriak har ditzala Elorri HLHIPko ikasleen gurasoei kexaren gaia den kuotaren ordainketa borondatezkoa dela jakinarazteko.

Onartuta.

Q24/491

Kexa-egilearen semeak hezkuntza-premia bereziak dituela jakin arren ikastetxeak ezer ez egiteari dagokionez:

- Departamentuari gomendatzea kexa-egilearen semearen hezkuntza-prozesuaren jarraipen sakonagoa egin dezala, familiarekin maizko eta ohiko harremana mantenduz, adingabearen berariazko hezkuntza-premiei erantzuteko beharrezko hezkuntza-laguntzako neurri eta jarduketak bultzatuta.

Onartuta.

Q24/493

Kexa-egileen semea Haur Hezkuntzako lehenengo zikloan beste urte batez geratzeko eskaera dela-eta, Hezkuntza Departamentuaren gaitzespenari dagokionez:

- Departamentuari iradokitzea, interesdunen semearen garapen neurobiologikoa kontuan hartuta, ontzat har dezala beren eskaera eta baimena eman dezala Haur Hezkuntzako bigarren ziklora ez igarotzeko, Haur Eskolan beste urte batez geratzea ahalbidetuz.

Ez onartuta.

Q24/552

Haur hezkuntzako lehenengo zikloko zentroetan haurrak onartzeko prozeduran, adopzio anizkoitzaren kasuei ematen zaien puntuazioari dagokionez:

- Departamentuari gomendatzea aitor dakiola interesdunari honako hauek aitortzen duten lehentasuna: Hezkuntzari buruzko maiatzaren 3ko 2/2006 Lege Organikoaren 84.2 artikulua; eta 16/2024 Foru Aginduaren 11.1.j) artikulua (16/2024 Foru Agindua, martxoaren 1ekoa, Hezkuntzako kontseilariak emana, Nafarroako Foru Komunitatean funts publikoak jasotzen dituzten Haur Hezkuntzako lehen zikloko ikastetxeetan haurrak onartzeko prozesua arautzen duena).



Ez onartuta.

Q24/612

Kexa-egilearen semearen hezkuntza-premien balorazioaren emaitzari eta horren ondoriozko hezkuntza-laguntzarik ezari dagokionez.

- Departamentuari iradokitzea, adingabeari irailean balorazio berria egingo zaiola kontuan hartuta, ikasleak bere hezkuntza-premien arabera behar dituen neurriak har daitezela eta baliabideak jar daitezela, guztiaren berri familiari emanaz.

Onartuta.

Q24/663

Kexa-egilearen semeari ikastetxean egin zizkioten proba psikopedagogikoen kopia ikustea ukatzeari dagokionez:

- Departamentuari iradokitzea interesdunaren semeari egindako proben jabetza intelektual edo industrialaren titularra den argitaletxeari kontsulta egin diezaiola ea baimena ematen duten kexa-egileak probak ikusteko eta, hala bada, aukera hori eman diezaiola.

Onartuta.

Q24/675

Autismoaren espektroko nahasmenduaren diagnostikoa eta % 37ko desgaitasuna dituen adingabe baten hezkuntza-premiak direla-eta, nahikoa laguntzarik ezari dagokionez:

- Hezkuntza Departamentuari gomendatzea hezkuntza-laguntzako baliabide gehiago jar ditzala kexa-egilearen semearen berriazko premiei aurre egiteko.

Onartuta.

Q24/734

Balizko eskola-jazarpen baten ikerketari lotutako espedientea ikusteko eskaerari erantzun ez izanari dagokionez:

- Hezkuntza Departamentuari gogoraraztea legez behartuta dagoela informazio



publikoa eskuratzeko eskaerei epe eta modu egokian erantzutera.

Onartuta.

Q24/851

Ikastola bati Batxilergoko 1. mailan laugarren ibilbidea sortzeko ituna ukatzeari dagokionez:

- Departamentuari gomendatzea baimen dezala ikastetxean laugarren ikasgela eta batxilergo-maila sortzeko ituna, kexan aipatzen den moduan, ezarritako ratio maximoa gaindituta eta administrazio-organoaren ukapena behar bezala justifikatu ez dela ikusita.

Ez onartuta.

Q24/869

Ezarritako ratioa gainditzeagatik ikasgela bat bitan banatzea ukatzeari dagokionez:

- Departamentuari gomendatzea onar dezala kexa aurkeztu duen ikastetxeak lehen hezkuntzako bigarren mailan gela bat bitan banatzeko egindako eskaera.
- Departamentuari gogoraraztea aurkezten dizkioten eskabideak eta errekurtsioak epearen barruan ebazteko duen legezko betebeharra.

Ez onartuta.

Q24/873

Etiket hainbat kilometrotara dagoen ikastetxe itundu batean eskolatuta dagoen, curriculum bereziko unitatean ikasten ari den eta Down sindromea duen hamasei urteko ikasle baten eskola-garraiorako eskubideari dagokionez:

- Departamentuari gomendatzea, kexak azaltzen duen kasuan, Nafarroako Foru Komunitatean eskola garraioaren antolamendua eta funtzionamendua arautzen dituen foru aginduan aipatutako balorazio-txostena egin dezala, ikaslearen desgaitasunak eskualdeko hiri-garraio publikoa erabiltzea eragozten duen ala ez erabakitzeke, eta, hala bada, eskola-garraiorako eskubidea aitortzeko.

Ez onartuta.



Q24/941

Kexa-egileen alabak ikastetxean ikaskide baten erruz jasaten zuen egoerari dagokionez:

- Departamentuari iradokitzea jarrai dezala gainbegiratzen, batetik, kexan aipatutako ikastetxeak Haur Hezkuntza etapan tratatu ona sustatzeko ezarri dituen neurriak betetzen ote diren, eta, bestetik, egiten den lana, bizikidetzaren egokia bermatze aldera.

Onartuta.

Q24/1169

Programa elebidunik gabeko ikastetxea duten herrietan bizi diren eta, beraz, horrelako programetan ikasteko nahitaez beste herri batera joan behar izaten duten ikasleentzako eskola-garraioaren zerbitzurik ezari dagokionez:

- Departamentuari iradokitzea, eskola-garraioko plaza hutsa erabiltzeko eskubidea dela-eta, lehentasun-ordenan, bizilekuko ikastetxeak programa eleaniztunik eskaintzen ez dituen bizilekutik kanpoko ikastetxe publiko batean eskolatutako ikasleak jaso ditzala.

Ez onartuta.

Hezkuntza Departamentuari eta Eskubide Sozialetako, Ekonomia Sozialeko eta Enplegu Departamentuari

Q24/34

Kexa-egilearen alaba ikasten ari den ikastetxera eramateko, bere beharretara egokitutako garraiorik ezari dagokionez:

- Departamentu biei gomendatzea neurriak har ditzatela kexan aipatutako neskek (sei urtekoa, garun-paralisia eta % 75etik gorako desgaitasuna dituen) ikastetxera joateko behar duen lagundutako garraioa bermatzeko.

Onartuta.

Hezkuntza Departamentuari eta Aiegiko Udalari

AO23/19

Aiegin ikastetxe publiko bat eraikitzeari dagokionez:



- Departamentuari eta Aiegiko Udalari gomendatzea, dagokion lankidetzaren bidez, neurriak har ditzatela (beharrezko orubea lortzea barne) Aiegin laster ikastetxe publiko bat eraikitzea ahalbidetzeko.

Ez onartuta.

Hezkuntza Departamentuari eta Iruñeko Udalari

Q24/386

Paderborn-Lezkairu HLHIPko kanpoko instalazioei dagokionez:

- Departamentuari eta Udalari iradokitzea egiazta dezatela ea Paderborn-Lezkairu HLHIPko patioko zoruak efektu islatzailea duen eta, hala bada, neurriak har ditzatela egoera hori zuzentzeko.

Ez onartuta.

Noaingo (Elortzibarko) Udalari

Q24/480

Haur eskolan entregatutako fidantza itzultzeari buruzko hainbat idazkiri erantzun ez izanari dagokionez:

- Udalari gogoraraztea legezko betebeharra duela herritarren idazkiei epe eta modu egokian erantzuteko.

Onartuta.

Q24/678 eta Q24/808

Haur eskolako eskariari erantzuteko nahikoa plazarik ez egoteari dagokionez:

- Udalari gomendatzea, udal zerbitzu publikoak udalerriko biztanleriaren beharretara egokitzearen, beharrezko neurriak har ditzala Udal Haur Eskolak eskariaren araberako plaza-kopurua eskaintzea ahalbidetzeko, behar izanez gero, Hezkuntza Departamentuaren laguntza jasotzeko aukera galarazi gabe.

Onartuta.

Eguesibarko Udalari

Q24/739



Kexa-egileari udal musika-eskolak ordaintzeko eskatu zizkion kuotei dagokienez:

- Udalari gomendatzea, oraindik egin ez badu, azkar itzul diezazkiola kexa-egileari udal musika-eskolaren zerbitzuagatik aplikatutako gehiegizko zenbatekoak (ohiko kuota), 2022/2023 eta 2023/2024 ikasturteetan ordaindutako zenbatekoak familia ugariei edo desgaitasun-egoera dutenei aplikatzen zaien kuotari dagozkionak izan daitezen (kuota murriztua).

Onartuta.

Zizur Nagusiko Udalari

Q24/615

Familiek seme-alabentzat udalerri Haur Eskolan plaza lortzeko izaten dituzten arazoei dagokienez:

- Udalari gomendatzea, udal zerbitzu publikoak udalerriko biztanleriaren beharretara egokitzearen, beharrezko neurriak har ditzala Udal Haur Eskolak eskariaren araberrako plaza-kopurua eskaintzea ahalbidetzeko.

Onartuta.

10.2.12. Energia.

Etxebizitzako, Gazteriako eta Migrazio Politiketako Departamentuari

Q24/69

Energia-birgaitzea egiteko dirulaguntza ukatzearen aurka jarritako gora jotzeko errekurtsua ebatzi ez izanari dagokionez:

- Departamentuari gogoraztea behartuta dagoela herritarrek aurkezten dizkioten gora jotzeko errekurtsoei epe eta modu egokian erantzutera.
- Departamentuari gomendatzea lehenbailehen ebatz dezala kexa-egileak 2023ko urtarrilaren 29an jarri zuen gora jotzeko errekurtsua.

Onartuta.

Q24/173

Energia-birgaitzea egiteko dirulaguntza ukatzen zuen ebazpenaren aurka jarritako gora jotzeko errekurtsua ebatzi ez izanari dagokionez:



- Departamentuari gogoraztea behartuta dagoela herritarrek aurkezten dizkioten gora jotzeko errekurtoei epe eta modu egokian erantzutera.
- Departamentuari iradokitzea, azaldutako arrazoiak direla medio, onets dezala interesdunaren gora jotzeko errekurtoa, baita energia-birgaitzea egiteko dirulaguntzaren eskaera ere.

Ez onartuta.

Q24/1000

Etxebizitzako leihoak aldatzeko dirulaguntza ukatzearen aurka jarritako gora jotzeko errekurtoa erantzun ez izanari dagokionez:

- Departamentuari gogoraztea legezko betebeharra duela gora jotzeko errekurtoei epe eta modu egokian erantzuteko.

Onartuta.

10.2.13. Euskara.

Lurralde Kohesiorako Departamentuari

Q21/500

N-121-A errepidean instalatuta dauden eta gaztelaniaz soilik dauden bide-seinaleei dagokienez:

- Departamentuari gomendatzea N-121-A errepidean Etxalarko Ventasen eta Arraitzeko Ventasen instalatutako bide-seinaleztapen informatiboa bi hizkuntzatan egin dadin, eta, eginkizun hori betez, beharrezkoa bada, Trafiko Zuzendaritza Nagusiari euskaraz ere formalki eska diezaiola eta, hala badagokio, errekerimendua subsidiarioki egin dezala.

Ez onartuta.

Q24/55

Hainbat trafiko-seinaletako errotuluak gaztelaniaz soilik egoteari dagokionez:

- Departamentuari gomendatzea N-121 errepideko seinaleetan (Iruñetik Gipuzkoako mugaraino) izen ofizial elebiduna duten biztanleguneei buruzko seinaleetan izen hori ager dadila.



- Departamentuari gomendatzea, aipatu errepideko eremu euskaldunean instalatuta dauden bide-seinale informatiboetan, errotuluak hizkuntza bietan egin daitezela.
- Departamentuari iradokitzea, aipatu errepideko eremu mistoan instalatuta dauden bide-seinale informatiboetan, errotuluak hizkuntza bietan egin daitezela.
- Departamentuari gomendatzea, aipatu errepidean instalatuta dauden bide-seinale informatiboetan, “Francia” izenarekin batera “Frantzia” izena erabil dadila.

Onartuta.

Q24/987

Hainbat trafiko-seinaletako errotuluak gaztelaniaz soilik egoteari dagokionez:

- Departamentuari gomendatzea, eremu euskaldunean instalatuta dauden bide-seinale informatiboetan, errotuluak hizkuntza bietan egin daitezela.
- Departamentuari gomendatzea, aipatu eremuan instalatuta dauden bide-seinale informatiboetan, “Francia” izenarekin batera “Frantzia” izena erabil dadila.
- Departamentuari iradokitzea, eremu euskalduneko eta mistoko bide-seinaleei eta euskara erabiltzeko beharrari eta modu zehatzari dagokienez, alde zuzenetik Euskarabidea-Euskararen Nafar Institutuari kontsulta diezaiola.

Ez onartuta.

Hezkuntza Departamentuari

Q24/1042

Nafarroako Gobernuaren haur eskoletako lanpostuen eskaintzari eta euskaraz eta gaztelaniaz ikasteko aurrematrikulei buruzko informazio-eskaera bati erantzun ez izanari dagokionez:

- Departamentuari gogoraraztea legezko betebeharra duela herritarrei informazio publikoa emateko eskaerei epe eta modu egokian erantzuteko.

Onartuta.



Barneko, Funtzio Publikoko eta Justiziako Departamentuari

Q24/791

Nafarroako Foruzaingoaren sare sozialetako sarrerak gaztelaniaz soilik egoteari dagokionez:

- Departamentuari gomendatzea Nafarroako Foruzaingoak sare sozialen bidez ematen dituen informazioak edo egiten dituen komunikazioak bai gaztelaniaz, bai euskaraz eskain daitezela.

Onartuta.

Hezkuntza Departamentuari eta Oibarko Udalari

Q24/667

Oibarren, hamar familiak euskarazko programan matrikulatzea eskatu zuten arren, 0-3 urte bitartekoen zikloan euskarazko irakaskuntza ez emateari dagokionez:

- Departamentuari eta Udalari gomendatzea, beharrezko bada bien arteko lankidetzan, neurriak har ditzatela datorren ikasturtean (0-3 urte bitartekoen zikloa) udalerrian euskarazko irakaskuntza emateko.

Ez onartuta.

Erriberriko Udalari

Q23/829

Udaleko plantilla organikoari eta hura argitaratu ondoren egindako eskaera bati erantzun ez izanari dagokienez:

- Udalari gogoraraztea herritarren eskaerak ebazteko duen legezko betebeharra.
- Udalari gomendatzea neurriak har ditzala herritarrek administraziora euskaraz jotzeko duten eskubidea bermatzeko.

Ez onartuta.

Ollarango Udalari

Q23/887



Hizkuntza-profil elebiduneko lanposturik ez egoteari edo plantilla organikoan merezimendu gisa ez baloratzeari buruz egindako eskaerari erantzun ez izanari dagokionez:

- Udalari gogoraraztea legezko betebeharra duela egiten zaizkion eskaerak esanbidez ebazteko.
- Udalari gomendatzea beharrezko neurriak har ditzala herritarrek administraziora euskaraz jotzeko duten eskubidea bermatzeko.

Onartuta.

10.2.14. Funtzio publikoa.

Eskubide Sozialetako, Ekonomia Sozialeko eta Enpleguko Departamentuari

Q23/1128

Desgaitasuna duten Pertsonen Lagungarriak Helarazteko Nafarroako Fundazio Publikoaren (FUNDAPA) orduko zuzendari kudeatzailea zen pertsonaren aurka aurkeztutako salaketari erantzun ez izanari dagokionez:

- Departamentuari gomendatzea erantzun diezaiola interesdunak 2023ko otsailaren 3an orduko Lehendakartzako, Berdintasuneko, Funtzio Publikoko eta Barneko Departamentuan aurkeztu zuen salaketari, eta organo horrek gaia aztertzeko eskumenik ez zuenez, 2023ko ekainean orduko Eskubide Sozialetako Departamentura bidalitakoari.

Onartuta.

Q23/1186

Tafallako Enplegu Agentziari adskribatutako lan-araubideko lanpostu bat Tuterako Enplegu Agentziara aldatzeari dagokionez:

- Departamentuari iradokitzea berriz azter daitezela eta balora daitezela kexa-egilearen proposamenak, aipatzen duen lekualdaketak berari ahalik eta kalte gutxien eragiteko egindakoak, eta, modu subsidiarioan, alderdien artean akordiorik ez dagoenez eta kexa-egilea langile lan-kontratuduna denez, gutxienez, Langileen Estatutuaren 40. artikulutik ondoriozta daitekeenari jarraikiz konpentsazio bat jasotzeko eskubidea aitortzeko dakiola.



Ez onartuta.

Hezkuntza Departamentuari

Q23/1099

Hezkuntza Departamentuaren zerbitzura ari diren hezkuntza-laguntzako espezialisten eta fisioterapeuten 2023. urterako lan-egutegiari dagokionez:

- Departamentuari gomendatzea kexak aipatzen dituen kontratazioetan (hezkuntza-laguntzako espezialistak eta fisioterapeutak, ikastetxeetan lan egiten dutenak) dagokion berariazko egutegia aplikatu dezala, behar izanez gero, langileen ordainsariak, kotizazioak eta lanaldiaren ehunekoak erregularizatuz.

Onartuta.

Q24/136

2016ko eta 2019ko oposizioak gainditu eta plazak lortu zituzten, baina destinorik gabe dauden Gorputz Hezkuntzako (D ereduak) irakasleen egoerari dagokionez:

- Departamentuari gogoraraztea legezko betebeharra duela herritarren idazkiei epe eta modu egokian erantzuteko.
- Departamentuari iradokitzea, interesdunaren eta antzeko egoeran dauden gainerako funtzionarioen egoera aztertu ondoren, behin betiko destinoa lortzeko beharrezko neurriak azter ditzala.

Onartuta.

Q24/141

Kexa-egilea, lanpostuan jasandako eraso fisiko eta ahozko batzuen ondorioz kontratuari uko egin ostean, hezkuntza-laguntzako espezialisten aldi baterako kontratazioko zerrendatik kanpo uzteari dagokionez:

- Departamentuari iradokitzea hartu beharreko neurriak har ditzala kexa-egilea berriro sartzeko eraso fisiko eta ahozkoen ondorioz utzi zuen lanpostua eskaintzeko erabili zen kontratazio-zerrendan.

Ez onartuta.

Q24/336



Gora jotzeko bi errekurtsori erantzun ez izanari dagokionez:

- Departamentuari gogoraztea legezko betebeharra duela gora jotzeko errekurtsorrei epe eta modu egokian erantzuteko.
- Departamentuari gomendatzea lehenbailehen ebatz dezala interesdunak 2023 urriaren 4 jarri zuen gora jotzeko errekurtsoa.

Onartuta.

Q24/371

Bi lanpostu bateragarri egiteko eskaera bat ukatzeari dagokionez:

- Departamentuari gomendatzea, kasuaren inguruabarretan, bateragarritzat jo ditzala Lehen Hezkuntzako maisu lanpostua eta gizarte-zerbitzuen egoitza bateko hezitzailearena, aintzat hartuta Nafarroako Administrazio Publikoen zerbitzuko Langileriaren Estatutuaren Testu Bategina onesten duen abuztuaren 30eko 251/1993 Legegintzako Foru Dekretuaren 57. artikuluan xedatutakoak ez duela esaten kexa-egilearen eskaera ukatu behar denik.

Ez onartuta.

Q24/624

Kexa-egileari uztailaren 1eko 19/2022 Foru Legean ezarritako konpentsazio ekonomikoa ordaindu ez izanari dagokionez:

- Departamentuari gomendatzea, uztailaren 1eko 19/2022 Foru Legearen 12. artikuluan aurreikusitako kalte-ordainaren ondorioetarako (19/2022 Foru Legea, zeinaren bidez neurriak hartzen baitira Nafarroako Administrazio Publikoetan egonkortze prozesuak gauzatzeko, Enplegu publikoan behin-behinekotasuna murrizteko premiazko neurriei buruzko abenduaren 28ko 20/2021 Legearen ondorioz), parekotzat jo ditzala bi egoera hauek: lanpostu huts bat betetzeko aldi baterako administrazio-kontratu bat iraungitzea, kontratu horri lotutako plaza 19/2022 Foru Legearen 10. artikulua betez deitutako lekualdatze-lehiaketaren bidez adjudikatu delako; eta kontratua iraungitzea, lanpostu hori aipatu kontratuaren ondorioz bertan aritzen zena ez den beste pertsona bati adjudikatu zaiolako, azken horrek oposizio-lehiaketaren eta merezimendu-lehiaketaren prozesuak gaindituta.



Ez onartuta.

Barneko, Funtzio Publikoko eta Justiziako Departamentuari

Q23/1053

Nafarroako Poliziei buruzko azaroaren 19ko 23/2018 Foru Legearen 69. artikuluan aurreikusitako bigarren jarduerako egoera administratiboaren erregelamenduzko garapenik ezari dagokionez:

- Departamentuari gomendatzea hartu beharreko neurriak har ditzala Nafarroako Poliziei buruzko azaroaren 19ko 23/2018 Foru Legearen 69. artikulua eta azken xedapenetako lehenengoa (bigarren jardueraren egoera administratiboaren erregelamenduzko garapenari buruzkoak) ahalik eta epe laburrenean betetzearen.

Ez onartuta.

Q23/1103

Egonkortze-prozesuen esparruan administrari lanposturako lekualdatze-lehiaketan parte hartzeko eskabidean akats bat zuzentzeko aukerarik ez izateari dagokionez:

- Departamentuari iradokitzea azter dezala ea interesdunak 2023ko azaroaren 23an aurkeztu zuen dokumentua Sexu Delitugileen Erregistro Zentraletik jasotako ziurtagiria den, Funtzio Publikoaren zuzendari nagusiak martxoaren 6an eman zuen 854/2023 Ebazpenaren bidez deitutako prozeduraren oinarrietan eskatzen den moduan, eta, hala bada, egiaztatutzat jo dezala interesdunak betetzen duela aipatu ebazpenaren 3.5 oinarrian aurreikusten den baldintza.

Ez onartuta.

Q24/43 eta Q24/44

Erregistro Zibilean DICIREG sistema ezarri ondoren udal idazkariei agindutako gehiegizko lan-zamari dagokionez:

- Departamentuari iradokitzea, udal idazkarien kexak kontuan hartuta, Erregistro Zibilaren eredu berria eta DICIREG programa ezartzearen jarraipena egin dezala eta, behar izanez gero, Justizia Ministerioarekin duen koordinazio-markoan, neurri zuzentzaileak, laguntzeko neurriak edo baliabide gehiago



jartzeko neurriak bultzatu edo proposa ditzala.

Onartuta.

Q24/84, Q24/150, Q24/194, Q24/195 eta Q24/217

Familia-bizitza eta bizitza profesionala uztartzearen aldeko baimenei dagokienez:

- Departamentuari gomendatzea azkar jardun dezala familia-bizitza eta lana uztartzeko neurriak –Europako Parlamentuaren eta Kontseiluaren 2019ko ekainaren 20ko 2019/1158 (EB) Zuzentarauan aurreikusitakoak– funtzio publikoaren arloan benetan eta erabat ezartzeko beharrezkoak diren arauak bultzatzeko.

Onartuta.

Q24/99

Hautapen prozesu bateko parte-hartzaileen merezimenduen behin betiko balorazioaren aurka jarritako gora jotzeko errekurso bat ebatzi ez izanari dagokionez:

- Departamentuari gogoraraztea legezko betebeharra duela gora jotzeko errekursoei epe eta modu egokian erantzuteko.

Onartuta.

Q24/111

Familia-kontziliazioa dela-eta lanaldia eta lan-ordutegia egokitze eskaera bati erantzun ez izanari dagokionez:

- Departamentuari gogoraraztea legezko betebeharra duela herritarrei informazio publikoa emateko eskaerei epe eta modu egokian erantzuteko.

Onartuta.

Q24/1011

Esklusibotasun-osagarria esleitzeko eskaera bat gaitzetsi izanari dagokionez:

- Departamentuari iradokitzea, interesdunak betetzen duen lanpostuko eginkizunen izaera eta, bereziki, lanpostua dela-eta zuzendu behar dituen obren izaera kontuan hartuta, azter dezala lanpostu horri dedikazio esklusiboko osagarria dagokiola erregelamenduz aitortu behar den ala ez, hala badagokio,



osagarri hori aitortzeko beharrezko neurriak hartzeko.

Ez onartuta.

Osasun Departamentuari

Q23/1126

Nafarroako Unibertsitate Ospitaleko Larrialdietako Harrera Zerbitzuko administrazio-langileen egoerari dagokionez:

- Departamentuari iradokitzea, Nafarroako Unibertsitate Ospitaleko Larrialdietako Harrera Zerbitzuko administrazio-langileen egoerari buruzko kexa dela-eta, administrazio-langileei lansari osagarriak esleitzeari dagokionez, sakonki azter ditzala Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuko lanpostuen ezaugarri, berezitasun eta berariazotasunak, enplegatu publiko batzuk zein besteak berdintasunez tratatzen saiatzeko.
- Departamentuari iradokitzea, administrazio-langileen berariazko prestakuntzari, administrazio karrerari eta Larrialdietako Harrera Zerbitzuaren funtzionamendu ona bermatzen duten lanpostuak betetzeari dagokienez, jasotako txostenean aipatutako neurriak galarazi gabe, kexan ordezkatuta dauden langileekin elkarrizketa bultza dezala, egon daitezkeen hutsuneak eta hobetzeko arloak aztertzeko eta, hala badagokio, lortu nahi den helburua lortzeko neurriak ezartzeko.

Ez onartuta.

Q24/26

Desgaitasuna duen pertsona batek, Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuko zeladore lanpostua langile horren egoerara egokituta ez zegoenez, lan egiteko topatu zituen zailtasunei dagokienez:

- Departamentuari gogoraraztea betebeharra duela desgaitasuna duten pertsonen beren lana egitea eragozten dieten oztopoak kentzeko beharrezko neurri guztiak ezartzeko.
- Departamentuari iradokitzea, aztertutako kasuan, aipatu betebeharra behar adinako arretaz eta azkartasunez bete ez zela eta horrek langileak lanpostuari uko egitea eragin ahal izan zuela ikusita, saia dadila langile horri antzeko



ezaugarriak dituen kontratazio bat eskaintzen.

Onartuta.

Q24/1076

Lanaldi batzuk aintzat hartzeko eskaera bat ezetsi ondoren jarritako gorako errekurtsio bat ebatzi ez izanari dagokionez:

- Departamentuari gogoraztea legezko betebeharra duela herritarrek aurkezten dituzten gora jotzeko errekurtsioei epe eta modu egokian erantzuteko.
- Departamentuari gomendatzea lehenbailehen ebatz dezala interesdunak 2024ko otsailean jarri zuen errekurtsioa.

Onartuta.

Eskubide Sozialetako, Ekonomia Sozialeko eta Enpleguko Departamentuari eta Barneko, Funtzio Publikoko eta Justiziako Departamentuari

Q23/909

Kexa-egileari aldi baterako, hain zuzen, lanaldi bakar baterako kontratatzeagatik ordaindutako ordainsariei dagokienez:

- Departamentu biei gomendatzea neurriak har ditzatela kexa-egileak aipatzen duen aldi baterako kontratazioagatik ordaindu zioten zenbatekoa berrikusteko, adierazitako ordainsari-kontzeptuetan, eta dagokion zenbateko gehigarria ordaintzeko, hala baitagokio, lanaldia hamar ordukoa zela kontuan hartuta.

Ez onartuta.

Osasun Departamentuari eta Barneko, Funtzio Publikoko eta Justiziako Departamentuari

Q24/265

Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuko telefonistak (gaur egun D mailan daudenak) C mailan kokatuta ez egoteak dakartzan soldata-diskriminazioari eta generoagatiko diskriminazioari dagokienez:

- Departamentu biei gomendatzea neurriak har ditzatela gaur egun D mailan kokatuta dauden telefonistak ahalik eta lasterren C mailan kokatzea



ahalbidetzeko.

Ez onartuta.

Corellako Udalari

Q23/927

Udaltzaingoko lehen agente lanpostuaren hautapen prozesua amaitzeko atzerapenari dagokionez:

- Udalari gomendatzea azkar jardun dezala kexan aipatutako hautapen prozesua –Udaltzaingoko lehen agente lanpostuena– izapidetzeko eta burutzeko, gehiegi atzeratzen ari dela ikusita.

Onartuta.

Nafarroako Unibertsitate Publikoari

Q23/1058

Konpentsazio ekonomikoari buruzko errekurtsio bat ebatzi ez izanari dagokionez:

- Unibertsitateari gogoraraztea legezko betebeharra duela aukerako berraztertze errekurtsioei epe eta modu egokian erantzuteko.
- Unibertsitateari iradokitzea berriz azter dezala Nafarroako Unibertsitate Publikoaren errektoreak ekainaren 26an eman zuen 1326/2023 Ebazpenaren bidez interesdunari aitortu zitzaion kalte-ordainaren kalkulua, eta aipatu kalte-ordaina 2007ko irailaren 17tik 2023ko ekainaren 30era arte kalkula dezala, 2011ko uztailaren 22, 23, 24 eta 25a kenduta.

Onartuta.

10.2.15. Toki-erakundearen funtzionamendua.

Barañaingo Udalari

Q24/16

Adinekoen Kontseilu Sektorialaren bilkuretarako deialdirik ezari dagokionez:

- Udalari gomendatzea hartu beharreko neurriak har ditzala Barañaingo Adinekoen Kontseilu Sektorialaren ezohiko bilkurarako deia egiteko, hala



eskatu baitzuten 2023ko urriaren 13an kexa-egileek, hau da, kontseilari guztien heren batek, baita, aurrerantzean, Barañaingo Adinekoen Kontseilu Sektorialaren antolamenduari eta funtzionamenduari buruzko Erregelamenduan aurreikusitako urteko ohiko bilkura bietarako deia egiteko ere.

Onartuta.

Castejongo Udalari

Q24/1132

Erroldatzeko alokairu-kontratua eskatzen delako, familia bat bizileku duen helbidean erroldatuta ez egoteari dagokionez:

- Udalari gomendatzea onar dezala kexan aipatzen diren pertsonak helbide horretan erroldatzea, behar bezala egiaztatu baita beren benetako bizilekua eta, gainera, alokairu-kontratu bat aurkeztu ez izana ez da arrazoi nahikoa ezezkoa emateko.

Onartuta.

10.2.16. Ogasun publikoa.

Ekonomia eta Ogasun Departamentuari

Q23/429

Higiezin baten katastro balorazioari buruz jarritako gora jotzeko errekurtoa ebatzi ez izanari dagokionez:

- Departamentuari gogoraztea behartuta dagoela herritarrek aurkezten dizkioten gora jotzeko errekurtoak garaiz eta behar bezala erantzutera.

Onartuta.

Q24/377

Pertsona fisikoen errentaren gaineko zergaren aitortpena egiteko hitzordua Nafarroako Zerga Ogasunaren bulegoetan aurrez aurre eskatu ezinari dagokionez:

- Departamentuari iradokitzea, PFEZren hurrengo kanpainari begira, pertsona fisikoen errentaren gaineko zergaren aitortpena egiteko hitzorduak aurrez aurre



eskatzeko aukera eman dezala oro har, zerbitzua eskatzen duten pertsona guztientzat eskuragarria izan dadin eta zerga-betebeharrak betetzeko erraztasun handiagoa izan dezaten.

Ez onartuta.

Q24/388

PFEZren aitorpenerako laguntza-zerbitzua ukatu izanari dagokionez:

- Departamentuari iradokitzea, PFEZren hurrengo kanpainari begira, aitorpena egiteko aurrez aurreko laguntza edo telefono bidezkoa jasotzeko aurreikusitako baztertze-arrazoiak ezabatu ditzala, zerbitzua eskatzen duten pertsona guztientzat eskuragarria izan dadin eta zerga-betebeharrak betetzeko erraztasun handiagoa izan dezaten.

Ez onartuta.

Q24/578 eta Q24/579

Errenta aitorpena banketxeen bidez egiteko zerbitzua kendu eta Nafarroako Zerga Ogasuneko zerbitzuekin harremanetan jarri eta hitzordua hartzeko zailtasunari dagokionez:

- Departamentuari iradokitzea, PFEZren hurrengo kanpainari begira, pertsona fisikoen errentaren gaineko zergaren aitorpena egiteko laguntza zerbitzua eskuratzeko aukera eman dezala oro har, zerbitzua eskatzen duten pertsona guztientzat eskuragarria izan dadin eta ondorioz zerga-betebeharrak hobeto bete ditzaten horretarako beharrezko baliabide zehatzak eskainita.

Ez onartuta.

Q24/958

Berraztertze errekurtsoa berandu egin izanari dagokionez:

- Departamentuari gogoraraztea legez behartuta dagoela zerga ekintzei buruz aurkezten zaizkion berraztertze errekurtsoak garaiz ebaztera.

Onartuta.



Barañaino Udalari

Q24/328

Barañaino udal gimnasioko hileko kuotaren inguruan aurkeztutako eskari bati erantzun ez izanari dagokionez:

- Udalari gogoraztea herritarren idazkiei garaiz eta behar bezala erantzuteko legezko betebeharra duela.

Onartuta.

Burlatako Udalari

Q24/776

Terraza ipintzeko lizentzia baten ordainketaren inguruko zenbait eskabideri erantzun ez izanari dagokionez:

- Udalari gogoraztea herritarren idazkiei garaiz eta behar bezala erantzuteko legezko betebeharra duela.
- Udalari iradokitzea berriro azter ditzala 2012ko abenduaren 1eko 2022/024/29 zenbakidun ordainagiriari buruzko jarduera betearazleak eta itzul diezazkiola interesdunari enbargatu eta likidatu zaizkion zenbatekoak, ordaindu beharko zukeena baino zenbateko handiagoa izan baitzen, azaldutakoaren arabera.

Onartuta.

Q24/1096

Zor bat bakartzeko eskaerari erantzunik ez emateari buruz:

- Udalari gogoraztea herritarren idazkiei garaiz eta behar bezala erantzuteko legezko betebeharra duela.

Onartuta.

Donamariako Udalari

Q24/923

2022ko uraren ordainagiria premiamendu-bidean eskatzeari dagokionez:

- Udalari iradokitzea interesdunari eska diezaiola kexaren xede den ordainagiria



ez ordaintzeagatik daukan zorraren printzipala ordaintzeko, baina ez premiamenduaren ondoriozko interesak.

Onartuta.

Uharteko Udalari

Q24/737

Uharteko kirol-instalazio bat erabiltzeagatik kuota ordaintzeari dagokionez:

- Udalari iradokitzea kexa ipini duenari udalaren kirol-instalazio batean inskribatzeagatik sortutako zorraren ordainketa zatikatzeko aukera baloratzea, eskatzaileak adierazitako zailtasun ekonomikoa kontuan hartuta.

Onartuta.

Q24/1061

Lurraren kontribuzio kontzeptuan behar ez bezala kobratutako kopuru batzuen eskabideei erantzunik ez emateari buruz:

- Udalari gogoraraztea herritarren idazkiei garaiz eta behar bezala erantzuteko legezko betebeharra duela.
- Udalari iradokitzea interesdunak lurraren kontribuzioa kontzeptuan behar ez bezala ordaindutako zenbatekoen itzulketa kalkulatzeko, kontuan izan daitezela zenbateko horiek itzultzeko eskabidea aurkeztu zuen aurreko lau urteak.

Ez onartuta.

Noaingo Udalari (Elortzibar)

Q24/798

Udal ordenantza bat aldatzeko eskaerari erantzunik ez emateari buruz:

- Udalari gogoraraztea herritarren idazkiei garaiz eta behar bezala erantzuteko legezko betebeharra duela.

Onartuta.

Azkoienko Udalari

Q24/1238



Kexa egin duenak eskatutako errolda-aldaketa batzuei buruzko bilerarik ez egiteari dagokionez:

- Udalari iradokitzea, bere txostenean adierazitakoaren ildotik, gainerako administrazioen txostenak jasotakoan bilera deitu dezala errolda mantentzeaz arduratzen den enpresak proposatu eta kexa egin duenak eskatu bezala.

Erantzunaren zain.

10.2.17. Justizia.

Eskubide Sozialetako, Ekonomia Sozialeko eta Enpleguko Departamentuari

Q24/436

Arrotxapeako familia-elkarguneak bete ez duen epai judizial bati buruz:

- Departamentuari gomendatzea neurri egokiak har ditzala ondoriorik gabe uzteko edo ez aplikatzeko Nafarroako Familia Elkarguneetan astean gehienez ordubeteko zerbitzua emateko muga, adingabeentzat eta haien familientzat kaltegarria izan daitekeela uste baita.

Ez onartuta.

Barneko, Funtzio Publikoko eta Justiziako Departamentuari

Q23/1065

Nafarroako Gobernuaren Zigor Betearazpeneko eta Justizia Leheneratzaileko Zerbitzuaren praxi txarrari dagokionez:

- Departamentuari gomendatzea, interesatuaren desadostasunak aipatzen duen Justizia Leheneratzaileko Zerbitzuak jarduerarik ez egiteari buruz, neurri zehatzak har ditzala kexa jarri duenari gertatutakoa bezalako egoerak saihesteko.

Onartuta.

10.2.18. Ingurumena.

Landa Garapeneko eta Ingurumeneko Departamentuari

AO24/13



Klima-aldaketari eta energia-trantsizioari buruzko martxoaren 22ko 4/2022 Foru Legeko aurreikuspenen garapen mailari dagokionez:

- Departamentuari gomendatzea sustatzeko eta, dagokionean, areagotzeko klima-aldaketari eta energia-trantsizioari buruzko martxoaren 22ko 4/2022 Foru Legeak eskatzen dituen araudia, garapena eta ezarpena bertako prezeptu eta xedapenetan, hori guztia administrazioko beste organoekin izan beharreko koordinazioari eta arauaren alderdi batzuk behin behinean aldatzeari kalterik egin gabe.

Onartuta.

Q24/166

Orbaibarren mufloiak egon arren jarduketarik egin ez izanari buruz:

- Departamentuari gogoraraztea aurkeztutako eskariak ebazteko legezko betebeharra duela, 2024ko urtarrilaren 10ean Olletako Kontzejuak aurkeztutakoa barne.
- Departamentuari gomendatzea Olletako Kontzejuak salatutako egoeraren (mufloi gehiegi inguruan) ebaluazio eguneratua egin dezala eta, dagokionean, beharrezko neurri gehigarriak har daitezela mufloiek nekazaritza eta abeltzaintzako ustategietan eragindako ondorio txarrak saihesteko edo txikitzeko.

Onartuta.

Q24/871, Q24/892, Q24/904 eta Q24/906

Atarrabiako herritarrek papergintzako enpresa batetik datozen usain handiak jasateari dagokionez:

- Departamentuari iradokitzea Atarrabiako herrigunean dagoen paper-lantegiak jarduketarekin jarraitzeko eskatu zaizkion neurriak betetzen ote dituen egiaztatzeko kontrolak areagotu ditzala, eta behar izanez gero, industriaren horren jarduera eta herritarren ingurumen eskubideak uztartzeko beharrezko neurri gehigarriak ezartzeko eska dezala.

Onartuta.



Q24/881

Parke Naturaleko Urbasa eta Andia mendilerroetan espeleologia egiteko baimen bat ukatu izanari buruz:

- Departamentuari iradokitzea aztertu dezala Urbanan eta Andian ba ote den intereseko edo babestutako fauna edo flora ez duen koba edo leizerik eta baldin bada, kexa egin duenari baimena emateko haietan espeleologia egin dezan.

Onartuta.

Q24/884

Urbasa eta Andia Parke Naturalari buruzko informazio-eskaera bati erantzun ez izanari dagokionez:

- Departamentuari gogoraraztea legez behartuta dagoela ingurumen-informaziorako eskariak garaiz ebatzera.

Onartuta.

Q24/1161

Zuhaitz batzuk moztu izanari buruzko idatziei erantzun ez izanari dagokionez eta espediente bat eskuragai ez egoteari dagokionez:

- Departamentuari gogoraraztea legez behartuta dagoela salaketak eta zigor espedienteak azkar izapidetzeraz.
- Departamentuari gomendatzea interesdunei emateko eskatutako informazio publikoa eta, halakorik ezin dela uste badu, berariaz eta arrazoituta azaltzeko indarrean den legediaren arabera zergatik ezin den ontzat hartu informazio hori eskuratzeko eskaria.

Onartuta.

Osasun Departamentuari, Industriako eta Enpresen Trantsizio Ekologiko eta Digitalerako Departamentuari eta Iruñeko Udalari

Q24/880

Alkohola eta kalean jateko janari azkarra saltzen dituzten negozioei eta herritarrei sortzen dizkieten eragozpenei buruz:



- Udalari eta Ekonomia eta Industriako eta Enpresen Trantsizio Ekologiko eta Digitalerako Departamentuari gogoraraztea herritarren idazkiei garaiz eta behar bezala erantzuteko legezko betebeharra dutela.
- Udalari iradokitzea beharrezko neurriak har ditzala kexan adierazitako establezimenduek lizentzian ageri zaienaren arabera jardun dezaten, eta kexan adierazitako gizalegearen kontrako jokabideak salatu, ikertu eta zigortu daitezela.
- Osasun Departamentuari eta Industriako eta Enpresen Trantsizio Ekologiko eta Digitalerako Departamentuari iradokitzea interesatuaren proposamena azter dezatela alkohol-dun edariak saltzeko ordutegi mugeri buruz, gehiegizko alkohol kontsumoarekin zerikusia duten arazoak ekiditeko.

Ez onartuta.

Landa Garapeneko eta Ingurumeneko Departamentuari eta Tuterako Udalari

Q24/1035

Tuterako Nekazaritzako Elikagaien Hiriaren udalerriaz gaindiko eraginaren sektore plana ez betetzeari dagokionez:

- Udalari eta Departamentuari gomendatzea koordinatuta zehaztu dezatela Tuteran Eskualdeko Jarduera Ekonomikoetarako Eremu bat ezartzeko udalaz gaindiko eragina duen Plan Sektoriala onartzeko Nafarroako Gobernuaren 2005eko maiatzaren 30eko Akordioan aurreikusitako neurrietako zein dauden oraindik gauzatzeko eta, horien arabera, ezartzeko beharrezko neurriak har ditzatela.

Onartuta.

Berriozarko Udalari

Q24/596

Txakurren aisialdirako gune berrira joaten diren txakurren zaunak ondorioz gune horrek herritarrei eragiten dizkieten eragozpenei buruz:

- Udalari gomendatzea neurriak har ditzala bizilagunek gehiegizko zaratarik ez jasateko duten eskubidea eraginkortasunez babesteko, kexan aipatzen den txakurren aisialdirako gunea erabiltzearen ondorioz. Neurri horien artean,



aldian behin edo bizilagunek erreklamazioen bat egiten dutenean, egokia izan daiteke udaltzain-agenteak bertara joatea; egiaztatzeko sortutako zarata zenbateraino den gehiegizkoa eta, kasu horretan, ukitutako eskubideak eteten eta adiskidetzen saiatzeko.

Onartuta.

Q24/835

Kexa egin duenak Nafarroako Emaileen plaza erabiltzen dutenen ondorioz bere etxean jasaten dituen zaratei buruzkoa:

- Udalari gogoraraztea zaratak kaltetutako herritarren eskubideak eraginkortasunez babesteko legezko betebeharra duela, eta horretarako behar diren neurriak ezarri behar dituela.

Onartuta.

Burlatako Udalari

Q23/1144

Terraza bat taberna jakin bati baimentzeko osoko espedientearen kopia eskariari erantzun ez izanari dagokionez:

- Udalari gogoraraztea informazio publikoa eskuratzeko eskariak garaiz eta legearen arabera ebazteko duen betebeharra.

Onartuta.

Cascanteko Udalari

Q24/576

Edukiontzi batzuen kokapenari dagokionez:

- Udalari gomendatzea auzotarrek edukiontzientzat planteatutako kokapenaren proposamena aztertzeko, Elizaren Atzeko kalean.

Onartuta.

Corellako Udalari

Q23/1090



Herriko jai batzuei buruzko dokumentazio eskaerari erantzunik ez emateari dagokionez:

- Udalari gogoraraztea informazio publikoa eskuratzeko eskariak garaiz eta legearen arabera ebazteko duen betebeharra.
- Udalari gomendatzea interesatuak 2023ko urriaren 13an egindako eskaria ahalik eta lasterren erantzun dezala.

Onartuta.

Q23/1178

Herriko jaietan Corellako alde zaharreko herritarrek jasan behar izan zuten gehiegizko zaratari buruzkoa:

- Udalari gogoraraztea herriko jaietako ekitaldietako zaratengatik kaltetutako bizilagunen eskubideak babesteko legezko betebeharra duela eta zarata horiek ekiditeko neurriak ezarri behar dituela, hala nola behar adina udaltzaingo izatea zarata neurtzeko eta ekitaldiak amaitzeko ordutegiak ezartzea.

Onartuta.

Fustiñanako Udalari

Q24/629

Herriko jaietan Virgen de la Peña kaleko herritarrek jasaten duten gehiegizko zaratari buruzkoa, barrakengatik eta pirotekniako produktuak erabiltzen direlako:

- Udalari gogoraraztea herriko jaietako barraken zaratek kaltetutako bizilagunen eskubideak babesteko legezko betebeharra duela eta hartutako akordioak betetzen diren kontrolatu behar duela ordutegiei nahiz baimendutako zarata-mugei dagokienez.

Onartuta.

Martzillako Udalari

Q24/691

Kexa egin duenaren amak etxean jasaten dituen eragozpenei buruzkoa, herriko jaietan musika-jaialdia izaten delako:

- Udalari gogoraraztea legez behartua dagoela herritarrek aurkezten dizkieten



eskabide eta eskari guztiei berariaz erantzutera garaiz eta behar bezala, eta gomendatzea, gehiago geroratu gabe, kexa-egileak aurkeztutako eskabideari erantzun diezaiola.

- Udalari gogoraraztea “Las Felpudas” jaialdiko zaratak ukitutako bizilagunen eskubideak babesteko legezko betebeharra duela, eta horretarako behar diren neurriak ezarri behar dituela dagokion bakoitzean.
- Udalari gomendatzea kexa egin duenak proposatutako beste kokapen batzuk azter ditzala eta azterketaren emaitzaren berri eman diezaiola, erabakia hartzeko arrazoiekin.

Onartuta.

Orkoiengo Udalari

Q24/757

Herritarrei eragozpenak eragiten dizkien lokal batean egiten den jarduketari buruzko idatzi bati erantzunik ez emateari dagokionez:

- Udalari gogoraraztea herritarren idazkiei garaiz eta behar bezala erantzuteko legezko betebeharra duela.
- Udalari iradokitzea aipatutako lokalean garatzen den jarduketari ezar dakizkiokeen baldintzak betetzen direla zaindu dezala, eta azter dezala lokalari bere garaian ezarritako neurriak baldintza horien ondoriozko beharretara egiaz egokitzen ote diren.

Onartuta.

Iruñeko Udalari

AO23/13

Santa Ana plaza gauez erabiltzearen ondorioz auzotarrek jasaten dituzten zaratei buruzkoa:

- Santa Ana plaza erabiltzeak eragindako gehiegizko zarata eta eragozpenei dagokienez, iradokitzea auzokideekin hitz egiteko aukera eman dezala edo hitz egiten jarrai dezala, ahal den neurrian, aplikatu beharreko neurriak zehaztean adostutako irtenbide bat bilatuz, eta neurri horien ezarpenaren eta



eraginkortasunaren jarraipena eginez.

- Udalari gomendatzea, nolanahi ere, aipatutako solaskidetza alde batera utzi gabe, neurri eraginkorrak har ditzala bizilagunen eskubideak babesteko zarataren eta gehiegizko beste eragozpen batzuen aurrean.

Onartuta.

Q23/1011

Merkataritza lokal baten jarduteko lizentzia aldatzeari uko egiteari buruz, lokal horretan alderdi politiko baten egoitza finkatzeko:

- Udalari gomendatzea kexaren xede den jarduketa ondorioz gabe utz dezala, behar adinako motibazioz ez duelako, eta berriro ere baloratzea interesatuak merkataritzako lokalaren jarduketa aldatzeko duen nahia, Partido Cannábico Luz Verde alderdiaren egoitza finkatzeko eta aldi berean behin trebakuntza ekintzak egiteko.

Onartuta.

Q24/381

Navarrería plazako ostalaritzako negozio batek kexa jarri duenaren atariaren ondoan lau mahai ipini izanari dagokionez:

- Udalari gomendatzea kexan aipatutako terraza baimendutako baldintzen arabera erabil dadin zaindu dezala eta hala ez bada, beharrezko neurri zuzentzaileak har ditzala.

Onartuta.

Q24/812

Kexa jarri duenari etxepean duen tabernak zaraten eta usainen ondorioz eragiten dizkion eragozpenei dagokienez:

- Udalari gomendatzea neurri gehiago har ditzala taberna horrek bere jarduketa abenduaren 16ko 17/2020 Foru Legean (ingurumeneari eragina duten jarduerak arautzen dituen) aurreikusitakoaren arabera gara dezan, eta neurri zuzentzaileak eta zigortzaileak har ditzala halakorik ezean.

Onartuta.



Q24/924

Medillorri auzoan animaliak izateko araudia behin eta berriro ez betetzeari dagokionez:

- Udalari iradokitzea Mendillorri inguruan kexak aipatzen duen gaiaren inguruko zaintza eta kontrola areagotu ditzala, batez ere adierazitako ordutegian, eta txakurrak lotuta eramatearen betebeharra bete dezatela.

Onartuta.

Q24/993

Kexa egin duenaren etxepeko beheko solairuan dagoen tabernako zaratak jasateari dagokionez:

- Udalari gogoraraztea kexa egin duenak eta honen familiak dituzten eskubide konstituzionalak babesteko legezko betebeharra duela, bizi diren eraikiaren beheko solairuan dagoen ostalaritzako lokal baten eragozpenak jasan behar izaten baitituzte, eta beharrezko neurriak har ditzala.

Onartuta.

Q24/1198

Kexa egin duenak aisiako bi lokalen ondorioz bere etxean jasaten dituen zaratei buruz:

- Udalari gogoraraztea auzotarren eskubide konstituzionalak babesteko legezko betebeharra duela, beren etxebizitzetatik gertu dauden ostalaritzako bi lokalen eragozpenak jasaten baitituzte.
- Udalari gomendatzea neurri gehiago har ditzala taberna horiek beren jarduketa abenduaren 16ko 17/2020 Foru Legean (ingurumenean eragina duten jarduerak arautzen dituen) aurreikusitakoaren arabera garatzea bermatzeko, eta neurri zuzentzaileak eta zigortzaileak har ditzala halakorik ezean.

Onartuta.

Tafallako Udalari

Q24/704

Tafallako alde zaharrean ekitaldiak eta jarduketak etengabe garatzearen ondorioz hango bizilagunei eragiten zaizkien eragozpenei buruz.



- Udalari gogoraztea zaratak kaltetutako herritarren eskubideak eraginkortasunez babesteko betebeharra duela, eta horretarako behar diren neurriak arrazoizko epean ezarri behar dituela.

Onartuta.

Tuterako Udalari

Q23/939

Taberna-kafetegi jarduera garatzeko irekiera-lizentzia emateko luzamenari buruz:

- Udalari gomendatzea ahalik eta bizkorren ebatzi dezala kexak aipatzen duen espedientea, lizentzia-eskaria aurkeztu zenetik zenbat denbora igaro zen kontuan izanda.

Onartuta.

Q24/203

Kexaren egileak bere etxean dituen botika bateko argien ondorioz dituen eragozpenei dagokienez:

- Udalari iradokitzea botikaren argizko seinalea eta dagozkion berezko xedeak bat ote datozen azter dezala, eta hala ez bada, egoera zuzentzeko beharrezko neurriak har ditzala.

Onartuta.

Q24/294

Azoka-esparru iraunkor berriaren kokapenari buruz:

- Udalari gogoraztea, azoka-esparru iraunkor berriak ukitutako bizilagunen eskubideak babesteko legezko betebeharra duela, eta behar diren neurriak ezarri behar dituela dagokion bakoitzean.

Onartuta.

Arangurengo Udalari

Q24/717

Kexa egin duenak auzokide batzuen txakurraren ondorioz bere etxean jasaten dituen



zaratei buruz:

- Udalari gogoraztea informazio publikoa eskuratzeko eskariak garaiz eta legearen arabera ebazteko duen betebeharra.
- Udalari gogoraztea herritarren idazkiei garaiz eta behar bezala erantzuteko legeko betebeharra duela.
- Udalari gomendatzea horretarako arauz aurreikusitako epea igaro ondoren, interesatuak zaratagatik jarritako salaketaren ondoriozko zigor espedientean sartzeko eskaria arta dezala.

Onartuta.

Zizur Nagusiko Udalari

Q24/1031

Gune zoologiko baten kokapenari buruzko eskaera bati erantzun ez izanari dagokionez:

- Udalari gogoraztea herritarren idazkiei garaiz eta behar bezala erantzuteko legeko betebeharra duela.

Onartuta.

Zangozako Eskualdeko Zerbitzuen Mankomunitateari

Q24/940

Cásedan edukiontzi batzuen kokapenari buruzko eskaera bati erantzun ez izanari dagokionez:

- Mankomunitateari gogoraztea herritarren idatziei garaiz eta behar bezala erantzuteko legeko betebeharra duela.

Onartuta.

Lizarrako Udalari eta Jurramendiko Mankomunitateari

Q24/321

Lizarrako Fuente de la Salud plaza inguruko auzotarrek beren etxeetan jasaten dituzten usain handiei buruz:



- Udalari eta Mankomunitateari gogoraraztea etxean usainak jasaten dituen kexaren egilearen eskubide konstituzionalak eraginkortasunez babesteko legezko betebeharra dutela eta gomendatzea usain horien jatorria aztertzen jarrai dezatela, eta horretarako beharrezko neurriak har ditzatela.

Onartuta.

Tuterako Udalari eta Erriberako Mankomunitateari

Q24/980

Kexa egin duenaren etxetik gertu zabor organikoaren edukiontzirik ez egoteari dagokionez:

- Udalari eta Mankomunitateari iradokitzea, kexan salatzen den arazoa kontuan izan dezatela interesatuaren etxebizitzatik gertu dagoen “hondakinen edukiontzia” ezin baitu erabili gertu dagoen osasun-etxeko hondarrak botatzeko erabiltzen baita eta, behar izanez gero, ezaugarri berdinekiko beste edukiontziren bat jar dadila osasun-etxe horren inguruan.

Erantzunaren zain.

10.2.19. Memoria historikoa.

Hezkuntza Departamentuari

Q24/132

Eskaera bati ez erantzuteari dagokionez:

- Departamentuari gomendatzea berariaz ebatzi dezala eta Alderdi Carlistak egindako eskariri buruz hartutako erabakia jakinarazi dezala, 1976an Jurramendin gertatutakoez irakasleak trebatu eta eguneratzeko ikastaroak antolatzeari buruz.

Onartuta.

Memoria eta Bizikidetzako, Kanpo Ekintzako eta Euskarako Departamentuari

Q24/133

Monolito bat memoriaren gune aitortzeko eskaera bati ez erantzuteari dagokionez:

- Departamentuari gomendatzea beharrezko neurriak har ditzala ahalik eta



lasterren berariaz ebatzi dadin eta toki bat memoria historikoaren gune aitortzeko Alderdi Carlistak egindako eskariari buruz hartutako erabakia jakinarazi dezala, lege horretarako ezarritako epea gaindituta baitago.

Onartuta.

10.2.20. Herri-lanak.

Iruñeko Udalari

AO24/5

Iruñeko autobus-geltokian dauden itoginei eta hezetasunei dagokienez:

- Udalari iradokitzea, udal-zerbitzuek arazoa jatorrian konpontzeko jarduketak egiteari kalterik egin gabe, autobus-geltokiko itoginek eta hezetasunek eragindako balizko arriskuak baloratzeko, batez ere pertsona zaurgarriak eragindakoak, eta behar izanez gero, arazo horiek txikitu eta segurtasuna bermatzeko neurriak har daitezela.

Onartuta.

Q24/623

El Molino zentroaren ondoan proiektatu den Aranzadiko pasabidearen kokapenari dagokionez:

- Udalari gomendatzea El Molino zentroak etorkizunean egingo den Aranzadiko pasabideari buruz egindako proposamenak aztertu eta erantzun ditzala, eta zentroarekin koordinazioan adostasunen bat lor dezatela, udalaren interesa eta zentro horretako erabiltzaileen intimitaterako eskubidea uztartzen saiatzeko.

Onartuta.

Q24/908

Garaje batean ura sartzen delako igorritako idatziei erantzun ez izanari dagokionez:

- Udalari gogoraraztea herritarren idazkiei garaiz eta behar bezala erantzuteko legeko betebeharra duela, idatzian planteatutako gai guztiak ebatzita.
- Udalari gomendatzea interesatuak 2024ko urtarrilaren 3ko instantzian planteatutakoari erantzun diezaiola.



Onartuta.

Eguesibarko Udalari.

Q24/42

Finka batean izandako kalte jakin batzuei buruzko eskabide bati erantzun ez izanari dagokionez:

- Udalari gogoraztea herritarren idazkiei garaiz eta behar bezala erantzuteko legezko betebeharra duela.

Onartuta.

10.2.21. Datuen babesa.

Hezkuntza Departamentuari

Q24/833

Lanbide heziketan onartutakoen datuak argitaratzeari dagokionez:

- Departamentuari iradokitzea, datuen minimizazio printzipioa dela eta, Lanbide Heziketako zikloetan onartzeko prozeduretan parte hartzen dutenen izen-abizenak herritar guztientzat argitaratu ordezt espediente akademikoko notarekin batera, beste neurri batzuk har daitezela, hautaketa-prozesuko xedearekin eta izaerarekin bat datozenak, ebazpen honetan adierazitakoarekin bat etorrita.

Onartuta.

Osasun Departamentuari

Q24/267

Osasun Zentroko langileak datu pertsonal batzuetara baimenik gabe sartu izanari buruz:

- Departamentuari gomendatzea iker dezala Lodosako osasun-etxeko administrazio-langileek kexaren egilearen eta haren emaztearen datu pertsonalak eskuratu eta kontsultatu dituzten, eta, egiaztatuz gero jarduketa hori ez dela datuaren babesaren arloko araudiak babestekoa, beharrezko diziplina-neurriak har ditzala datu pertsonal horiek eskuratu eta kontsultatu zituen pertsonaren aurka.



Onartuta.

10.2.22. Administrazio publikoen ondare-erantzukizuna.

Osasun Departamentuari.

Q23/1182

Ondare-erantzukizunaren errekurtsioan ebazpenik ezari dagokionez:

- Departamentuari gogoraztea ondare-erantzukizunaren eskaerei garaiz eta legea betez erantzuteko betebeharra duela.
- Departamentuari gomendatzea horretarako legez aurreikusitako gehieneko epea betetzen ariko ez litzatekeenez, neurri zehatzak har ditzala interesatuak 2023ko maiatzaren 16an egindako ondare-erantzukizunaren erreklamazioa ebazteko.

Onartuta.

Q24/960

Ondare-erantzukizunaren errekurtsioan ebazpenik ezari dagokionez:

- Departamentuari gogoraztea ondare-erantzukizunaren eskaerei garaiz eta legea betez erantzuteko betebeharra duela.

Onartuta.

Iruñeko Udalari

Q24/907

Kexa egin duenaren ibilgailua erregistratzean objektu pertsonalak suntsitu izanari buruz:

- Udalari gogoraztea udaltzaingoek jarrera zuzen eta txukuna izan behar dutela beti herritarrekiko harremanetan.
- Udalari gogoraztea ofizioz hasi eta izapidetu dezala ondare-erantzukizuneko prozedura, kexa egin duenak jasandako kalteengatik.

Onartuta.



Santakarako Udalari

Q24/51

Udalak agindutako betearazte-espeditente bati buruz, ondare-erantzukizunaren prozedura bat judizialki ebazten den bitartean:

- Udalari iradokitzea Iruñeko Administrazioarekiko Auzien 1 eta 2 epaitegietako prozesuak amaitu arte ez jasateko 2023ko abenduaren 22ko ebazpenean aurreikusitako eraiste-obren gastuak interesatuari.

Onartuta.

10.2.23. Osasuna.

Hezkuntza Departamentuari

Q24/533

Kexa-egileen semeari BHLPI erroldan izena emateari dagokionez:

- Departamentuari gomendatzea interesatuen semea errolda horretan izena ematera sustatu zuen ikastetxeak txosten psikopedagogikoaren kopia bat igor diezaiela gurasoei, txosten horren arabera eman izango baitzitzaion izena aipatutako erroldan, txostenaren edukia ikus dezaten eta, dagokionean, semea errolda horretan egon beharrekoa ez dela ziurtatzeko beharrezko agiriak aurkez ditzaten.

Ez onartuta.

Osasun Departamentuari.

Q23/1109

Nafarroako Ospitale Unibertsitateko Larrialdiko Zerbitzuan emandako arretari buruz:

- Departamentuari gogoraraztea garaiz eta behar bezala erantzun behar dituela Nafarroako Foru Komunitatean osasunaren alorrean pertsonak dituzten eskubideei eta betebeharrei buruzko azaroaren 8ko 17/2010 Foru Legeko 47. artikularen babesean aurkeztutako erreklamazioak, eta gomendatzea interesatuak egindako erreklamazioari erantzun bat eman diezaiola.

Onartuta.



Q23/1113

Zoster herpesaren aurkako txertoa emateko irizpideez aurkeztutako erreklamazio bati erantzun ez izanari dagokionez:

- Departamentuari gogoraraztea osasun-sistemako erabiltzaileek aurkeztutako eskaerak berariaz ebazteko legezko betebeharra duela, kexan aipatutakoa barne.
- Departamentuari iradokitzea, ekitaldi ekonomiko honetan edo etorkizunekoetan aurrekontu-eskuragarritasuna dagoen heinean, neurriak ezar ditzala zoster herpesaren aurkako txertoa hirurogeita bost urtez gorakoei emateko.

Onartuta.

Q23/1136

Mendillorriko osasun-etxean emandako hitzordu berantiarrari dagokionez:

- Departamentuari gomendatzea Mendillorriko osasun-zentroan hitzordua lortzeko zain egon behar den denbora azter dezala, kexa horri buruzkoa baita, eta sistematikoki edo behin eta berriro hitzorduak oso denbora luzera ematen badira, neurriak har daitezela pazienteen arreta hobetzeko.

Onartuta.

Q23/1148

Erresonantzia magnetiko bat egiteko hitzordua emateko denbora luzez zain egoteari eta horri buruz egindako erreklamazio bati erantzun ez izanari dagokionez:

- Departamentuari gogoraraztea osasun-arloko eskaerei garaiz eta legea betez erantzuteko betebeharra duela.

Onartuta.

AO24/8

Cascanten osasun-zentro berri bat eraikitzeari buruz:

- Departamentuari gomendatzea beharrezko neurriak har ditzala Cascanten osasun-zentro berri bat nahiko azkar eraiki ahal izateko, oraingoak gabeziak baititu eta inguruko hainbat herritako pazienteak artatzen baitira.



Ez onartuta.

AO24/10

Adingabeek, batez ere nerabeek, zigarro elektronikoak edo bapeagailuak eskura izateari dagokionez:

- Departamentuari iradokitzea, adingabeek zigarro elektronikoak edo bapeagailuak kontsumitzeko aukera izateari dagokionez, areagotu ditzala prebenitzeko, mugatzeko eta kontrolatzeko neurriak, beste administrazioekin eta administrazio-organoekin lankidetzan, behar izanez gero. Bereziki, iradokitzen da produktu horiek saltzen dituzten establezimenduen ikuskapena sustatzea, baita ofizioz ere, adingabeei saltzea saihesteko, hori debekatuta baitago indarreko araudiaren arabera.

Ez onartuta.

Q24/11

Kexa egin duenari bere etxetik urrunago dagoen osasun-zentro bat esleitzeari buruz:

- Departamentuari iradokitzea kexa egin duenaren inguruabar pertsonalak kontuan izanda pertsona horri eta emazteari Bigarren Zabalguneko Osasun Zentroa berriro esleitzeko, aurrez hala baitzeukaten, biei Alde Zaharreko Osasun Zentroa izendatu zitzaaien arte.

Ez onartuta.

Q24/30

Kexa egin duen alabari, adingabea, beste osasun-zentro bat esleitu izanari dagokionez:

- Departamentuari gomendatzea beharrezko osasun-laguntza planifikatzeko eta antolatzeke neurriak har ditzala, etorkizunean Sarrigurengo oinarritzko osasun-eskualdean pediatriako arreta berrantolatzeke beharra eragin duten antzeko egoerak gerta ez daitezen, berrantolaketa horrek xede diren haurren familietan eragin baitu.
- Departamentuari gomendatzea interesatuak alabari pediatria aldatzeke eskaria egiten badu indarrean den araudiaren arabera, eskaria aintza har dezala.

Ez onartuta.



Q24/79

Arrotxapeako osasun-zentroko administrazio langileek eskainitako arretari eta instantzia batzuei ez erantzuteari buruz:

- Departamentuari gogoraraztea herritarren idazkiak eta erreklamazioak garaiz erantzuteko duen legezko betebeharra.
- Departamentuari gomendatzea ahalik eta eperik laburrenean igor diezazkiola interesatuari 2023ko analisien emaitzak eta 2021eko odol eta gernu analisienak eta ezin bada, idatziz jakinarazi dezala zergatik ezin den eskaria artatu.

Onartuta.

Q24/125

Nafarroako Unibertsitate Ospitaleko larrialdi zerbitzuetan jasotako arretari dagokionez eta aurkeztutako erreklamazio bati ez erantzuteari buruz:

- Departamentuari gogoraraztea herritarren eskaerei garaiz eta behar bezala erantzuteko betebeharra duela.

Onartuta.

Q24/126

Leitzan arreta pediatrikorik ez egoteari dagokionez:

- Departamentuari gomendatzea, aintzat hartuta Leitzako arreta pediatrikoaren egoera, neurri gehiago ezar ditzala kalitatezko osasun-prestazioa bermatzeko.

Ez onartuta.

Q24/208

Semearen osasun-zentroa eta pediatria aldatu izanari buruz:

- Departamentuari gomendatzea beharrezko osasun-laguntza planifikatzeko eta antolatzeko neurriak har ditzala, etorkizunean Sarrigurengo oinarritzko osasun-eskualdean pediatriako arreta berrantolatzeko beharra eragin duten antzeko egoerak gerta ez daitezen, berrantolaketa horrek xede diren haurren familietan eragin baitu.
- Departamentuari iradokitzea interesatuak semeari pediatria aldatzeko eskaria



egiten badu indarrean den araudiaren arabera, eskaria aintza har dezala.

Onartuta.

Q24/215

Bizkarrezur espezialistarekin hitzordu bat emateko atzerapenari dagokionez:

- Departamentuari gomendatzea Laguntza espezializatuko itxaronaldien bermeei buruzko uztailaren 2ko 14/2008 Foru Legeko aurreikuspenen arabera, eta Neurologia Zerbitzuak egindako deribazioa kontuan izanda, kexa egin duenari ahalik eta bizkorren eman diezaiola hitzordua bizkarrezurraren unitatean behar duen arreta jaso dezan.

Onartuta.

Q24/252

Nafarroako Unibertsitate Ospitaleko dermatologia-zerbitzuan hitzordua eskatzeko atzerapenari lotuta kexa egin duenak jarritako erreklamazio bati erantzun ez izanari dagokionez:

- Departamentuari gogoraraztea garaiz eta behar bezala erantzuteko legezko beharra duela Nafarroako Foru Komunitatean osasunaren alorrean pertsonak dituzten eskubideei eta betebeharrei buruzko azaroaren 8ko 17/2010 Foru Legeko 47. artikulua babesean herritarrek aurkeztutako erreklamazioak.
- Departamentuari gomendatzea, Osasun Laguntza Espezializatuko Itxaronaldien Bermeei buruzko uztailaren 2ko 14/2008 Foru Legearen 3. artikuluan aurreikusitako epeak ez direla bete ikusirik, neurriak zehatzak har ditzala kexa jarri duenak Nafarroako Unibertsitate Ospitaleko dermatologia-zerbitzuaren hitzordua jaso dezan ahalik eta azkarren.

Onartuta.

Q24/260

Osasun eta Farmazia Antolamenduaren eta Ikuskapenaren Zerbitzuak egindako jarduketei dagokienez eta sektore beste enpresa baten aldeko balizko lehentasunezko tratuari buruz:

- a) Osasun Departamentuari gogoraraztea aurkezten zaizkion informazio-



eskaerak epean ebazteko legezko betebeharra duela, eta epez kanpokotzat jotzea kexa egin duenak ordezkatzeko duen enpresari egindako salaketarako sarbide-eskaerari emandako erantzuna.

- b) Osasun Departamentuari gogoraraztea kexa egin zuenak egindako eskaria berariaz ebazteko legezko betebeharra duela; administrazio organoaren webgunean ortopediako establezimenduak ordenatzeko jarraitutako irizpidea aldatzeko egin zen eskaria.
- c) Osasun Departamentuari gomendatzea berariaz eta behar bezala ebatzi dezala beste ortopedia-establezimendu batzuei aurkeztu zien salaketatik eratorritako jarduketetan kexaren egileak ordezkatzeko duen enpresa pertsona eskaera (xedeari dagokionez, hasierako salaketan planteatutakoaren antzekoa, interesduntzat jotzea); eta Departamentu horri gomendatzea, interesduna dela aitortuta (salatzaile kualifikatua), aukera izan dezala ikuskaritza-organoaren jarduketan berri izateko, edo organo horrek ondorioztatutakoaren ondorioz egindakoen berri izateko.
- d) Osasun Departamentuari iradokitzea kexaren egilearen eskaria onartzea eta bilera bat egitea Osasun eta Farmazia Antolamenduaren eta Ikuskapenaren Zerbitzuko arduradunarekin.

Ez onartuta.

Q24/343

Nafarroako Osasun Zerbitzuak-Osasunbideak kexa jarri duena artatzeko izan zuen atzerapenari buruzkoa:

- Departamentuari gogoraraztea pazienteek epe baten barruan artatuak izateko eskubidea dutela Nafarroako Foru Komunitatean pertsonak osasunaren arloan dituzten eskubide eta betebeharrei buruzko azaroaren 8ko 17/2010 Foru Legearen arabera eta osasun laguntza espezializatuko itxaronaldien bermeei buruzko uztailaren 2ko 14/2008 Foru Legearen arabera.

Onartuta.

Q24/378

Nafarroako Unibertsitate Ospitalean ingresatuta egon zen bitartean kexa egin duenaren amak jaso zuen osasun-arretari buruzkoa.



- Departamentuari gogoraztea Nafarroako Foru Komunitatean pertsonen osasunaren arloan dituzten eskubide eta betebeharrei buruzko azaroaren 8ko 17/2010 Foru Legearen 5. artikuluan aurreikusitakoaren arabera Nafarroako osasun sistema publikoko erabiltzaile guztiek dute aitortuta osasun laguntzaren arloan bakoitzaren baldintza bereziei egokitutako tratua eta errespetuzkoa jasoko dutela.

Onartuta.

Q24/379

Arrotxapeako osasun-zentroan erori ondoren izandako arreta ezagatik aurkeztutako bi erreklamazio erantzun ez izanari dagokionez:

- Departamentuari gogoraztea herritarren erreklamazioei garaiz eta legea betez erantzuteko betebeharra duela Nafarroako Foru Komunitateko osasun-sare publikoko zentro eta zerbitzuetan jasotako arretagatik jarri bada erreklamazioa.

Onartuta.

Q24/380

Desgaitasuna duten pertsonetan eta gaixotasun kronikoak eta/edo desgaitasun egoerak eragiten dituzten gaixotasun kroniko edo pluripatologikoak dituztenetan osasun arloko itxaron zerrenden egoerak duen eragin larriari dagokionez:

- Departamentuari gomendatzea COCEMFE Navarra erakundeak (desgaitasuna duten pertsonak edo desgaitasun egoerak eragiten dituzten gaixotasun kroniko edo pluripatologikoak dituztenak) jarritako kexan aipatzen den kolektiboari osasun arreta egokia den denboran bermatzeko neurriak har ditzan”.
- Departamentuari iradokitzea adierazitako helburua lortzeko neurri edo ekintza zehatzak zehazte aldera, kexa jarri duen erakundearen edo kexaren xede den kolektiboaren ordezkari izan daitezkeen beste batzuen parte-hartzea.

Ez onartuta.

Q24/478

Familiako medikua aldatzeko eskaera bati dagokionez:



- Departamentuari iradokitzea arrazoituta erantzun diezaiola interesdunak Irurtzongo osasun-zentroan 2024ko otsailaren 9an aurkeztutako erreklamazioari eta uste izanez gero erreklamazio hartan eskatutako familia-mediku aldaketak ez dituela betetzen legez eskatutako baldintzak, interesatua bidera dezala baldintza horiek beteta medikua hauta dezan.

Ez onartuta.

Q24/487

Kexa egin duenari Iruñeko Alde Zaharreko osasun-zentroko gizarte langilearekin izandako kontsulta kobratzeari dagokionez:

- Departamentuari gomendatzea azaldutako arrazoiaren ondorioz, ondoriorik gabe utz dezala kexaren egileari igorritako likidazioa, senarrarekin batera gizarte langilearen kontsulta izan zuelako.

Ez onartuta.

Q24/488

Kexa egin duenari bizkarrezur espezialistarekin hitzordu bat emateko atzerapenari dagokionez:

- Departamentuari gogoraraztea legezko betebeharra duela osasun arreta espezializatua, programatua eta ez larrialdikoa eskaintzekoa osasun laguntza espezializatuko itxaronaldien bermeei buruzko uztailaren 2ko 14/2008 Foru Legean aurreikusitako epeetan, eta gomendatzea kexaren xedea dela eta, interesatuari ahalik eta lasterren eman diezaiola hitzordua bizkarrezurreko unitateko kontsultarako.

Ez onartuta.

Q24/518

Kexaren egileari aurpegi-masailetakoa kirurgia egiteko hitzordua emateko atzerapenari dagokionez:

- Departamentuari gogoraraztea osasun arreta espezializatua, programatua eta ez larrialdikoa eskaintzeko legezko betebeharra duela Osasun Laguntza Espezializatuko Itxaronaldien Bermeei buruzko uztailaren 2ko 14/2008 Foru Legean aurreikusitako epeetan.



- Departamentuari gomendatzea Osasun Laguntza Espezializatuko Itxaronaldien Bermeei buruzko uztailaren 2ko 14/2008 Foru Legean aurreikusitako gehieneko epeak gainditu direnez, kexa jarri duenari ahalik eta azkarren hitzordua eman diezaiola.

Ez onartuta.

Q24/583

Sarrigurengo osasun-zentroa aurrez adierazi gabe ixteari dagokionez:

- Departamentuari gogoraztea herritarrek arreta egokia eta zerbitzu publikoetarako sarbidea izateko beharrezko neurriak hartzeko legezko betebeharra duela, eta une oro bermatu behar dituela horien ohiko funtzionamendua, non eta ez den ezohiko zergatiren bat gertatzen, eta hala gertatuz gero herritarrei horren berri eman behar zaie.
- Departamentuari iradokitzea nahiko mediku ez dagoelako osasun-zentro bat itxi aurretik zati bat irekita izateko aukera balora dezala, gutxienez Harrera Zerbitzua, herritarrak ahalik eta gutxien kaltetzeko.

Ez onartuta.

Q24/602

Arrotxapeako osasun-zentroan hitzorduak lortzeko zailtasunei dagokienez:

- Departamentuari gomendatzea sakon aztertu ditzala Arrotxapeako osasun-zentroan hitzorduak baldintza eta epe egokian lortzeko jasaten ari diren zailtasunak eta atzerapenak, eta ondoren neurriak hartzea indartzeko, antolatzeko, langileen arloko edo kudeaketa arloko beharrezko neurriak, auzotarrei zerbitzu hobea eskaintzeko.

Onartuta.

Q24/647

Traumatologia Zerbitzuak kexaren egileari blokeo bat egiteko hitzordua ematerakoan izandako atzerapenari dagokionez:

- Departamentuari iradokitzea interesatuari ahalik eta lasterren hitzordua emateko beharrezko neurriak har ditzala.



- Departamentuari gogoraztea herritarren erreklamazioei garaiz eta legea betez erantzuteko betebeharra duela Nafarroako Foru Komunitateko osasun-sare publikoko zentro eta zerbitzuetan jasotako arretagatik jarri bada erreklamazioa.
- Departamentuari gogoraztea legez aurreikusitako epea gaindituta dagoenez, artatu dezala interesatuak 2024ko maiatzaren 27an aurkeztutako erreklamazioa ahalik eta lasterren.

Onartuta.

Q24/683

Neurologia Zerbitzuak kexaren egilearen amari hitzordua ematerakoan izandako atzerapenari dagokionez:

- Departamentuari gogoraztea osasun arreta espezializatua, programatua eta ez larrialdikoa eskaintzeko legezko betebeharra duela Osasun Laguntza Espezializatuko Itxaronaldien Bermeei buruzko uztailaren 2ko 14/2008 Foru Legean aurreikusitako epeetan.
- Departamentuari gomendatzea kexaren egilearen amari hitzordua eman diezaiola ahalik eta lasterren, Neurologia Zerbitzuak adierazitako diagnostiko-probak egiteko.

Onartuta.

Q24/722

Ultzamako osasun-zentroan pediatarik ez egoteari buruz:

- Departamentuari gomendatzea, aintzat hartuta Ultzamako arreta pediatrikoaren egoera, neurriak har ditzala eremu horretan arreta pediatrikoa bermatzeko.

Onartuta.

Q24/753

Egoiliarra dagoen egoitzan bertan substantzien kontsumoari buruzko proba errepikatzeko eskaria ukatu izanari buruz:

- Departamentuari iradokitzea kontuan hartuta horrelako proben emaitzek eragina izan dezaketela kexagilearen egoera berberean dauden pertsonen



(zentro soziosanitario batean auto judizial bidez) oinarritzko eskubideak baliatzeko dituzten murrizketen irismenean eta hedapenean, erakunde honek egokitzen du kontraste probak egitea ahalbidetuko duen protokolo bat ezartzea, emaitza positiboa izan bada.

Onartuta.

Q24/761

Nafarroako Osasun Zerbitzua-Osasunbideako kide batek kexa egin duenari telefonozko kontsulta batean emandako tratuari buruz:

- Departamentuari gogoraraztea Nafarroako Foru Komunitateko osasun sistema publikoaren erabiltzaileei errespetuzko tratua eta beren baldintza pertsonalen eta ulertzeko gaitasunaren araberrako tratua emateko legezko betebeharra duela.

Onartuta.

Q24/772

Traumatologia Zerbitzuak kexaren egileari hitzordua ematerakoan izandako atzerapenari dagokionez:

- Departamentuari gogoraraztea beharrezko neurriak har ditzala interesatuari ahalik eta lasterren emateko hitzordua Traumatologiako kontsultarako, lege ezarritako itxaroteko gehieneko aldia igarota baitago.

Onartuta.

Q24/779

Erreumatologian egindako txosten baten edukiari dagokionez:

- Departamentuari iradokitzea zuzendu ditzala interesatuaren historia klinikoko datu objektibo okerrak edo zehatzak ez direnak, behar bezala egiaztatuz gero zehazten bada interesatuak aipatutako tratamendu medikoa egin zuela (infiltrazioak trokanterretan).

Onartuta.



Q24/786

Medikua aldatzeko eskaera bati dagokionez:

- Departamentuari gomendatzea kexa aurkeztu duenak aurkeztutako medikua aldatzeko eskaera izapidetu eta balora dezala, azaroaren 28ko 244/1994 Foru Dekretuak, oinarrizko osasun-laguntzan famili medikua eta pediatria askatasunez hautatzeko eskubidea arautzen duenak, aurreikusitakoaren arabera, ukatzeko aipatutako arrazoiak ez baitatoz bat aipatutako arauarekin.

Ez onartuta.

Q24/807

Kexaren egileari eskainitako arreta medikoari dagokionez:

- Departamentuari iradokitzea interesatuaren kasua azter dadila, duen patologiarako beste tratamendu batzuk baloratze aldera.

Onartuta.

Q24/849

Medikua aldatzeko eskaera ukatzeari dagokionez:

- Departamentuari gomendatzea kexa-egileak medikua aldatzeko egindako eskaera aintzat har dezala.

Onartuta.

Q24/855

Kexaren egileari Otorrinolaringologia Zerbitzuan hitzordua emateko atzerapenari dagokionez:

- Departamentuari gogoraraztea Laguntza espezializatuko itxaronaldien bermeei buruzko uztailaren 2ko 14/2008 Foru Legean aurreikusitako epeak betetzeko legezko betebeharra duela.
- Departamentuari gomendatzea beharrezko neurriak har ditzala kexa egin duenari hitzordua emateko Nafarroako Unibertsitate Ospitaleko Otorrinolaringologia Zerbitzuan ahalik eta lasterren.

Ez onartuta.



Q24/867

Mendillorriko osasun-zentroan lehen arretako medikua ez esleitzeari dagokionez:

- Departamentuari gomendatzea interesatuaren inguruabarrak kontuan izanda Mendillorriko osasun-zentroko lehen arretako medikuren bat izendatzeko aukera eman diezaiola, erreferentziazko profesional batek duela gutxi diagnostikatutako patologien jarraipena bermatzeko.

Onartuta.

Q24/875

Kexaren egilearen semeari Otorrinolaringologia Zerbitzuan hitzordua emateko atzerapenari dagokionez:

- Departamentuari gogoraraztea indarrean den legedian aurreikusitako osasun arretako gehieneko epeak kontuan izateko legezko betebeharra duela, eta aipatzen den otorrinolaringologia kontsultan zegokion epea ez zela bete adieraztea.
- Departamentuari gomendatzea kexaren egilearen semeari berriro hitzordua emateko otorrinolaringologia zerbitzuan, eboluzioa eta egin beharreko tratamendua baloratzeko.

Onartuta.

Q24/878

Kexaren egileari Sarrigurengo osasun-zentroan eskainitako arreta medikoari dagokionez.

- Departamentuari gogoraraztea Nafarroako Foru Komunitateko osasun sistema publikoaren erabiltzaileei errespetuzko tratua eta tratu egokia emateko legezko betebeharra duela.

Onartuta.

Q24/929

Kexa jarri duenak Traumatologia Zerbitzuan artatzeko jasan behar izan duen denborari buruzkoa:



- Departamentuari gogoraztea indarrean den legedian aurreikusitako osasun arretako gehieneko epeak kontuan izateko legezko betebeharra duela, eta aipatzen den traumatologia kontsultan zegokion epea ez zela bete adieraztea.

Onartuta.

Q24/983

Cintruenigoko osasun-zentroan herriko jaietan botika bat aktibatzeke eskaria egin eta izandako arreta gabeziari buruzkoa:

- Departamentuari iradokitzea berriro azter dezala Cintruénigoko osasun-zentroan eta dagokionean, antzekoetan edo hirian ez daudenetan, ezarritako zerbitzu-muga, horren arabera herriko jaietan ez baitzen ohiko funtzionamendua izango eta larrialdiak baino ez baitziren artatuko.
- Departamentuari gomendatzea, batez ere aipatutako muga horiek mantentzen badira, gutxienez beste neurri batzuk har ditzala paziente kronikoek beharrezko botikak aktibatzeke edo berritzeke aukera izan dezaten.

Onartuta.

Q24/1007

Kexak egin duenak jasotako arretari eta ebakuntza baterako hitzordua emateko atzerapenari buruz:

- Departamentuari gomendatzea sakon azter dezala kexaren xedean eskainitako arreta eta ininteresatuari igor dakiola gertatutakoari buruzko azalpena eta, era berean, egon daitezkeen antzeko egoeretan egiaz eta eraginkortasunez zaindu dadila laguntza-maila desberdinetan eta denbora egokiz eskaintzen den osoko arreta jarraitua.

Ez onartuta.

Q24/1010

Bizkarrezurreko unitatean hitzordua emateko jasaten ari den atzerapenagatik kexa jarri duenaren bi erreklamaziori erantzunik ez emateari buruz:

- Departamentuari gogoraztea osasun arreta espezializatua, programatua eta ez larrialdikoa eskaintzeko legezko betebeharra duela Osasun Laguntza



Espezializatuko Itxaronaldien Bermeei buruzko uztailaren 2ko 14/2008 Foru Legean aurreikusitako epeetan.

- Departamentuari gomendatzea kexaren xedea dela eta, interesatuari ahalik eta lasterren eman diezaiola hitzordua bizkarrezurreko unitateko kontsultarako, eman gabe baitauka.
- Departamentuari gogoraztea garaiz eta behar bezala erantzuteko legezko beharra duela Nafarroako Foru Komunitatean osasunaren alorrean pertsonen dituzten eskubideei eta betebeharrei buruzko azaroaren 8ko 17/2010 Foru Legeko 47. artikulua babesean herritarrek aurkeztutako erreklamazioak.

Onartuta.

Q24/1032 eta Q24/1050

Alesbesko oinarritzko osasun-eskualdeko mediku eta pediatra gabeziari dagokionez:

- Departamentuari iradokitzea kexan aipatzen den oinarritzko osasun-eskualdean kalitate egokiko osasun-arreta bermatzeko neurri sakonak har ditzala; Alesbesko herritarrek egin dute kexa.
- Departamentuari iradokitzea neurriak aztertu eta hartu ditzala langileen lekualdatze-lehiaketetan izaten diren mugimenduek ez dezaten eraginik izan zerbitzuaren jarraitasunean eta osotasunean, kexetan salatzen den “agenda ixtea” saihesteko zenbait egunez.

Onartuta.

Q24/1040

Kexaren egileari errehabilitazioa egiteko hitzordua emateko atzerapenari dagokionez:

- Departamentuari iradokitzea, dagoeneko hitzordurik eman ez badio ahalik eta lasterren eman diezaiola kexa egin duenari bizkarrezurreko kontsultarako edo behar duen errehabilitaziorako, 2024ko ekainean egin zitzaion ebakuntza baten ondorioz.

Onartuta.

Q24/1103

Kexaren egileari errehabilitaziorako hitzordua emateko atzerapenari dagokionez:



- Departamentuari gogoraztea osasun arreta espezializatua, programatua eta ez larrialdikoa eskaintzeko legeko betebeharra duela Osasun Laguntza Espezializatuko Itxaronaldien Bermeei buruzko uztailaren 2ko 14/2008 Foru Legean aurreikusitako epeetan.
- Departamentuari iradokitzea interesatuari ahalik eta lasterren hitzordua emateko egiteke daukan errehabilitazio kontsultarako.

Onartuta.

Q24/1118

Kexaren egilearen semeari sorbaldan ebakuntza bat egiteko hitzordua emateko atzerapenari dagokionez:

- Departamentuari gomendatzea ahalik eta lasterren eman diezaiola hitzordua kexa egin duenari behar duen ebakuntza egiteko, Osasun Laguntza Espezializatuko Itxaronaldien Bermeei buruzko uztailaren 2ko 14/2008 Foru Legean aurreikusitako gehieneko epea gainditu baita.

Onartuta.

Q24/1127

Kexa egin duenak min akutua duenean hartu beharreko botika bat eskuratzeko dituen oztopoei buruz:

- Departamentuari gomendatzea interesatuak aipatzen duen min akutuaren arazoa behin eta berriro gertatzen denez, interesatuaren eskaria onar dadila eta jarduteko 'protokolo' bat izan dezala, batetik, nola jokatu jakin dezan eta bestetik, neurri egokiak artikulatu daitezzen ahal dela botika hori bere osasun-zentroan eman diezaioten eta ospitale batera joateko beharra txikitu dadin.

Ez onartuta.

Q24/1143

Arnas Birus Sintzitalaren aurkako txertoa jartzeko irizpideei buruz:

- Departamentuari gomendatzea aldatu dezala haurtxoak arnas-birus sintzitalaren aurka txertatzeko irizpidea, eta hala, 2024-2025 kanpaina hasieran edo kanpainan zehar sei hilabete baino gutxiago dituzten haurtxo



guztiak txerta daitezela eta ez bakarrik 2024ko irailaren 1aren ondoren jaiotakoak.

Ez onartuta.

Q24/1149

Altsasuko osasun-zentroan arreta-mediku nahikorik ez egoteari dagokionez:

- Departamentuari gogoraraztea, oro har, larrialdi egoeran dauden guztiak artatzeko legezko betebeharra duela.

Onartuta.

Q24/1176

Mendabiako osasun-zentroan txertatzeko hitzordurik hartu ezinari buruz:

- Osasun Departamentuari gomendatzea gripearen eta Covidaren aurka txertatzeko hitzorduak lortzeko gehiegizko itxaronaldiak (Mendabiako osasun etxean salatutakoak bezalakoak) saihesteko neurriak aztertu eta har ditzala.

Ez onartuta.

Q24/1189

Kexaren egilearen alabari traumatologian hitzordua emateko atzerapenari dagokionez:

- Departamentuari gomendatzea, dagoeneko hitzordurik eman ez badio kexa egin duenaren alabari ahalik eta lasterren eman diezaiola hitzordua traumatologian, besoan duen arazo baten inguruan.

Onartuta.

Q24/1194

Kexaren egilea Nafarroako Unibertsitate Ospitaleko larrialdi zerbitzuan artatzeko igaro zen denbora luzeari buruz:

- Departamentuari gogoraraztea osasun-arreta denbora egokiak eskaini behar duela.

Onartuta.



Q24/1204

Kexaren egileari dermatologian hitzordua emateko atzerapenari dagokionez:

- Departamentuari gogoraraztea osasun arreta espezializatua, programatua eta ez larrialdikoa eskaintzeko legezko betebeharra duela Osasun Laguntza Espezializatuko Itxaronaldien Bermeei buruzko uztailaren 2ko 14/2008 Foru Legean aurreikusitako epeetan.
- Departamentuari iradokitzea interesatuari ahalik eta lasterren hitzordua emateko egiteke daukan dermatologiako kontsultarako.

Erantzunaren zain.

10.2.24. Herritarren segurtasuna.

Barneko, Funtzio Publikoko eta Justiziako Departamentuari

Q23/1088

Nafarroako Foruzaingoak herritar bati segurtasun-arloan izapidetutako zehapen-prozedura bati buruz:

- Departamentuari gogoraraztea beharrezko neurriak har ditzala zehapen-prozedura atzera eramateko, interesdunak eskatutako lekuko bidezko froga ukatu aurreko unera, froga hori egin dadin.

Ez onartuta.

Q24/40

Merkataritzako gune batean dauden joko-makina jakin batzuk adingabeek eskura izateari buruz:

- Departamentuari gomendatzea aipatutako makina horiek jolaserako katalogazioa izan arren, egiazta dezala ez direla jokorakoak, eta bereziki begiratzeko sariak lortzeko mekanismoa eta, behar izanez gero, dagozkion neurri zuzentzaileak har ditzala eta kontuan izan dezala balizko jolas-dimentsio hori ez dela erabat erabakigarria jokoaren legedia eta dagozkion mugen aplikagarritasuna baztertzeko.

Onartuta.



Q24/633

Kexa egin duenari Nafarroako bi Foruzainek emandako tratuari buruz:

- Departamentuari gogorarazi zaio Foruzaingoa legez behartuta dagoela une oro herritarrekiko harremanetan tratu egokia eta arretatsua izatera, Nafarroako Poliziei buruzko azaroaren 19ko 23/2018 Foru Legearen 3 h) artikulua ezartzen duenaren arabera.

Onartuta.

Q24/913

Errepideko kontrol batean Foruzaingo batzuek izandako jarduketari buruz:

- Departamentuari gogoraraztea Nafarroako Foruzaingoaren betebeharra dela esku-hartze guztien zergatiaz eta xedeez informatzea eta jarduketetan aukera eta proportzionaltasun printzipioak erabiltzea, erakunde honen iritziz aurkeztutako kexa oinarrituta dago.

Onartuta.

Q24/1108

Istripu baten ondoren Nafarroako Foruzaingoei kexaren egileei emandako tratuari buruz:

- Departamentuari gogorarazi zaio, 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.

Onartuta.

Iruñeko Udalari

AO24/4

Droga saldu ohi den zenbait etxebizitza daudelako auzotarrentzat izaten diren arazo eta segurtasun-gabezia egoerei buruz:

- Udalari iradokitzea jarrai dezala, eta behar izanez gero areagotu ditzala Arrotxapean droga saldu ohi den etxebizitza bat edo gehiago (“narkopisuak”



egoera publikoki salatu duten auzotarren arabera) egotearen ondoriozko arazoak errotik kentzeko edo txikitzeko, beharrezko instantzia edo organo administratiboekin koordinazioan, diziplinarteko irtenbide bat aurkitu ahal izateko dela auzotarren eskubideak babesteko dela pisu horietan bizi diren edo pisu horietara joaten diren pertsonen arazo sozialak arintzen saiatzeko ere.

Onartuta.

Q24/394

Kexa jarri duenaren gurasoen titulartasuna duen etxe bat alokatzen duen pertsona bati udalak emandako zaurgarritasun aitortzari buruz, horren ondorioz alokairua ez ordaintzeagatik egin behar zen etxegabetzea geratu egin delako.

- Udalari gomendatzea arazoa zaintzeko eta aztertzen jarraitzeko, berez ere salatutako jokabide batzuk oso larriak direlako (proxenetismoa eta droga-salmenta) eta horren arabera eraldatu edo atzera botatzea bere garaian egin zen zaurgarritasun txostena, horren eraginez geratu baitzen etxegabetzea eta dagokion Epaitegira igortzea.

Onartuta.

Q24/569

Iruñeko Udaltzainek egindako esku-hartze bati buruz:

- Udalari gogoraraztea udaltzaingoen jarduketetan inolako diskriminaziorik gabe jardun behar dutela arraza, erlijio, iritzi, sexu, sexu-orientazio, hizkuntza, auzo, jaioleku edo beste edozein inguruabar pertsonal edo sozialengatik, eta une oro tratatu egokia eta txukuna izan behar dutela herritarrekiko harremanetan.

Onartuta.

Q24/930

Buztintxuri auzoan gizalegezkotza jokoaren sustapenari eta espazio publikoen babesari buruzko Ordenantza ez betetzeari dagokionez:

- Udalari gomendatzea Buztintxuri auzoa zaintzen jarrai dezala kexan azaldutako arazoei buruz, batez ere edukiontzietatik kanpo zaborra pilatzeari buruz eta beharrezko neurriak har ditzala Iruñerriko Mankomunitatearekin koordinazioan, behar izanez gero.



Onartuta.

Q24/1085

Udaltzaingoko agenteek emandako tratua rengatiko kexari buruz:

- Iruñeko Udalari gogoraraztea udaltzaingoak bere eskuhartzeen zergatiei eta xedeei buruzko informazioa eman beharra duela, baita identifikatzeko eskatzearen arrazoiak ere, proportzionaltasun printzipioaren arabera jokatu behar duela eta beti tratatu zuzena eta egokia izan behar duela herritarrekin dituen harremanetan.

Onartuta.

Tuterako Udalari

Q24/748

Herritarren segurtasunaren arloko zigor bat jakinarazi ez izanari buruzkoa:

- Udalari gomendatzea, 2023ko azaroaren 20 ebazpen zigortzailea behar bezala jakinarazi ez zenez, beharrezko neurriak har daitezela jakinarazpena behar bezala egin behar zen unera itzultzeko zigor espedienteak, eta ondorioz orduan ezarritako zigorra gauzatzea.

Ez onartuta.

10.2.25. Zerbitzu publikoak.

Lehendakaritzako, Berdintasuneko, Funtzio Publikoko eta Barneko, eta Ekonomia eta Ogasuneko Departamentuei

Q24/70

Herritar bati Nafarroako Foru Ogasunaren bulego batean aurretiko hitzordurik ez zuelako eman ez zitzaion arretari buruz, eta ondorioz, gai horregatik erreklamazio bat aurkezteko aukerarik izan ez zuelako:

- Bi Departamentuei gomendatzea ahalik eta azkarren ken dezatela Nafarroako Foru Komunitatearen administrazioaren bulego eta erregistroetara eta erakunde autonomiadunetara (Nafarroako Foru Ogasunera, besteak beste, kexa Foru Ogasuneko Lizarrako bulegoari buruzkoa baita) joateko aurretiazko hitzordua hartu beharra, proportzioz gaitzikoa eta justifikatu gabea baita, eta



bermatzea orokorrean aurrez aurreko arreta ematen dela.

- Bi Departamentuei gomendatzea gaur egun ezarrita duten arreta-sistema funtsezko elementuetan mantentzen badute (hitzordurik gabeko ordutegia, gaur egun 9:30era arte, edo hitzordua hartutakoa bereizten dituen oinarritua), hitzordurik gabeko ordutegia ordutarte bat baino gehiagotan ezar dadila, pertsona gehiagok izan ahal izateko ohiko arreta presentzialerako sistema erabiltzeko aukera.
- Bi Departamentuei gomendatzea neurriak har ditzatela bermatzeko dagokien dependentzietara sartzea edo haietan egotea kontrolatzen edo zaintzen duten langileek, horrelakorik badago, ez dutela eragotziko aurretiko hitzordurik ez duten pertsonak sartzea, horrela ez baitzaie de facti eta errotik kenduko arreta presentziala izateko aukera.

Ez onartuta.

Etxarri Aranazko Udalari

Q24/172

Kexa jarri duen jabekideen erkidegoari ur hornidura eteteari buruz:

- Udalari iradokitzea neurri zehatzak har ditzala kexaren xedearen egoera egiaztatzeko eta egiaztatzen bada kexa jarri duen jabekideen erkidegoaren ur hornidurak etenda jarraitzen duela, hornidura ipintzeko.

Onartuta.

Iruñeko Udalari

Q23/975

Magdalena auzoaren egoerari buruzko eskaera bati ez erantzuteari dagokionez:

- Udalari gogoraraztea eskariak ebatzeko eta ebatzitakoa jakinarazteko legezko betebeharra duela eta, zehatz esateko, kexa egin duenak aipatutako gaiari buruzkoa, udal erregistroan 2022ko irailaren 28an aurkeztutakoa.
- Berriro gomendatzea eta iradokitzea Magdalena auzoko egoerari buruzko neurriak, ebazpen honetako laugarren puntuan aipatutakoak.

Ez onartuta.



Q24/93

“Coworkids” kanpalekuen zenbatekoa itzultzeko eskabide bati erantzun ez izanari buruz:

- Gogoraztea herritarren eskaerei garaiz eta behar bezala erantzuteko legezko betebeharra duela.
- Udalari gomendatzea, adierazitako arrazoi horiek direla eta, kanpaleku batzuetako zenbatekoa itzultzeko interesatuak egindako eskaria aintzat har dezala.

Onartuta.

Eguesibarko Udalari

Q23/1173

Sarrigurengo txakurren aisiako eremuetarako irisgarritasunari buruz:

- Udalari gogoraztea herritarren eskaerei garaiz eta behar bezala erantzuteko legezko betebeharra duela, kexa egin duenarena barne, Sarrigurenen txakurren aisiarako eremuetarako sarbideen irisgarritasun egoera hobetzeari buruzkoa.
- Udalari gomendatzea, ahal dela, eta aipatzen diren txakurren aisiarako eremu horien xedearekin bat etorrita, interesatuarekin parte hartzearekin neurri batzuk har ditzatela edo egokitzen batzuk egin ditzatela gurgildun aulkian dabilzanek gune horiek hobeto edo modu normalizatuagoan erabili ahal izateko.

Onartuta.

Jurramendiko Mankomunitateari

Q24/641

Zenbait auzotarrek beren etxebizitzak Labeagako ur zikinen araztegi berriarekin lotzeko aurkeztutako idatziari ez erantzun izanari buruz:

- Mankomunitateari gogoraztea herritarren idatziei garaiz eta behar bezala erantzuteko legezko betebeharra duela.
- Mankomunitateari gomendatzea kexa egin zutenek 2024ko otsailaren 14an



aurkeztutako idatziari ahalik eta lasterren erantzuteko.

Onartuta.

Iruñeko Udalari eta Unibertsitateko, Berrikuntzako eta Eraldaketa Digitaleko Departamentuari.

Q23/1076

Iruñeko Sarasate Pasealekuan zuntz optikorik erabili izanari buruz:

- Udalari eta Departamentuari iradokitzea Estatuko Administrazio Orokorrarekin duten lankidetzaren markoan azkeneko honi jakinarazi diezaiotela Iruñeko zenbait eremutan zuntz optikoa eskuratzeko arazoak daudela eta eska diezazkiotela arazoa konpontzeko neurri zehatzak.
- Udalari eta Departamentuari iradokitzea, bakoitzak bere eskumenen baitan, neurri zehatzak hartzera susta dezatela Iruñeko eremu batzuetan zuntz optikoa eskura izateko arazoak konpon daitezen.

Onartuta.

Urdiaingo Udalari eta Unibertsitateko, Berrikuntzako eta Eraldaketa Digitaleko Departamentuari.

Q23/997

Etxebizitza blokean zuntz optikoaren instalaziorik ez egoteari buruz:

- Udalari eta Departamentuari iradokitzea Estatuko Administrazio Orokorrarekin duten lankidetzaren markoan azkeneko honi jakinarazi diezaiotela Urdiaingo zenbait eremutan zuntz optikoa eskuratzeko arazoak daudela eta eska diezazkiotela arazoa konpontzeko neurri zehatzak.
- Udalari eta Departamentuari iradokitzea, bakoitzak bere eskumenen baitan, neurri zehatzak hartzera susta dezatela Urdiaingo eremu batzuetan zuntz optikoa eskura izateko arazoak konpon daitezen.

Onartuta.

10.2.26. Lana.

Eskubide Sozialetako, Ekonomia Sozialeko eta Enpleguko Departamentuari



Q24/565, Q24/568, Q24/572, Q24/581, Q24/582 eta Q24/605

Enplegu autonomoa sustatzeko dirulaguntza eskaeran interesatuak sartu ezinari dagokionez:

- Departamentuari iradokitzea neurriak har ditzala 2023 amaieran eta 2024ko urtariletik apirilera enplegu autonomoan sartu direnek dagozkien dirulaguntzako izateko aukera izan dezaten, erregimen berezian edo dagokion mutualitatean alta ematearen data ez dadin horretarako galarazpena izan, eta gainerako autonomoei ematen zaien tratu berdina izan dezaten.

Ez onartuta.

Hezkuntza Departamentuari

Q24/797

Osasungintzako talde profesionaleko kualifikazioekin zerikusia duten gaitasun profesionalak aitortu eta egiaztatzeko eskaria atzera bota izanari buruz:

- Departamentuari gogoraraztea gaitasun profesionalak aitortu eta egiaztatzeko eskaerei garaiz eta behar bezala erantzuteko legezko betebeharra duela.
- Departamentuari iradokitzea interesatuaren gaitasun profesionalak aitortu eta egiaztatzeko eskaera uztailaren 9ko 658/2024 Errege Dekretua –zeinaren bidez aldatu zen otsailaren 12ko 132/2010 Errege Dekretua, Haur Hezkuntzako bigarren zikloko, Lehen Hezkuntzako eta Bigarren Hezkuntzako irakaskuntzak ematen dituzten ikastetxeek bete behar dituzten derrigorrezko baldintzak ezartzen dituen– eta Lanbide Heziketako Sistemaren antolamendua garatzen duen uztailaren 18ko 659/2023 Errege Dekretua indarrean sartu aurretik aurkeztu zenez, aurkeztu zenean indarrean zen araudiaren arabera arta dezala.

Ez onartuta.

10.2.27. Trafikoa eta bide-segurtasuna.

Lurralde Kohesiorako Departamentuari eta Lapoblacioneko Udalari.

Q24/547

Lapoblacionen zebrabiderik eta bideko segurtasun neurririk ez egoteari buruz:

- Departamentuari eta Udalari gomendatzea lankidetzan aritu daitezela



Lapoblacionen oinezkoen eta trafikoaren arteko bizikidetza errazteko, bide horretako oinezkoen segurtasuna bermatzeko hartu beharreko neurriak hartuta.

Onartuta.

Agoizko Udalari

Q24/543

Zebrabide bat birkokatzeko eskariari ez erantzuteari buruz.

- Udalari gogoraraztea herritarren idazkiei garaiz eta behar bezala erantzuteko legezko betebeharra duela.
- Udalari gomendatzea horretarako legez aurreikusitako epea aspaldi igaro zenez, ahalik eta lasterren arta dezala interesatuak 2023ko maiatzaren 15ean aurkeztutako eskaria.

Onartuta.

Burlatako Udalari

Q23/1119

Seinale horizontal bat behar bezala mantenduta ez egoteari buruz, horren ondorioz kexa jarri duenari isuna jarri baitzioten:

- Udalari gogoraraztea, bidearen titularra denez, azaroaren 21eko 1428/2003 Errege Dekretuko 139.1 artikulua araber (Zirkulazioko Erregelamendu Orokorra onartzen duena, zeinaren bidez aplikatu eta garatuko baita Trafikoari, ibilgailu motordunen zirkulazioari eta bide-segurtasunari buruzko Legearen testu artikulatua, martxoaren 2ko 339/1990 Legegintzako Errege Dekretuak onartutakoa) bidearen titularraren erantzukizuna dela bidea zirkulaziorako segurtasun-baldintzarik onenetan mantentzea, eta bidean seinale eta bide-marka egokiak jartzea eta zaintzea.
- Udalari gomendatzea bide-seinaleak konpontzeko lanak izapidetu eta esleituko zituela erakunde honi adierazi zionetik urtebete igaro denez eta oraindik lan horiek ez direnez izapidetu eta esleitu, neurri zehatzak har ditzala kontratu hori izapidetu eta esleitu eta lanak ahalik eta lasterren egiteko.

Onartuta.



Irurtzungo Udalari

Q23/690

Bideko segurtasun ezari eta autokarabana bat aparkatzeak eragindako oztopoei buruz:

- Udalari iradokitzea neurri zehatzak har ditzala aipatutako autokarabanaren jabeari egin zitzaion errekerimendua betetzen ari dela egiaztatzeko.

Onartuta.

Monteagudoko Udalari

Q24/608

Kexa egin duenaren apartamentu turistikoaren atean ibilgailuak aparkatzeak sortzen dituen eragozpenei buruz:

- Udalari iradokitzea neurri zehatzak har ditzala ibilgailuak aparkatzearen ondorioz Arrabal kaleko 9. zenbakian dagoen ostalaritza-establezimendurako sarrera galarazi edo mugatu ez dadin.

Ez onartuta.

Iruñeko Udalari

Q23/1069

Trafikoaren arloan, sarrera kontrolatuko eremu batera baimenik gabe sartzeagatik zehapen zenbait ezartzeari eta dagozkion zehapen espedienteak ez jakinarazteari dagokionez:

- Udalari gomendatzea neurri zehatzak har ditzala interesatuari jarritako honako salaketa hauen ondoriozko zigor prozedurak ondoriorik gabe uzteko: 2022/927401, 2022/930870, 2022/931844, 2022/933495, 2022/934358, 2022/934563, 2022/935506 eta 2022/935635.

Ez onartuta.

Q23/1183

Kexa egin duenari ezarritako isun bati buruz, zamalanetako gunen batean aparkatu zuelako:



- Udalari iradokitzea interesatuari ezarritako isuna ondorioz gabe utz dezala, haurdunaldiaren ia amaieran zegoela sortutako larrialdi baten ondorioz inguruko taberna bateko komunean baitzen zamalanetarako eremuan aparkatu zuelako isuna jartzen ari zitzaizkion bitartean.

Ez onartuta.

Q24/795

Futbol partida bat baino ordu batzuk lehenago El Sadar zelaia inguruan aparkatzeagatik ipinitako zigor bati buruz:

- Udalari gomendatzea areagotu eta hobetu ditzala Sadar zelaia inguruan aparkatzea galarazten duten seinaleak, partiduak baino 24 ordu lehenago hasten baita galarazpena, inguru horretan aparkatzen duten herritarrek hobeto izan dezaten galarazpen horren berri.

Onartuta.

Q24/1052

Aparkaldi mugatuko eremu batetik ibilgailu bat eraman izanari buruz, aparkatzeko txartelik edo egoiliarren txartelik ez zuelako:

- Udalari iradokitzea beharrezko neurriak har ditzala ibilgailuen gaineko SMS bidezko oharren sistema bat dagoela jakin dezaten herritarrek; sistema horri esker ibilgailua eramateko arriskua dutela jakin dezakete ibilgailuen titularrek eta ondorioz, hori gertatu aurretik zerbait egin dezakete.
- Udalari iradokitzea garabiak ibilgailu bat eramaten duenean, horri buruzko ohar bat jar dezala espaloian.

Onartuta.

Tuterako Udalari

AO24/14

Fustiñana kaleko espaloien eta aparkalekuen konfigurazioari buruz:

- Udalari gomendatzea ahalik eta lasterren neurriak har ditzala aipatutako eremuan (Fustiñana kalean) bide-segurtasuna behar bezala bermatzeko eta, neurri horiek ezarritakoan eraginkortasunaren jarraipena eta ebaluazioa egin



dezala, eta behar izanez gero areagotu ditzala.

Onartuta.

Q24/108

Tuterako Kristoren pasealekuko bidegurutze arriskutsu bati buruz:

- Udalari iradokitzea duela urte batzuk egin zeinez Kristoren pasealekua eta Nekazarien aldapa arteko bidegururutzearen bide-segurtasunaren azterketa, berriro aztertu dezala eta hobetzeko hartu beharreko neurriak har ditzala, halakorik behar izanez gero.

Onartuta.

Eguesibarko Udalari

Q24/98

Sarrigurenen bide publiko batean trafikoaren noranzkoa aldatzeko eskariari ez erantzutea:

- Udalari gogoraraztea herritarren idazkiak garaiz eta legearen arabera erantzuteko duen betebeharra eta kexa honekin ez dela halakorik gertatu adieraztea.

Onartuta.

Zizur Nagusiko Udalari

Q24/415

Aurkako norabidean zirkulatzeagatik jarritako zehapen batekin loturik:

- Udalari iradokitzea, kasuaren inguruabarrak kontuan izanda, interesatuari ezarritako zehapena ondoriorik gabe uzteko neurriak har ditzala.

Ez onartuta.

Melidako Udalari eta Lurralde Kohesiorako Departamentuari

Q23/562

Melidako zeharbide batean ibilgailu astunak ibiltzeak bizilagunei eragiten dizkien arazoei dagokienez:



- Udalari eta Departamentuari gogoraraztea Melidako Zumalakarregi zeharbidean ibilgailu astunen zirkulazioak eragindako zaratak eta segurtasunik ezak eragindako herritarren eskubideak eraginkortasunez babesteko legezko betebeharra.
- Udalari eta Departamentuari gomendatzea, koordinatuta, bakoitzak bere eskumen-eremuan beharrezko neurriak har ditzala Melidako Zumalakarregi zeharbidean ibilgailu astunen zirkulazioak eragindako arazoa konpontzeko.

Onartuta.

10.2.28. Gardentasuna, informazio publikorako eskubidea eta herritarren partaidetza.

Landa Garapeneko eta Ingurumeneko Departamentuari

Q24/21

Partaidetza sozialari buruzko aholku batzuk abian jarri eta funtzionatzeari buruzko informazio-eskaera bati erantzun ez izanari dagokionez:

- Artatzen duenari gomendatzea kexa egin duen elkarteak 2023ko azaroaren 23an egindako eskaria behar bezala arta dezala eta eskatutako dokumentazioa ahalik eta lasterren eman diezaiola. Ingurumen arloko gomendio batzuk abian jartzeari eta funtzionamenduari buruzko dokumentazioa zen.

Onartuta.

Q24/479

Animalien elkarte bati buruzko informazio-eskaera bati erantzun ez izanari dagokionez:

- Departamentuari gogoraraztea herritarrei informazio publikoa emateko eskaerei garaiz eta behar bezala erantzuteko legezko betebeharra duela.

Onartuta.

Barneko, Funtzio Publikoko eta Justiziako Departamentuari

Q24/295

Informazio publikoaren eskaera bat zati batean ukatzeari buruz:

- Departamentuari gomendatzea Nafarroako Foru Komunitateko lanpostu



batzuei buruz interesatuak eskatutako informazio publikoa emateko edo informazio hori funtsean aurrez eman zizaionaren berdina bada, hala dela jakinarazteko.

Onartuta.

Q24/886

Hautaketa-prozesu batzuetako galderei buruzko informazio-eskaera bati erantzun ez izanari dagokionez:

- Departamentuari gogoraraztea herritarrei informazio publikoa emateko eskaerei garaiz erantzuteko legezko betebeharra duela; erakunde honen iritziz betebehar hori ez da bete kasu honetan.

Onartuta.

Adiosko Udala

Q24/689

Aurretiaz egindako txosten bat osatuko lukeen txosten bat igortzeko eskariari Udalak jaramonik ez egiteari buruz:

- Udalari gogoraraztea herritarrek informazio publikoa eskuratzeko egiten dituzten eskaerak Gardentasunari, informazio publikoa eskuratzeko bideari eta gobernu onari buruzko maiatzaren 17ko 5/2018 Foru Legearen babesean artatzeko legezko betebeharra duela.
- Udalari gomendatzea horretarako legez aurreikusitako epea igaro zenez, ahalik eta lasterren arta dezala interesatuak aurkeztutako eskaria.

Onartuta.

Tafallako Udalari

Q24/838

Hirigintza Batzordearen akta batzuk eskura izateari buruz:

- Udalari gogoraraztea herritarren idazkiei garaiz eta behar bezala erantzuteko legezko betebeharra duela.
- Udalari iradokitzea, beste tokiko erakundeak batzuekin gertatzen den bezala,



webgunean argitaratu ditzala Hirigintza Batzordearen bileretako aktak, Sektore Publikoaren Araubide Juridikoaren urriaren 1eko 40/2015 Legeko 18.1 artikuluan adierazten diren alderdiei buruz.

- Udalari iradokitzea, Hirigintza Batzordearen bileretako aktak (2014ko azaroaren 12koa, 2014ko azaroaren 19koa, 2014ko abenduaren 10ekoa eta 2015eko urtarrilaren 14koa) eskura izateko aukera eman diezaiola interesatuari Sektore Publikoaren Araubide Juridikoaren urriaren 1eko 40/2015 Legeko 18.1 artikuluan adierazten diren alderdiei buruz.

Ez onartuta.

10.2.29. Garraio publikoa.

Lurralde Kohesiorako Departamentuari

AO23/17

Irurtzun eta Iruña arteko autobus-zerbitzuari buruz:

- Departamentuari gomendatzea adi egon dadila Irurtzun eta Iruña arteko garraio-zerbitzuari buruz salatutako arazoaren aurrean, eta haren egoera (maiztasunak, ordutegiak, autobusen edukiera, adinekoen sarbidea, eta abar) aldizka berrikus dezala, bai eta berriki sartutako neurriak ere; eta, behar izanez gero, areagotu ditzala, erabiltzaileen beharretara.

Onartuta.

Q23/1097

Herritarrak autobus-zerbitzua erabiltzerik izan ez zuelako herritarrak jasandako kalteei buruz, bulegoa itxita zegoelako, txartelak saltzeko makina matxuratuta eta txartelak ezin zirelako autobusean erosi.

- Departamentuari iradokitzea zerbitzua egiten duen enpresari agindu diezaiola neurri zehatzak hartzeko esku artean dugun zerbitzuko ordutegien informazioa homogeneousatzeko eta adierazitakoa bezalako egoeran (leihatila itxita eta txartelak saltzeko makina matxuratuta) erabiltzaileek txartelak autobusean erosteko aukera izan dezaten.

Onartuta.



Q23/1111

Vianako autobus zerbitzuan irisgarritasunik eta inklusiorik ez egoteari buruz.

- Departamentuari iradokitzea azaroaren 28ko 31/2022 Foru Legea (Nafarroan desgaitasuna dutenei arreta emateari eta beren eskubideak bermatzeari buruzkoa) erabat betetzeko, kexa honen xede den garraio zerbitzua hurrena esleitzerakoan bidaia bonu bat edo antzeko neurri bat eska dadila desgaitasuna duten pertsonen sarbide unibertsala izan dezaten bidaiarien garraio publikora.

Onartuta.

Q24/699

Sindikatu batek Garraio Ikuskaritzan egindako bi salaketari emandako erantzuna nahikoa ez izateari buruz:

- Departamentuari gogoraraztea errepideko garraio arloan eta zerbitzu osagarri eta lagungarrietan jarritako salaketen egileei jakinarazi beharra dagoela zigor espedientea hastea ala ez hastea erabaki den.

Onartuta.

Iruñerriko Mankomunitateari

Q23/1137

Mugikortasun murrizteko pertsonentzat egokitutako taxi zerbitzuaren funtzionamenduari buruz:

- Mankomunitateari iradokitzea, Nafarroan desgaitasuna dutenei arreta emateari eta beren eskubideak bermatzeari buruzko azaroaren 28ko 31/2022 Foru Legearen 2.h) artikuluan xedatutako irisgarritasun unibertsalaren printzipioa ziurtatze aldera, eta ondorioz, desgaitasuna dutenak independenteki bizi ahal izan daitezen (bai beraien kabuz edo bestelako administrazioen edo gizarte-kolektiboen laguntzarekin), neurriak bizkorrago eta areago har ditzala egokitutako taxi-zerbitzua hobetzeko, mugikortasun murriztuko pertsonen taxi-zerbitzu hori modu autonomoan eta baldintza berdinetan erabili ahal izateko.

Onartuta.



Q24/526

Hiriko autobus geraleku batetik metro gutxira bizi den familia batek jasaten dituen zaratei, dardarei, keari eta zikinkerari buruz:

- Mankomunitateari iradokitzea eskualdeko hiri-garraioko autobus zerbitzuak Iruñeko San Kristobal kaleko 9. zenbakian duen geralekua alda dezala, kexa egin duenaren etxebizitzatik hain gertu egon ez dadin, erabiltzaileentzako irisgarritasunari kalterik egin gabe.

Ez onartuta.

Q24/968

Eskualdeko hiri-garraioko autobus zerbitzuko gidari batek kexa egin duenarekin izandako jokabideari buruz:

- Mankomunitateari gogoraraztea, eskualdeko hiri-garraioko autobus zerbitzuaren titularra denez, erabiltzaileek errespetuzko tratua izateko eskubide berdina dutela eta zerbitzua esleitutako enpresak ere betebehar hori duela, kexan aipatzen den kasuan gidariaren jokabidea ez baitzen egokia izan.

Onartuta.

10.2.30. Turismoa.

Iruñeko Udalari, Kultura, Kirol eta Turismo Departamentuari eta Etxebizitza, Gazteria eta Migrazio Politika Departamentuari

Q24/504

Pisu turistikoek jabekideen erkidegoetan eragiten dituzten eragozpenei buruz:

- Iruñeko Udalari, Kultura, Kirol eta Turismo Departamentuari eta Etxebizitza, Gazteria eta Migrazio Politika Departamentuari iradokitzea, beren arauzko esparruen eta eskumenen baitan alokairu turistikoen egoera azter dezatela eta aldaketak egin beharrik ote dagoen ebalua dezatela, baita alokairu horien ondoriozko arazoak saihesteko neurriak hartu ere.

Onartuta.



10.2.31. Hirigintza.

Lurralde Kohesiorako Departamentuari

Q24/1147

Horma bat eraikitzeari buruzko idatziei ez erantzuteari buruzkoa:

- Departamentuari gomendatzea berariaz eta forman ebatzi dezala kexa egin duenak jarritako salaketa, lurzoru urbanizaezinean egindako horma bat ez dela legezkoa uste baitu.

Onartuta.

Arangurengo Udalari

Q23/1041

Artikulu piroteknikoak saltzeko establezimendu bat ipintzeko obra-lizentzia ukatzeari buruz:

- Udalari gogoraraztea herritarren idazkiei garaiz eta behar bezala erantzuteko legezko betebeharra duela, baita obra-lizentzia eskaerei ere.
- Udalari gomendatzea 2023ko irailaren 7ko eta 2024ko urtarrilaren 23ko ebazpenak hartu aurreko unera jarduketak itzultzeko behar diren neurriak har ditzala eta interesatuak egindako obra-lizentzia eskaria ebatzi dezala Administrazio Publikoen Administrazio Prozedura Erkidearen urriaren 1eko 39/2015 Legearen 35. eta 38. artikuluen arabera eta Lurraldearen Antolamenduari eta Hirigintzari buruzko Foru Legearen testuategina onesten duen uztailaren 26ko 1/2017 Legegintzako Foru Dekretuaren 196. artikuluen arabera.

Onartuta.

Arronizko Udalari

Q24/234

Auzotar batek tximinia batean udal-ikuskaritza egiteko egindako eskaria ukatu izanari buruz, instalazio horrek kexa egin duenaren etxean eragozpenak eragiten dituelako.

- Arronizko Udalari gogoraraztea hirigintza arloko eskumenak erabil ditzala eta



egiazta dezala instalazioak araudia betetzen ote duen eta segurtasun, osasun eta apaindura publikoko baldintzak betetzen ote dituen.

Ez onartuta.

Aiegiko Udalari

Q24/231

Partzela eta etxebizitza batean jasandako kalteei buruz, ondoko partzelatik eta Galar-Viana NA-1110 errepidetik ura sartu zitzaielako:

- Udalari gogoraraztea aurkeztzen zaizkion obra-proiektuak Eraikuntzako Ordenantzan aurreikusitako araudiaren arabera izapidetu behar dituela.

Onartuta.

Kasedako Udalari

Q24/183

Kexa jarri duenak bere partzela itxi ezinari buruz, obren lizentzia emanda eta udal-tasa ordainduta izan arren:

- Udalari gogoraraztea herritarren idazkiei garaiz eta behar bezala erantzuteko legezko betebeharra duela prozedura administratibo baten egoerari buruzko informazioa eskatzen denean ere bai.
- Udalari gomendatzea interesatuak 2023ko azaroaren 20an aurkeztutako idatziari erantzun diezaiola, katastroko informazioaren eguneratzeari buruzko espedientearen izapide-egoerari buruzko informazioa eskatu baitzuen.
- Udalari gomendatzea interesatuari emateko udalaren iritziz aipatutako itxiturak izan behar dituen koordinadak.
- Udalari iradokitzea beharrezko neurriak har ditzala interesatuak makina bereziak sartu ahal izateko etxebizitzaren azpiko ezpondaren mantentze lanak egiteko, tirabiraren xede den horma eraiki aurretik zegoen sarbidetik.
- Udalari iradokitzea neurri zehatzak har ditzala hormaren drainatzea hobetzeko eta pilatzen den hezetasunak interesatuaren argindar kontagailuan eraginik ez izateko.



Ez onartuta.

Galarko Udalari

Q24/1021

Kexa egin duenak bere jabetzako sail bati buruz aurkeztutako idazki bati erantzun ez izanari dagokionez:

- Udalari gogoraraztea informazio publikoa eskatzen dutenei eskariak beste erakunde batera bideratu direla jakinarazteko legezko betebeharra duela, horrelakorik erabakitzen denean.

Onartuta.

Larraungo Udalari

Q24/563

Larraungo Udalak duela hamalau urte baino gehiago egindako lehen okupazioko lizentzia eskaera bati ez erantzuteari buruz:

- Udalari gogoraraztea herritarren idazkiei garaiz eta behar bezala erantzuteko legezko betebeharra duela.
- Udalari gomendatzea 2009ko ekainaren 29an eta 2023ko azaroaren 14an interesatuak aurkeztutako idazkiak ahalik eta lasterren arta ditzala.

Onartuta.

Iruñeko Udalari

Q24/642

Sail batzuk gidatzeko praktikak egiteko erabiltzeko lizentzien eskariak ebazteko atzerapenari buruz:

- Udalari gogoraraztea hirigintzako lizentziak behar den denboran eta moduan ebazteko legezko betebeharra duela, horretarako behar diren neurriak hartuta eta gomendatzea gehiago luzatu gabe ebatzi ditzala kexa egin duenak aurkeztutako eskariak.

Onartuta.



Azkoiengo Udalari

Q23/1139

Kexa egin duenarekin muga egiten duen auzokideak egindako obren proiektu teknikoaren kopia eskariei erantzun ez izana:

- Udalari gogoraraztea informazio publikoa eskuratzeko eskariak garaiz eta legearen arabera ebazteko duen betebeharra.

Onartuta.

Garesko Udalari

Q24/1059

Kexa jarri duenaren etxepeko merkataritzako lokal batzuetan lizentziarik gabe egindako obra batzuei buruz aurkeztutako idatzi batzuei erantzun ez izanari buruz:

- Udalari gogoraraztea lurralde eta hirigintza arloetako salaketak egin dituztenei salatutako ekintzen eta jokabideen inguruan egindako jarduketan berri idatziz jakinarazteko legezko betebeharra duela.

Onartuta.

Eguesibarko Udalari

Q24/671

Kexa jarri duenaren ondoko etxean lizentziarik gabe egindako obra batzuei buruz aurkeztutako idatzi batzuei erantzun ez izanari buruz:

- Udalari gomendatzea idatziz jakinarazi diezazkiola interesatuari jarritako salaketan planteatutako hirigintza-legezkotasuna babesteko eta hautsitako ordena lehengoratzeko jarduketak.
- Udalari gogoraraztea lurralde eta hirigintzako informazioa eskuratzeko eskariak garaiz eta legearen arabera ebazteko duen betebeharra.
- Udalari gomendatzea horretarako legez ezarritako epea igaro denez, interesatuak 2024ko maiatzaren 28an eskatutako lurralde eta hirigintza arloko informazioa eskuratzeari berriazko erantzun arrazoitua eman diezaiola.

Onartuta.



Alesbesko Udalari

Q24/1069

Kexaren egilearen finka mugakideak udal ebazpen bat ez betetzeari buruz aurkeztutako idatziari ez erantzun izanari buruz:

- Udalari gomendatzea 2024ko martxoaren 1ean kexaren egileak aurkeztutako instantzia ebatz dezala, neurri zehatzak hartzeko eskatzen baitzen hirigintzako errekerimendu bat betearazteko, eta kexaren egileari jakinaraz diezaiola ebazpen horretako oinarrietan adierazitako terminoetan.

Onartuta.

10.2.32. Etxebizitza.

Etxebizitzako, Gazteriako eta Migrazio Politiketako Departamentuari

Q21/772

Kexagileak etxebizitza babestu bat eskuratzeko duen premiari dagokionez:

- Departamentuari gomendatzea, eskariari erantzunez, herritarrek etxebizitza eskuratzeko duten eskubidea bermatzeko neurriak har ditzala.

Onartuta.

Q23/547

Alokairu erregimenean dauden babes ofizialeko etxebizitza batzuetako kalteei buruz:

- Departamentuari iradokitzea, errentan hartutako etxebizitzek konpontzeke dauden hainbat kalte dituztenez gero, errentariekin batera etxebizitzak azter ditzan eta, hala badagokio, horiek konpontzeko beharrezko neurriak har ditzan.

Ez onartuta.

Q23/1025

Etxebizitza babestuaren eskatzaileen zentsuko izenematea iraungitzeari buruz:

- Departamentuari iradokitzea etxebizitza Babestuaren Eskatzaileen Zentsuan izena emandako titular bati iraungitzear dela adierazteko neurri zehatzak har ditzala, izenematea berritzeko eskaria egin dezan edo daturen bat aldatu



dezan.

Onartuta.

Q23/1072

Etxebizitza bat eskuratzeko beharrari dagokionez:

- Departamentuari gomendatzea, eskariari erantzunez, herritarrek etxebizitza eskuratzeko duten eskubidea bermatzeko neurriak har ditzala.

Onartuta.

Q23/1073

Ordaindu gabeko errentak konpentsatzeko eskaria atzera bota izanari buruz:

- Departamentuari gomendatzea neurri zehatzak har ditzala ondoriorik gabe uzteko Etxebizitzaren Zuzendari Orokorraren ekainaren 14ko 372/2023 Ebazpena eta aintzat hartzea osorik edo zati batean interesatuaren eskaria, zeinaren bidez abenduaren 22ko 37/2020 Errege Lege-Dekretuko (Etxebizitzaren esparruan eta garraioen arloan kalteberatasun sozial eta ekonomikoko egoerei aurre egiteko premiazko neurriena) bigarren xedapen gehigarrian aurreikusitako konpentsazioa eskatzen den.

Ez onartuta.

Q23/1075

Babestutako etxebizitzaren alokairurako dirulaguntza iraungitzean aurkezturiko gora jotzeko errekurso bati ez erantzutearekin lotuta:

- Departamentuari gogoraraztea behartuta dagoela herritarrek aurkezten dizkioten gora jotzeko errekursoak garaiz eta behar bezala erantzutera.
- Departamentuari gomendatzea 2023ko uztailaren 11n aurkezturiko gora jotzeko errekursoa ahalik eta lasterren arta dezala.

Onartuta.

Q24/8

Babestutako etxebizitza erosteko kontratua sinatzeko baimena ukatzeari dagokionez:



- Departamentuari iradokitzea beharrezko neurriak har ditzala ondoriorik gabe uzteko Etxebizitzako, Gazteriako eta Migrazio Politiketako kontseilariaren abenduaren 15eko 151E/2023 Foru Agindua, eta liskarraren xede den etxebizitza babestua esleitzeko prozeduran egiaztatutzat har dezala irizpidea, horren arabera eman baitzitzaizkien kexagileei 12 puntu etxebizitza Babestuaren Eskatzaileen Zentsuan izena eman zutenean.

Ez onartuta.

AO24/17

Etxebizitzak alokairuen poltsan sartzeko eskatutako baldintzei buruz:

- Departamentuari iradokitzea aztertu eta malgutu ditzala etxebizitzak alokairuen poltsan sartzeko baldintzak, prezio egokiak alokatzeko eskariari aurre egiteko etxebizitza gehiago izateko.

Onartuta.

Q24/96

Etxebizitza Babestuaren Eskatzaileen Zentsuan izena eman zeneko datuak eguneratzeko aurrez aurreko hitzordu bat lortu ezinari eta etxebizitza bat behar izanari buruz:

- Departamentuari gomendatzea neurri zehatzak har ditzala aurrez aurreko arreta izateko eskari guztiak artatzeko Nasuvinsa enpresa publikoaren bulegoetan.
- Departamentuari gomendatzea, eskariari erantzunez, herritarrek etxebizitza eskuratzeko duten eskubidea bermatzeko neurriak har ditzala.

Onartuta.

Q24/139

Kexa-egileak babestuko etxebizitza eskuratzeko duen beharrari dagokionez etxegabetu egin behar dutelako:

- Departamentuari gomendatzea, eskariari erantzunez, herritarrek etxebizitza eskuratzeko duten eskubidea bermatzeko neurriak har ditzala.

Onartuta.



Q24/213

Emanzipa laguntza ordaintzeko eskaeran erantzunik ez izateari buruzkoa:

- Departamentuari gogoraztea behartuta dagoela herritarrek aurkeztu dizkieten gora jotzeko errekursoak eta idatziak garaiz eta behar bezala erantzutera.
- Departamentuari gomendatzea inguruabarrak kontuan izanda kontuan izan dezala interesatuaren gora jotzeko errekursoa eta ondorioz, ordain diezaiola 2023ko ekaineko Emanzipa laguntzaren zenbatekoa.

Ez onartuta.

Q24/219

Etxebizitza bat zaharberritzeko dirulaguntzaren kopuru osoa ez ordaindu izanari buruz:

- Departamentuari gogoraztea gora jotzeko errekursoak garaiz eta legearen arabera erantzuteko duen betebeharra.
- Departamentuari gomendatzea ahalik eta lasterren ebatz dezala interesatuaren amak 2023ko urriaren 18an aurkeztutako gora jotzeko errekursoa, higiezin bat zaharberritzeko obrak egiteko emandako dirulaguntzaren 100 50 baino ez zitzaiola ordainduko erabaki zelako.
- Departamentuari iradokitzea interesatuari edo amari eman diezaiola zaharberritzeko obren xede den higiezinaren erregistroko titulartasun aldaketa frogatzeko aukera, eta frogatzen bada, ordain diezaiola espedientearen sustatzaileari (2023ko urtarrilaren 20an zendua) dagokion dirulaguntzaren zatia.

Ez onartuta.

Q24/274

Etxebizitza babestu bat eskuratzeko beharrari buruzkoa:

- Departamentuari gomendatzea, eskariari erantzunez, herritarrek etxebizitza eskuratzeko duten eskubidea bermatzeko neurriak har ditzala.

Onartuta.



Q24/302

David laguntzako epeen zurruntasunari buruz eta errentaren ordainketako bankuko ziurtagiriak hilero telematikoki aurkezteko beharrari buruz:

- Departamentuari iradokitzea etxebizitza alokatzeagatiko kenkariak aldeztu aurretik (David programa) ordaintzeko eskaera egiteko prozedura alda dezala, alokairuaren ordainagiriak aurkezteko epea luza dadin.
- Departamentuari gomendatzea etxebizitza alokatzeagatiko kenkari aurreratuetan (David programa) alokairuaren hileko ordainketa egiaztatzen duten banku-egiaztatagiriak modu tradizionalen zein elektronikoen aurkeztu ahal izatea.

Ez onartuta.

Q24/333

Etxebizitza babestu bat eskuratzeko beharrari buruzkoa:

- Departamentuari gomendatzea, eskariari erantzunez, herritarrek etxebizitza eskuratzeko duten eskubidea bermatzeko neurriak har ditzala.

Onartuta.

Q24/358

Nasuvinsan aurrez aurreko hitzordua lortzeko ezintasunari buruz:

- Departamentuari gomendatzea neurri zehatzak har ditzala aurrez aurreko arreta izateko eskari guztiak artatzeko Nasuvinsa enpresa publikoaren bulegoetan.

Onartuta.

Q24/399

Etxebizitza bat eskuratzeko beharrari dagokionez:

- Departamentuari gomendatzea, eskariari erantzunez, herritarrek etxebizitza eskuratzeko duten eskubidea bermatzeko neurriak har ditzala.

Onartuta.



Q24/423

DAVID laguntzaren hileko bat ordaintzeari uko egiteari buruz, alokairua ordaindu izanaren ziurtagiria epean aurkeztu ez zelako:

- Departamentuari iradokitzea, interesatuak alokairua ordaindu izanaren ziurtagiria aurkeztu ondoren DAVID laguntzan ukatutako hileko ordain diezaiola, osasun arloko prestazio baten ordainagiria aurkeztu baitzuen nahi gabe.

Ez onartuta.

Q24/438

Etxebizitza Babestuaren Eskatzaileen Zentsuan izena emanda urteak eraman arren babestutako etxebizitza bat eskuratu izanari buruz:

- Departamentuari gomendatzea, eskariari erantzunez, herritarrek etxebizitza eskuratzeko duten eskubidea bermatzeko neurriak har ditzala.

Onartuta.

Q24/451

Kexa egin duenaren familiarentzat etxebizitza egoki bat eskuratzeko beharrari dagokionez:

- Departamentuari gomendatzea, eskariari erantzunez, herritarrek etxebizitza eskuratzeko duten eskubidea bermatzeko neurriak har ditzala.

Onartuta.

Q24/513

Kexa egin duenaren familiarentzat etxebizitza egoki bat eskuratzeko beharrari dagokionez:

- Departamentuari gomendatzea, eskariari erantzunez, herritarrek etxebizitza eskuratzeko duten eskubidea bermatzeko neurriak har ditzala.

Onartuta.

Q24/580

Kexaren egileak etxebizitza bat behar izateari buruz, egungo logela utzi beharra duelako:



- Departamentuari gomendatzea, eskariari erantzunez, herritarrek etxebizitza eskuratzeko duten eskubidea bermatzeko neurriak har ditzala.

Onartuta.

Q24/586

Kexaren egileak babestutako etxebizitza bat behar izateari buruz, egun bizi dena utzi beharra duelako eta merkatuan den bat eskuratzeko baliabide ekonomikorik ez duelako:

- Departamentuari gomendatzea, eskariari erantzunez, herritarrek etxebizitza eskuratzeko duten eskubidea bermatzeko neurriak har ditzala.

Onartuta.

Q24/625

Kexagileak etxebizitza babestu bat eskuratzeko duen premiari dagokionez:

- Departamentuari gomendatzea, eskariari erantzunez, herritarrek etxebizitza eskuratzeko duten eskubidea bermatzeko neurriak har ditzala.

Onartuta.

Q24/626

Kexa egin duenak babestutako etxebizitza eskuratzeko duen beharrari dagokionez:

- Departamentuari gomendatzea, eskariari erantzunez, herritarrek etxebizitza eskuratzeko duten eskubidea bermatzeko neurriak har ditzala.

Onartuta.

Q24/677

Kexa-egileak etxebizitza eskuratzeko duen beharrari dagokionez:

- Departamentuari gomendatzea, eskariari erantzunez, herritarrek etxebizitza eskuratzeko duten eskubidea bermatzeko neurriak har ditzala.

Onartuta.

Q24/764

Ordaindu gabeko errentak konpentsatzeko eskaria ukatu izanaren aurka jarritako gora



jotzeko errekurso bat ebatzi ez izanari dagokionez:

- Departamentuari gogoraztea gora jotzeko errekursoak garaiz eta legearen arabera erantzuteko duen betebeharra.

Onartuta.

Q24/765

DAVID laguntzaren hileroko bat ordaintzea ez onartzeari buruzkoa:

- Departamentuari iradokitzea, interesatuak alokairua ordaindu izanaren ziurtagiria aurkeztu ondoren DAVID laguntzan ukatutako hileko ordain diezaiola, dagokion aplikazioan alokairuaren ordainagiria behar bezala aurkeztu zuela erregistratu ez zuelako ordaindu gabe utzi baitzioten.

Ez onartuta.

Q24/804

Kexaren egileak etxebizitza duin bat behar izateari buruz, egun beste hamar lagunekin batera bizi baita:

- Departamentuari gomendatzea, eskariari erantzunez, herritarrek etxebizitza eskuratzeko duten eskubidea bermatzeko neurriak har ditzala.

Onartuta.

Q24/813

Kexa egin duenak etxebizitza eskuratzeko duen beharrari dagokionez etxegabetu egin behar dutelako:

- Departamentuari gomendatzea, eskariari erantzunez, herritarrek etxebizitza eskuratzeko duten eskubidea bermatzeko neurriak har ditzala.

Onartuta.

Q24/826

Emanzipa laguntzari buruzko arazo batzuk konpontzeko Departamentuarekin harremanetan jartzeko zailtasunei buruz.

- Departamentuari gomendatzea Emanzipa eta David laguntzekin lotutako



kontsultak atzerapenik gabe artatutako direla bermatzeko neurriak har ditzala urteko edozein sasotán aurkeztu arren.

Onartuta.

Q24/1074

Etxebizitza babestuen eskatzaileen zentsuan izena emateko eskari bati ez erantzuteari buruz:

- Departamentuari gogoraztea herritarren idazkiak garaiz eta legearen arabera erantzuteko duen betebeharra.
- Departamentuari gomendatzea 2024ko martxoaren 6an interesatuak aurkeztutako idazkiak ahalik eta lasterren arta ditzala.

Onartuta.

Q24/1078

Kexa jarri duenak Etxebizitza Babestuaren Eskatzaileen Zentsuko izenematean duen informazioa eguneratzeko Nasuvinsarekin hitzordu bat lortzeko zailtasunei buruz:

- Departamentuari iradokitzea beharrezko neurriak har ditzala herritarrei aurrez aurreko arreta eskaintzeko Nasuvinsaren bulegoetan.

Onartuta.

Q24/1257

Kexagileak etxebizitza bat eskuratzeko duen premiari dagokionez:

- Departamentuari gomendatzea, eskariari erantzunez, herritarrek etxebizitza eskuratzeko duten eskubidea bermatzeko neurriak har ditzala.

Onartuta.

Etxebizitzako, Gazteriako eta Migrazio Politiken Departamentuari eta Iruñeko Udalari.

Q24/134

Kexa egin duenak etxebizitza eskuratzeko duen beharrari buruz berehala etxegabetu egin behar dutelako:



- Departamentuari eta udalari gomendatu zaie, dagoen eskariari erantzunez, herritarrek etxebizitza eskuratzeko duten eskubidea bermatzeko neurriak har ditzatela.

Onartuta.

Q24/184

Etxebizitza babestu bat eskuratzeko beharrari buruzkoa:

- Departamentuari eta udalari gomendatu zaie, dagoen eskariari erantzunez, herritarrek etxebizitza eskuratzeko duten eskubidea bermatzeko neurriak har ditzatela.

Onartuta.

Q24/242

Etxebizitza babestu bat eskuratzeko beharrari buruzkoa:

- Departamentuari eta udalari gomendatu zaie, dagoen eskariari erantzunez, herritarrek etxebizitza eskuratzeko duten eskubidea bermatzeko neurriak har ditzatela.

Onartua.

Q24/263

Etxebizitza babestu bat eskuratzeko beharrari buruzkoa:

- Departamentuari eta udalari gomendatu zaie, dagoen eskariari erantzunez, herritarrek etxebizitza eskuratzeko duten eskubidea bermatzeko neurriak har ditzatela.

Onartuta.

Q24/264

Etxebizitza babestu bat eskuratzeko beharrari buruzkoa:

- Departamentuari eta udalari gomendatu zaie, dagoen eskariari erantzunez, herritarrek etxebizitza eskuratzeko duten eskubidea bermatzeko neurriak har ditzatela.



Onartuta.

Q24/670

Etxegabetu egin behar dituztelako kexagileak eta haren hiru seme adingabeek etxebizitza babestu bat eskuratzeko duten beharrari eta Nasuvinsan aurrez aurreko hitzordu bat lortzeko ezintasunari buruz:

- Departamentuari gomendatzea neurri zehatzak har ditzala aurrez aurreko arreta izateko eskari guztiak artatzeko Nasuvinsa enpresa publikoaren bulegoetan.
- Departamentuari eta udalari gomendatu zaie, dagoen eskariari erantzunez, herritarrek etxebizitza eskuratzeko duten eskubidea bermatzeko neurriak har ditzatela.

Onartuta.

Q24/732

Gaur egun bizi diren eraikinetik alde egin behar dutelako kexagileak eta haren alaba adingabeak etxebizitza bat eskuratzeko duten beharrari dagokionez:

- Departamentuari eta udalari gomendatu zaie, dagoen eskariari erantzunez, herritarrek etxebizitza eskuratzeko duten eskubidea bermatzeko neurriak har ditzatela.

Onartuta.

Iruñeko Udalari

Q24/912

Kexaren egilea eta Udala jabekide diren eraikin baten egoerari buruz:

- Udalari gomendatzea, kexan aipatzen den eraikina ahurri egoeran dagoela salatu denez, egin edo susta dezala berariazko balorazio teknikoa, behar izanez gero dagokion aitortza egiteko eta ondoriozko neurriak hartzeko, pertsona guztien segurtasuna bermatze aldera.

Onartuta.



Q24/1092

Kexagileak etxebizitza bat eskuratzeko duen premiari dagokionez:

- Udalari iradokitzea kexa egin duenaren familia unitatearen behar-egoera, %73ko ezgaitasuna duen adingabe bat baitago, eta salbuespenezko txosten bat egin ote daitekeen baloratzea, premiazko etxebizitza eskatzaileen erregistroan sartu ahal izateko.

Onartuta.

10.3. IRADOKIZUN NORMATIBOAK.

10.3.1. Enplegu publikoko lanpostu batera sartzea.

Barneko, Funtzio Publikoko eta Justiziako Departamentuari

Q24/418SN

Nafarroako Foru Komunitateko Administrazioan sistema informatikoekin zerikusia duten postuetan sartzeko baldintzei buruz:

- Departamentuari iradokitzea Nafarroako Administrazio Publikoen Zerbitzuko Langileriaren Estatutuaren Testu Birbildua onesten duen abuztuaren 30eko 251/1993 Foru Dekretu Legegilearen esparruan azter dezala interesatuaren proposamena, hau da, beste postu batzuetan gertatzen den bezala, informatikarekin zerikusia duten postuetarako informatikaren alorreko berariazko titulu akademiko ofizialen bat behar izatea.

Ez onartuta.

10.3.2. Gizarte-ongizatea.

Eskubide Sozialetako, Ekonomia Sozialeko eta Enpleguko Departamentuari

Q23/1064SN eta Q23/1131SN

Aparkatzeko txartela berritzeko eskatu zen desgaitasun balorazioan egondako atzerapenari buruz:

- Departamentuari gomendatzea desgaitasuna aitortzeko eskarien balorazioan dagoen gehiegizko atzerapena konpontzeko neurriak har ditzala, aparkatzeko txartelak eskuratzeko eragina baitu, besteak beste.



- Departamentuari iradokitzea, balorazioan egondako atzerapena kontuan izanda, aparkatzeko txartelak eskuratzeko araudian aldaketa puntual bat susta dezala, indarrean sartu aurretik aitortuta zutenek aldi baterako erabiltzen jarraitu ahal dezaten, interesatuek aurkeztutako eskari berriak ebazten ez diren bitartean.

Ez onartuta.

Lehendakaritza eta Berdintasun Departamentuari

Q24/575SN

Nafarroan bizi den italiar herritartasuneko pertsona baten sexu-zuzenketa osasun txartelean islatu ez izanari buruz, ezta Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuaren datu baseetan ere:

- Departamentuari iradokitzea LGTBI+ pertsonen berdintasun sozialari buruzko ekainaren 19ko 8/2017 Foru Legearen Lehenengo Azken Xedapena betetzeko neurri zehatzak har ditzala eta, bereziki, 44.3 artikuluan aurreikusitako aukerari buruzkoa.

Onartuta.

10.3.3. Hezkuntza.

Hezkuntza Departamentuari

Q24/306SN, Q24/307SN eta Q24/316SN

Ikastetxeetan lanaldi-erregimena aldatzeko eskatzen den gehiengoari buruz:

- Hezkuntza Kontseilariak azaroaren 9an emandako 106/2023 Foru Agindua (Nafarroako Foru Komunitateko lurralde eremuan Haur Hezkuntzako bigarren zikloko, Lehen Hezkuntzako eta Hezkuntza Bereziko ikasketak ematen dituzten ikastetxeetako eskolaldi motak erregulatzekoa) alda dadila gomendatzea familiei eta legezko ordezkariari kontsulta egiteari dagokionez eta ondorioz: a) eskolaldiko aukera guztiak, indarrean dagoena barne, eztabaidatu eta bozkatu ahal izango dira, ahalik eta parte-hartze handiena bultzatzeko eta haien iritzia hobeto jasotzeko; b) bozketa horren emaitzak ez du prozedura amaitzea ekarriko, eta, beraz, boto-emaeleen erroldaren 3/5 aldeko botoak izatearen eskaria kenduko da jarraitu ahal izateko.



Ez onartuta.

Q24/558SN

Kexa jarri duenaren alabari Batxilergoan ohorezko matrikula ez emateari buruz eta gai horri buruz aurkeztutako idatziei garaiz eta behar bezala ez erantzun izanari buruz:

- Departamentuari gogoraztea herritarrek aurkeztutako idatziak garaiz eta behar bezala ebatzi behar dituela.
- Departamentuari iradokitzea alda dezala Nafarroako Foru Komunitatean Batxilergoan diharduten ikasleak ebaluatu, mailaz igo eta haiei tituluak emateko era arautzen duen maiatzaren 10eko 45/2023 Foru Agindua, Hezkuntzako kontseilariak emana, eta behar bezala egiaztatutako gaixotasun larrien kasuetan Batxilergoko bigarren maila urte akademiko bakarrean egin beharra salbuetsi dadila ohorezko matrikula emateko.

Ez onartuta.

Q24/738SN

Nafarroan musikako oinarritzko ikasketak ezarri gabe egoteari buruz:

- Departamentuari iradokitzea balora dezala Hezkuntzako Lege Organikoaren 48.1 artikulua, musikako oinarritzko ikasketen ezaugarriei eta antolakuntzari buruzkoa, eta dagokionean, balora dezala ikasketa horiek ezartzea Nafarroako musika-ikasleek oinarritzko prestakuntza arautu hori eskura izan dezaten.

Erantzunaren zain.

Q24/970SN

Lanbide Heziketako goi-mailako graduari sartzeko genero-indarkeriaren biktimenezko plazarik erreserbatuta ez egoteari buruz:

- Departamentuari iradokitzea Lanbide Heziketako goi-mailako graduari sartzeko genero-indarkeriaren biktimenezko plazarik erreserbatuta izan ditzala.

Ez onartuta.

Unibertsitateko, Berrikuntzako eta Eraldaketa Digitaleko Departamentuari

Q24/1024SN



Nafarroako Unibertsitate Publikoak interesatuari Irakasle ikasketen bigarren mailako matrikulan hobari bat ezartzeari uko egin izanari buruz, matrikula eskatu ondoren bihurtu baitzen guraso bakarreko familia, ama hil zelako.

- Departamentuari iradokitzea datorren ikasturteari begira Nafarroako Unibertsitate Publikoko prezio publikoen araudian guraso bakarreko familientzako edo antzekoentzako aurreikusitako hobariak eskatzerakoan izaera hori egiaztatzeko aukera matrikula eskatzen den unetik harago eskaintzea, gutxienez ikasturtea hasi arte, familia horiei babes handiagoa emateko.

Erantzunaren zain.

10.3.4. Funtzio publikoa.

Hezkuntza Departamentuari

Q24/113SN eta Q24/149SN

Kexa egin duena eta emaztea oposaketetako epaimahai baterako deitu dituztenez, horrek familia-kontziliazioan sortu dituen arazoei buruz:

- Departamentuari iradokitzea, hemendik aurrerako hautaketa-prozesuetako araudian aukera egon dadila hautatutako organoetako kideek lekapena izateko, hautaketa hori eta adingabeen, desgaituen edo mendekoen zaintza bateraezinak direnean.

Onartuta.

Q24/154SN

Lanbide Heziketa Bereziko Bigarren Hezkuntzako Pedagogia Terapeutikoko irakasleei DBHko maisuen irakaskuntzako berariazko osagarria ez aplikatzeari buruz:

- Departamentuari iradokitzea beharrezko neurriak har ditzala Nafarroako administrazio publikoen zerbitzuko langileentzako neurriei buruzko abenduaren 3ko 16/2004 Foru Legeko 9.2 artikuluan aurreikusitako osagarria oinarritzko mailako prestakuntza-zikloetan aldi baterako edo behin betiko atxikitako irakasleei ere ezartzeko, Oinarritzko Hezkuntzako kide direlako Derrigorrezko Bigarren Hezkuntza bezala.

Ez onartuta.



Barneko, Funtzio Publikoko eta Justiziako Departamentuari

Q24/618SN eta Q24/669SN

Kexa jarri dutenei erretiroa aitortu eta ondorioz Nafarroako Foru Komunitateko Administrazioaren zerbitzura jarraitu ezinari buruz, Gizarte Segurantzako araudiaren arabera oraindik erretiratu ahal izateko adina izan ez arren.

- Departamentuari iradokitzea Gizarte Segurantzako Erregimen Orokorrean afiliatutako funtzionarioen derrigortutako erretiro-adina aldatzea susta dezala, dagokien kotizaziopeko pentsioa eskuratzeko aukerarekin koordinatu dadin.

Ez onartuta.

Osasun Departamentuari.

Q24/729SN

Osasun Departamentuko eta erakunde autonomiaduneko Gizarte Laneko langileei lanbide-karrera ez aitortzeari buruz:

- Osasun Departamentuari iradokitzea arau bat landu eta susta dezala Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuko gizarte langileei lanbide-karrera aitortzeko, gainerako langileen kasuan aurreikusten diren baldintzen antzekoetan.

Ez onartuta.

10.3.5. Ogasuna.

Ekonomia eta Ogasun Departamentuari

Q23/1169SN eta P24/2SN

Pertsona fisikoen errentaren gaineko zergari buruzko Foru Legeak aurreikusten duen gizarte aurreikuspeneko mutualitateei ezarriko zaien araubide iragankorrari buruz:

- Departamentuari iradokitzea legegintza-aldaketa bultza dezala, Pertsona Fisikoen Errentaren gaineko Zergari buruzko Foru Legearen bigarren xedapen iragankorraren laugarren atalean jasotzen den Gizarte Segurantzako pentsioen bazterketa eraginik gabe uzteko, 2019ko abenduaren 23ko 29/2019 Foru Legeak txertaturiko “gizarte-aurreikuspeneko mutualitateei aplikatu beharreko araubide iragankorraz” denaz bezainbatean, Nafarroan zergak ordaintzen



dituzten pentsiodunek Estatu osoan ematen zaien tratu bera jaso dezaten alderdi horri dagokionez, baita 2020ko ekitaldian eta hurrengo ekitaldi fiskaletan ere.

Ez onartuta.

Jurramendiko Mankomunitateari

Q24/703SN

Hiri-hondakinak biltzeko zerbitzuan ofizioz alta emateari eta sortutako aurreko tasak ordaintzeko errekerimenduari dagokienez:

- Mankomunitateari iradokitzea alda dezala hondakinak bildu, tratatu, aprobatxatu edo ezabatzeagatiko tasak arautzen dituen Ordenantza eta zerbitzu horrekin lotuta ematen diren gainerako jarduerak, higiezinaren unitate berean Jarduera Ekonomikoen gaineko Zergaren mendeko jarduera bat bizi eta garatzen duten pertsonen tasa bikoitz bati aurre egin behar ez izateko: bizilekuari dagokiona eta jarduera profesionalaren ondoriozkoa.

Ez onartuta.

10.3.6. Osasuna.

Osasun Departamentuari

Q23/837SN

Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuko pazienteak Nafarroako Foru Komunitatetik kanpoko zentroetara bideratzen direnean osasun-laguntza jasotzera joan-etorrien, ostatuaren eta mantenuaren gastuetarako ematen zaizkien laguntzei buruz:

- Departamentuari iradokitzea pazienteek osasun laguntza Nafarroatik kanpo jasotzeko egin beharreko gastuei dagozkien laguntzen zenbatekoak eguneratu ditzala, kontuan hartuta azken urteotan prezioak igo direla, eta araudi erregulatzailea alda dezala, beharrezkoa izanez gero.

Ez onartuta.

Q24/546SN

Kexa egin duenak Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuan emankortasun-tratamendurik eskuratu ezinari buruz:



- Departamentuari iradokitzea, jaiotza-tasa sustatze aldera, Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuan laguntza bidezko ugalketarako tratamenduak jasotzeko seme-alaba bat izatea arrazoi eragozlea izan ez dadin beharrezko neurriak har ditzala.

Ez onartuta.

10.3.7. Etxebizitza.

Etxebizitzako, Gazteriako eta Migrazio Politiketako Departamentuari

Q23/480SN

Etxebizitza babestua alokatzeko dirulaguntza mendekotasunerako laguntzatik eta laguntza-produktuak erosteko zenbateko ekonomikoetatik salbuetsitako errenta gisa kalifikatzeak duen eraginari dagokionez:

- Departamentuari iradokitzea, bere izaera finalista eta helburu espezifikoak kontuan hartuta, behar diren neurriak sustatu eta bizkor har ditzala, etxebizitza babestuen errentariei emandako dirulaguntza aitortzeko eta kuantifikatzeko kontuan hartutako familia-unitatearen diru-sarrera haztatuak kalkulatzeko, ez daitezen sartu interesdunak mendekotasunaren arloan eta autonomia pertsonala sustatzeari lotuta eskatu eta jaso dituen laguntzen antzeko zenbatekoak.

Onartuta.

Q23/875SN

%75eko desgaitasun-maila duen seme adinduna kexa jarri duenaren familia-unitatetik salbuetsi izanari buruz, babestutako etxebizitza baterako sarbidea izateko:

- Departamentuari iradokitzea 10/2010 Foru Legea Desgaitasuna duten pertsonen eskubideei buruzko 2006ko abenduaren 13ko Konbentziora egokitze aldera neurri zehatzak har ditzala kuradoretzan dauden seme-alaba adindunak familia unitateko kideztat har daitezen.

Ez onartuta.

Q23/1180SN

Babestutako etxebizitza erosteko kontratua sinatzeko baimena ukatzeari dagokionez:



- Departamentuari iradokitzea beharrezko neurriak har ditzala, zenbait pertsonak izenpetutako etxebizitza-eskaeren kasuan, Nafarroako Etxebizitza Eskubideari buruzko maiatzaren 10eko 10/2010 Foru Legearen 24.3 artikuluan aurreikusitako aurrezki-kontu, kontu korrante, gordailu edo finantza-produktu baten titulartasuna zenbatzeko, kontuetako bat ez ezik, eskatzaileek eskaeran baliarazten dituzten aurrezki-kontu, kontu korrante, gordailu edo antzeko finantza-produktu guztiak ere konta daitezen.

Ez onartuta.

Q24/176SN

Babestutako etxebizitzak esleitzeko prozedura bati buruz:

- Departamentuari iradokitzea babestutako etxebizitzak esleitzeko prozesuetan baloratutako lehentasun-irizpideen kontrola etxebizitzaren behin betiko esleipena edo banaketa edo hautaketa baino lehen egiteko arauzko neurriak hartzea edo bultzatzea balora dezala.
- Departamentuari iradokitzea etxebizitzaren banaketa-, hautaketa- edo esleipen-prozesua zehatzago arautzea susta dezala, alor honetan erakunde sustatzaileen esku hartzea baldin badago tasatuta egon dadin eta aurrez zehaztuta etor dadin eta arautik ondoriozta dadin azkeneko esleipenaren edo lehentasunaren emaitza.

Ez onartuta.

Q24/247SN eta Q24/248SN

Babestutako etxebizitzetako garajeen metro koadroko prezioari buruz eta etxebizitzekin batera erosteko betebeharrari buruz:

- Departamentuari iradokitzea legegintza-aldaketa bultzatzea, babestutako etxebizitzaren esleipendunak eranskinak nahitaez erosi beharrik ez izateko etxebizitzarekin batera eta ondasun batzuen eta besteen gehieneko salmenta-prezioak ezar ditzala, etxebizitza behar duenaren eskubidea hobeto bete dadin.

Ez onartuta.

Q24/847SN

Nasuvinsak kudeatzen dituen etxebizitzaren landa-eremuko alokairuko prezioei buruz:



- Departamentuari iradokitzea, “Vivienda Pública Rural–Landa Etxebizitza Publikoa Plataformak” aurkeztutako kexa dela eta, legeintza-aldaketa susta dezala babestutako etxebizitzaren alokairu-prezioek neurri handiagoan bereiz ditzaten Nafarroako eremu batzuk eta besteak, bakoitzaren merkatu-errealitatearen arabera, eta, bereziki, despoblazioa pairatzen duten landa-eremuetan etxebizitza eskuratzeko aukera sustatzeko irizpideekin.

Ez onartuta.

Q24/971SN

Interesatua bizi deneko babes ofizialeko etxebizitza errentan hartzeko diru-laguntza txikitzeari buruz:

- Departamentuari iradokitzea etxebizitza babestuen errentariei emandako dirulaguntza aitortzeko eta kuantifikatzeko kontuan hartutako familia-unitatearen diru-sarrera haztatuak kalkulatzeko, familia-unitate horretako kide batzuei emandako ikasketa-beka edo -laguntzei dagozkien zenbatekoak ez sartzeko beharrezko neurriak sustatu eta har ditzala, horiek hezkuntzarako eta berdintasunerako eskubideak bermatzearekin lotuta daudelako.
- Departamentuari gomendatzea, kasu honetan beka jaso duena 20 urteko alaba denez, eta legez familia unitateko kideztat hartzen ez denez, sarrera horiek salbuetsi daitezela babes ofizialeko etxebizitza errentan hartzeko diru-laguntza kalkulatzeko.

Ez onartuta.

10.4. ADMINISTRAZIO PUBLIKOEK EBAZPENAK NORAINO ONARTU DITUZTEN.

10.4.1. Onartutako eta ez onartutako ebazpenak, administrazioa.

Hurrengo taulan, Nafarroako Arartekoak emandako ebazpenen hartzaile den administrazio publiko bakoitzak zer onarpen-ehuneko duen jakinarazi da, erakundean izapidetzen diren espediente-motei dagokienez: kexak, ofiziozko jarduketak eta hobetzeko proposamenak.

Onarpen-maila hori kalkulatzeko, kontuan hartu dira bai 2024an emandako ebazpenak, bai 2023ko abenduaren 31n erantzunaren zain geratu ziren aurreko urteetakoak, bai 2024an berriro ireki direnak eta ebazpena izan dutenak.



Onarpen-ehunekoa honela kalkulatzen da: onartutako ebazpenen kopurua zati onartutako eta ez onartutako ebazpenen kopuru osoa. Beraz, txosten hau idazten amaitu den unean erantzuteke dauden ebazpenak ez dira kontuan hartu onarpenaren graduaren kalkuluan.

Administrazioa	Ebazpenen kopurua	Onartuta	Ez onartuak	Onartuen ehunekoa
Landa Garapeneko eta Ingurumeneko Departamentua	13	13	0	% 100,00
Burlatako Udala	6	6	0	% 100,00
Eguesibarko Udala	6	6	0	% 100,00
Noaingo Udala (Elortzibar)	4	4	0	% 100,00
Corellako Udala	3	3	0	% 100,00
Memoria eta Bizikidetzako, Kanpo Ekintzako eta Euskarako Departamentua	2	2	0	% 100,00
Arangurengo Udala	2	2	0	% 100,00
Berriozarko Udala	2	2	0	% 100,00
Castejónko Udala	2	2	0	% 100,00
Etxarri Aranazko Udala	2	2	0	% 100,00
Zangozako Udala	2	2	0	% 100,00
Ollarango Udala	2	2	0	% 100,00
Mairagako Mankomunitatea	2	2	0	% 100,00
Lehendakaritzako eta Berdintasuneko Departamentua	1	1	0	% 100,00
Adiosko Udala	1	1	0	% 100,00
Altsasuko Udala	1	1	0	% 100,00
Ameskoabarrengo Udala	1	1	0	% 100,00
Anueko Udala	1	1	0	% 100,00
Agoizko Udala	1	1	0	% 100,00
Aiegiko Udala	1	1	0	% 100,00
Cascanteko Udala	1	1	0	% 100,00
Donamariako Udala	1	1	0	% 100,00
Lizarrako Udala	1	1	0	% 100,00
Fustiñanako Udala	1	1	0	% 100,00
Galarko Udala	1	1	0	% 100,00
Irurtzungo Udala	1	1	0	% 100,00
Lapoblaciongo Udala	1	1	0	% 100,00
Larraungo Udala	1	1	0	% 100,00
Martzillako Udala	1	1	0	% 100,00



Administrazioa	Ebazpenen kopurua	Onartuta	Ez onartuak	Onartuen ehunekoa
Mendabiako Udala	1	1	0	% 100,00
Orkoiengo Udala	1	1	0	% 100,00
Azkoiengo Udala	1	1	0	% 100,00
Piedramillerako Udala	1	1	0	% 100,00
Garesko Udala	1	1	0	% 100,00
Ribaforadako Udala	1	1	0	% 100,00
Erromantzatuko Udala	1	1	0	% 100,00
Santakarako Udala	1	1	0	% 100,00
Urdiaingo Udala	1	1	0	% 100,00
Deierriko Udala	1	1	0	% 100,00
Alesbesko Udala	1	1	0	% 100,00
Villatuertako Udala	1	1	0	% 100,00
Esako Udala	1	1	0	% 100,00
Larraitzarko Kontzejua	1	1	0	% 100,00
Erriberako Mankomunitatea	1	1	0	% 100,00
Izarbeibarko Administrazio Zerbitzuen Mankomunitatea	1	1	0	% 100,00
Zangozako Eskualdeko Zerbitzuen Mankomunitatea	1	1	0	% 100,00
Nafarroako Erdialdeko Kirol eta Gizarte eta Kultura Zerbitzuen Mankomunitatea	1	1	0	% 100,00
San Adrián, Azagra, Andosilla eta Carcarko Gizarte Zerbitzuen Mankomunitatea	1	1	0	% 100,00
Nafarroako Saskibaloi Federazioa	1	1	0	% 100,00
Nafarroako Unibertsitate Publikoa	1	1	0	% 100,00
Tuterako Udala	8	7	1	% 87,50
Iruñeko Udala	49	39	10	% 79,59
Lurralde Kohesiorako Departamentua	9	7	2	% 77,78
Etxebizitzako, Gazteriako eta Migrazio Politiketako Departamentua	55	39	16	% 70,91
Barneko, Funtzio Publikoko eta Justiziako Departamentua	34	24	10	% 70,59
Iruñeko Eskualdeko Mankomunitatea	6	4	2	% 66,67
Zizur Nagusiko Udala	3	2	1	% 66,67
Jurramendiko Mankomunitatea	3	2	1	% 66,67
Osasun Departamentua	71	46	25	% 64,79
Kultura, Kirol eta Turismo Departamentua	5	3	2	% 60,00



Administrazioa	Ebazpenen kopurua	Onartuta	Ez onartuak	Onartuen ehunekoa
Hezkuntza Departamentua	74	37	37	% 50,00
Arronizko Udala	2	1	1	% 50,00
Kasedako Udala	2	1	1	% 50,00
Uharteko Udala	2	1	1	% 50,00
Tafallako Udala	2	1	1	% 50,00
Atarrabiako Udala	2	1	1	% 50,00
Eskubide Sozietako, Ekonomia Sozialeko eta Enplegu Departamentua	70	34	36	% 48,57
Barañaingo Udala	6	2	4	% 33,33
Ekonomia eta Ogasun Departamentua	12	2	10	% 16,67
Buñuelgo Udala	1	0	1	% 0,00
Esteribarko Udala	1	0	1	% 0,00
Falcesko Udala	1	0	1	% 0,00
Monteagudoko Udala	1	0	1	% 0,00
Murchanteko Udala	1	0	1	% 0,00
Erriberriko Udala	1	0	1	% 0,00
Nafarroako Goi Erriberako Hiri Hondakin Solidoen Kudeaketarako Mankomunitatea	1	0	1	% 0,00
Unibertsitateko, Berrikuntzako eta Eraldaketa Digitaleko Batzordea	1	0	1	% 0,00
Guztira	508	338	170	% 66,54

Hau da ebazpenen hartzaile izandako administrazio publiko mota bakoitzaren arabeko onarpen-maila:

Administrazioa	Ebazpenen kopurua	Onartuta	Ez onartuta	Onartuen ehunekoa
Kontzejuak	1	1	0	% 100,00
Nafarroako Unibertsitate Publikoa	1	1	0	% 100,00
Bestelakoak	1	1	0	% 100,00
Udalak	141	114	27	% 80,85
Mankomunitateak	17	13	4	% 76,47
Nafarroako Gobernua	347	208	139	% 59,94
Guztira	508	338	170	% 66,54



10.4.2. Onartutako eta ez onartutako ebazpenak, arloz arlo.

Hurrengo taulan, Nafarroako Arartekoaren ebazpenen onarpen-ehunekoa adierazten da, arloz arlo banatuta. Aurreko apartatuan bezala, kalkulua egiteko kontuan hartu dira administrazio publikoek 2024an eta txostena idazten amaitu arte erantzundako ebazpenak, kexa-espedienteetan, ofiziozko jarduketetan eta hobekuntza-proposamenetan, ebazpena 2024an edo aurreko urteetan egin den alde batera utzita:

Gaia	Ebazpenen kopurua	Onartuta	Ez onartuta	Onartuen ehunekoa
Obra publikoak	5	5	0	% 100,00
Administrazio publikoen ondare-erantzukizuna	5	5	0	% 100,00
Kirola	4	4	0	% 100,00
Memoria historikoa	4	4	0	% 100,00
Nekazaritza	3	3	0	% 100,00
Toki-erakundeen funtzionamendua	2	2	0	% 100,00
Datu pertsonalen babesa	2	2	0	% 100,00
Kontsumoa	1	1	0	% 100,00
Kontratu publikoak	1	1	0	% 100,00
Turismoa	1	1	0	% 100,00
Ingurumena	40	39	1	% 97,50
Hirigintza	15	13	2	% 86,67
Gardentasuna eta herritarren parte-hartzea	6	5	1	% 83,33
Zerbitzu publikoak	12	9	3	% 75,00
Garraio publikoa	8	6	2	% 75,00
Etxebizitza	53	38	15	% 71,70
Herritarren segurtasuna	14	10	4	% 71,43
Euskara	15	10	5	% 66,67
Energia	3	2	1	% 66,67
Gizarte-ongizatea	80	52	28	% 65,00
Trafikoa	17	11	6	% 64,71
Osasuna	64	40	24	% 62,50
Administrazio publikoen ondasunak	5	3	2	% 60,00
Funtzio publikoa	35	20	15	% 57,14
Hezkuntza	56	30	26	% 53,57
Ogasuna	18	9	9	% 50,00
Covid-19a	2	1	1	% 50,00



Gaia	Ebazpenen kopurua	Onartuta	Ez onartuta	Onartuen ehunekoa
Justizia	2	1	1	% 50,00
Enplegu publikoa eskuratzea	20	9	11	% 45,00
Kultura	3	1	2	% 33,33
Administrazio elektronikoa	5	1	4	% 20,00
Lana	7	0	7	% 0,00
Guztira	508	338	170	% 66,54

10.5. EBAZPENIK EMAN BEHARRIK GABE EBATZITAKO ESPEDIENTEAK.

10.5.1. Ebazpenik eman beharrik gabe ebatzitako espedienteak, administrazioen arabera.

Txosteneko beste atal batzuetan adierazi den bezala, espediente batzuetan, Nafarroako Arartekoaren esku-hartzearen ondorioz, inolako ebazpenik eman beharrik gabe, planteatutako gaiak konponbidean sartu dira, edo Administrazioak espedientean planteatutako uzia onartu du. Hurrengo taulan, administrazio publiko bakoitzak ofizioz konpondu dituen kexen, hobekuntza-proposamenen eta jarduketan kopurua azaltzen da:

Administrazioa	Ebatzitako kexak
Osasun Departamentua	87
Eskubide Sozialetako, Ekonomia Sozialeko eta Enpleguko Departamentua	43
Iruñeko Udala	31
Hezkuntza Departamentua	24
Ekonomia eta Ogasun Departamentua	13
Lurralde Kohesiorako Departamentua	9
Barneko, Funtzio Publikoko eta Justiziako Departamentua	9
Etxebizitzako, Gazteriako eta Migrazio Politiketako Departamentua	6
Tuterako Udala	6
Landa Garapeneko eta Ingurumeneko Departamentua	5
Burlatako Udala	4
Iruñeko Eskualdeko Mankomunitatea	4
Lehendakaritzako eta Berdintasuneko Departamentua	3
Barañaingo Udala	3
Berriozarko Udala	3



Administrazioa	Ebatzitako kexak
Corellako Udala	3
Kultura, Kirol eta Turismo Departamentua	2
Allingo Udala	2
Irurtzungo Udala	2
Tafallako Udala	2
Andosillako Udala	1
Antsoaingo Udala	1
Arangurengo Udala	1
Azagrako Udala	1
Castejónko Udala	1
Cintruénigoko Udala	1
Esteribarko Udala	1
Uharteko Udala	1
Itzako Udala	1
Jaurrietako Udala	1
Lodosako Udala	1
Martzillako Udala	1
Murchanteko Udala	1
Obanosko Udala	1
Olaibarko Udala	1
Erriberriko Udala	1
Urdiaingo Udala	1
Urrozko Udala	1
Vianako Udala	1
Villatuertako Udala	1
Atarrabiako Udala	1
Eguesibarko Udala	1
Erriberako Mankomunitatea	1
Nafarroako Merkataritza, Industria eta Zerbitzuen Ganbera	1
Iruñeko Abokatuen Elkargoa	1
Guztira	286

Administrazio publiko hartzailearen mota bakoitzeko ebatzitako espedienteen kopurua honako hau da:



Administrazioa	Ebatzitako kexak
Nafarroako Gobernua	201
Udalak	78
Mankomunitateak	5
Beste batzuk	2
Guztira	286

10.5.2. Ebazpenik eman beharrik gabe ebatzitako espedienteak, arloen arabera.

Taula honetan, arloen arabera banakatuta daude administrazio publikoek ebazpenik eman gabe ebatzi dituzten espedienteak:

Administrazioa	Ebatzitako kexak
Osasuna	79
Gizarte-ongizatea	47
Hezkuntza	20
Funtzio publikoa	15
Toki-erakundeek funtzionamendua	14
Ogasuna	13
Trafikoa	12
Ingurumena	11
Enplegu publikoa eskuratzea	9
Gardentasuna eta herritarren parte-hartzea	9
Garraio publikoa	8
Zerbitzu publikoak	7
Etxebizitza	7
Hirigintza	6
Administrazio elektronikoa	5
Euskara	5
Herritarren segurtasuna	5
Lana	3
Kultura	2
Kirola	2
Obra publikoak	2
Administrazio publikoen ondare-erantzukizuna	2
Covid-19a	1
Energia	1



Administrazioa	Ebatzitako kexak
Justizia	1
Guztira	286

10.6. EBAZPENA ONARTUTA DUTEN EDO IZAPIDETU BITARTEAN EBATZI DIREN GAIEN KOPURUA.

10.6.1. Administrazioen arabera.

Administrazioa	Onartutako ebazpenak	Izapidetu bitartean ebatzi diren kexak	Onartutako ebazpenak eta ebatzitako kexakguztira	Ebazpen Ez onartuta	Onartuen + ebatzitakoen ehunekoa
Landa Garapeneko eta Ingurumeneko Departamentua	13	5	18	0	% 100,00
Burlatako Udala	6	4	10	0	% 100,00
Eguesibarko Udala	6	1	7	0	% 100,00
Corellako Udala	3	3	6	0	% 100,00
Berriozarko Udala	2	3	5	0	% 100,00
Lehendakaritzako eta Berdintasuneko Departamentua	1	3	4	0	% 100,00
Noaingo Udala (Elortzibar)	4	0	4	0	% 100,00
Arangurengo Udala	2	1	3	0	% 100,00
Castejónko Udala	2	1	3	0	% 100,00
Irurtzungo Udala	1	2	3	0	% 100,00
Memoria eta Bizikidetzako, Kanpo Ekintzako eta Euskarako Departamentua	2	0	2	0	% 100,00
Allingo Udala	0	2	2	0	% 100,00
Etxarri Aranazko Udala	2	0	2	0	% 100,00
Martzillako Udala	1	1	2	0	% 100,00
Zangozako Udala	2	0	2	0	% 100,00
Urdiaingo Udala	1	1	2	0	% 100,00
Villatuertako Udala	1	1	2	0	% 100,00
Ollarango Udala	2	0	2	0	% 100,00
Erriberako Mankomunitatea	1	1	2	0	% 100,00
Mairagako Mankomunitatea	2	0	2	0	% 100,00
Adiosko Udala	1	0	1	0	% 100,00



Administrazioa	Onartutako ebazpenak	Izapidetu bitartean ebatzi diren kexak	Onartutako ebazpenak eta ebatzitako kexak guztira	Ebazpen Ez onartuta	Onartuen + ebatzitakoen ehunekoa
Altsasuko Udala	1	0	1	0	% 100,00
Ameskoabarrengo Udala	1	0	1	0	% 100,00
Andosillako Udala	0	1	1	0	% 100,00
Antsoaingoko Udala	0	1	1	0	% 100,00
Anueko Udala	1	0	1	0	% 100,00
Agoizko Udala	1	0	1	0	% 100,00
Aiegiko Udala	1	0	1	0	% 100,00
Azagrako Udala	0	1	1	0	% 100,00
Cascanteko Udala	1	0	1	0	% 100,00
Cintruénigoko Udala	0	1	1	0	% 100,00
Donamariako Udala	1	0	1	0	% 100,00
Lizarrako Udala	1	0	1	0	% 100,00
Fustiñanako Udala	1	0	1	0	% 100,00
Galarko Udala	1	0	1	0	% 100,00
Itzako Udala	0	1	1	0	% 100,00
Jaurrietako Udala	0	1	1	0	% 100,00
Lapoblaciongo Udala	1	0	1	0	% 100,00
Larraungo Udala	1	0	1	0	% 100,00
Lodosako Udala	0	1	1	0	% 100,00
Mendabiako Udala	1	0	1	0	% 100,00
Obanosko Udala	0	1	1	0	% 100,00
Olaibarko Udala	0	1	1	0	% 100,00
Orkoiengo Udala	1	0	1	0	% 100,00
Azkoiengo Udala	1	0	1	0	% 100,00
Piedramillerako Udala	1	0	1	0	% 100,00
Garesko Udala	1	0	1	0	% 100,00
Ribaforadako Udala	1	0	1	0	% 100,00
Erromantzatuko Udala	1	0	1	0	% 100,00
Santakarako Udala	1	0	1	0	% 100,00
Urrozko Udala	0	1	1	0	% 100,00
Deierriko Udala	1	0	1	0	% 100,00
Vianako Udala	0	1	1	0	% 100,00
Alesbesko Udala	1	0	1	0	% 100,00
Esako Udala	1	0	1	0	% 100,00



Administrazioa	Onartutako ebazpenak	Izapidetu bitartean ebatzi diren kexak	Onartutako ebazpenak eta ebatzitako kexakguztira	Ebazpen Ez onartuta	Onartuen + ebatzitakoen ehunekoa
Larraitzarko Kontzejua	1	0	1	0	% 100,00
Izarbeibarko Administrazio Zerbitzuen Mankomunitatea	1	0	1	0	% 100,00
Zangozako Eskualdeko Zerbitzuen Mankomunitatea	1	0	1	0	% 100,00
Nafarroako Erdialdeko Kirol eta Gizarte eta Kultura Zerbitzuen Mankomunitatea	1	0	1	0	% 100,00
San Adrián, Azagra, Andosilla eta Carcarko Gizarte Zerbitzuen Mankomunitatea	1	0	1	0	% 100,00
Nafarroako Merkataritza, Industria eta Zerbitzuen Ganbera	0	1	1	0	% 100,00
Iruñeko Abokatuen Elkargoa	0	1	1	0	% 100,00
Nafarroako Saskibaloi Federazioa	1	0	1	0	% 100,00
Nafarroako Unibertsitate Publikoa	1	0	1	0	% 100,00
Tuterako Udala	7	6	13	1	% 92,86
Lurralde Kohesiorako Departamentua	7	9	16	2	% 88,89
Iruñeko Udala	39	31	70	10	% 87,50
Osasun Departamentua	46	87	133	25	% 84,18
Iruñeko Eskualdeko Mankomunitatea	4	4	8	2	% 80,00
Barneko, Funtzio Publikoko eta Justiziako Departamentua	24	9	33	10	% 76,74
Tafallako Udala	1	2	3	1	% 75,00
Etxebizitzako, Gazteriako eta Migrazio Politiketako Departamentua	39	6	45	16	% 73,77
Kultura, Kirol eta Turismo Departamentua	3	2	5	2	% 71,43
Eskubide Sozialetako, Ekonomia Sozialeko eta Enplegu Departamentua	34	43	77	36	% 68,14
Uharteko Udala	1	1	2	1	% 66,67
Atarrabiako Udala	1	1	2	1	% 66,67



Administrazioa	Onartutako ebazpenak	Izapidetu bitartean ebatzi diren kexak	Onartutako ebazpenak eta ebatzitako kexak guztira	Ebazpen Ez onartuta	Onartuen + ebatzitakoen ehunekoa
Zizur Nagusiko Udala	2	0	2	1	% 66,67
Jurramendiko Mankomunitatea	2	0	2	1	% 66,67
Hezkuntza Departamentua	37	24	61	37	% 62,24
Ekonomia eta Ogasun Departamentua	2	13	15	10	% 60,00
Barañaingo Udala	2	3	5	4	% 55,56
Arronizko Udala	1	0	1	1	% 50,00
Kasedako Udala	1	0	1	1	% 50,00
Esteribarko Udala	0	1	1	1	% 50,00
Murchanteko Udala	0	1	1	1	% 50,00
Erriberriko Udala	0	1	1	1	% 50,00
Buñuelgo Udala	0	0	0	1	% 0,00
Falcesko Udala	0	0	0	1	% 0,00
Monteagudoko Udala	0	0	0	1	% 0,00
Unibertsitateko, Berrikuntzako eta Eraldaketa Digitaleko Batzordea	0	0	0	1	% 0,00
Nafarroako Goi Erriberako Hiri Hondakin Solidoen Kudeaketarako Mankomunitatea	0	0	0	1	% 0,00
Guztira	338	286	624	170	% 78,59

Ebazpenen hartzaile izandako administrazio publiko mota bakoitzaren onespen-ehunekoa honako hau da:

Administrazioa	Onartutako ebazpenak	Izapidetu bitartean ebatzi diren kexak	Onartutako ebazpenak eta ebatzitako kexak guztira	Ebazpen Ez onartuta	Onartuen + ebatzitakoen ehunekoa
Beste batzuk	1	2	3	0	% 100,00
Kontzejuak	1	0	1	0	% 100,00
Nafarroako Unibertsitate Publikoa	1	0	1	0	% 100,00
Udalak	114	78	192	27	% 87,67
Mankomunitateak	13	5	18	4	% 81,82



Administrazioa	Onartutako ebazpenak	Izapidetu bitartean ebatzi diren kexak	Onartutako ebazpenak eta ebatzitako kexak guztira	Ebazpen Ez onartuta	Onartuen + ebatzitako ehunekoa
Nafarroako Gobernua	208	201	409	139	% 74,64
Guztira	338	286	624	170	% 78,59

10.6.2. Arloka.

Arloa	Onartutako ebazpenak	Izapidetu bitartean ebatzi diren kexak	Onartutako ebazpenak eta ebatzitako kexak guztira	Ebazpen Ez onartuak	Onartuen + ebatzitako ehunekoa
Toki-erakunde funtzionamendua	2	14	16	0	% 100,00
Obra publikoak	5	2	7	0	% 100,00
Administrazio publikoen ondare-erantzukizuna	5	2	7	0	% 100,00
Kirola	4	2	6	0	% 100,00
Memoria historikoa	4	0	4	0	% 100,00
Nekazaritza	3	0	3	0	% 100,00
Datu pertsonalen babesa	2	0	2	0	% 100,00
Kontsumoa	1	0	1	0	% 100,00
Kontratu publikoak	1	0	1	0	% 100,00
Turismoa	1	0	1	0	% 100,00
Ingurumena	39	11	50	1	% 98,04
Gardentasuna eta herritarren parte-hartzea	5	9	14	1	% 93,33
Hirigintza	13	6	19	2	% 90,48
Garraio publikoa	6	8	14	2	% 87,50
Zerbitzu publikoak	9	7	16	3	% 84,21
Osasuna	40	79	119	24	% 83,22
Trafikoa	11	12	23	6	% 79,31
Herritarren segurtasuna	10	5	15	4	% 78,95
Gizarte-ongizatea	52	47	99	28	% 77,95
Etxebizitza	38	7	45	15	% 75,00
Euskara	10	5	15	5	% 75,00



Arloa	Onartutako ebazpenak	Izapidetu bitartean ebatzi diren kexak	Onartutako ebazpenak eta ebatzitako kexak guztira	Ebazpen Ez onartuak	Onartuen + ebatzitakoen ehunekoa
Energia	2	1	3	1	% 75,00
Ogasuna	9	13	22	9	% 70,97
Funtzio publikoa	20	15	35	15	% 70,00
Covid-19	1	1	2	1	% 66,67
Justizia	1	1	2	1	% 66,67
Hezkuntza	30	20	50	26	% 65,79
Enplegu publikoa eskuratzea	9	9	18	11	% 62,07
Administrazio elektronikoa	1	5	6	4	% 60,00
Administrazio publikoen ondasunak	3	0	3	2	% 60,00
Kultura	1	2	3	2	% 60,00
Lana	0	3	3	7	% 30,00
Guztira	338	286	624	170	% 78,59



11. KAPITULUA. NAFARROAKO ADMINISTRAZIO PUBLIKOEN NAFARROAKO ARARTEKOARI LAGUNTZEA.

11.1. NAFARROAKO ADMINISTRAZIO PUBLIKOEN ARARTEKOARI LAGUNTZEKO DUTEN BETEBEHARRA.

Nafarroako Arartekoari buruzko uztailaren 3ko 4/2000 Foru Legearen 26.1 artikulua ezartzen duenez, “Foru Komunitateko botere publiko eta erakunde guztiak behartuta daude Nafarroako Foru Komunitateko Arartekoari laguntzera, lehentasunez eta presaz, beren ikerketa eta ikuskapenetan”.

Foru lege berberaren 24.2. artikulua ezarri duenez, “hasierako txostena edo eskatutako dokumentazioa edo horietarako sarbidea igortzean, Nafarroako administrazio publikoen zerbitzura dauden langileen edo horien arduradun nagusien jarrera ezkorra edo arduragabea bada, bere funtzioen aurkakotzat edo oztopotzat jo ahal izanen duela Nafarroako Arartekoak jarrera hori, berehala eginez publiko, eta urteko txostenean edo txosten berezian, kasu horretan, Nafarroako Parlamentuari aurkezten zaion txostenean nabarmenduko dela aipatu kalifikazioa”.

24.3 artikulua araberak, “berdin jokatu da Nafarroako Foru Komunitateko Arartekoaren jardura eragozten edo zailtzen duen edozein jarrerarekin”.

Era berean, uztailaren 3ko 4/2000 Foru Lege beraren 31.1. artikuluan xedatzen denez, “edozein erakundek edo administrazio publikoen zerbitzutan dagoen langile izaerako pertsona batek Nafarroako Foru Komunitateko Arartekoaren ikerketa-lanaren aurkako jarrera edo jarrera oztopagarria iraunkorra izanez gero, txosten berezia egin ahalko zaio, eta gainera urteko txosteneko atal egokian nabarmendu ahal izanen da”.

31.2 artikulua zehazten duenez, “Nafarroako Foru Komunitateko Arartekoak bere ebazpenak betetzeari uko egiten dioten edo beren eginkizunak betetzea oztopatzen duten pertsonak identifikatu ahalko ditu, aldezturik agintari arduradun gorenari horren guztiaren berri emanda betiere”.

Bestalde, uztailaren 3ko 4/2000 Foru Legearen 34.2 artikulua haxe jasotzen du:

“Aurreko idatz-zatian aipatutako ohartarazpenak, gomendioak, oroigarriak edo iradokizunak bi hilabeteko epean egin ondoren, ukituriko administrazio-agintaritzak ez badu horretarako neurri egokirik hartzen, edo agintaritza horrek ez badizkio Nafarroako Foru Komunitateko Arartekoari jakinarazten ez onartzeko egokitzen jotzen



dituen arrazoiak, Nafarroako Foru Komunitateko Arartekoak administrazio ukituaren agintaritza gorenari jakinarazi ahalko dizkio kasuaren aurrekariak eta aurkeztutako gomendioak, ohartarazpenak, oroigarriak edo iradokizunak.

Justifikazio egokirik ere lortzen ez badu, kasu hori urteko txostenean edo txosten berezian jasoko du, eta berariaz aipatuko ditu administrazio publikoen zerbitzura dauden eta, Arartekoak uste badu konponbide positiboa eman zitekeela, aipaturiko irtenbide hori lortu ez duten agintarien edo langileen izenak.”

Irailaren 22ko 15/2021 Foru Legeak 29 bis artikulua gehitu zion Nafarroako Foru Komunitateko Arartekoari buruzko uztailaren 3ko 4/2000 Foru Legeari, eta honela dio, hitzez hitz:

“Administrazio publiko edo entitate batek ez badu eskatutako informazioa edo dokumentazioa bidaltzen, ez osorik ez zati batean, edo ebazpenei ez badie erantzuten ezarritako epean, Nafarroako Arartekoak, hamar eguneko epean azken ohartarazpena egin ondoren, honako neurri hauetako edozein hartu ahal izanen du:

a) Administrazio edo erakunde erantzuleei 1.500 euroko isun hertsatzaileak jartzea, eta isuna hogeit egunean behin errepikatu ahal izango dute, eskatutakoa osorik bete arte.

b) Erantzule diren administrazioen edo entitateen jarrera ez-betetzearen berri ematea haien webgunean, urteko txostenean edo txosten berezi batean, hedabideetan, eta jokabide horren berri ematea Nafarroako Parlamentuari, jakinaren gainean egon dadin”.

11.2. INFORMAZIOA EDO ERANTZUNA BIDALTZEAN ATZERAPEN HANDIEGIA IZAN DUTEN ADMINISTRAZIOEN AIPAMENA.

2024an, Nafarroako administrazio publikoek modu egokian lagundu zioten, oro har, Nafarroako Arartekoari bere ikerketetan.

11.2.1. Hertsatzeko isuna ezartzeko prozedura hasi zitzairen administrazioak.

2024. urtean, Nafarroako Arartekoak lehenengo isun hertsatzailea ezartzeko prozedura hasteko 3 ebazpen eman zituen. Isun hertsatzailea ezartzeko prozedura administrazio bi hauei hasi zitzairen:



Corellako Udala

Q24/341 espedientean, informazioa eskatzeko hiru idazki bidalita erantzunik jaso ez zenez, prozedura hasi zen, udalari eskatutako txostena bidaltzeko hamar egun balioduneko azken epea emanda.

Azkenean, ez zen beharrezkoa izan isuna jartzea, udal horrek emandako epearen barruan bete baitzituen zegozkion legezko betebeharrak.

Uxueko Udala

Q24/780 eta Q24/893 espedienteetan, informazioa eskatzeko hiru idazki bidalita erantzunik jaso ez zenez, prozedura hasi zen, eskatutako txostenak bidaltzeko hamar egun balioduneko azken epea emanda.

Azkenean, ez zen beharrezkoa izan isuna jartzea, Uxueko Udalak emandako epearen barruan bete baitzituen zegozkion legezko betebeharrak, espediente bien kasuan.

11.2.2. Informazioa bidaltzeko orduan atzeratu ziren administrazioak.

Uste da eskatutako informazioa bidaltzerakoan gehiegi atzeratu direla espedienteak zituzten administrazio publikoak, erantzuna lortzeko informazioa eskatzeko hiru idazki egin behar izan direlako (hasierako eskaera eta beste bi).

25 espedientetan hiru aldiz eskatu behar izan zen informazioa (2023an 36 espediente izan ziren). Honako 18 administrazio hauetan gertatu zen hori:

- **Barañaingo Udala:** Q24/1.
- **Buñuelgo Udala:** Q22/763.
- **Corellako Udala:** Q23/927 eta Q23/1178.
- **Uharteko Udala:** Q23/901.
- **Larraungo Udala:** Q24/563.
- **Melidako Udala:** Q23/562.
- **Murchanteko Udala:** Q23/1030.
- **Iruñeko Udala:** Q24/5, Q23/871, Q23/1079, Q23/1110 eta Q24/908.
- **Pitillasko Udala:** Q24/909.



- **Tuterako Udala:** Q23/1163 eta Q24/294.
- **Uxueko Udala:** Q23/547.
- **Urdiaingo Udala:** Q24/611.
- **Alesbesko Udala:** Q24/606.
- **Atarrabiako Udala:** Q24/296.
- **Eguesibarko Udala:** M24/2.
- **Hezkuntza Departamentua:** P24/1 eta Q24/371.
- **Antsoain, Berriobeiti, Berriozar, Itza eta Xulapaingo Oinarrizko Gizarte Zerbitzuen Mankomunitatea:** Q23/1072.
- **Nafarroako Unibertsitate Publikoa:** Q23/1058.

11.2.3. Gomendio, iradokizun eta legezko betebeharrei gogorazpenei erantzun ez zieten administrazioak.

Aurreko atalean bezala, erantzuna eskatzeko gutxienez hiru idazki (hasierako eskaera eta beste bi) bidali behar izan ziren espedienteetan jo dugu administrazio publikoak gehiegi atzeratu zirela erakundeak emandako ebazpenei erantzuten.

Hiru aldiz eskatu behar izan zen erantzuna jarraian zehazten diren 13 administrazio publikotako 16 espedienteetan (2023an 11 administrazioetako 15 espediente izan ziren):

- **Adiosko Udala:** Q24/689.
- **Barañaingo Udala:** Q23/722 (erantzuna eskatzeko 4 idazkirekin) eta Q24/16.
- **Cascanteko Udala:** Q24/576.
- **Esteribarko Udala:** Q23/284.
- **Iruñeko Udala:** Q23/804 eta Q23/1079.
- **Zangozako Udala:** Q23/164 eta Q23/1074.
- **Eguesibarko Udala:** Q24/244.
- **Kultura, Kirol eta Turismo Departamentua:** Q23/1108.



- **Hezkuntza Departamentua:** Q23/616.
- **Barneko, Funtzio Publikoko eta Justiziako Departamentua:** Q23/1103.
- **Osasun Departamentua:** Q24/518.
- **Nafarroako Erdialdeko Kirol eta Gizarte eta Kultura Zerbitzuen Mankomunitatea:** Q23/688.
- **Nafarroako Goi Erriberako Hiri Hondakin Solidoak Kudeatzeko Mankomunitatea:** Q23/1036.



12. KAPITULUA. HERRITARRENTZAKO ARRETA BULEGOA: KONTSULTAK.

12.1. DATU OROKORRAK.

Nafarroako Arartekoaren Erakundearen barruan “Herritarrentzako Arreta Bulegoa” izenekoa badago. Arlo funtzional baten gisara sortu zen, herritarrei lehenengo arreta emateaz arduratua; bereziki, informazioa, orientabidea eta, kasua bada, aholkua eskaintzen dizkie beren eskubideak modu hobe eta eraginkor batez balia daitezen.

Herritarrentzako Arreta Bulegoak herritarren kontsultak eta bisitak jasotzen ditu. Bertan, herritarrek oso mota desberdinetako arazoak azaltzen dituzte. Bulegoak ematen duen informazioari esker, herritarrak gehien larritzen dituzten arazoak ezagut ditzakegu. Horregatik, ahalik zerbitzurik onena emateko, 2022an, erakunde honetako langileek aurrez aurreko arretaren kalitateari buruzko prestakuntza jaso zuten.

2024an, Herritarrentzako Arreta Bulegoak **2.751** kontsulta erregistratu zituen, horietatik 736 administratibo gisa sailkatu ziren.

Kontsulta guztietatik 2.653 banakakoak izan ziren. Gainerakoa, 98, taldeek aurkeztu zuten, alegia, interesak ordeztzen dituzten erakundeek, nortasun juridikoa duten erakundeek edo antolatutako pertsonen taldeek.

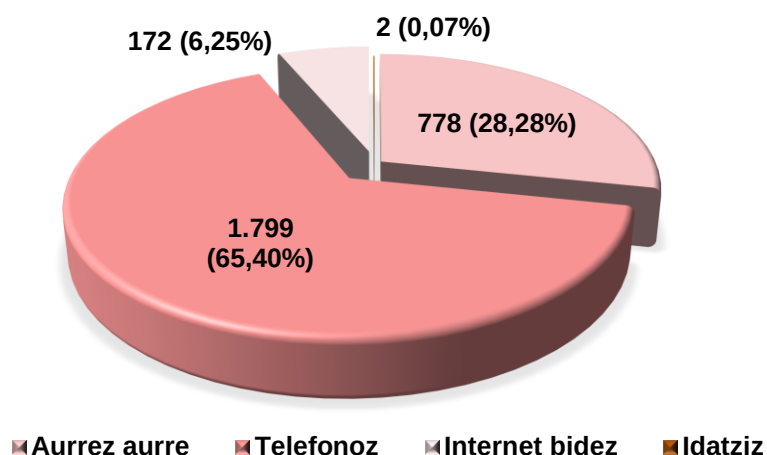
Kasuen % 65,40n kontsulta telefonoz egin zen (1.799), eta arreta-modalitate hori nagusitu da 2020tik.

Kontsulten % 28,28 bertatik bertara eta zuzenean egin ziren erakundearen egoitzan (778 kontsulta), eta horrek egiaztatzen du herritarrek nahiago dutela bertatik bertarako eta zuzeneko arreta eta Nafarroako Arartekoak berehalakotasunez eta modu espezializatuan eskaintzen duen zerbitzu publikoaren izaera.

Kontsulten % 6,25 baino ez zen egin Internet bidez (172).

Kontsulten % 0,07 paperean eta posta arruntez egin ziren (2).





12.2. KONTSULTAK GAIAREN ARABERA.

2024an aurkeztu ziren kontsulta guztiak gaika banatuta daude, zerrenda honetan agertzen diren bezala:

Arloak	Kontsulta-kopurua	%
Gizarte-ongizatea	372	% 13,5
Osasuna	198	% 7,2
Etxebizitza	198	% 7,2
Hezkuntza	154	% 5,6
Merkataritza eta kontsumoa	122	% 4,4
Justizia	113	% 4,1
Ogasuna	102	% 3,7
Hirigintza	72	% 2,6
Ingurumena	68	% 2,5
Trafikoa eta bide-segurtasuna	68	% 2,5
Gizarte Segurantzza	67	% 2,4
Atzerritarrak	61	% 2,2
Funtzio publikoa	59	% 2,1
Enplegu publikora iristea	50	% 1,8
Lana	38	% 1,4
Herritarren segurtasuna	33	% 1,2
Zerbitzu publikoak	30	% 1,1
Toki-erakundeen funtzionamendua	29	% 1,1
Administrazio publikoen ondare-erantzukizuna	28	% 1,0



Arloak	Kontsulta-kopurua	%
Gardentasuna eta informazio publikoa eskuratzeko eskubidea. Herritarren parte-hartzea	19	% 0,7
Administrazio elektronikoa	16	% 0,6
Herri-lanak	16	% 0,6
Kirola	13	% 0,5
Datu pertsonalak babestea	13	% 0,5
Administrazio publikoen ondasunak	11	% 0,4
Garraio publikoa	11	% 0,4
Nekazaritza	10	% 0,4
COVID-19	10	% 0,4
Energia	9	% 0,3
Memoria historikoa	6	% 0,2
Euskara	5	% 0,2
Turismoa	4	% 0,1
Kontratu publikoak	3	% 0,1
Kultura	3	% 0,1
Nafarroako Foru Zuzenbide Zibila	2	% 0,1
Hauteskundeak	1	% 0,0
Elkarteen erregimena	1	% 0,0
Kontsulta administratiboak	736	% 26,8
Guztira	2.751	% 100,0

12.3. KONTSULTEN XEHAKAPENA.

Jarraian, herritarrek 2024an egindako kontsulta nagusiak zerrendatuko ditugu, gaika sailkatuta, ordena alfabetikoan:

1) Enplegu publikora iristea (50 kontsulta).

Enplegu publikora iristeari dagokionez, kontsultak, funtsean, honako hauei buruzkoak izan ziren:

- Enplegu publikoko lanpostuak betetzeko deialdiak.
- Enplegu publikoko lanpostuetan aritzeko egindako deiak.
- Behin-behinekotasuna murrizteko egonkortze-prozesuak.
- Langilearen desgaitasunera egokituta ez dauden lanpostuetan aritzea.



- Lanpostuetan aritzeko izangaiei eskatzen zaizkien betekizunekin ados ez egotea, oro har, kexa-egileek murriztailetzat jotzen dituztelako betekizun horiek, adibidez, eskainitako lanpostuan 15 eguneko esperientzia eskatzen zioten herritar batek planteatutako kexan, edota Nafarroan ehizazain gisa lan egitea ahalbidetzen zion titulazioa baliozkotzen ez zioten herritar batek aurkeztutakoan.
- Merezimendu jakin batzuk gehiegi baloratzea enplegu publikoko deialdietan, adibidez, Hezkuntza Departamentuak egonkortze-prozesuen markoan deitutako oposizio-lehiaketetan irakaskuntzako funtzioko kidegoetan sartzeko 2012tik aurrera egindako hautapen prozesuetako oposizio-fasea gainditzeagatik esleitu zuen balorazioa; beste batzuk, aldiz, gutxi baloratzea, hala nola prestakuntza, emandako zerbitzuak, titulu akademikoak edo esperientzia, adibidez, herritar batek planteatu zuen kexan bezala: puntuazio gutxiago ematea mediku-zentro pribatuetan lortutako esperientziagatik publikoetan lortutakoagatik baino.

2) Administrazio elektronikoa (16 kontsulta).

Gai horri buruz erantzundako kontsultak honako hauei buruzkoak izan ziren:

- Zerga-izapideak, hala nola BEZ edo PFEZren aitortpena, bide telematikoz egiteko zailtasunak.
- Pertsona juridikoek administrazio publikoekin harremanak baliabide elektronikoz izateko betebeharra.
- Hainbat gestio egiteko baliabide telematikoak erabiltzeko derrigortasuna (besteak beste, ikastaroetan izena emateko, Iruñeko Alde Zaharrera ibilgailuz sartzeko eskatzeko, DAVID laguntzaren eskaera aurkezteko, Nafar Lansare-Nafarroako Enplegu Zerbitzuaren enplegu-eskaintzei buruzko informazioa ikusteko).

3) Nekazaritza (10 kontsulta).

Honako hauei buruzko kontsultak egin ziren:

- Lurzatiak biltzea.
- Herri-aprobetxamenduen esleipena.
- Ureztalurrak.



4) Administrazio publikoen ondasunak (11 kontsulta).

Kontsultak egin ziren administrazio publikoek beren titulartasuneko ondasunen gainean egiten duten kudeaketarekin lotuta, hala nola partikularrek udal lurrak okupatzea, gizarte-etxe baten administrazioa edo plaza bat trukaketa-jardunaldietarako erabiltzea.

5) Gizarte-ongizatea (372 kontsulta).

Gizarte-ongizatearen arloak hainbat gai biltzen ditu, eta, beraz, eremu horretan erantzundako kontsulten xehetasun handiagoa lortzeko, ondoko zerrendak bere banakapena dakar:

Azpigaiak	Kop.	Gaiak	Kop.
Pobrezia eta gizarte-bazterketa	158		158
Desgaitasuna	96	Desgaitasun-maila	38
		Gaitasun juridikoa gauzatzeko laguntza	25
		Laguntzak	20
		Irisgarritasuna	8
		Zentro okupazionalen funtzionamendua	3
		Osasun mentaleko arreta soziosanitarioa	2
Adingabeak	62	Babesa	50
		Harrera	12
Adinekoak	36	Zentroak eta egoitzak	21
		Laguntza-pentsioak	8
		Laguntzak	5
		Aisia eta denbora libre	1
		Beste batzuk	1
Familiarentzako eta kontziliaziorako laguntzak	10		10
Gizarte-laguntza	6		6
Genero-indarkeria	3		3
LGTBIQ+	1		1
GUZTIRA	372	GUZTIRA	372

Oro har, jasotako kontsulta gehienetan aipatu ziren gaiak hauek dira: pobrezia eta gizarte-bazterketa (gizarte-ongizateari lotutako kontsulta guztien % 42,47), desgaitasuna (% 25,81) eta adingabeak (% 16,67).

Gizarte-bazterketari dagokionez, kontsulta gehienak gizarte-bazterketa jasateko arriskuan dauden pertsonentzako laguntzei buruzkoak izan ziren, bereziki errenta



bermatua, bizitzeko gutxieneko diru-sarrera edo aparteko laguntzak ukatzeari edo azkentzeari, eskabideak ebazten luzatzeari, emandako zenbatekoekin ados ez egoteari eta horiek enbargatzeari dagokienez.

Desgaitasunari dagokionez, desgaitasun-mailaren balorazioa gehiegi atzeratzeagatik egindako kontsultak nabarmendu ziren 2024an, horrek eragiten dituen kalteak aipatuta, adibidez, desgaitasuna duten pertsonentzako aparkatzeko txartela eskuratzeko arazoak.

Desgaitasuna duten Pertsonen Lagungarriak Helarazteko Nafarroako Fundazio Publikoa (FUNDAPA) defendatzaile judizial aritzeak ere kontsultak eragin zituen.

Horrez gain, desgaitasunerako eta mendekotasunerako emandako dirulaguntzei buruzko galderak planteatu ziren, adibidez, laguntza-produktu teknologikoak erosteko (audifonoak...), ibilgailuak egokitzeko edo laguntzailea kontratatzeako dirulaguntzei buruz.

Irisgarritasunari dagokionez, Nafar Lansare-Nafarroako Enplegu Zerbitzuaren ikastaroetan gorrentzako zeinu-hizkuntzako interpreterik ezari, espaloi jakin batzuetan ibiltzeko zailtasunei eta ikusteko desgaitasuna duten pertsonen El Sadar estadiora sartzeko izaten dituzten zailtasunei buruzko kontsultak egin ziren. Gainera, zentro okupazionalen funtzionamenduari buruzko eta osasun mentaleko zentroetako arreta soziosanitarioari buruzko kontsultak jaso ziren.

Adingabeen arloan, kontsulta gehienak babesgabetasun-kasuei buruzkoak izan ziren (adingabeen kontsulta guztien % 80,65). Hartara, bisita-araubideari buruzko gaiei, adingabeek guraso biekin eta familiekin harremanak mantentzeko oztopoei eta familia-elkarguneen jardunari buruzko kontsultak izan ziren nagusi. Nabarmentzekoak dira gurasoek nahiz gizarte-zerbitzu eta -erakundeek adingabeei arretarik ez emateari buruzko kontsultak. Bestalde, adingabeen harrerari buruzko kontsultak egin ziren.

Adineko pertsonen dagokienez, honako gai hauei buruzko kontsultak izan ziren nagusi: adinekoentzako zentro eta egoitzetan sartzea eta egotea (hirugarren adinekoei buruzko kontsulta guztien % 58,33), laguntza-pentsioak ematea (kotizazio gabeko erretiro-pentsioa, adibidez), mendekotasunerako laguntzak (adibidez, eskaileretan aulki bat instalatzeko) eta IMSERSOren bidaiak.

Familia eta lana bateragarri egiteko laguntzei buruzko kontsultei ere erantzun zitzaien, eta azpimarratu zen laguntza horiek ez direla nahikoak. Horri dagokionez, familia



ugariaren egoera aitortzeari buruz eta musika-eskola baten tarifetan hobaririk ez egoteari buruz kontsultatu zen.

Gizarte-laguntzari buruzko hainbat kontsulta ere egin ziren. Kontsulta horietan, oinarritzko gizarte-zerbitzuetan eta Iruñeko auzoko unitateetan emandako arretarekiko adostasunik eza adierazi zen, eta hura nola erreklamatu eta erreferentziazko profesionala aldatzeko nola eskatu jakiteko orientabidea eskatu zen.

Genero-indarkeriaren arloan, hiru kontsulta jaso ziren Delituen Biktimei arreta emateko Bulegoari eta genero-indarkeriaren biktimentzako laguntzei lotuta; hirugarren kontsultak genero-indarkeriaren biktima izatea organo bakar batek egiaztatzeko premia berezia aipatu zuen.

LGTBI+ pertsonen dagokienez, LGTBI banderak eraikin publikoetan jartzearen legezkotasunari buruzko kontsulta jaso zen.

6) Merkataritza eta kontsumoa (122 kontsulta).

Gai horren inguruan egindako kontsultek kontsumitzaileen arazoak azaltzen zituzten, batez ere hauexen aurrean:

- Establezimendu eta zerbitzu profesionalak (44)
- Banketxeak (28)
- Aseguru-etxeak (20)
- Elektrizitatearen eta gasaren enpresa hornitzaileak (11)
- Telefono-konpainiak (6)
- Aisialdiarekin lotutako zerbitzuak (bidaiak)
- Salmenta ibiltaria

7) Kontratu publikoak (3 kontsulta).

Kontratazio publikoaren arloan, kontsulta-egile batek galdetu zuen nola jokatu, udal gimnasio batean egindako tapizgintza-lanak ordaindu ez zizkiotelako. Era berean, herritar batek bi kontsulta egin zituen, jatetxe-zerbitzu bat eskaintzeko parte hartu zuen lizitazio-espediente bat baliogabetzeari eta espediente horretan antzemandako irregulartasunei dagokienez.



8) COVID-19 (10 kontsulta).

COVID-19aren arloko kontsulta gehienak alarma-egoeretan egindako arau-hausteengatik herritarrei ezarritako zehapenen ondorioz herritarrei egindako enbargoak buruzkoak izan ziren, baita zehapen horien zenbatekoa itzultzeari buruzkoak ere, Konstituzio Auzitegiaren uztailaren 14ko 148/2021 Epaia betez. Epai horren bidez, deusez deklaratu ziren martxoaren 14ko 463/2020 Errege Dekretuaren zenbait manu (463/2020 Errege Dekretua, martxoaren 14koa, COVID-19ak eragindako osasun-krisialdia kudeatzeko alarma-egoera deklaratu zuena), zirkulazio-askatasuna murrizten zutenak. Era berean, hainbat pertsonak COVID-19ak kaltetutako autonomoek jaso zituzten dirulaguntzak itzultzeko errekerimenduak buruz galdetu zuten.

9) Kultura (3 kontsulta).

Kulturaren arloan, ondare historiko-kulturala babesteko elkarte batek galdetu zuen nola jokatu udal baten aurrean, udal horrek ez baitzien erantzun herriko ondarea babesteko aurkeztu zituzten eskaerei. Bestalde, kultur elkarte batek kontsulta egin zuen, antolatzen zuen bidaia batean kontuan izan beharrekoak jakiteko, bidaian desgaitasuna duen pertsona batek parte hartu nahi zuelako. Azkenik, udal batek udan antolatzen zituen kultura-jarduerei buruzko kontsulta egin zuen herritar batek.

10) Kirola (13 kontsulta).

Hauexen ingurukoak izan ziren kirolari buruzko kontsultak:

- Futbol- eta saskibaloï-federazioen funtzionamendua.
- Kirol-instalazioen erabilera, horien egoera, izena emateko tarifak eta erreserba-sistema.
- Goi-mailako kirolari gisa katalogatzea.
- Beste batzuk (futbol-klub baten jokabidea).

11) Nafarroako Foru Zuzenbide Zibila (2 kontsulta).

Nafarroako Foru Zuzenbide Zibilar dagokionez, testamentu bat ezeztatzeko aukerari buruzko kontsulta jaso genuen eta anai adingabearen emantzipazioa lortzeko izapideari buruzko informazioa eskatu ziguten.

12) Hezkuntza (154 kontsulta).

Hezkuntzari dagokionez, kontsulta gehienak honako hauei buruzkoak izan ziren:



- Hezkuntza-administrazioak ikastetxeetan eta haur eskoletan sartzeko ezarritako irizpideen aplikazioa (35).
- Jantokiko eta eskola-garraioko zerbitzuak ez aitortzea edo kentzea, eta horiek emateko baldintzak (23).
- Eskolako bizikidetzako egoerak eta eskola-jazarpena (21).
- Hezkuntza-premia bereziak dituzten ikasleen curriculuma egokitzea (13).
- Unibertsitateko tituluen homologazioa eta baliokidetasuna, eta unibertsitatean sartzeko proba (EvAU) (12).
- Bekak eta laguntzak ukatzea, eskuratzeko zailtasunak, edo beka eta laguntza horiek itzultzeko administrazio-eskaerak.
- Lanbide-heziketarako sarbidea eta praktikak egitea.
- Ikasleen ebaluazioa.
- Beste batzuk (adibidez, batxiler-tituluen homologazioa; eskolaldi-araubidea aldatzea; ikasgelak bitan banatzea; musika-eskola batean matrikulatzea; Educa plataformarako sarbideak; hezkuntzako ikuskapena eta eskola-instalazioak, beren narriadura-egoeragatik edota, kasu batean, ikasle transexual baten eta, beste kasu batean, desgaitasuna duen ikasle baten beharretara egokituta ez egoteagatik).

13) Hauteskundeak (kontsulta bat).

Hauteskundearen arloan, herritar batek informazioa eskatu zigun, Nafarroako Gobernuak kudeaketa batzorde bat izendatzeko errekeritu baitzion udal bati.

14) Energia (9 kontsulta).

Energiari dagokionez, informazioa eskatu ziguten honako gai hauei buruz: etxebizitzetan autokontsumorako eguzki-panelak instalatzea eta horretarako aurreikusitako laguntzak; inguratzaile termikoak; efizientzia energetikoaren ziurtagiria; ibilgailu elektrikoak erosteko dirulaguntzak; sektore hidroelektrikoko errota baterako energia ekoiztea; eta ibilgailu elektrikoaren kargaguneak garajeetan.



15) Euskara (5 kontsulta).

Euskararen arloko kontsultak, batetik, trafikoko errotuluetan eta seinaleetan euskara ez erabiltzeari eta, bestetik, euskarazko udal kanpamentu batean izena emateko D ereduko ikaslea izatea eskatzeari buruzkoak izan ziren. Horrez gain, herritar batek bere semeari NANA ele bitan egiteko aukeraz eta jaiotza-ziurtagiriaren gaztelaniazko itzulpena aurkezteko errekerimenduaren legezkotasunaz galdetu zuen.

16) Atzerritarrak (61 kontsulta).

Arlo horretan, nazionalitatea, bizileku-baimenak eta bisak lortzeko jarraitu beharreko izapideei buruzko kontsultak nabarmendu ziren, baita hasitako eskaera-espedienteak ebazteko atzerapenari buruzkoak ere.

17) Funtzio publikoa (59 kontsulta).

Arlo horretako kontsultak, nagusiki, hauexei buruzkoak izan ziren:

- Baimenekin, kontziliazioarekin, lanaldi-murrizketekin, oporrekin eta beste eskubide batzuekin lotutako gaiak (26).
- Nafarroako Foru Komunitateko Administrazioaren zerbitzuko langileen ordainsari-araubidea (12).
- Mugikortasuna eta administrazio-karrera. Lekualdatze-lehiaketak (10).
- Eskubide pasiboak, gehienetan, Nafarroako Administrazio Publikoen Montepioetako funtzionarioen eskubide pasiboen sisteman dauden erretirodunei amatasun-osagarria aitortzearekin lotuta.
- Diziiplina-araubidea.

18) Toki-erakundeen funtzionamendua (29 kontsulta).

Atal honetan jasotzen dira prozedura-kontuei buruzko kontsultak eta toki-erakundeen araubide juridikoari buruzkoak.

Kontsulta gehienek erroldatzea aipatu zuten (% 55,17). Era berean, udaletako alkateen eta udal idazkarien jokabideari buruzko kontsultak jaso ziren, baita osoko bilkuretan hartutako erabakiei buruzkoak ere.



19) Ogasuna (102 kontsulta).

Ogasunaren arloan, kontsulta gehienak Nafarroako Foru Komunitateko tributuei eta tokiko tributuei buruzkoak izan ziren.

Tokiko zergei buruzko kontsultei dagokienez (51), honako hauek izan ziren nagusi: ur-eta hondakin-fakturazioak, ekonomia-jardueren gaineko zergaren (EJZ) eta hiri-lurren balio-gehikuntzaren (gainbalioa) gaineko zergaren likidazioa, lurralde-kontribuzioa, zirkulazio-zerga eta katastro-aldaketak.

Foru Komunitateko zergei dagokienez (38), kontsulten gai nagusia PFEZren likidazioak izan ziren. Adibidez, gai hauei buruzko kontsultak jaso ziren: ohiko etxebizitzan berrinbertitzeagatiko salbuespena, eta kenkariak: etxebizitza alokatzeagatik, energia-hobekuntzetan inbertsioak egiteagatik, mantenu-pentsioagatik, mutualitateei egindako ekarpenengatik. Era berean, hainbat pertsona jarri ziren harremanetan erakundearekin, ezinezkoa baitzitzaien aurrez aurreko hitzordua lortzea errenta-aitorpena egiteko.

Halaber, honako hauei buruzko kontsultak jaso genituen:

- Zorrak geroratzeko eta zatikatzeko baldintzak.
- Lanbide arteko gutxieneko soldataren muga ez errespetatzeagatik araudi aplikagarriara egokitzen ez diren enbargoak.

20) Justizia (113 kontsulta).

Kontsultatutako gai nagusiak hauexek izan ziren:

- Epaiak betearaztea (23).
- Erregistroen jardunarekiko desadostasuna (16).
- Abokatuen, prokuradoreen eta profesionalen elkargoen jarduketarekiko desadostasuna (13).
- Prozesu judizialak luzatzea (12).
- Doako laguntza juridikoa lortzeko trabak jartzea eta ukatzea.
- Epai judizialarekiko desadostasuna eta errekurtsua jartzeko aukerak.
- Prozedura-elementuak, hala nola errekurtsoen epeak, kostuak eta egun baliodunak eta baliogabeak.



- Enbargo judizialak.
- Bitartekaritza-prozedura.
- Beste batzuk (ordezkaritzako kuradoretza, Bigarren Aukeraren Legea, jakinarazpen judizialak, hitzarmen arautzaileak, etab.).

21) Ingurumena (68 kontsulta).

Arlo honetan, kontsulta gehienak hots-kutsadurari buruzkoak izan ziren, bereziki herritarrek jarduera gogaikarrien ondorioz beren etxeetan jasaten dituzten zaratei buruzkoak (28).

Halaber, honako hauei buruzko kontsultak egin ziren:

- Hondakinen tratamendua.
- Fauna babestea, bereziki katuen koloniak babestea.
- Jarduera sailkatuak.
- Naturaguneak babestea.
- 7/2023 Legea, martxoaren 28koa, animalien eskubideak eta ongizatea babestekoa.

22) Memoria historikoa (6 kontsulta).

Memoria historikoarekin lotutako kontsultetako batzuk pertsona batek egin zituen, familiako kazeta bat digitalizatzeko eskaerak ukatu zizkiotelako (kazetaren azken zenbakia 1936an argitaratu zen), kontsulta-egileak memoria historikoa babesteko lagungarria izan zitekeela uste zuen arren; beste kontsulta bat eskuin-muturreko taldeek edo funtzionario publikoek eragindako motibazio politikoko ekintzen biktima izan zen herritar batek egin zuen, ez baitzekien nola jokatu, Memoria eta Bizikidetzako, Kanpo Ekintzako eta Euskarako Departamentuaren txosten batean agertu ziren datu zehaztugabeak ikusita.

23) Herri-lanak (16 kontsulta).

Azpiegituren kontserbazioari eta mantentzeari buruzko kontsultak nabarmendu ziren (8), batez ere, kaleen, bideen eta errepedeen zoladurari eta azpiegiturak gauzatzeari buruzkoak, adibidez, pasabide baten kokapenaren edota haur parke batean olana bat



jartzearen gainean. Arlo horretan, nahitaezko desjabetze-prozesuei buruzko informazioa ere eskatu ziguten.

24) Datu pertsonalak babestea (13 kontsulta).

Epigrafe honen barruan, herritarrek administrazio publikoen jarduera-eremuan datu pertsonalak babesteko duten eskubideari buruzko gaien gaineko kontsulta guztiak daude sartuta.

Kontsulta batzuen xedea hauxe izan zen:

- ASNEF fitxategian (diruzko betebeharrak betetzeari edo ez betetzeari buruzko informazioa biltzen duen fitxategia) sartzea.
- Mediku txostena baimenik gabe ikustea.
- Polizia-aurrekariak ezeztatzeko eskaera.
- Estatistikako Institutu Nazionalaren inkestei erantzuteko derrigortasuna.
- Garbigunea erabiltzeko datu pertsonalak emateko beharra.
- Beste pertsona batzuen lan bizitza ikusi ahal izatea.
- Datuak lanbide-heziketako ikasketak egiteko onartuen zerrendetan datuak agertzea.
- Datu pertsonalen tratamendua finka-administrazio batean.

25) Elkarteen erregimena (kontsulta bat).

Elkarte baten estatutuetan aurreikusitako zehapen-araubideari buruzko kontsulta izan zen.

26) Administrazio publikoen ondare-erantzukizuna (28 kontsulta).

Ondare-erantzukizunaren gainean egindako kontsulta gehienak (23) zerbitzu publikoen funtzionamenduak eragin zituen. Adibidez, kontsulta-egileek jakin nahi izan zuten nola erreklamatu honako egoera hauetan jasandako kalteak: bide publikoan gertatutako istripuetan, euskal telebistako lehiaketa batean, udalak antolatutako apar-festa batean, garraio publikoan; eta nola erreklamatu konfiskatu ondoren suntsitu egin ziren gauzen balioa, baita lorategi, harresi eta lursailetan eragindako kalteak ere.



Bestalde, gainerako kontsultak osasun-arreta arduragabearen ondoriozko ondare-erantzukizuneko erreklamazioei buruzkoak izan ziren.

27) Osasuna (198 kontsulta).

Gai honetan, kontsulta gehienek honako hauek aipatu zituzten:

- Laguntza medikoa, oro har (68).
- Osasun-arretaren arloko atzerapenak eta itxaron-zerrendak (46).
- Arreta osasun mentaleko, haurren osasun mentaleko eta pediatriako unitateetan (14).
- Prestazio osagarriak eta farmazia-prestazioen finantzaketa (9).
- Osasun publikoa.
- Arreta onkologikoa.
- Premia bereziak dituzten gizataldeentzako arreta.
- Osasun-garraioaren zerbitzua.
- Ugalkortasun-tratamenduak.
- Larrialdietako arreta.
- Beste gai batzuk, hala nola Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuaren funtzionamendua ekintza osagarrietan (komunikazioak, historia medikoetarako sarbidea, emandako informazioa, osasun-txartela...).

28) Herritarren segurtasuna (33 kontsulta).

Herritarren segurtasunari dagokionez, kontsulten erdiek ordena publikoko gaiak izan zituzten muin (17), batez ere jasotako zigorren ondorioz, adibidez, txakurra aske eramateagatik, desobeditzeagatik, labanak edukitzeagatik edo bide publikoan pixa egiteagatik.

Gainerako erdiak (16) polizia-jarduketa batzuei buruzkoak izan ziren.

29) Gizarte Segurantzza (67 kontsulta).

Arlo honetan, kontsulta gehienek gai hauek aipatu zituzten:



- Desadostasuna ezintasuna adierazteko prozesuetako deklarazioarekin, kalifikazioarekin edo ezintasun-mailarekin (26).
- Prestaziorako eskubidea ez aitortzea, ukatzea edo kentzea (15).
- Jasotako pentsioen zenbatekoarekin ados ez egotea eta horiek enbargatzeko modukoak izatea (9).
- Gizarte Segurantzak jasotako prestazioak itzultzeko eskatzea.
- Gizarte Segurantzarekin harremanetan jarri edo bulegoetan hitzordua hartu ezin izatea.
- Lan bizitza kontsultatzea.

30) Zerbitzu publikoak (30 kontsulta).

Zerbitzu publikoen arloko kontsultak, funtsean, nahitaezko gutxieneko zerbitzuak (ur-hornidura edo saneamendua, argiteria eta garbiketa) behar bezala ez emateari buruzkoak izan ziren; interes orokorreko beste kontsulta batzuk ere jaso genituen, hain zuzen ere, txakurrentzako pixatoki bat jartzea, Nafarroako Gobernuako Jardunbide Egokien aldeko eta Ustelkeriaren kontrako Bulegoa, hilerri baten kudeaketa, herritarrentzako iragarki-taula bat jartzea, Familia Bitartekotzaren Zerbitzua, Nafarroako Administrazio Auzitegia, kanpamendu batzuen kostua, eta zuntz optikoaren instalazioa bezalako gaien gainean.

31) Lana (38 kontsulta).

Lanaren gaineko kontsulta gehienak honako hauei buruzkoak izan ziren:

- Langabezia-prestazioak ematea.
- Nafar Lansare-Nafarroako Enplegu Zerbitzuaren lanbide-ikastaroak, langabetuentzat.
- Kontratu-harremanarekin (langileen altak eta bajak Gizarte Segurantzaren ordainsariak, etab.) eta lan-kontratuak amaitzearekin (bidegabeko kaleratzeak, kitapenak ordaintzea, etab.) lotutako kontuak.
- Laneko jazarpena.
- Lan-ikuskaritza.



- Lan-eskubideak (atsedenaldiak, oporraldiak, greba, etab.). Adibidez, etxeko zerbitzurako langile batek zer eskubide dituen galdetu zuen.
- Beste batzuk (adibidez, herritar batek zama-lanak egiteko orduan takografoan zein jarduera aukeratu behar zuen argitzeko eskatu zigun).

32) Trafikoa eta bide-segurtasuna (68 kontsulta).

Arlo honetako kontsulta gehienak honako hauei buruzkoak izan ziren:

- Trafikoaren arloko zehapen-prozedurak (zehapenak, isunak, enbargoak...) (21).
- Bide-segurtasuna.
- Desgaitasuna duten pertsonentzako aparkatzeko txartelak.
- Nafarroako Trafiko Zuzendaritzarekin harremanetan jarri edo bulegoetan hitzordua hartu ezin izatea.
- Gidabaimena lortu, berritu eta homologatzea.
- Aparkatzeko arazoak, aparkaleku gutxi daudelako edo kendu direlako.
- Beste batzuk (pasabide-baimena eskatzerakoan exijitzen den fidantza, bertakoentzako aparkaleku-txartelak...).

33) Gardentasuna eta informazio publikoa eskuratzeko eskubidea. Herritarren parte-hartzea (19 kontsulta).

Epigrafe honetan sartu dira herritarrek egin zituzten kontsulta guztiak, baldin eta honako hauen babespean badaude: Gardentasunari, informazio publikoa eskuratzeko bideari eta gobernu onari buruzko maiatzaren 17ko 5/2018 Foru Legea; Estatuko legeria; herritarrek Nafarroako administrazio publikoen esku dagoen informazioa eskuratzeko eta interes publikoan zuzenean edo zeharka eragiten duten gaiei buruzko erabakietan parte hartzeko dituzten eskubideak.

Adibidez, kontsultak egin ziren informazio publikoaren eskaerei ez erantzuteari buruz edo informazio hori eskuratzeko aukera ukatzeari buruz, hala nola Civivoxen lizitazioko proiektu teknikoari buruzko informazioa nahi zuen herritar batek egindakoa (jabetza intelektuala dela-eta ukatu zioten) edota Iruñean ospatutako "Champions Burger" ekitaldiaren datu ekonomikoak ezagutu nahi izan zituen herritar batena. Halaber, hirigintza aktak, udal erroldak eta Etxebizitza eta Eraikinak Birgaitzeko Bulegoaren txostenak kontsultatzeko aukerari buruzko kontsultak jaso genituen, baita Tuterako herri-



lurren adjudikaziodunak edo parlamentariei esleitutako dietak ezagutzeko aukerari buruzkoak ere.

Herritarren parte-hartzeari dagokionez, kontsulta batek aipatu zuen herritarren parte-hartzea “Arrigorrietako mendilerroa eta Ezkaurre mendia” Batasuneko intereseko lekua (BIL) kontserbazio bereziko eremu (KBE) izendatu aurretiko izapidean. Beste kontsulta batean, aldiz, herritarrak zalantzak planteatu zituen, Ollokin eraikuntza-tipologia aldatzeari buruzko alegazioak egiteko herritarrentzat irekitako epeari dagokionez.

34) Garraio publikoa (11 kontsulta).

Funtsean, autobus-zerbitzuari buruzko kontsultak egin ziren, ibilgailu askoren irisgarritasunik eza eta txarteldegiko langileengandik jasotako tratua azpimarratuta. Eskualdeko hiri-garraioko zerbitzuari eta Nafarroako Garraioaren Arbitraje Batzordearen laudo baten edukiari buruzko kontsultak ere jaso ziren.

35) Turismoa (4 kontsulta).

Turismoaren arloan, etxebizitza turistiko bat irekitzeko baimenari eta kanpin baten kudeaketari buruzko kontsultak planteatu ziren. Era berean, bi kontsultak aterpetxe jakin batzuen funtzionamendua izan zuten xede, aterpetxe horiek mota guztietako eragozpenak eragiten omen zituztelako.

36) Hirigintza (72 kontsulta).

Hirigintzan, herritarrek honako hauei buruzko informazioa eskatu zuten:

- Lizentziak, administrazio-baimenak eta eraikinetan zein lurzoruan esku hartzeko beste egintza batzuk (42).
- Lurzuaren hirigintza-araubidea, bereziki lurzatien balorazioak eta lursailen eta eraikinen jabeek lursail eta eraikuntza horiek segurtasun-, osasungarritasun-, apaindura- eta bizigarritasun-egoera onean kontserbatzeko betebeharra (14).
- Hirigintza-konfigurazioa.
- Plangintza egikaritzea.
- Beste batzuk (Milagrosa auzoaren egoera txarra, adibidez).

37) Etxebizitza (198 kontsulta).

Etxebizitzari buruzko kontsulta gehienak honako gai hauei buruzkoak izan ziren:



- Etxebizitza eskuratzeko zailtasuna (69).
- Alokairurako laguntzak (EMANZIPA, DAVID) eta dirulaguntzak (27).
- Babes ofizialeko etxebizitzak adjudikatzeko prozesuak (21).
- Babes ofizialeko etxebizitzetan dauden eraikuntza-akatsak.
- Bizilagunen arteko bizikidetzan arazoak egotea.
- Etxebizitzak uzteko eta utzarazteko errekerimenduak.
- Bizigarritasun-zedula.
- Eroslehentasun-eskubidea.
- Errentatzailearen eta errentariaren arteko kontratu-harremaneko eskubideak eta betebeharrak.
- Okupatutako etxebizitzak berreskuratzeko ezintasuna.
- Jabeen komunitateetan obrak egitea.
- Nasuvinsan aurrez aurreko hitzordua hartzeko ezintasuna.

Kontsulta administratiboak.

Aipatutako kontsultez gain, erakundearen funtzionamenduarekin (herritarrei arreta emateko bulegoaren ordutegia, erakundearen eginkizunak, etab.) eta kexa-espedienteen izapidetzearekin (erantzuteko eta ebazteko epeak, espedientearen egoeraren kontsulta, dokumentazioa aurkeztea, etab.) lotutako **736** kontsulta erantzun ziren.

Konplexutasun bereziko kontsultak.

Jasotako 2.751 kontsulten artean, 83 kontsultek Informazio Bulegoko langileen lan berezia behar izan zuten, zeren eta horiek ebazteko dedikazio berezia eta, batzuetan, aholkularien laguntza behar izan baitzen.

Kontsulta horien kasuan, bertan zehaztutako gaiei buruzko aholkularitza juridikoa eskatu zen, eta, beraz, emandako erantzunetan legeria, jurisprudentzia eta erakundeak ateratako ondorioa sartu ziren.



13. KAPITULUA. KONTSULTEN BANAKETA GENEROAREN ARABERA.

Ondoko taulak kontsultak gaika sailkatuta jasotzen ditu, kontsulta horiek emakume batek edo gehiagok edo gizon batek edo gehiagok egin dituzten kontuan hartuta.

Arloak	Gizonak		Emakumeak		Guztira	
Gizarte-ongizatea	144	% 36,8	247	% 63,2	391	% 10,9
Etxebizitza	77	% 37,2	130	% 62,8	207	% 5,8
Osasuna	73	% 36,0	130	% 64,0	203	% 5,7
Hezkuntza	49	% 25,3	145	% 74,7	194	% 5,4
Merkataritza eta kontsumoa	63	% 50,0	63	% 50,0	126	% 3,5
Justizia	44	% 36,7	76	% 63,3	120	% 3,4
Ogasuna	49	% 45,8	58	% 54,2	107	% 3,0
Ingurumena	40	% 43,5	52	% 56,5	92	% 2,6
Hirigintza	34	% 45,3	41	% 54,7	75	% 2,1
Gizarte Segurantza	35	% 50,7	34	% 49,3	69	% 1,9
Trafikoa eta bide-segurtasuna	39	% 57,4	29	% 42,6	68	% 1,9
Atzerritarrak	46	% 71,9	18	% 28,1	64	% 1,8
Funtzio publikoa	21	% 35,0	39	% 65,0	60	% 1,7
Zerbitzu publikoak	25	% 48,1	27	% 51,9	52	% 1,5
Enplegu publikora iristea	16	% 32,0	34	% 68,0	50	% 1,4
Lana	19	% 48,7	20	% 51,3	39	% 1,1
Toki-erakunde funtzionamendua	24	% 63,2	14	% 36,8	38	% 1,1
Herritarren segurtasuna	18	% 51,4	17	% 48,6	35	% 1,0
Administrazio publikoen ondare-erantzukizuna	12	% 42,9	16	% 57,1	28	% 0,8
Herri-lanak	7	% 29,2	17	% 70,8	24	% 0,7
Gardentasuna. Informazio publikoa eskuratzeko eskubidea eta herritarren parte-hartzea	10	% 52,6	9	% 47,4	19	% 0,5
Administrazio elektronikoa	5	% 31,3	11	% 68,8	16	% 0,4
Datu pertsonalak babestea	8	% 57,1	6	% 42,9	14	% 0,4
Kirola	4	% 30,8	9	% 69,2	13	% 0,4
COVID-19	4	% 33,3	8	% 66,7	12	% 0,3
Administrazio publikoen ondasunak	6	% 54,5	5	% 45,5	11	% 0,3
Garraio publikoa	6	% 54,5	5	% 45,5	11	% 0,3
Nekazaritza eta abeltzaintza	8	% 80,0	2	% 20,0	10	% 0,3



Arloak	Gizonak		Emakumeak		Guztira	
Energia	6	% 66,7	3	% 33,3	9	% 0,3
Memoria historikoa	6	% 100,0	0	% 0,0	6	% 0,2
Euskara	3	% 60,0	2	% 40,0	5	% 0,1
Turismoa	2	% 50,0	2	% 50,0	4	% 0,1
Kultura	2	% 66,7	1	% 33,3	3	% 0,1
Nafarroako Foru Zuzenbide Zibila	1	% 33,3	2	% 66,7	3	% 0,1
Kontratu publikoak	0	% 0,0	2	% 100,0	2	% 0,1
Hauteskundeak	1	% 100,0	0	% 0,0	1	% 0,0
Elkarteen erregimena	1	% 100,0	0	% 0,0	1	% 0,0
Kontsulta administratiboak	553	% 39,5	847	% 60,5	1400	% 39,1
Guztira	1.461	% 40,8	2.121	% 59,2	3.582	% 100,0

Ondoko taulak egiten diren kontsultak generoaren arabera banatuta erakusten ditu (kontsulten % 41 gizonak eta % 59 emakumeak egin zituzten).

Azterketa zehatzagoa eginez gero, gai jakin batzuetan, kontsultak egiten dituztenen artean gizonak baino emakume gehiago daudela ondoriozta daiteke. Beste gai batzuetan, aldiz, antzekoa da banaketa-maila. Eta hirugarren taldean, gizonak egindako kontsultak gehiago dira emakumeak egindakoak baino.

Hartara, adibidez, egiaztatu da, kexekin gertatu bezala, gai jakin batzuetan (horietako asko "sozialak" izanik), emakumeak gizonak baino kontsulta gehiago egiten dituztela. Horrela da hezkuntzaren (% 75), osasunaren (% 64) eta gizarte-ongizatearen (% 63) arloetan. Deigarria da askotan emakumeak egiten duela kontsulta hirugarren baten, seme-alaba adingabe edo senide baten ordezkari gisa edo hari buruz.

Batez ere emakumeak egindako kontsultetan agertzen diren beste gai batzuk honako hauek dira: kontratu publikoak (% 100), herri-lanak (% 71), kirola (% 69), administrazio elektronikoa (% 69), enplegu publikora iristea (% 68), COVID-19 (% 67), Nafarroako Foru Zuzenbide Zibila (% 67), funtzio publikoa (% 65), justizia (% 63) eta etxebizitza (% 63).

Aitzitik, gizonak dira gehiengoak honako gai hauei buruzko kontsultak egin dituztenen artean: hauteskundeak (% 100), memoria historikoa (% 100), elkarten araubidea (% 100), nekazaritza eta abeltzaintza (% 80), atzerritarrak (% 72), energia (% 67), kultura (% 67), toki-erakundearen funtzionamendua (% 63) eta euskara (% 60).



Arlo batzuetan, ehunekoa antzekoa da edo % 50-50 inguruan dabil: merkataritza eta kontsumoa (% 50 gizonak, % 50 emakumeak), turismoa (% 50 gizonak, % 50 emakumeak), gizarte-segurantza (% 51 gizonak, % 49 emakumeak), lana (% 49 gizonak, % 51 emakumeak), herritarren segurtasuna (% 51 gizonak, % 49 emakumeak), zerbitzu publikoak (% 48 gizonak, % 52 emakumeak), gardentasuna, informazio publikoa eskuratzeko eskubidea eta herritarren parte-hartzea (% 53 gizonak, % 47 emakumeak), ogasuna (% 46 gizonak, % 54 emakumeak), hirigintza (% 45 gizonak, % 55 emakumeak), administrazio publikoen ondasunak (% 55 gizonak, % 45 emakumeak) eta garraio publikoa (% 55 gizonak, % 45 emakumeak).

2024an, nabarmen igo zen emakumeek egin zituzten kontsulten kopurua. Izan ere, 2023an 1.597 izatetik 2024an 2.121 izatera iritsi ziren emakumeen kontsultak; gizonenak, aldiz, apur bat jaitsi ziren: 1.474tik 1.461era.

Orain arte kontsulta egin duen inork eskatu ez badu ere, generoaren atalean bitarrak ez diren beste aukera batzuk jasotzen dituen edozein eskaera eratzeko prest dago erakundea.

14. KAPITULUA. ERAKUNDEAK HERRITARREKIN DUEN HARREMAN ZUZENA.

14.1. KEXEN ETA KONTSULTEN ATZEAN DAUDEN KOLEKTIBOAK ETA ERAKUNDEAK.

2024an, Nafarroako Arartekoaren erakundea harremanetan egon zen, titularraren eta aholkularien bitartez, interes sozialak eta profesionalak ordezkatzan dituzten hainbat erakunderekin baita hainbat herritar talderekin ere.

Harreman horiek zuzenean, erakundeen arteko bilera eta topaketetan, baita herritarrek aurkeztutako kexa eta kontsulten kudeaketan gauzatu ziren. Erakunde horiekiko lankidetzak funtsezkoa izan zen gizartearen kezkak eta beharrianak lehen eskutik ezagutzeko eta, horrela, erakundeak erantzuteko duen gaitasuna hobetzeko.

Jarraian, gurekin harremanetan jarri ziren erakunde eta gizatalde guztiak zehaztu dira. Kexa edo kontsulta aurkeztu zutenen kasuan, bakoitzari dagokion espedienteak adierazi da taulan bertan.

Erakundea/Gizataldea	Espedientea
Administrazioan Euskaraz Taldea	Q24/744 eta beste batzuk



Erakundea/Gizataldea	Espedientea
Asamblea Padrón Iruñea	Q24/1401 eta beste bat
Gizakien Salerosketaren aurkako Ekintza elkarte	Q24/1026
Elkarri Laguntza elkarte	Q24/257 eta beste batzuk
Co.CuidadaNa elkarte	
Azueloko Santa Engrazia Aisialdi eta Kultura Elkarte	Q24/366
HAZIAK – Tutoretzapekoentzako eta Tutoretzapeko Ohientzako Laguntza Elkarte	C24/2209 eta beste bat
ACCU Navarra – Crohn eta Kolitis Ultzeradun Elkarte	Q24/380
ADACEN – Hartutako Kalte Zerebralaren Elkarte	
Hiru Hamabi – Haurren Hartutako Kalte Zerebralaren Elkarte	Q24/380
ADAVAN – Amiantoaren Biktimen Defentsarako eta Laguntzarako Nafarroako Elkarte	Q24/1330
DISNAVARRA – Nafarroako Dislexia Elkarte	C24/1647
EM Navarra – Esklerosi Anizkoitzaren Nafarroako Elkarte	Q24/380
AFAN – Alzheimerren duten Pertsonen Senideen Nafarroako Elkarte	Q24/380
EUNATE – Nafarroako pertsona gorren familien elkarte	
AFINA – Nafarroako Fibromialgia Elkarte	Q24/380
La Romaní – Tuterako Ijitoen Elkarte	Q24/1132 eta beste batzuk
ADELUNA – Nafarroako Lupus Elkarte	Q24/380
Araxes Guraso Elkarte (Beteluko ikastetxea)	Q24/1060
Berriozarko Mendialdea I HLHIPko Guraso Elkarte	Q24/392
Sartagudako Nuestra Señora del Rosario HLHIPko Guraso Elkarte	Q24/525
Etxarri Aranazko San Donato HLHIPko Guraso Elkarte	Q24/843
Arguedasko Sancho Ramírez HLHIPko Guraso Elkarte	Q24/1158
Altsasuko Zelandi HLHIPko Guraso Elkarte	Q24/1345
AMIMET – Desgaitasun Fisikoa duten Pertsonen Nafarroako Erriberako Elkarte	Q24/380 eta beste bat
Larrain – Barañaingo adinekoen elkarte	Q24/16
ASORNA – Nafarroako Pertsona Gorren Elkarte	Q24/156 eta beste batzuk
ATEHCNA – Nafarroako Gibealeko eta Bihotzeko Transplantatuen eta Gaixoen Elkarte	Q24/380
ASVONA – Nafarroako Boluntario Olinpikoen Elkarte	
Denendako elkarte	Q24/834
Ehuleak elkarte – Nafarroako eta Espainiako Emakumeen aurkako Tratu Txarrak Ikertzeko Batzordea	C24/1945
Gurelur – Nafarroako Landa Ingurunea Babesteko Elkarte	Q24/21 eta beste batzuk



Erakundea/Gizataldea	Espedientea
Lizarrako Gazteen Zezen Elkarte	Q24/262
Landazuria – Erriberako Ecologistas en Acción elkarte	Q24/1035
Lantxotegi Elkarte	Q24/1401 eta beste bat
Lunes Lilas elkarte	
FQ NAVARRA – Fibrosi Kistikoaren aurkako Elkarte	Q24/380
ANA – Autismoaren Nafar Elkarte	Q24/380
SARAY – Bularreko Minbiziaren Nafarroako Elkarte	Q24/380
ANADI – Nafarroako Diabetes Elkarte	Q24/380
ASNAEN – Gaixotasun Neuromuskularren Nafarroako Elkarte	Q24/380
ANELA – Alboko Esklerosi Amiotrofikoaren Elkarte	Q24/380
ANPHEB – Nafarroako Arantza Bifidoaren eta Hidrozefaliaren Elkarte	Q24/380
FRIDA – Fibromialgiaren eta Neke Kronikoaren Nafarroako Elkarte	Q24/380
ANL – Laringektomizatutako pertsonen Nafarroako Elkarte	Q24/380
ANAME – Nafarroako Bitartekaritza Elkarte	
ANAPAR – Nafarroako Parkinson Elkarte	Q24/380
ANAPP – Aurretik Erretiratuen eta Pentsiodunen Nafarroako Elkarte	C24/227
ANFAS – Adimen-desgaitasuna edo garapen-nahasmendua duten pertsonen eta haien familien aldeko Nafarroako elkarte	
ANTOX – Adikzioen Ikerketa, Prebentzio eta Tratamendurako Nafarroako Elkarte	
ALCER Nafarroa – Giltzurrunetako Gaixotasunen aurkako Borrokarako Elkarte	Q24/380
"Plena Inclusión Navarra" elkarte	Q24/380
ABIIME – Haurren eta Familiaren Ongizate Orohartzailerako Elkarte	Q24/519
REVEES – Espainiako Errefuxiatu Venezuelarren Elkarte	Q24/305
RTX Auzolan elkarte	Q24/602
Rumiñahui elkarte	Q24/130
Salhaketa Nafarroa elkarte	Q24/1168 eta beste batzuk
Fuerteaventurako Senegaldarren Elkarte	Q24/18
SOS Arrazakeria Nafarroa	Q24/352 eta beste batzuk
Mendabiako auzo-elkarte	Q24/1176
Etxabakoitz Bizirik auzo-elkarte	O24/7
Hizkuntz Eskubideen Behatokia	Q24/667
Aita Lasa zentroa	Q24/1401 eta beste bat



Erakundea/Gizataldea	Espedientea
Nafarroako Goi-mailako Musika Kontserbatorioko Irakasleen Klaustroa	Q24/733
Haize Artean – Erretiratuen Kluba	Q24/16
Iruñeko Piraguismo Kluba	Q24/289
Desgaitasuna duten Pertsonak Gizarteratzeko Vianako Kolektiboa	Q24/1337
Burlatako Hilarion Eslava HLHIP ikastetxea	C24/792
Iruñeko Abokatuen Elkargoa	Q24/1068 eta beste bat
Nafarroako Gizarte Lanaren Elkargo Ofiziala	Q24/729
Atarrabiako Unión Cristiana de Saint Chaumond ikastetxea	Q24/296
Paris 365 jangela solidarioa	Q24/1401 eta beste bat
8/2021 Legea bultzatu eta aplikatzeko batzordea	
CERMIN Nafarroa – Desgaitasuna duten Pertsonen Erakunde Ordezkarien Nafarroako Batzordea	O24/5
Navarrabiomed-Miguel Servet fundazioaren lan-batzordea	Q24/421
Berriogoitiko babes ofizialeko etxebizitzaren errentarien erkidegoa	Q24/68
Cambrilsko jabekideen erkidegoa	Q24/1159
Etxarri Aranazko jabekideen erkidegoa	Q24/172
Uharteko jabekideen erkidegoak	Q24/977
Iruñeko jabekideen erkidegoak	Q24/504 eta beste batzuk
T3rcer Tiempo – Nafarroako Adinekoen Konfederazioa	
Berriozarko Mendialdea I HLHIPko Eskola Kontseilua	Q24/335
COMFIN – Nafarroako Emakumeen eta/edo Feministen Berdintasunerako Erakundearen Koordinatzailea	C24/1186
COCEMFE Navarra – Nafarroako urritasun fisikoa eta organikoa duten pertsonen elkartearen federazioa	Q24/380
Atena fundazioa	Q24/380
KLIMA Fundazioa	
Elkarte fundazioa	Q24/966 eta beste batzuk
Gizain fundazioa	C24/2236
Profesional Solidarioen Fundazioa	
Gizakia Helburu fundazioa	
"Tudela Comparte" fundazioa – Villa Javier	
Varazdin fundazioa	
Iruñeko Jesuitinen Lanbide Heziketa Bereziko zikloko ikasle taldea	
Toki-erakundeetako Idazkaritza eta Kontu Hartzailtzako lanpostuetarako izangaien taldea	Q24/1284



Erakundea/Gizataldea	Espedientea
Iruñeko, Tuterako eta Erriberako Bankako langile erretirodunen taldea	Q24/404
Uharteko Virgen Blanca ikastetxeko haur hezkuntzako ikasleen familia taldea	Q24/225
Etxalarko Landagain HLHIP ikastetxeko familia taldea	Q24/306
Lesakako Irain HLHIP ikastetxeko familia taldea	Q24/369
Berriozarko Mendialdea I HLHIP ikastetxeko familia taldea	Q24/316
Garesko HLHIP ikastetxeko familia taldea	Q24/307
Orkoiengo San Miguel HLHIP ikastetxeko familia taldea	Q24/375
Barañaingo Alaitz BHI ikastetxeko familia taldea	Q24/537
Cascanteko auzotarren taldea	Q24/576
Iturengo auzotarren taldea	Q24/1314
Tuterako auzotarren taldea	Q24/294
Uxueko auzotarren taldea	C24/29 eta beste batzuk
Urzainkiko auzotarren taldea	Q24/897
Iruñeko Alde Zaharreko auzotarren taldea	Q24/880
Labeagako Kontzejuko auzotarren taldea	Q24/641
Etxarri Aranazko Andra Mari ikastola	Q24/869
Zizur Txikiko San Fermin ikastora	Q24/851
Barañaingo pentsiodunen mugimenduak	Q24/16
ONCE Nafarroa	O24/5
Caritas GKE	C24/157
Intermon Oxfam GKE	Q24/1401 eta beste bat
Alderdi Karlista	Q24/15 eta beste batzuk
Nafarroako CIAN zentroko langileak	Q24/124
Hezkuntza-laguntzako espezialistak	Q24/922
Nafarroako 0-3 urte bitartekoentzako hezkuntzako ikastetxe pribatuetako langileak	
Nafarroako 0-3 urte plataforma	Q24/862
Erorien monumentua eraisteko plataforma	
Eskolaldi zatituaren aldeko plataforma	
Aiegiko ikastetxe publikoaren aldeko plataforma	Q24/181
Landa Etxebizitza Publikoa Plataforma	Q24/847
Migratuendako Informazio Gunea (MIG)	Q24/1401 eta beste bat
Acieloabierto sarea	Q24/1304
Haritu sarea	Q24/1401 eta beste bat



Erakundea/Gizataldea	Espedientea
Sakon Espeleologia Taldea	Q24/881 eta beste bat
AFAPNA sindikatua	Q24/99 eta beste batzuk
APF sindikatua	Q24/850
CCOO sindikatua	Q24/265 eta beste batzuk
Nafarroako Erizaintzako Teknikarien Sindikatua	Q24/1180
ELA sindikatua	C24/1957
LAB sindikatua	Q24/640
Nafarroako Medikuen Sindikatua	Q24/468
Etxebizitza Sindikatu Sozialista	Q24/1401 eta beste bat
USIE Nafarroa sindikatua	Q23/336
USO sindikatua	Q24/969
Adiosko San Andres Nekazaritzako Kooperatiba Sozietatea	Q24/689
Sortzen Gurasoak Elkartea	Q24/551
UTESNA – Nafarroako Osasun Larrialdietako Teknikarien Elkartea	Q24/542

14.2. HARREMANAK GIZARTE-ERAKUNDEEKIN, ERAKUNDEAREN EKIMENEZ.

Askotariko arrazoiak direla medio gurekin harremanetan egon ziren erakunde guztiak zerrendatuta, jarraian aipatuko ditugun erakundeen kasuan, harremana, kexa edo kontsulta baten osteko kontaktua izan beharrean, Nafarroako Arartekoaren ekimen proaktiboaren ondorioz sortu zen.

Topaketa horiek funtsezko bi helbururekin egiten dira:

1. Erakundeen lana gertutik ezagutzea

Ahaleginak egiten jarraitzen dugu erakunde bakoitzaren funtzionamendua, instalazioak eta baliabideak ezagutzeko eta aurrez aurre entzuteko eguneroko lanean zer erronka izaten dituzten. Gainera, arreta berezia jarri genuen erakundeek artatzen dituzten pertsonen ezaugarrietan eta bere jardueraren etorkizunari buruzko ikuspegian.

2. Erakundera jotzeko aukera gizatalde kalteberenen artean sustatzea

Lanean jarraitzen dugu, Nafarroako Arartekoak eskaintzen dituen zerbitzuen berri emateko; horretarako, zerbitzu horiek xehetasunez azaltzen ditugu, gizatalde



zaugarrienei horiek eskuratzea errazteko askotariko arazoei lotutako kexak jartzean, kontsultak egitean eta proposamenak aurkeztean. Helburua zera da: kalteberatasun-egoeran dauden pertsonen beren eskubideak eta horiek baliatzeko bideak ezagutzen dituztela bermatzea.

Topaketa horiei esker, adinekoak, desgaitasuna, osasuna, hezkuntza eta gizarteratze eta laneratzea bezalako arloetan behin eta berriro agertzen diren arazoak identifikatu genituen. Askotariko arloetako erakundeekin bilerak egin ziren, bakoitzak bere kezka eta hobekuntza-proposamenak dituela ikusteko. Arartekoak kezka horiek jaso zituen eta konponbideak aurkitzeko lanean arituko da, tartean dauden erakunde eta entitateen artean lankidetzatza sustatzearren.

2024an, honako erakunde hauetara jo genuen:

Erakundea/Gizataldea	Data
ANAPP – Aurretik Erretiratuen eta Pentsiodunen Nafarroako Elkarte	Urtarrilaren 17a
T3RCER TIEMPO – Nafarroako Adinekoen Konfederazioa	Urtarrilaren 24a
CERMIN – Desgaitasuna duten Pertsonen Ordezkariei Nafarroako Batzordea	Urtarrilaren 25a
Lunes Lilas elkarte	Urtarrilaren 26a
ASVONA – Nafarroako Boluntario Olinpikoen Elkarte	Otsailaren 19a
Profesional Solidarioen Fundazioa	Otsailaren 20a
COCEMFE – Urritasun Fisikoa eta Organikoa duten Pertsonen Espainiako Konfederazioa (Nafarroan)	Apirilaren 11
SOS Arrazakeria Nafarroa	Ekainaren 4a
SOS Arrazakeria Nafarroa	Ekainaren 20a
Lantxotegi, SOS Arrazakeria Nafarroa, PIM-MIG, Paris 365 eta Elkarri Laguntza	Uztailaren 3a
T3RCER TIEMPO – Nafarroako Adinekoen Konfederazioa	Uztailaren 18a
Villa Javier eta "Tudela Comparte" fundazioa	Uztailaren 19a
Elkarte fundazioa	Abuztuaren 23a
AMIMET – Desgaitasuna duten Pertsonen Nafarroako Erriberako Elkarte	Abuztuaren 28a
ANTOX – Adikzioen Ikerketa, Prebentzio eta Tratamendurako Nafarroako Elkarte	Irailaren 20a
Gizakien Salerosketaren aurkako Ekintza	Irailaren 26a
ADACEN – Hartutako Kalte Zerebralaren Elkarte	Urriaren 2a
Gizakia Helburu fundazioa	Urriaren 9a
SOS Arrazakeria Nafarroa	Urriaren 10a
La Romaní elkarte	Urriaren 11



Erakundea/Gizataldea	Data
ANFAS – Adimen-desgaitasuna edo garapen-nahasmendua duten pertsonen eta haien familien aldeko Nafarroako elkarte	Urriaren 16a
Iruñeko Jesuitinen Lanbide Heziketa Bereziko zikloa	Urriaren 17a
Rumiñahui elkarte	Urriaren 22a
EUNATE – Nafarroako pertsona gorren familien elkarte	Azaroaren 11
Varazdin fundazioa	Azaroaren 15a
PARÍS 365, SOS Arrazakeria Nafarroa, Etxebizitza Sindikatu Sozialista, Lantxotegi, PIM-MIG Iruñea, Elkarri Laguntza eta "Asamblea Padrón Iruñea" elkarte.	Abenduaren 27a

14.2.1. Gizarte-erakundeen zeregina eta Nafarroako Arartekoari eskainitako laguntza.

Hirugarren adinekoen erakundeekin egindako bileretan, ohiko arazoak aipatzen dira. Digitalizazioa eta hizkera teknikoegia arazo bihurtzen dira elkarreentzat eta gaitasun teknologikorik ez duten herritarrentzat, ez baitute gaitasun horiek ikasteko ahalmenik, ezta baliabiderik ere.

Elkarte horiek aitortzen dute elkartekideak gero eta zaharragoak direla eta kide erretiratu berriek beste proiektu eta beste dinamika dituztela, eta horiek ere kontuan hartu behar direla; baina oso garrantzitsua da adineko kideen beharrei erantzuten jarraitzea, erretiratuen kluba beren bigarren etxea delako, gizartekotzeko eta bakarrik ez sentitzeko tokia delako. Askotan, erretiratuen kluba laguntza jasotzeko tokia da pertsona horietako askorentzat.

Erakunde horiek zailtasunak dituzte aisialdiko jarduerak egiteko, administrazioaren exigentziak eta jarduera horiek kudeatzeko eskakizun digitalak direla-eta.

Adinekoen zailtasunak ministerioen arteko mailan onartzen direla diote, baina errealtateari erreparatuz gero, zailtasunek hor jarraitzen dute. Konpondu gabe jarraitzen dute arazo hauek: nahi gabeko bakardadea, indarkeria fisiko eta psikologikoa, non bizi eta nola hil erabakitzeko askatasuna, sexu-askatasuna, hitz batez, kalteberatasuna hainbat alderditan. Egoitzetan, eguneko zentroetan eta etxeko arretan ikusten diren kasuak ezagutu behar dira, ziurtatzen dute.

Gizarte-zerbitzuen arloan, auzo-unitateetako gizarte-langileen mugikortasunaz eta behin-behinekotasunaz kexatzen dira. Beharrezkotzat jotzen dituzte osasun etxeetan geriatria-zerbitzua sortzea eta medikuei adinekoak artatzeari buruzko prestakuntza



ematea. Planteatutako arazoei aurre egiteko proposamenak gizarte mailako adostasunean oinarritu behar dira.

Bestalde, Nafarroako Arartekoarekin bildu diren entitateetako askok desgaitasuna duten pertsonekin lan egiten dute eta laguntza eskaintzen diete, tratamenduekin eta haur txikien zainketa prebentiboekin hasi desgaitasuna duten pertsonak lan-merkatuan eta gizartean integratzea sustatzeko askotariko ibilbideetarako.

Arreta goiztiarra eta zerbitzu hori 6 urtera arte doan izatea funtsezkoak dira haur guztiek arreta jaso dezaten. Oso garrantzitsua da ahaleginak egitea irisgarritasun kognitiboa bermatzeko, eskubidetzat hartuta bizitzako arlo guztietan, baina batez ere osasunean eta justizian, bi horiek erabakigarriak baitira.

Erronka horiei aurre egiten ari zaie 8/2021 Legea indarrean jartzearekin. Lege horren bidez, dibertsitate funtzionala duten pertsonen beren gaitasun juridikoa baliatzen laguntzeko legeria zibila eta prozesala erreformatzen da. Ezabatuta geratzen da ezgaitasun judiziala, hori funtsezkoa baita beren borondatea gauzatzeko. Dibertsitate funtzionala duten pertsonen behar dituzten laguntza-neurriekin jardun ahal izanen dute, gainerako pertsonekin berdintasunean jardun ahal izan dezaten, beren borondatea, lehentasunak eta eskubideak errespetatuz.

ANFAS elkartearekiko bileran, adibidez, luze hitz egin zen erakunde horrek kudeatzen duen “Pertsona Autogestionatuen Kontseilua” delakoari buruz: paradigma-aldaketa dakar, asmoa baita hemendik aurrera “inorentzat lan egin” beharrean “inorekin lan egitea”. Autogestionatuek erabaki-organoetan parte hartzen dute, adimeneko desgaitasuna duten pertsonak aldarrikatzen dituzte eta inklusioaren alde borroka egiten dute, pertsona horiei ahotsa emanez. Autogestio taldeek laguntzaile bat dute, ideiak eta iritziak entzuteko eta, horrela, jardun-ildoak ezarri ahal izateko. Hainbat erakundek egin dute bat proiektuarekin.

Osasunari lotutako gaietan, gizarte-erakundeek agerian utzi dituzte osasun zentroetako itxaron-zerrenda luzeak, osasun-egoera zaurgarria dutenei zuzenago eragiten dietenak. Gainera, atzerapenak prebentzioko zainketa zailtzen du askotan, eta, txikien kasuan, beren garapena arriskuan jartzen du. Hori dela eta, premiazko konponbideak eskatzen dituzte, hala nola koordinazio hobea, kasuen kudeaketa bateratua eta hitzordua hartzeko ordutegi zabalagoak, osasunerako eskubidea –oinarrizkoa eta erabakigarria berdintasunerako– bermatzeko.



Adingabeen kasuan, egin beharreko ahaleginak egin behar dira ikastetxeekin eta profesionalekin "zubiak eraikitze"ko, erabiltzaileei aukera gehiago eskaintzen dituen bitzta izatea berrmatuko dieten terapiak eta laguntzak sustatuz. Hala ere, Gobernuaren laguntzetako asko % 33tik gorako desgaitasuna dutenengana baino ez dira iristen; ondorioz, familia asko laguntzarik gabe geratzen dira eta tratamenduak beren kontura ordaindu behar izaten dituzte.

Bestalde, desgaitasunaren balorazioak egiteko atzerapena salatzen dute, horretarako urtebete baino gehiago behar izaten delako. Era berean, mendekotasunaren balorazioak ezarritako mugara (hiru hilabete) iristen ari dira. Halaber, baremoak aldatu direnez prestazio txikiagoak jasotzen dituztela salatzen dute, eta, prestazio ortoprotesikoen kasuan, moteldu egin dira, orain hainbat mediku-txosten eskatzen dizkietelako.

Beste eskari nagusietako bat eskualdeko garraioa da, erabiltzaileak beren jardueretara eramatea ahalbidetzeko; garraio publikoaren irisgarritasuna ere hobetu behar da.

Erakunde horien lan-arlo nagusietako bat etxebizitza-proiektuen kudeaketa da: "Laguntzadun Etxebizitza" (non erabiltzaileek laguntza gutxi behar baitute) eta "Etxebizitza Segurua" (onuradunen etxera joaten dira, unean uneko laguntza ematera); proiektua aurrera eramateko, etxebizitza gehiago lortzeko aukera izan behar dute.

Adikzioak ikertu, prebenituko eta tratatzeko lanean diharduen Antox elkartearekin egindako bileran, artatzen dituzten pertsonen egoera zailaz hitz egin ziguten. Adikzio-arazoak izateaz gain, familiatik aldendutako pertsonak dira, ahulezia sozialeko egoeran daude eta, askotan, patologia bikoitzaren bat daukate. Testuinguru horretan, aipatu erakundekoek gaur egun aurre egiten dieten askotariko arazoak azaldu zituzten.

Horietako bat itxaron-zerrenda luzea da, ezin baitute handitu beren programako onuradun kopurua, egiturazko baldintzak eta baldintza material eskasak dituztelako, barneratuen egoera propioak ahaztu gabe. Ondorioz, geletako batzuetan 3 eta 4 pertsona bizi izaten dira, asmoa gehienez ere 2 gelakide izatea den arren. Hain zuzen ere, toki gehiago lortu nahiko lukete, gelak bitan banatu eta berrantolatze, baita dauzkaten azpiegiturak hobetu ere, adibidez, hornidura elektrikoaren kasuan, oso txarrak direlako.

Bestalde, Nafarroako Adikzioen Prebentzio eta Tratamendurako Elkartea garatzen ari den proiektu pilotuak bereizten du. Proiektu pilotu hori tratamendu integral bat da, gutxi gorabehera urtebetez irauten du eta parte hartu osteko arreta eta jarraipena ditu. Ekimen horri ez diote uko egiten, eta lehen aipatu ditugun gabezia materialak gorabehera,



mantentzen dituzte, baita finantza-gabeziak ere. Administrazioen laguntza finantzario handiagoa izateko premia adierazi dute.

Laguntza-baliabide hori sortzea elkarteren hazkunderako abiapuntua da; izan ere, gure egunetara arte bilakatuz joan da, gizartearen eta artatutako pertsonen premietara egokitzeko, betiere zerbitzua emateko eta tratamendu-eskari berriei erantzuteko helburu eta konpromisoarekin.

Aipatutako elkarteen artean, hots, pertsona kalteberak gizarteratzeko eta laneratzeko lan egiten dutenen artean, arduradunak kexatu dira oraindik ez dela betetzen enplegu-eskaintzen % 6 gizarte-bazterketaren arriskuan dauden pertsonentzat gordetzeko agindua, Desgaitasunaren Legeak ezarritakoa. Haiek eskaintzen dituzten lan-aukerek hiru urteko iraupena dute; denbora horretan, pertsona askok lortzen dute lan-merkatuan erabat integratzeko beharrezkoak diren prestakuntza eta konfiantza. Urtero langile batzuek behin betiko lan-egonkortasuna lortzen duten arren, ehuneko txikiena da, ez baitira lehiatzen baldintza berdinetan, eta erakundeen eta gizartearen benetako konpromisoarekin soilik gaingitu daitezkeen oztopoei aurre egiten diete.

"El Obrador" edo Villa Javierrek bultzatzen duen gizarteratze eta laneratzeko enpresara egindako bisitan, non nabaritzen baita enpresaren lidergo femeninoa, jangela sozialaren erabiltzaile ohiei eskaintzen zaizkien lan-aukeren berri eman ziguten; izan ere, erabiltzaile izatetik langile aktibo izatera igarotzeko bide ematen zaie, kasu honetan, tokiko produktuen eta zero kilometroko produktuen banaketan jarduteko, jangela sozialaren eta dendaren artean, non eramateko janaria eskaintzen dizkioten jendeari, negozio horrekin proiektuaren jasangarritasunari lagunduz.

Prestakuntzan diharduten entitateei dagokienez, Elkarre fundazioarekin bildu ginen; bere helburu nagusia pertsona kalteberak gizartean sustatzea da, pobrezia, hezkuntza eta lan barne-hartzailearekin lotutako Garapen Jasangarrirako Helburuekin bat. Helburua lortzeko, hainbat prestakuntza-plan eskaintzen dizkiote askotariko ezaugarriak dituzten, baina batez ere zaurgarritasuna ezaugarri duten pertsonen talde bati, pertsona horietako asko kalean bizi direlako, eta horrek zailtzen du laneratzeari. Gainera, eguneko zentro bat eta zentro okupazional bat kudeatzen ditu fundazioak.

Bileran, fundazioko arduradunek aurre egin behar dieten arazoetako batzuen berri eman ziguten. Lehenik, bokaziozko irakasleak, teknikoak eta gizartearen kontzeptu argia dutenak behar izateaz gain, zentro okupazional eta eremu hezigarri berriak jartzeko premia dute. Horrelako gizataldeek prestakuntza berezia behar dute, beren egoeretara



eta berariazko eskarietara egokitutakoa, erabateko gizarteratzea eta laneratzea lortzeko.

Emakumeen Etxean Lunes Lilas elkartearekin bildu ginen. "Emakumeei laguntzen dieten emakumeen GKE bat" gisa definitzen den elkartearen joan den mendeko 80ko hamarkadan Andrea elkarteak bultzatu zuen mugimendu feministatik sortu zen.

Bi helburu nagusi ditu: indarkeria matxistaren aurka borrokatzea, eta emakumeek pairatzen duten indarkeria bikarioaren eta instituzionalaren aurka borroka egitea. Horretarako, horrelako gertakariak jasan dituzten emakumeek osatutako autolaguntza taldeetan oinarritzen dira, beren funtsezko zeregina beste biktima batzuei laguntzea izanik, bakarrik senti ez daitezen eta ahaldundu ahal izan daitezen. Prestakuntza indartzeko eta bultzatzeko beharra azpimarratu zuten, indarkeria matxistari modu eraginkorragoan aurre egiteko baliabidea delako.

Arartekoak 2024an izan zituen bileren artean, Rumiñahui Elkartearekin egindako bilera dago; boluntarioen bidez lan egiten duen entitatearen helburu nagusia migratzaileen eskubideak defendatzea da. Eginkizuna betetzeko, hainbat jarduera egiten ditu, besteak beste, harrera egitea, bizikidetza kulturala sustatzea, komunitate taldeekin harremanetan jartzea sareak sortzeko eta harremanak finkatzeko, aholkularitza juridikoaren zerbitzua eta elkartera jotzen duten pertsonen jarduerak eta proiektuak normalizatzeko laguntza eskaintzea.

Hain zuzen ere, entitateak aurkitzen dituen oztopo nagusietako batek Atzerritarren Bulegoan hitzordua hartzeko zailtasunarekin du zerikusia. Era berean, etorkin askoren gidabaimena eta ikasketak baliozkotzeko izapideak ez dira azkarrak, ezta errazak ere, Rumiñahui elkarteko arduradunen arabera.

Gizarte-berdintasunik ezaren arloan jarraitzeko, Arartekoa Tuterako "La Romani" ijitoen elkartearekin bildu zen. Elkartearen misioa ijitoen garapena eta gizarteratzea sustatzea da, baita beren kultura onartzea eta ijito herriak pairatzen dituen pobrezia eta gizarte-bazterketaren berri ematea ere. Ildo horretatik, arduradunek salatu zuten zailtasun handiei aurre egin behar zietela etxebizitza bat lortzeko. Hala, seme-alaben kopuruaz haragoko beste aldagai batzuk kontuan hartzeko beharra planteatu zuten, hala nola, bizi diren eraikinen osasungaitzasun-egoera eta horrek haien osasun-egoeran eta bizi-kalitatean duten eragina.

Era berean, kezkatuta zeudela adierazi zuten; izan ere, zailtasun handiak dituzte udalaren aurrean erroldatzeko eskubidea baliatzeko. Ildo beretik, azpimarratu zuten



kexak administrazio publikoetan ebazterakoan “administrazioaren isiltasuna”, erantzun falta eta arreta falta jasaten dutela. Egonezina adierazi zuten, jasaten duten gizarte-diskriminazioaren maila altuagatik eta belaunaldi gazteenen hezkuntzagatik eta prestakuntzagatik. Halaber, azpimarratu zuten eurentzat ezinbestekoa zela hezitzailearen rola eskola-porrota saihesteko.

Etxebizitza behin eta berriz aipatzen den gaia da, eta erakundearekin bildu diren aipatutako entitate ia guztiek jarri dute mahai ganean. Etxebizitzaren beharra azpimarratzen dute, eta administrazioak premiazko erantzuna eman behar duela.

Adierazi dute estortsio-egoerak eragiten dituztela oraindik egoera ahulean dauden pertsonak alokairu-araubidean (etxebizitzaren edo logelen errentamendua) bizi diren etxebizitzaren jabeek. Erroldatzea diru kopuru gehigarri baten truke bakarrik erraztuko luketen jabeak dira, edo etxebizitzak alokatzen dituztela aitortu nahi ez dutelako erroldatzea ukatzen dutenak, edo pisuen errentariak, kontratu-klausulen artean kontratua deuseztatzeko arrazoi gisa azpierrementamendua debekatuta dutenak.

Gizarte-erakundeek aipatu zituzten udal batzuek egoera berezietan baztertuta dauden pertsonak (adibidez, kalean bizi diren etxebizitzarik gabeko pertsonak, batez ere gazteak) udal-erroldan sartzeko erabiltzen dituzten irizpideak. Irizpide horiek ez dute batere errazten pertsona horiek udal-erroldan sartzeko, nahiz eta udalerrian bizi.

Erroldatzea da gizarte-zerbitzu guztiak eskuratzeko giltza. Toki Araubidearen Oinarriak arautzen dituen Legeak udal erroldarako sarbidea arautzen du, 15.1 artikuluan xedatzen duenez, Espainian bizi den pertsona orok ohiko bizilekua duen udalerriko erroldan inskribatu behar du bere burua, eta, 16.1 artikulua arabera, berriz, errolda hori "udalerriko auzotarrak jasota agertzen dituen administrazio-erregistroa da. Erroldako zehaztasunak udalerrian bizilekua izan eta bertan ohiko egoitza izatearen frogak dira. Zehaztasun horien ganean emandako ziurtagiriak agiri publiko eta fede-emaileak izan dira administrazio-ondorio guztietarako". Hala ere, erakunde horiek adierazten zuten egoera ahulean edo baztertuta geratzeko arriskuan dauden pertsonen zenbat oztopo dituzten.

Egoera horren aurrean, 2023ko abenduan, Nafarroako Arartekoak komenigarritzat jo zuen, aurreko urteko txostenean jada aipatu zen bezala, Iruñeko Udalari eta Nafarroako Udal eta Kontzejuen Federazioari zuzendutako ofiziozko jarduketa bat hastea (O23/2).

Jarduera irekitzean, gizarte-arloan jarduten duten elkarte, kolektibo eta entitateetako ordezkariak erakundeari helarazi zioten kezka azaldu zen, hainbat arrazoiengatik



egoera ahulean edo gizarte-bazterketako egoeran dauden pertsonak Iruñean erroldatzeko zituzten eragozpenengatik.

Jarduketa horren ondorioz, 2024ko azaroan, Nafarroako Udal eta Kontzejuen Federazioko Batzorde Betearazleak aho batez onartu zuen akordio bat, zaurgarritasun-egoeran dauden pertsonak erroldatzeko bete beharreko irizpideak homogeneizatzearren.

Patxi Vera Nafarroako Arartekoak harrera ona egin zion erabakiari 2024ko abenduaren 10ean argitara eman zuen iritzi-artikuluari: "Nafarroako Udal eta Kontzejuen Federazioko (NUKF) Batzorde Betearazleak "Zaurgarritasun-egoeran dauden pertsonak Nafarroan erroldatzea homogeneizatzeko irizpideak" dokumentua onetsi du, eta, beraz, akordio horri ongietorri egiten diot, Nafarroako Ararteko naizen aldetik".

Dokumentuak erakunde honek emandako gomendio bat aipatzen du eta neurriak ezartzen ditu bizileku duten udalerrian bizi direla egiaztatzeko zailtasunak dituzten pertsonak, baita helbiderik ez duten horiek ere, erroldatzea ahalbidetzeko.

Lorpen hori nabarmendu nahi dut, erakundeen arteko lankidetzaren bidez eta, bereziki, gizarte-erakundeei entzunda lor daitezkeen emaitzen adibide bat delako. Erakunde horiek pertsona kalteberei laguntzen eta babesten lan egiten dute egunero, eta inork baino hobeto ezagutzen dute beren eguneroko errealitatea.

Puntu honetara iristeko, inplikaturako alderdi guztien ahalegina behar izan da, horregatik, egindako lana aitortu eta eskertu nahi dut.

Duela urtebete, Giza Eskubideen Adierazpen Unibertsalaren 75. urteurrena zela-eta, Nafarroako Arartekoak, 56 gizarte-erakunderekin batera, konpromisoen dekalogo bat sinatu zuen, "pertsona guztiek eskubide guztiak dituztela" dioen ikuspegi partekatuan aurrera egiteko.

Konpromiso horietako bat zen lankidetzaren sustatzea, giza eskubideen defentsan sinergiak sortzeko eta "inor atzean ez uzteko". Erakunde horiekin egindako bileretan, pertsona behartsuek edo bazterketa-arriskuan daudenek erroldatzeko zituzten zailtasunak identifikatu ziren. Estortsio-kasuak ere jakinarazi ziren.

Gizarte-erakundeek ondo nabarmendu zuten erroldatzea "giltza" dela, beste eskubide eta gizarte-zerbitzu batzuk eskuratzeko atea irekitzeko. Aurretiazko izapide hori gabe, ezinezkoa da beste edozein eskubide kudeatzea.

Informazio horretatik abiatuta, erakundeak bi jarduerara-ildotz abiarazi zituen:



1. Eskabideen erregistroa: erroldatze-eskaerak erregistro-instantzien bidez aurkezteko iradoki zitzairen gizarte-erakundeei, gainbegira daitekeen administrazio-prozesu bat jasota geratzen dela bermatzeko.
2. Ofiziozko jarduketa: ofiziozko ikerketa bat hasi zen Iruñeko Udalean eta Nafarroako Udal eta Kontzejuen Federazioan, egoera aztertzeko.

Ikerketa horren ondoren, Arartekoak ebazpen bat eman zuen, zeinen bidez gomendatu baitzizkion Iruñeko Udalari erroldatzea errazteko, pertsona kalteberen eskubideak bermatzeko eta estortsioak eragiten dituzten egoerak prebenitzeko zenbait neurri.

Iruñeko Udalak gomendio horiek onartu zituen, inplikaturako arlo guztiak biltzen zituen udal-lantalde bat ezarri zuen, ofiziozko alta-eskaeretarako bide berezi bat gaitu zuen eta udalerrien arteko irizpide komunak proposatu zizkion NUKFri.

Prozesu horrek guztiak emaitza positiboak eman ditu. Gaur egun, dagoeneko egin dira erroldak akordio honi esker.

Ez dago Giza Eskubideen Adierazpen Unibertsalaren Eguna ospatzeko modu hoberik lorpen hori konpromiso betearen adibide gisa nabarmentzea baino. Arartekoak ildo horretan gizarte-erakundeekin batera lan egiten jarraitzeko duen borondatea gogorarazten du.

Jakina, oraindik asko dago egiteko. Orain, erroldatutako pertsonak dagozkien gainerako eskubideak eskuratzen dituztela gainbegiratu behar da. Hala ere, ospakizun-egun batean, gaur bezala, ezin dugu ahaztu dozenaka pertsona atzerago ez gelditzetik hurbilago daudela".

HIRUGARREN SEKTOREAREN GARRANTZIA GIZARTEAN

Hainbat entitaterekiko bilerek egiaztatu dute Hirugarren Sektoreak gaur egun duen funtsezko zeregina. Antolakunde horiek gizartearen arazoak konpontzeko eta eskariei erantzuteko bide gisa jokatzeko dute, pobreziaren, gizarte-bazterketaren edo bestelako zirkunstantzien ondorioz zaurgarritasun-egoeran dauden pertsonen bizitza duina izateko eskubidea bermatuz. Beren lanak, inguruko komunitateen eraldaketa eta aurrerapena bultzatzeaz gain, eragin positiboa du gizarte osoan.

Gizarte-ongizatearen funtsezko oinarria

Egoera askotan, sistema publikoa ez da gai biztanleriaren sektore batzuetara iristeko. Eredu horietan, hain zuzen ere, betetzen dute gizarte-erakundeek funtsezko zeregina,



ongizatea eta ekitatea sustatuz. Beren eraginkortasuna sarean lan egiteko gaitasunean oinarritzen da, bai sektorearen mailan, bai Administrazio Publikoekiko eta beste gizarte-erakunde batzuekiko lankidetzan.

Entitate horiek honako helburu hauek dituzten proiektuak gauzatzen dituzte:

- Pobrezia errotik kentzea eta desberdinkeriak murriztea.
- Zaurgarritasun-egoeran dauden gizataldeak babestea.
- Sozialki zein ingurumenaren aldetik bidezkoagoa eta jasangarriagoa den gizartea eraikitzea.

2030 Agendaren inguruko sentsibilizazioa eta konpromisoa

Hirugarren Sektorearen beste ekarpen garrantzitsu bat sentsibilizazioaren eta eragin politikoaren aldeko lana da. Antolakunde horiek 2030 Agenda herritarrei ezagutarazten diete eta agendako helburuekiko konpromisoa sustatzen dute aginte publikoen artean. Kanpaina eta jardueren bidez, garapen jasangarrirako helburuei buruzko ezagutza areagotzen dute eta benetan ezartzea ahalbidetzen dute.

Aintzatespena eta erantzun gabe dauden erronkak

Hirugarren Sektorearen zereginak aitorpen zabala du, kontuan hartzen baditugu sektorean diharduten antolakundeen kopurua eta erantzuten diren eskari sozialen kantitatea. Gainera, baliabide-kopuru handia mobilizatzen dute ekonomia mailan, enplegua sortu eta boluntariotza sustatzen dute.

Hala ere, beren eragina bistakoa den arren, gizarte eta politika mailan jasotzen duten aintzatespena oraindik ere ez da nahikoa. Ez da aski urriaren 9a Hirugarren Sektorearen Egun Nazional izendatzea; egiten dituzten eskariei kasu egin behar zaie. Izan ere, eskari nagusien artean, honako hauek daude:

1. Eskubide Sozialen erabateko aitorpena.
2. Egiatzko elkarriketa, iraunkorra eta eraginkorra Hirugarren Sektorearen eta Administrazio Publikoen artean.



3. Finantzaketa-eredu egonkorra, iraunkorra eta bermatzailea, egiten duten lanaren jarraitutasuna ziurtatzeko.

Etorkizun sendo eta iraunkor baterantz

Hirugarren Sektorea modu jarraituan hazi da, erronkak eta mugak gaindituz, gizartearentzat funtsezkoak diren baliabideak kudeatzen eta sortzen jarraitzen duen bitartean. Hori dela eta, ezinbestekoa da hainbat administrazioen ahalegin bateratua, sektorearen lana modu egonkorrean eta behar adina finkatzeko.

Aldarrikapen premia-koena finantzaketa egonkorragoa da, entitate horiek betetzen dituzten eginkizunetako asko, funtsean, administrazioak berak bere gain hartu beharko lituzkeen erantzukizunei dagozkie-eta.

Entitate horiek aintzatestea eta babestea funtsezkoa da gizarte inklusibo, bidezko eta solidarioago bat eraikitzen jarraitzeko.

15. KAPITULUA. HERRITARREN IRITZIA ETA BALORAZIOA.

2024an, aurreko urteetan bezala, erakundeak Nafarroako Arartekoaren erakundearen funtzionamenduari buruzko iritzia eta balorazioa eskatu zizkien herritarrei.

Balorzio hori egiteko, erakundearen erabiltzaileei bidalitako galdetegi anonimo bat betetzen da, kexa izapidetu ondoren, hau da, kexa ixten den unean, azkenean lortutako emaitza jakinarazten zaienean. Horrela, galdetegiko galderei erantzuten dietenean, informazio osoa eta nahikoa dute erakundearen esku-hartzeak beren espedientearen ebazpenean izan duen eraginari buruz.

Inkestak honako galdera hauek ditu:

- Nola ezagutu duzu Nafarroako Arartekoaren erakundea?
- Nola baloratzen duzu erakundeak emandako arreta?
- Nola baloratzen duzu erakundetik jasotako informazioa?
- Nola baloratzen duzu kexa aurkeztu zenetik prozesua amaitu arte igarotako denbora?
- Zure ustez, bidali zaizkizun idazkiak argiak eta ulergarriak dira?
- Zure ustez, Nafarroako Arartekoaren esku-hartzea baliagarria izan da zure arazoa konpontzeko?



- Ados zaude Nafarroako Arartekoak zure kexari buruz hartutako erabakiarekin?
- Hartutako ebazpena gorabehera, nola baloratuko zenuke, oro har, zerotik hamarrera bitartean, erakundeak zure arazoari dagokionez izandako esku-hartzea?
- Gomendatuko zenieke beste pertsona batzuei Nafarroako Arartekoarengana jotzea?
- Halaber, kexa motari eta kexa-egilearen genero eta adinari buruzko informazioa eskatzen da. Hortaz, galdetzen dugu:
 - Banakako kexa den ala talde baten kexa den.
 - Kexa-egilearen genero zein den, gizonezko, emakumezko eta beste bat bereizita.
 - Zenbat urte dituen, honako adin tarte hauek aukeran jarrita: 0-18 urte; 18-30 urte; 30-50 urte; 50-65 urte; eta 65 urtetik gora.
- Azkenik, hobekuntzak iradokitzeke edo –nahi izanez gero– edozein iritzi adierazteko gonbidapena egiten zaie herritarrei.

2024ko urtarrilaren 1etik abenduaren 31ra arte jasotako inkesten kopurua 122 izan zen (2023an, 146 inkesta erantzun zituzten herritarrek).

Jasotako inkesta gehienek item guztiak osorik bete zituzten, eta, beraz, guzti-guztiek jaso zuten erantzuna kasuen % 94,3tan baino gehiagotan.

Oro har, nabarmendu behar da herritarrek **8,04ko** batez besteko puntuazioarekin (10etik) baloratzen dutela Nafarroako Arartekoaren erakundeak bere arazoetan izan duen esku-hartzea (2023an 7,7 izan zen).

Hala, beren arazo zehatza konpontzeari dagokionez, erakundearen esku-hartzeari zein nota orokor emanen lioketen galdetu zaienean, herritarren % 75ek 8 eta 10 bitarteko puntuazioa eman dute, eta % 11k baino ez diote gutxiegi jarri erakundearen esku-hartzearen kalifikazioari. Zehazki, honako puntuazio hauek eman dira:

Puntuazioa	Kopurua	%
0	6	% 5
1	4	% 3
2	1	% 1



Puntuazioa	Kopurua	%
3	2	% 2
4	1	% 1
5	4	% 3
6	1	% 1
7	8	% 7
8	14	% 11
9	31	% 25
10	46	% 38
(hutsik)	4	% 3
Guztira	122	% 100

Arazoak konpontzeko Nafarroako Arartekoaren erakundea baliagarritzat jotzen duten galdetuta, inkestatuen % 69k uste du nahikoa edo oso baliagarria dela, % 25ek bakarrik uste du balio gutxi edo oso gutxi duela, eta pertsona batek ere ez du alferrikakotzat jo.

	Kopurua	%
Bai, oso baliagarria dela deritzot	57	% 47
Bai, nahikoa baliagarria dela deritzot	27	% 22
Ez, balio gutxikoa dela deritzot	14	% 11
Ez, balio oso gutxikoa dela deritzot	17	% 14
Guztiz alferrikakoa	0	% 0
(hutsik)	7	% 6
Guztira	122	% 100

Beste pertsona batzuei erakundera jotzea gomendatuko ote lieketen galdetuta, herritarren % **85ek** baietz erantzun du, eta % 12k ez luke gomendatuko (2023an, ehuneko hori % 82 zen).

	Kopurua	%
Bai	104	% 85
Ez	15	% 12
Azken aukera gisa	0	% 0
Gaur gaurkoz ez	0	% 0
(hutsik)	3	% 2
Guztira	122	% 100

Bestalde, inkestatuen % **65** ados edo erabat ados dago Nafarroako Arartekoak bere kexari buruz hartutako erabakiarekin, eta % 15ek partzialki ados dagoela adierazi du. % 7 ez dago ados, eta % 11 ez dago batere ados (2023an, adostasun-ehunekoa % 66 zen).



	Kopurua	%
Erabat ados	40	% 33
Ados	39	% 32
Ados, hein batean	18	% 15
Ez nago ados	9	% 7
Ez nago batere ados	13	% 11
(hutsik)	3	% 2
Guztira	122	% 100

Kexa aurkeztu zenetik prozesua amaitu arte igarotako denbora nola baloratzen den galdetuta, inkesta egin zuten pertsonen **% 73rentzat** denbora oso laburra eta arrazoizkoa izan zen (2023an, % 75entzat). Bestalde, % 11rentzat luzea eta % 15entzat oso luzea izan zen igarotako denbora.

	Kopurua	%
Oso luzea	18	% 15
Luzea	14	% 11
Arrazoizkoa	62	% 51
Laburra	15	% 12
Oso laburra	12	% 10
(hutsik)	1	% 1
Guztira	122	% 100

Erakundearen berri izateko moduari dagokionez, inkesten arabera, kasuen % 27tan komunikabideen bidez ezagutu dute erakundea (2023an, % 14); % 25etan, herritarrek bazuten beste harreman batzuen esperientzia (2023an, % 20); % 20k senitartekoen eta ezagunen bidez ezagutu du Arartekoa (2023an, % 15), eta % 9k, administrazio batek emandako aholkuari esker (2023an, % 5). Bestalde, % 20k adierazi du beste ezagutza-iturri batzuen bidez izan zela (ikasketak, abokatuaren aholkuak, abokatu elkargoak, kontsumitzaileen elkarteak, gizarte-erakundeak, administrazio funtzionarioak, norberaren lanbidea, etab.).

	Kopurua	%
Senideen edo ezagunen bidez	24	% 20
Bazuen beste kontaktu batzuen esperientzia	30	% 25
Administrazioaren baten aholkuz	11	% 9
Komunikabideen bidez (prentsa, irratia, telebista...)	33	% 27
Beste batzuk	24	% 20
(hutsik)	0	% 0
Guztira	122	% 100



Inkestan parte hartu dutenei galdetu zaie, halaber, nola baloratzen duten erakundeak emandako arreta: **% 85ek** esan du arreta ona edo oso ona dela (2023an, % 88 izan zen); % 7k, aldiz, txarra edo oso txarra dela esan du. % 7k hala-holakotzat jo du jasotako arreta.

	Kopurua	%
Oso ona	86	% 70
Ona	18	% 15
Hala-holakoa	8	% 7
Txarra	4	% 3
Oso txarra	4	% 3
(hutsik)	2	% 2
Guztira	122	% 100

Erakundetik jasotako informazioaren balorazioa ere ona da herritarren arabera: **% 85ek** ona edo oso ona dela adierazi du (2023an, % 86); % 8k, aldiz, txartzat edo oso txartzat jo du.

	Kopurua	%
Oso ona	76	% 62
Ona	28	% 23
Hala-holakoa	6	% 5
Txarra	5	% 4
Oso txarra	5	% 4
(hutsik)	2	% 2
Guztira	122	% 100

Herritarren **% 79k** uste du erakundetik jasotako idazkiak argiak edo oso argiak direla (2023an, % 81 izan zen); inkestatuen % 11rentzat ulergarriak izan dira, eta nahasgarriak edo oso nahasgarriak, % 7rentzat.

	Kopurua	%
Oso argiak	61	% 50
Argiak	35	% 29
Ulergarriak	13	% 11
Nahasgarriak	4	% 3
Oso nahasgarriak	5	% 4
(hutsik)	4	% 3
Guztira	122	% 100



Galdetegiak erantzun zituztenen % 91k adierazi zuen banakako kexa jarri zuela; % 6ren kasuan, aldiz, taldeko kexa bat izan zen.

	Kopurua	%
Taldekoa	7	% 6
Banakakoa	111	% 91
(hutsik)	4	% 3
Guztira	122	% 100

Galdetegien % 50 emakumeek erantzun zuten, gizonek, aldiz, % 39; % 1ek “beste bat” aukera markatu zuen, eta gainerakoek ez zuten erantzunik eman.

	Kopurua	%
Gizona	47	% 39
Emakumea	61	% 50
Beste bat	1	% 1
(hutsik)	13	% 11
Guztira	122	% 100

Azkenik, galdetegiak erantzun zituzten pertsonen adin tarteari dagokionez, 30-50 urte bitartekoena da ohikoena (inkestun % 40); ondoren, 50-65 urte bitartekoak daude, % 30; eta gero, 65 urtetik gorakoak, % 22.

	Kopurua	%
0-18 urte	1	% 1
18-30 urte	4	% 3
30-50 urte	49	% 40
50-65 urte	36	% 30
65 urte baino gehiago	27	% 22
(hutsik)	5	% 4
Guztira	122	% 100

Galdetegiaren azken galderari dagokionez (herritarrek beren iruzkinak argi eta garbi adierazteko aukera zabalik uzten du galderak), jarraian, herritarrek adierazitako iritzietako batzuk jasotzen ditugu:

“Nire esker ona eta aintzatespena baino ez ditut adierazi nahi eman ziguten tratabideagatik eta erantzunagatik, esku-hartzeari esker lortu baikenuen instituzioen erantzuna, hainbat hilabetez zain egon ondoren. Bizkortasuna, adeitasuna, enpatia, ... eskerrik asko profesionaltasun humanoagatik”.



"Abokatu batengana jo behar izan nahi ez dugun adinekook horrenbeste behar dugun lan hori egiten jarrai dezatela baino ez dut nahi. Eskerrik asko".

"Asko eskertzen dut zuen lana eta arazoak konpontzea, oso ondo informatu ninduzuen, lan bikaina egiten duzue. Eskerrik asko".

"Erakundeak egindako lana oso lagungarria izan da, eta administrazio-jarduerak etorkizunean hobetzea ekarriko duela uste dut. Lan aparta".

"Eskerrik asko egindako gestioengatik, ez nuen hainbeste arazorik sortu nahi. Une honetan, sistema mailan, BERPIZTU ala hil beharra dago. 1. aukera HAUTA DEZAGUN. Eskerrik asko".

"Eskertzen dizkizuet esku-hartzeak eta eskerrik asko".

"Asko pozten gaitu administrazio-bide hau ezagutu izanak, gure erreklamazioak egin ahal izateko. Beste bide batzuek ez dute funtzionatu, gaurkoz ez baitugu erantzunik jaso. Eskerrik asko zuen arretagatik eta gure kasuan inplikatzegatik!"

"Nafartarrok ezagutzen ez dugulako erabiltzen ez dugun zerbitzua dela uste dut, hobeto ezagutarazi beharko litzateke. Oso lan garrantzitsua egiten duzuela iruditzen zait; egia esateko, errespetuz erantzutea, tratabide ona eta lan bikaina, horregatik bakarrik oso pozik eta defendatua sentitzen naiz. Eskerrik asko guztiagatik".

"Tokiko organoak Arartekoaren bidez bidali zitzaion erreklamazioa kontuan hartu ez zuela ematen du, erakundeak behin eta berriro eskatu behar izan zuelako, erantzuten ez zuen udalari ohartarazpenak eginez, eman behar zuen ebazpenaren bidez erabakia eman zezan. Arartekoaren esku-hartzeari behin eta berriro jaramonik ez egiteagatik zehapen gisa neurri hertsatzaile baten falta sumatu genuen, erabaki horren zain (8 urte luzez) eta gure ardurapean baitzegoen herritar bat, gaur egun 88 urte dituen".

"Gomendioak "bete beharrekotzat" hartu beharko liratekeela uste dut. Gai batzuk ebatzi gabe geratzen dira, administrazioarekiko auzibidera jo aurretik ondo pentsatu behar baita, galduz gero kostuak ordaindu behar direlako".

"Ezer baino lehen, barkamena eskatu nahi dut inkesta lehenago erantzun ez izanagatik. Bezeroa babestua sentitu da eta Arartekoaren esku-hartzea emankorra izan da, beraz, esku-hartzeagatik eskerrak eman baino ezin dugu egin".



"Eskerrak eman nahi dizkizuet bitartekotza-lanagatik, funtsezkoa izan da-eta, baita emandako dokumentazioagatik ere..."

"Lan aparta egiten duzue administrazio publikoen aurrean batzuetan babesgabezia geratzen diren herritarrengatik. Nire zorionik zintzoena egiten duzuen lanagatik".

"Nire kasuan, erakunde honek esku hartu ezean, udalaren erantzunik gabe jarraituko nukeen. Eskerrik asko".

"Oso arreta ona hasieratik bukaeraraino, konponbide eraginkorra eta bidezkoa eman diote nire arazoari".

"Erakundeak gure kasua aztertzeko interesa azaldu zuen eta pozik nago, inkestan argi azaldu dudan moduan. Alabaina, administrazioak bere horretan jarraitzen du eta bidezkotzat jotzen du normala dela mediku-laguntzaren eskaera sinple bati erantzuteko 8 hilabete behar izatea. Orain zer, abokatu batekin errekurtsoa jarri?"

"Arartekoaren gomendio argiak betearazleagoak izatea gustatuko litzaidake, erakunde honek, kasua erabat neutrala den ikuspuntutik aztertu eta ebatzi ondoren, ez bailuke onartu beharko Gobernuko administrazio-departamentu batek, herritarrei arreta zor diena, kexa "bideratu duela" eta "txanda iritsi arte itxaroteko" erantzutea, hasieratik eskatu baitzen zegokiona inplikaturako departamentuaren erabaki argi eta garbiaren ostean, eta ez dut uste kontu konkretu honek analisi sakon eta jakintsua egitea merezi duenik, erantzuna emateko. Hitz batez, eskerrak eman nahi dizkiot Arartekoari bere lanagatik, izapide edo ebazpenagatik, eta bere lana aintzatetsi, baina oso dezepzionatuta nago inplikaturako departamentuak erakutsi zituen harmen gutxi, errespetu gutxi eta derrigortasun maila baxuarekin. Era berean, eskertuko nuke hausnarketa hau dokumentu batean edo etorkizunari begirako iradokizun gisa jasotzea, baita beste kaltetu batzuek ikusteko moduan jartzea ere".

"Askok eskertzen ditut arreta eta jarduketak. Arartekoaren figura oso beharrezkoa dela uste dut, administrazioaren jarduketak batzuetan ez baitira bidezkoak. Laguntza moral handia izan da berari iritzia eskatu ahal izatea. Esker aunitz. Adeitasunez".

"Zerbitzua eskertu nahi dut".

"Prozesua asko luzatzen da, eta, momentuz behintzat, ez dugu lortu adierazitako neurriak hartzerik. Presionatzen lagundu dute, baina ez behar adina".

"Horrela jarrai dezazuela baino ezin dut esan. Esker anitz".



"Ondo egongo litzateke idazkietan hobeto argitea edo nabarmentzea paragrafoetako zeintzuk diren Arartekoaren esku-hartzeak edo esaldiak, eta zeintzuk, erantzuten duen erakundearenak".

"Eskertzen ditut arreta eta iradokizunak. Administrazioaren erantzuna jasotzen badut, eta ados ez banago, edo erantzunik jasotzen ez badut, zuekin harremanetan jarriko naiz. Adeitasunez, agur".

"Ararteko hori. Zeuk emandako arretari dagokionez, (oso ongi) deritzot, S.S.-ri dagokionez, oso gaizki. Urologoa aldatzeko eskatu nuen, oraindik ez didate erantzun, asko nekatu ondoren. ...jaunari gutxi axola zaio, berak ni tratatu ninduen bezala inork bera berdin tratatzea opa diot, urologo berak. Agur bero bat".

"Zerbaiten falta sumatu badut, gustatuko litzaidake Arartekoa bera nirekin harremanetan jartzea, arazoa hobeto argitzeko, idazki bidez argitzea ez baita erraza izan eta informazioa eman gabe geratu dela uste dut. Baina oro har pozik nago jasotako zerbitzuarekin eta arretarekin".

"Eskerrik asko guztiagatik, asko lagundu didazue. Hezkuntzak erantzuteko behar duen denbora hori oso luzea da, hori bakarrik".

"Arartekoaren jarduketa zuzena izan dela uste badugu ere, beldur gara arazoa sorrarazi digun erakundeak berriz egingo duela gauza bera, ez baita izan lehenengo aldia. Beharbada, erakundeen kasuan, kexa hauek beste estamentu batzuetan adierazita ikusi behar dituzte, berriz gertatzea saihesteko".

"Gure arazoaren konponbidean jarritako interesa eskertu nahi dizut. Zorionak eman nahi dizkizut, besterik gabe. Esan nahi dizut ez dudala amore emango; eta aholkuren bat eman nahi badidazu, eskertuko nuke. Besterik gabe, agur".

"Lastima da etxebizitzaren arazoak gainditzen duela Arartekoaren ebazpen-ahalmena. Nolanahi ere, eskerrik asko saiatzeagatik".

"Beste behin eskerrak eman nahi dizkiogu Arartekoaren bulegoari emandako arretagatik + laguntzagatik + "kontuari" eskainitako denboragatik.

"Eskerrik asko, nahiz eta, dirudienez, administrazioak ez duen ulertzen Abaurregainan bizi banaiz, ibilgailurik eta garraio publikorik gabe, ezin naizela hilean behin Sarasate pasealekuko leihatilara joan nirea ez den kontu batetik dirua ateratzera, eta, jakina, emakumeak bizitzeko dirua atera behar du hilean behin... zuen erakundearen bitartekotza-lana bikaina izan da eta bihotz-bihotzez eskertzen



dizuet jasotako babes morala. Besterik gabe, jarduketa eskertu nahi dizuet eta nire lantokia den (...) museoa bisitatzeraz animatu, har ezazue nire agurrik beroena.”

"Askok eskertzen dut telefonoz deitu nuen bakoitzean jaso nuen arreta. (...) profesional bikaina da ((...)) diot, berarekin hitz egin nuelako, lantaldea berdina dela uste dut). Gaia oraindik ebatzteko dagoen arren, esan behar dut erakundea behar-beharrezkoa dela norengana jo ez dugun herritarrentzat. Mila esker!"

"Bidali didaten idazkarien arabera, dena behar bezala dagoela dirudi. Oraindik ere ez daukat argi zeri buruzkoa den diskriminazioaren legea. Ahalegin handiena egiten duena diskriminatzen dela pentsatzen jarraitzen dut. Gainerakoari dagokionez, dena ondo, eskerrik asko laguntzagatik”.

"Ezer baino lehen, eskerrik asko arretagatik. Nire iritzia emateko, ratioak betetzen diren arren, ikasgelako haur kopurua gehiegizkoa da oraindik, horrela irakasleek ezin dute eskaini neska-mutilek behar duten arreta. Osasun publiko eta hezkuntza publiko bikainak lortu arte borrokari eutsi behar diogula uste dut. Egin daitekeela ziur nago-eta. Eskerrik asko egiten duzuen lanagatik. Ez utzi gure herria erortzen. Ondo izan”.

"Askok eskertzen eta baloratzen dut Arartekoaren zeregina, herritarrak Nafarroako Administrazio Publikoaren funtzionamendu txarraren, arbitrariotasunaren eta zabarkeriaren aurrean defendatzeko”.

"Esker on amaigabea besterik ez dut”.

"7. puntuan "Ados" jarri dut, baina, egia esateko, Arartekoak ez du inongo erabakirik hartu behar izan, egoera lehenago konpondu delako. Hori bai, bere esku-hartzeari esker arazoa ondo eta azkar konpondu dela deritzot.”

"6. galderari dagokionez, ezin dut esan esku-hartzea baliagarria izan den ala ez, Corellako Udalak ez baitu erantzun konkreturik eman. Asmo onak direla uste dut eta aplikatuko dituelakoan nago. Nolanahi ere, eskertzen dizuet zuen interesa eta kexa honen kasuan egin duzuen jarraipena.”

"Erakundeak egiten dituen gomendioen betetze mailaren kontrol bat egon beharko lukeela uste dut. Onartutako gomendioek betetzeko epea jaso beharko lukete, bestela, asmoen adierazpen hutsa baino ez baita geratzen, eta erreklamazioa jaso duen entitateak nahi beste denbora har dezake neurriak ezartzeko”.

"Ona izango litzateke administrazio honen esku utz daitezkeen gestioei ikusgarritasun gehiago ematea, askotan ez baitira ezagutzen bere irispide eta jarduketak; niri



energia-trantsizioaz arduratzen den administrazio publikoko funtzionario batek eman zidan horren berri, pentsatzen bainuen Arartekoa taldeentzat zela edo gizartean garrantzi handiagoa duten kontuez arduratzen zela, agur bat”.

“Eskerrik eman nahi ditut, Nafarroako arartekoaren bulegoko lan talde guztiari .

“Asko eskertzen dut jasotako arreta”.

“Hizpide dugun kasuan, administratuarentzat atsekabegarria da administrazioak herritarrei trabak jartzen tematzea gauzak erraztu beharrian, batez ere oso garrantzia txikia duten kontuetan. Administrazio horiek ez dute erreparorik zuri deitzeko, mezu elektronikoak bidaltzeko, etab., baina zuk sinadura digitalaren bidez bidali behar duzu guztia, penagarria da. Arduradunen bat horretaz jabetzen al da?”.



16. KAPITULUA. PARLAMENTUKO AGERRALDIAK.

16.1. FORU-ARAUDEKO BATZORDEAN URTEKO TXOSTENA AURKEZTEA.

Uztailaren 3ko 4/2000 Foru Legearen 37.1 artikulua ezartzen du Nafarroako Arartekoak urtero eman behar diola egindako kudeaketei buruzko txostena Nafarroako Parlamentuari, ohiko bilkura-aldian.

Artikulu bereko laugarren apartatuak dio Nafarroako Foru Komunitateko Arartekoak txostenaren laburpen bat ahoz azalduko duela Parlamentuan eta, ondoren, talde parlamentarioek hitza har dezaketela, beren jarrera finkatzeko.

2024ko apirilaren 30ean, Nafarroako arartekoak, Carlos Sarasibar aholkulari eta idazkari nagusiarekin, Susana Galilea kabineteko buruarekin eta Inés Monreal aholkulari eta urteko txostenen koordinatzailearekin batera, ahoz azaldu zuen 2023ko urteko txostenaren laburpena Foru Araubideko Batzordean.

Txostenaren testua Nafarroako Parlamentuko Aldizkari Ofizialean kontsultatu daiteke, 2024ko apirilaren 24koan, 57. zenbakian, bai eta Nafarroako Arartekoaren webguneko esteka honetan ere:

<https://www.defensornavarra.es/eu/argitalpenak/urteko-txostenak/2023-urteko-txostena>

Eta, azkenik, Nafarroako Parlamentuaren esteka honetan, agerraldiaren bideoa kontsultatu daiteke:

<https://grabaciones.parlamentodenavarra.es/watch?id=NzNmMDgyN2ltZGRlYS00Mzc3LWJmODktZjM4YmYyZW11Y2Rl&t=1744199583>

16.2. PARLAMENTUAREKIN LOTUTAKO BESTE JARDUERA BATZUK.

Bestalde, Nafarroako Arartekoa Parlamentuan egin diren ekitaldi guztietara joan da, gonbidatu duten guztietara, esan nahi baita. Ekitaldi horien xehetasunak erakunde-agendan (20. kapitulua) jasotzen dira zehatz-mehatz.

Era berean, Nafarroako Arartekoak parte hartu zuen Nafarroako Parlamentuaren atarian deitutako elkarretaratze guztietan, minutu bateko isilunea egiteko genero-indarkeriak hildako emakumeen omenez eta hilketa matxista guztiak gaitzesteko.

Aurreko urteko urriaren 21ean, Nafarroako Parlamentuko Bozeramaileen Batzordeak txosten berezi bat egiteko eskatu zion Nafarroako Arartekoari, Osasun Departamentuari



eginiko gomendio, iradokizun, iradokizun arauemaile eta legezko betebeharren gogorazpen nagusiei buruzkoa.

Txostena 2024ko ekitaldian egiten hasi baginen ere, aurtengo urtarrilean bukatu dugu, eta otsailaren 11n aurkeztu genion Foru Araubideko Batzordeari; hortaz, 2025ari dagokion urteko txostenean emango dugu horren berri. Dena dela, Nafarroako Parlamentuko Aldizkari Ofizialean kontsultatu daiteke, 2025eko urtarrilaren 27koan, 6. zenbakian.



17. KAPITULUA. NAFARROAKO HAUREN ETA NERABEEN EGOERARI BURUZKO INFORMAZIOA.

Haurrak eta nerabeak zaindu eta babesteari eta haien familiak, eskubideak eta berdintasuna sustatzeari buruzko maiatzaren 11ko 12/2022 Foru Legeak Nafarroako Arartekoari esleitzen dio haurren eta nerabeen eskubideen defentsa zaintzeko eginkizuna, dagozkion neurriak ezarriz. Neurri horien artean jasotzen da *"Foru Komunitateko haurren eta nerabeen egoera baloratzea urteko txostenean"*.

Lege-ezarpen hori betetz, atal honetan Nafarroan adingabearen babesaren eremu horri dagozkion alderdi nagusiei buruzko datuak eta balorazioak ematen dira, aipatutako foru legean xedatutakoa erreferentziazat hartuta, arlo horretako esku-hartze administratiboa diziplinatzen duen arau nagusia den aldetik.

Eskerrak eman nahi dizkiogu Eskubide Sozialetako, Ekonomia Sozialeko eta Enpleguko Departamentuari atal hau idaztea ahalbidetu digun informazioagatik.

17.1. EGINDAKO JARDUEREN DESKRIBAPENA ETA EBALUAZIOA.

A) Arauzko jarduera.

Haurrak eta nerabeak zaintzeko eta babesteko eta haien familiak, eskubideak eta berdintasuna sustatzeko maiatzaren 11ko 12/2022 Foru Legearen azken xedapenetako bosgarrenak ezartzen du Nafarroako Gobernuak foru lege hori garatu eta betearazteko beharrezko xedapenak eman beharko dituela.

Eskubide Sozialetako, Ekonomia Sozialeko eta Enpleguko Departamentuak jakinarazi du familia elkarguneak arautzen dituen foru dekretua izapidetzen hasiko dela, hasierako foru agindua Nafarroako Aldizkari Ofizialean argitaratuta. Aurrez, Hautzaroaren, Nerabezaroaren eta Familiaren Zuzendariordeztako Familia Atalak arauaren edukia landu du.

Halaber, adierazi du Nafarroako Foru Komunitatean adopzioarako administrazio-prozedura arautzen duen azaroaren 26ko 11/2014 Foru Dekretua aldatzeko dagoela.

Ikusirik informazio hori aurreko urtean ere helarazi zela, 2023ko urteko txostena egitean, beharrezkotzat jotzen da Eskubide Sozialetako, Ekonomia Sozialeko eta Enpleguko Departamentuari iradokitzea behar diren neurriak har ditzala Haurrak eta Nerabeak Zaintzeko eta Babesteko eta haien Familiak, Eskubideak eta Berdintasuna Sustatzeko



maiatzaren 11ko 12/2022 Foru Legean jasotako mandatu eta aurreikuspenak garatu eta osatzeko, horien artean aipatzen diren erregelamendu-garapenak onartzea.

B) Jarduketak planifikatzeko eta programatzeko jarduera.

Puntu horretan, Eskubide Sozialetako, Ekonomia Sozialeko eta Enpleguko Departamentuak jakinarazi du Haurren eta Gazteen Ongizatea, Arreta Komunitarioa eta Sareko Lana Sustatzeko Batzordeak hiru bilera egin dituela 2024an.

Bilera horietan, Batzordearen osaera eta funtzioak aztertzeaz gain, Haurren eta Nerabeen Eskubideen Estatuko Estrategiari buruzko unitate organikoen jarduerak bateratu dira. Zehazki, honako hau jakinarazi da:

- 1. arlo estrategikoa: Haurren eta nerabeen parte-hartzea.

Gobernu Irekiaren eta Herritarrentzako Arretaren Zerbitzua etorkizuneko Haurren Parte-hartzerako Nafarroako Kontseiluaren araudia ari da garatzen. Gainera, jakinarazi da haurrek parte hartzeko tokiko 11 kontseilu daudela eta beste 6 eratze-prozesuan.

Orobat, adierazten da Haurtzaroaren, Nerabezaroaren eta Familiaren Zuzendariordetzako Haurren eta Nerabeen Eskubideen Negoziatuak sustatu duela babes-sistemaren Haur eta Nerabeen Kontseilua abian jartzea.

- 2. arlo estrategikoa: Pobreziarekin eta bazterketarekin amaitzea.

Hezkuntza Departamentuarekin lankidetzan, Haurtzaroaren, Nerabezaroaren eta Familiaren Zuzendariordetzak Gaitasun Digitalen MRR funtsekin finantzatutako proiektua jarri zuen abian. Proiektu honek gaitasun digitalak eman nahi dizkie kalteberatasun-egoeran dauden 3.416 haur eta neraberi.

Halaber, adierazi da Haur Berme Europarra ezartzeko neurriak koordinatzeko lanak egin direla.

- 3. arlo estrategikoa: Garapen integrala eta bidezkoa ingurune osasungarrietan.

Jakinarazten da erregulazio emozionaleko taldeak Nafarroako erregulazio emozionalari buruzko azterketa egin duela, Arreta Goiztiarreko Sareak koordinatuta, eta ongizate emozionaleko taldeak Osasun Departamentuaren ongizate emozionaleko baliabideen gida egin duela. Halaber, informazioa eman da haurtzaroan eta nerabezaroan gertatzen den indarkeriari aurre egiteko estatu mailan egindako osasun-arloko jarduera-protokolo komunari buruz.



Gainera, Arreta Goiztiarreko Zentroak koordinazio-protokolo bat jarri du abian zerbitzu horren eta SUOAZen artean, haurdun dauden ama nerabeei arreta emateko.

- 5. arlo estrategikoa: Haurren aurkako babes integrala.

2024. urtean, Barneko, Funtzio Publikoko eta Justiziako Departamentuak, beste departamendu batzuetako teknikarien parte-hartzearekin, protokoloak prestatu eta BARNAHUS proiektuari buruzko informazioa eman du, eta 2025erako martxan jartzea aurreikusi da.

- 6. arlo estrategikoa: Familian bizitzea. Zaintza alternatibo desinstituzionalizatuak.

Hautzaroaren, Nerabezaroaren eta Familiaren Zuzendariordetzak dirulaguntza baterako deialdia egin du tokiko erakundeentzako proiektu komunitarioak finantzatzeko. Fitero, Tafalla-Baldorba eta Oibar udalerrietan garatu dira proiektuak 2024an, NUPEko Gizarte Lan eta Soziologia Departamentuaren aholkularitza teknikoarekin.

- 7. arlo estrategikoa: Haur eta nerabe migratzaileen babesa.

Inoren kargura ez dauden haur eta nerabe migratzaileak hartzeko eskumenak dituzten unitate organikoek berrikusi eta berriz landu dute 2019an onartutako harrera-protokoloa, eta Kultura Bitartekaritzako Taldeak baliabideen mapaketa egin du Nafarroan, unitate organiko guztien eskura jarrita.

- 8. arlo estrategikoa: Haurrak eta nerabeak ingurune digitalean babestea.

Gobernu Irekiaren eta Herritarrentzako Arretaren Zerbitzuak ongizate digitalaren gaiari buruzko eztabaida antolatu zuen 2024ko azaroan. Gainera, lantalde bat eratu da Osasun Departamentuko (Osasun Publikoa), Nafarroako Gazteriaren Institutuko, Eskubide Sozialetako Departamentuko eta Hezkuntza Departamentuko langileekin.

Gainera, Hautzaroaren, Nerabezaroaren eta Familiaren Zuzendariordetzaren 2024ko Plan Operatiboaren barruan, honako jardura hauek egin dira:

- Delituak egin dituzten haur eta nerabe inputaezinei zuzendutako programa ezartzea (Gazte Justiziaren arloa).
- Familia Harrerarako Plana:
 - Larrialdiko familia harreragileen kopuruak gora egin du, 9 familiatik 13ra.
 - Laguntza ekonomikoa jasotzen duten familia harreragileen kopuruak gora egin du, 293 izatetik 299 izatera igaro baita.



- Familia Harrerarako Mahaia maiatzean bildu zen.
- Nafarroan familia-harrera espezializatua erregulatuko duen araua egitea.
- Nafarroako Oinarrizko Egoitza Harreren (OEA) ebaluazioa, NUPeko Psikologia Sozialeko Departamentuak eginga.
- Egoitza Harrera Espezializatuen NUPeko Psikologia Sozialeko Departamentuak 2022an egindako ebaluazioaren berrikuspena eta jarraipena.
- Tuterako Familia Elkarguneak kudeatzeko kontratua zabaltzea.
- Prestakuntza espezifikoa (hileko pilulak) zuzendariordearen mendeko babes-sistemako langile guztientzat (urria-abendua), 2025ean jarraituko duena.
- Haurren eta Nerabeen Eskubideen Bulegoa sortzea eta abian jartzea.

Halaber, jakinarazi da Haurtzaroaren, Nerabezaroaren eta Familiaren Zuzendariordeak parte hartu duela Haur eta Gazteen Ongizaterako, Arreta Komunitariorako eta Sareko Lanerako Batzordean, bai eta honako lantalde eta departamentu arteko batzorde hauetan ere: Nafarroako Foru Erkidegoan indarkeriaren biktima diren haur eta nerabeentzako arreta integralaren eredua ezartzekoan, BARNAHUS; Nafarroako Arreta Goiztiarreko Sarean; Familia Harreraren aldeko Mahaian; Jokabide Suiziden Prebentziorako eta Arretarako Erakundearen arteko Koordinazio Batzordean; TRANSBIDE Adingabeen Batzordean; Emakumeen aurkako Indarkeriaren kontrako Plan Institutuzionalaren Jarraipen Batzordean; eta Arreta Goiztiarreko Departamentu arteko Batzordean. Batzorde honetan gaur egun sortutako departamentu arteko lantalde aktiboak: 16 lantalde; Nafarroako Osasun Planeko Haurren eta Nerabeen Osasuna Sustatzeko Batzordea (Arreta Goiztiarraren parte-hartzea); NEAR proiektua, pertsonarengan oinarritutako praktikak Nafarroan inplementatzeko; haurtzaroko eragileetan kultura arteko ikuspegia txertatzeko departamentu arteko lantaldea; haurren eta nerabeen emozioak erregulatzeke zailtasunei buruz ikertzeko departamentu arteko lantaldea; Arreta Goiztiarrari buruzko Espainiako Estatu osoko kalitate-estandarrak definitzeko autonomia arteko adituen batzordea.



C) Adingabearen eskubideak sustatzeko eta zabaltzeko jarduerak (12/2022 Foru Legearen 10. artikulua).

Eskubide Sozialetako, Ekonomia Sozialeko eta Enpleguko Departamentuak honako hau jakinarazi du:

- Migrazio Politiketako Zuzendaritza Nagusiak Haur Migratuei eta Arrazakeriei buruzko Jardunaldia egin du azaroan, eta Haurtzaroaren, Nerabezaroaren eta Familiaren Zuzendariordetzak Prebentzio Komunitarioko Jardunaldiak egin ditu azaroan.
- Eskubide Sozialetako, Ekonomia Sozialeko eta Enpleguko Departamentuak hitzarmen bat du urtero ANAR Fundazioarekin, adingabeei, senideei eta adingabeekin esku hartzen duten profesionalei telefono bidezko laguntza emateko.
- Haurtzaroaren, Nerabezaroaren eta Familiaren Zuzendariordetzak Gizarte Zerbitzuko Haurren Sarea berrikusteko prozesu bat sustatzen du. Horren barruan sartzen dira gizarte-zerbitzuak, haurren eta nerabeen taldeak eta zuzendariordetzako taldeak, hau da, babes-sisteman zuzenean lan egiten duten talde guztiak. Jarduera horien helburua da taldeen koordinazioa hobetzea eta prebentzio-jarduerak lehenestea, familia-sustraitzea eta arreta goiztiarra ahalbidetuz.

Eskubide Sozialetako, Ekonomia Sozialeko eta Enpleguko Departamentuak honako hau adierazi du: *"Haurtzaroa eta nerabezaroa sustatzeko eta prebenitzeko lana sareko lana da, ingurune komunitarioaren barnean, betiere haurren eta nerabeen arretan eta haien eskubideen defentsan eta sustapenean esku hartzen duten administrazio publiko eta erakunde pribatuen artean. Beraz, Haur eta Gazteen Ongizaterako, Sareko Lanerako eta Arreta Komunitarioko Batzordea sustatzea, Familiari, Haurrei eta Nerabeei Laguntzeko Estrategia Integralaren esparruan, haurtzaroa eta nerabezaroa sustatzeko eta prebenitzeko lan egitea da".*

- Gainera, 2024an, gizarte-zerbitzuen, hezkuntzaren, osasunaren, justiziaren eta adingabeen arloan lan egiten duten entitateen arloko 150 profesionalek baino gehiagok ikuspegi dialogikoari buruzko prestakuntza-prozesu batean parte hartu dute, Nafarroan haurtzaroaren arloan lan egiten duten eta zerbitzu eta entitateen eskura dauden bideratzaileen sare bat sortuz. Proiektu horrek, halaber, jarraipena



izaten segitzen du, eta haurrak artatzeko egoerei eta eremu desberdinetako profesionalek egiten duten lanari heldu nahi die, pertsonak, eta, zehazki, familiak eta adingabeak, erdigunean jartzeko ikuspegia gogoan izanik.

D) Fiskaltzari egindako jakinarazpenak adingabearen osotasun fisiko eta psikikoaren aurkako egitatei buruz (12/2022 Foru Legearen 12. artikulua).

Eskubide Sozialetako, Ekonomia Sozialeko eta Enpleguko Departamentuak jakinarazi du bi jakinarazpen egin dituztela bigarren mailako babes-sistemaren mendeko baliabideek (ABHZ eta egoitza-harrerak).

E) Balizko babesgabetasun-egoerak prebenitzeko zereginean egindako jarduerak (12/2022 Foru Legearen 63. artikulua eta hurrengoak).

Departamentuak bidalitako txostenean adierazten du 2024an honako jarduera hauek egin dituela prebentzioaren arloan:

- Tafalla-Baldorba, Oibar eta Fitero udalerrietan haurtzaroa sustatzeko eta babesgabetasun-egoerak prebenitzeko proiektu komunitarioak garatzea
- Haurtzaro eta Nerabezaro arloko Erakunde Komunitarioak erregistratzeko irizpideak eta horiek arautzen dituen Foru Agindua lantzea (2025eko martxo-apirilerako onartzea aurreikusita dago).
- Urteko hitzarmena ANAR fundazioarekin, adingabeei, senideei eta adingabeekin esku hartzen duten profesionalei telefono bidezko laguntza emateko.

F) Familiei laguntza ekonomikoak ematea (12/2002 Foru Legearen 100. eta 101. artikulua), babes-neurriaren berariazko modalitate gisa.

Departamentuak jakinarazi du laguntza hauek eman dituela:

- Guraso bakarreko familientzako alokairurako laguntzak: familia 1.
- Guraso bakarreko familientzako dirulaguntzak ezohiko gastuetarako: 428 familia.
- Familia ugariarentzako dirulaguntzak ezohiko gastuetarako: 1683 familia.
- Familiakoak zaintzeko eszedentzian dauden langileentzako dirulaguntzak: 141 familia.
- Guraso bakarreko familientzako laguntzak kontziliazioa bultzatzeko: 763 familia.



G) Nafarroako Foru Komunitatean arrisku-egoeran dauden adingabeei buruz emandako ebazpenen kopurua. Berariazko ebazpenik edo adierazpenik ezean, egoera horretan dauden adingabeak eta babes-neurriren baten onuradunak (12/2022 Foru Legearen 81. artikulua eta hurrengoak).

Adingabearen Babes Juridikoari buruzko urtarilaren 15eko 1/1996 Lege Organikoaren 17. artikulua xedatzen duenez, *“administrazio publiko eskudunak deklaratu du arrisku-egoera, aplikatzekoa den estatuko eta autonomia-erkidegoko legerian xedatutakoaren arabera, arrazoitutako administrazio-ebazpen baten bidez, aldezturik gurasoei, tutoreei, zaintzaileei edo harreragileei eta adingabeari entzunda, nahikoa heldutasun badu eta, nolanahi ere, hamabi urtetik aurrera. Administrazio-ebazpenean, adingabearen arrisku-egoera zuzentzeko neurriak jasoko dira, guraso, tutore, zaintzaile edo hartzaileen betebeharrei buruzkoak barne. Adingabearen arrisku-egoera deklaratzeko duen administrazio-ebazpenaren aurka errekurtsoa jarri ahal izango da, Prozedura Zibilaren Legearen arabera».*

Eskubide Sozialetako, Ekonomia Sozialeko eta Enpleguko Departamentuak jakinarazi du babes sistema lehen mailako babes sistemak (oinarrizko gizarte zerbitzuak eta Haurrak eta Nerabeak Zaintzeko Taldeak EAIA) eta bigarren mailako babes sistemak (Hautzaroaren, Nerabezaroaren eta Familiaren Zuzendariordeztaren mendeko ekipoak) osatzen dutela. Babesgabetasun arin, moderatu eta larriko egoerak detektatzea eta horietan esku hartzea lehen mailako babes-sistemari dagokio, eta, horretarako, besteak beste, familia babesteko baliabideak ditu. Bigarren mailako babes-sistemak babes-baliabideak kudeatzen ditu eta lehen mailako babes-sistemarekin koordinatuta lan egiten du, Gizarte Zerbitzuetako Hautzaro Sarea indartuz.

Arrisku-egoeretan esku hartzeari buruzko datuak, erakunde publikoak zaintzarik bere gain hartu gabe:

- Eguneko zentroak: 32 haur eta nerabe.
- Familiar esku hartzeko programa: 460 haur eta nerabe.
- Nerabeentzako Hezkuntza Programa: 33 haur eta nerabe.
- HNLTen esku-hartzea: 561 haur eta nerabe.

Halaber, Departamentuak aipatu du Gizarte Zerbitzuen Haurren Sarearen esparruan lan egiten ari dela, 2025eko lehentasunezko helburu gisa, arriskuaren adierazpena artikulatzeko prozeduran, 12/2022 Foru Legeak ezartzen duen bezala.



Orain arte, berariazko ebazpenik edo adierazpenik ezean, Eskubide Sozialetako, Ekonomia Sozialeko eta Enpleguko Departamentuak babes-sistema espezializatuak artatutako adingabeen guztizko kopuruaren berri eman dio erakunde honi.

Hauek guztiak sartzen dira: zaintzan dauden adingabeak (egoitza- edo familia-harrera eta behaketa- eta harrera-zentroetako edo larrialdiko familietako behin-behineko zaintza), eguneko zentroetako adingabeak, familian esku hartzeko programa espezializatueta adingabeak, nerabeak hezteko programako adingabeak, haurrak eta nerabeak zaintzeko taldeek artatutako adingabeak eta autonomia pertsonaleko programetan sartutako adingabeak.

Sistema espezializatuak lagundutako adingabeen kopurua, guztira, 2.552 da, Eskubide Sozialetako, Ekonomia Sozialeko eta Enpleguko Departamentuak 2024. urteari buruz emandako datuen arabera. Zifra 2023koarekin (2.315) eta 2022koarekin (2.230) alderatuta igo da. Epe ertain eta luzera, aurreko txostenetan adierazitako goranzko joera finkatu da (2.246 2021ean, 2.243 2020an, 2.411 2019an, 1.744 adingabe 2018an, 1.705 adingabe 2017an, 1.446 adingabe 2016an, 1.413 adingabe 2015ean eta 2014an).

2019an, zifra 2.411 izan zen, bakarrik dauden adingabe atzeritarren etorreraren eta arretaren ondorioz, eta horrek eragin handia izan zuen adingabeak babesteko sisteman eta, bereziki, zaintza egoeretan.

Hamar urteko aldiari (2014-2024) dagozkion datuak alderatuz gero, ikusten da zifra 1.413 adingabe izatetik 2.552 adingabe izatera igaro dela, eta horrek agerian uzten du babes sistemak artatutako adingabeen kopurua eta gero eta handiagoa.

Familia-gunetik bananduta dauden eta, beraz, Administrazio publikoak zaintza bere gain hartzen duen kasuen pisu erlatiboa pixka bat handitu da azken urtearekin alderatuta (1.153 adingabe, 2.552rekiko, hau da, % 45,1eko ehunekoa 2024an, eta 1.007 adingabe, 2.315 kasu guztiekiko, hau da, % 43,4ko ehunekoa 2023an). Hala ere, zifra hori antzekoa da azken urteetan: 2022an ehunekoa % 44 ingurukoa zen, 2021ean % 48koa, 2019an % 54 ingurukoa (urte horretan bakarrik zeuden adingabe atzeritarren arretaren egoerak baldintzatutako zifra), eta 2018an % 45 ingurukoa.

Azpimarratu behar da neurriak hartu eta indartu behar direla esku-hartze publikoa arrisku-fase goiztiarrenetan gerta dadin, ahal den neurrian familia-gunetik bereiztea saihesteko

Bestalde, babes-sistemak artatutako adingabeen kopuruak eta eskaintzen diren datuetan ikusten den hazkunde-joerak, hamar urteko aldia kontuan hartuta,



administrazio-organo eta esku hartzeko talde jarduleei baliabide nahikoak emateko beharra berresten jarraitzen dute.

H) Babesgabetasun-egoeran dauden adingabeak.

Egoera jakinak dira: babesgabetasuna intentsitate gehiagoarekin agertzen da eta adingabearen tutoretza gain hartzea dakarte.

2024an, 158 adingabe deklaratu ziren babesgabetasun egoeran, 2023koa (115 adingabe) eta 2022koa (115 adingabe) baino handiagoa, baina 2021ekoa (227 adingabe), 2020koa (197 adingabe) eta 2019koa (222 adingabe) baino pixka bat txikiagoa.

Behin baino gehiagotan esan dugunez, geriza-gabetasuneko egoerak saihesteko neurriak areagotzea komeni da, ahal den neurrian; izan ere, egoera horiek babesgabetasun-maila handiagoa dakarte, eta, beraz, baita esku-hartze handiagoa ere.

Babesgabetasuna bertan behera geratzeagatik hura kentzeko adierazpenei dagokienez, babesgabetasuna kentzeko 14 adierazpen izan direla adierazten dute.

2022an 95 izan ziren, 2021ean 22, 2020an 13, 2019an 15, 2018an 12, 2017an 6, 2016an 4 eta 2015ean 2.

Berriz esan beharra dago Administrazio Publikoak ahaleginak egiten jarraitu behar duela, adingabeak beren jatorrizko familietara itzultzeko baldintzak gerta daitezen. Horri dagokionez, gogorarazi beharra dago horixe dela geriza-gabetasunaren azken helburua, eta horrek berekin dakarrela beren adingabeak, arrazoiak arrazoi, artatzen ez dituzten edo artatu nahi ez dituzten familiekiko esku-hartzea bultzatzeko betebeharra.

Azken batean, ematen du komenigarria dela jarraitzea indartzen prebentzio-eginkizunak, arrisku-egoeren detekzioarenak eta familiekiko esku-hartze soziala, ahal den neurrian ekidite aldera inguruabarren eraginez adingabeen babesgabetasuna deklaratu beharra, eta, kasua bada, babesgabetasun egoera deklaratu gero, itzulera bideragarri egitea.

I) Familiei laguntzeko jarduerak.

Puntu honetan, administrazio publikoaren laguntza jaso duten familiak aipatzen dira, laguntza teknikoak edo ekonomikoak izan, jarduera-modalitatea edozein izanda ere, eta banantzea saihesteko edo, halakorik gertatuz gero, itzulera lortzeko helburuarekin.



Datuak erakusten du zenbat familiak behar dezaketen Administrazioaren laguntza, eta, beraz, zenbat familiak dituzten zailtasunak adingabeak behar bezala artatzeko, intentsitate handiagokoak edo txikiagokoak, eta era askotakoak.

Eskubide Sozialetako, Ekonomia Sozialeko eta Enpleguko Departamentuak emandako datuen arabera, 2024an 1.481 familiak jaso zuten nolabaiteko babesa (datua 1.202 familia izan zen 2023an, 1.332 2022an, 1.231 familia 2021ean, 1.053 familia 2020an, 1.098 familia 2019an, 1.296 familia 2018an, 1.134 familia 2017an eta 844 familia 2016an). Haurren eta nerabeen arretarako taldeek emandako familiak dira, familia hartzaileak eta laguntza teknikoak jasotzen dutenak, harreragatik laguntza ekonomikoa jasotzen duten familiak, zaintza gain hartzea ez dakarten programetan dauden adingabeak dituzten familiak (eguneko zentroak, familia esku-hartzerako programa, nerabeentzako hezkuntza programak) eta prestazio ekonomiko konpentsatzaileak dituzten familiak.

Datu horrek berriz ere agerian uzten du familia-gune askok laguntza publikoa behar dutela, neurri handiagoan edo txikiagoan, beren adingabeen egoera dela eta, babesgabetasun-egoeran daudelako edo egoteko arriskuan daudelako. Hori guztia dela eta, adingabeak babesteko sistemak gaur egun dituen baliabideak sistema horren beharretarako egokiak eta nahikoak diren ebaluatu behar da.

Ildo horretan, eta ofiziozko 23/11 jarduketan egindako gomendioan adierazitakoaren ildotik, ahaleginak lehenetsi eta areagotu behar dira adingabeen babesgabetasuna baloratzeko eta zaintza-egoerak kudeatzeko arloetan eskumena duten unitateak behar bezala hornitzeko, zerbitzuaren funtzionamendu ona babesteko, eta, bereziki, haurren eta nerabeen eta haien familien eskubideak, harrerakoak barne, kaltetuak izan baitaitezke. Era berean, behar bezala hornitu behar dira Oinarrizko Gizarte Zerbitzuak, HNATak eta laguntzaile gisa jarduten duten gizarte-ekimeneko erakundeak.

Haurrak eta nerabeak zaintzeko eta babesteko eta haien familiak, eskubideak eta berdintasuna sustatzeko maiatzaren 11ko 12/2022 Foru Legeak 5. artikuluan xedatzen duenez, Foru Komunitateko Administrazioaren aurrekontuetan lehentasuna eman behar zaie adingabeak babesteko sistemaren premiei: Foru Komunitateko Administrazioak bere aurrekontuetan jasoko ditu, lehentasunez, Foru Komunitateko adingabeen prebentziorako, zailtasunak garaiz detektatzeko eta horiek konpontzeko bitartekoak aktibatzeko jarduerak, sustapena, arreta, prestakuntza, babesa, gizarteratzea, integrazioa eta aisialdia, eta horiek handituko ditu, gutxienez, igoerak daudenean



gastuaren muga handitzen den neurri berean. Gastuaren muga handitzen ez bada, eutsi egingen zaie, baldin eta foru lege honen xedearen ondoriozko beharrak ez badira gutxitu”.

J) Zaintza egoeran dauden adingabeak.

Zaintza-babesgabetasuneko egoerei aurre egiteko aurreikusitako neurrietako bat da, eta harreraren bidez gauzatzen da, familia-harrera (lehentasunezkoa) edo egoitzakoa (aurrekoa posible izango ez balitz) izan.

Eskubide Sozialetako, Ekonomia Sozialeko eta Enpleguko Departamentuak zaintzapeko adingabeen inguruan emandako datuetan behin-behineko zaintza-egoerak (behaketa-eta harrera-zentroen bidez eta premiako familien bidez) harrera-, egoitza- edo familia-egoeretatik banantzen dira (kasu honetan, “behin-behinekoa ez den” zaintza batean aurrean geundeke, balorazio fasearen ondoren xedatutakoa).

2024ko datua (935) azken urteetakoa baino pixka bat txikiagoa da: 1.007 adingabe 2023an, 977 adingabe 2022an, 1.108 adingabe 2021, 1.081 adingabe 2020an eta 1.301 adingabe 2019an.

Berriro ere, alderdi positibo gisa, nabarmendu behar da larrialdiko familietan behin-behineko zaintza egoerak hazi egin direla (2020an 11, 2021ean 21, 2022an 23, 2023an 16 eta 2024an 28), eta, negatibo gisa, behaketa eta harrera zentroetako behin-behineko zaintzaren zifren igoera (392 2021ean, 348 2022an, 379 2023an eta 473 2024an).

K) Tutoretzapean dauden adingabeak.

Tutoretza, administratiboa zein arrunta, legeak ezarritako babes-neurrietako beste bat da, eta babesgabetasun egoera trinkoago bati lotuta dago; hau da, geriza-gabetasunari.

Tutoretzapeko adingabeen kopurua 596 da 2024an; zifra hori 2023koa (538) baino pixka bat handiagoa da. Zifra hori antzekoa izan da aurreko urteetan: 2022 (526), 2021 (549), 2020 (512), 2019 (574). Hamar urteko aldia hartuz gero, argi eta garbi ikusten da goranzko bilakaera, 2014ko zifra 239 adingabekoa baitzen.

L) Indarrean eta formalizaturik dauden harrerak.

Geriza-gabetasuneko egoeran dauden adingabeen tutoretza eta zaintza harreraren bidez formalizatzen dira.

2024an 225 adingaberen harrera formalizatu zen, azken hiru urteetako zifra altuena (184 adingabe 2023an, 199 adingabe 2022an, 216 2021ean, 264 2020an eta 382 2019an).



Hartutako adingabeen kopurua 674 da (611 adingabe 2023an, 606 adingabe 2022an, 695 adingabe 2021ean, 680 adingabe 2020an, 675 adingabe 2019an, 520 adingabe 2018an eta 494 adingabe 2017an) (atal honetan ez dira zenbatzen behaketa- eta harrera-zentroetan edo behin-behineko zaintza duten larrialdiko familietan dauden adingabeak). Ikus daitekeenez, hartutako adingabeen guztizko kopuruak gora egin du azken bi urteetan.

12/2022 Foru Legeak familia-harreraren lehentasuna ezartzen du egoitza-harreraren aldean, eta azken horren izaera subsidiarioa azpimarratzen du (104.3 eta 120. artikulua). Familia-harreraren lehentasuna egoitza-harreraren gainetik bermatzeko, espresuki jaso beharko da, familia-harrera familiarra izatea ezinezkoa dela edo ez komeni izateko arrazoiak, baita egoitza-harrera ahalik eta denbora laburrenean egiteko ezarritako ekintzak edo epeak ere.

Era berean, aipatutako 12/2022 Foru Legeak familia zabaleko harrera lehenesten du besteren familiako harreraren aldean, printzipio orokor gisa, adingabea bere giro naturalean egoteko asmoarekin.

Lehenengo harremanari dagokionez (familia- eta egoitza-harrerak), bildutako datuek erakusten dute 2024an egoitza-harreraren ehunekoa % 55 dela (374 egoitza-harrera 674 guztira), 2023koa baino zertxobait handiagoa, % 53 ingurukoa (327 egoitza-harrera 611 guztira), 2022koa baino txikiagoa (324 egoitza-harrera, 606 guztira), eta 2021ekoa baino zertxobait txikiagoa (% 60 inguruko ehunekoa, 413 egoitza-harrera 695 guztira). 2018, 2019 eta 2020an adierazlea 2021ekoaren oso antzekoa zen. Epe luzeagoetan, adierazlea % 53 zen 2017an, eta % 54 2013an; ehuneko horiek 2024ko ekitaldikoaren antzekoak dira.

Behin-behineko zaintzaren edo larrialdiko harreraren faseari dagokionez, 2024an igo egin dira familia-izaerako kasuak aurreko urtekoekin alderatuta (2023ko 16tik 2024ko 28ra), eta handitu egin dira behaketa- eta harrera-zentroen bidezko arreta-kasuak (2023ko 379tik 2024ko 473ra).

Aurreko horretatik ondorioztatzen da larrialdiko familien harreraren kopuruak baxuak izaten jarraitzen duela (28 kasu, eta 473 behaketa- eta harrera-zentroetan), aurretik nabarmendu den bilakaera positiboari kalterik egin gabe. Beharrezkotzat jotzen da larrialdiko familia-harrerako baliabidea sendotzen jarraitzea, ildo horretan hasitako jarduketak garatzera eta indartzera bultzatuta.



Bigarren harremanari dagokionez (familia zabaleko eta kanpoko harrerak, familia-harreraren barruan), 2024an familia zabaleko harreraren ehunekoa % 51 da (153 kasu, guztira 300 familia-harrera), azken hiru urteetako kopururik txikiena (% 52,1 2023an eta % 53,5 2022an). Ehuneko hori % 58,1 zen 2021ean, % 63,4 2020an, % 65,1 2019an, % 66,5 2018an, % 58,9 2017an eta % 64,4 2016an. Beraz, erlazio horretan beherazko joera ikusten da, hasiera batean kontrakoa dena.

Horregatik, ahal den neurrian, laguntza behar duten adingabeen familia-ingurunearekiko esku-hartzea eta jarduketak bultzatu behar dira, harrera naturaletik hurbilen dagoen eremuan egin ahal izateko. Jarduera horiek, ingurune hurbilean egin ohi direnez, erraztu egin dezakete, halaber, adingabeak gurasoekin itzultzea posible den kasu gehiago izatea eta haurrak beren gizarte-esparrutik gutxiago banantzea.

M) Nazioko eta nazioarteko adopzioak eta egokitasun-deklarazioak.

2024an nazioarteko adopzio bat eratu zen (6 2023an, 2 2022an, 2 2021ean, 4 2020an, 22 2019an, 29 2018an, 22 2017an eta 15 2016an) eta 5 adopzio nazional (3 2023an, 3 2022an, 6 2021ean, 2 2020an, 9 2019an, 11 2018an, 8 2017an eta 7 2016an). 4 eta 10 egokitasun-adierazpen egin ziren, hurrenez hurren.

Ikus daitekeenez, 2024ko adopzioen kopuruak, aurreko bi urteetan bezala, oso txikiak dira.

N) Jokabide-arazoengatik arreta espezializatua jasotzen duten adingabeak.

12/202 Foru Legeak xedatzen duenez, babes-sistemaren parte izango dira Foru Komunitateko Administrazioaren organo eskudunak egiten dituen jarduketak, baldin eta adingabeak, beren egokitasun-gabezia larriagatik, beren buruari edo beste pertsona batzuei kalte egiteko arriskuan badaude, eta helburu nagusitzat izango dute adingabeak gizarteratzea, banakako tratamendu hezitzaile edo terapeutiko baten bidez, eta, ahal dela, haien ingurune soziokomunitarioan, denbora-tarte jakin batez”.

Atal horri dagokionez, Eskubide Sozialetako, Ekonomia Sozialeko eta Enpleguko Departamentuak adierazi du 49 adingabe artatu direla egoitza-harrera espezializatuko zentroetan; zifra hori 2023koaren oso antzekoa da, 51 adingabe artatu baitziren, eta 2022koaren oso antzekoa, 54 artatu baitziren.

Datu hori ezin da konparatu gatazkan adingabeei buruz aurreko txostenetan ematen zen datuarekin; izan ere, zenbaketan, aurretiko zigor-eginbideak zituzten 14 urtetik beherako adingabeen datuak sartzen ziren, behaketa- eta harrera-zentroetan gatazkan dauden



adingabeen datuak eta babes-sistemako beste programa batzuetan gatazkan dauden adingabeei buruzkoak.

O) Autonomia pertsonaleko programak.

Indarreko foru legearen arabera, *“bizitza independenterako prestatzeko programa deritzo babes-neurri baten pean dagoen adingabearen jarraipen pertsonalizatuari, bereziki egoitza-harreran edo kalteberatasun bereziko egoeran dagoenean, baina hamasei urtetik gora dituenean, adin-nagusitasuna baino bi urte lehenagotik edo adin-nagusitasuna bete ondoren, edo adin horretatik gorakoa denean eta profesionalek neurri administratibo edo judizialen bat hartu diotenean epe jakin batean, erregelamendu bidez aurreikusitakoaren arabera, prestakuntza-premiei estaldura emateko prestakuntza-konpromiso edo -programa baten bidez, helburu hau izanik: pixkanaka gizarteratzea eta laneratzea, independentzia eta bizitza independenterako beharrezkoak diren autonomia pertsonaleko eta sozialeko gaitasunak lortzea egoitza- edo familia-harrera amaitzean”.*

Eskubide Sozialetako, Ekonomia Sozialeko eta Enpleguko Departamentuak emandako datuen arabera, 2024an 313 adingabe artatu ziren autonomia-programetan. 2023an 281 ziren, 2022an 257, 2021ean 227, 2020an 194, 2019an 81, 2018an 48 eta 2017an 36.

Hortaz, programa horiei buruzko zifrek gora egiten jarraitzen dute, eta eremu horretan hartutako neurriak eta jarduerak azpimarratzera animatzen du erakundea. Aurreko txostenetan, emantzipazio-programak edo helduarora igarotzeko programak indartzea komeni dela nabarmendu da. Arlo honetan bideratutako jarduerekin eta hartutako neurriekin jarrai dadin bultzatzen da.

P) Inoren kargura ez dauden adingabe atzeritarrak.

Aurreko urteko txostenetan adierazi bezala, batez ere 2019an, inoren kargura ez dauden adingabe atzeritarren arretak eragin berezia izan zuen babes-sisteman.

2020an eta 2021ean intzidentziak garrantzitsua izaten jarraitu zuen, baina ez 2019an bezain handia. 2022an eta 2023an, arreta jaso zuten adingabeen kopuruak behera egin zuen, eta berriz ere gora egin zuen 2024an.

Atal honetan, Eskubide Sozialetako Departamentuak adingabe horiei 2024an emandako arretari buruz jasotako datuak azaltzen dira (babes-sistemak artatutako adin nagusiko migratzaileei buruzko datuak ere jasotzen dira):



a) Artatu diren eta inoren kargura ez dauden migratzaileen guztizko kopurua 2024an.

Inoren kargura ez dauden adingabe migratzaileen guztizko kopurua 2024an: 340 adingabe.

2024an, inoren kargura ez dauden migratzaileen, adingabeen eta adin nagusikoen guztizko kopurua: 437.

b) 2024an babes-sisteman hartutako inoren kargura ez dauden adingabe atzerritarren kopurua.

2024an inoren kargura ez dauden eta hartu diren adingabe migratzaileen kopurua: 454.

Hala, 454 migratzaile horiek programa hauetatik artatu dira⁽¹⁾: egoitza-harrera (172 adingabe), familia-harrera (4 adingabe), behaketa- eta harrera-zentroa (278 adingabe).

(¹) 2024an, inoren kargura ez dagoen migratzaile batek zaintza-programa bat baino gehiago bete dezake.

Inoren kargura ez dauden gazte migratzaileei dagokienez, 2024an 188ri eman zaie laguntza (Autonomia Programan artatutako bakarrik dauden migratzaile batzuk, adinez nagusi izan ondoren, zaintza-neurrien bidez artatu dira aldez aurretik).

2024/12/31n, inoren kargura ez zeuden 163 adingabe migratzaile (10 egoitza-harreran, 1 familia-harreran eta 92 behaketa- eta harrera-zentroetan) eta bakarrik zeuden 134 gazte migratzaile (autonomia-prozesuan dauden gazteei laguntzeko programetan) zeuden artatuta.

c) 2024an inoren kargura ez zeuden adingabe atzerritarrekin (zaintza eta babesgabetasuna) formalki hartutako babes-neurrien kopurua.

2024an, inoren kargura ez zeuden 238 adingabe migratzailearen behin-behineko zaintza hartu zen bere gain.

2024an, inoren kargura ez dauden 118 adingabe migratzailearen babesgabetasun-egoera deklaratu zen.

2024/12/31n 87 adingabe migratzaile zeuden behin-behineko zaintza-egoeran; bestalde, inoren kargura ez zeuden 76 adingabe migratzaile babesgabekia-egoeran zeuden.



d) 2024an hartutako harrera-neurrien kopurua (egoitza eta familia).

2024an, inoren kargura ez zeuden 172 adingabe migratzaile hartu dira egoitza-harrerako programan, eta 2 familia-harrerako programan.

e) Bakarrik dauden adingabe atzerritarrentzako egoitza-plazen guztizko kopurua.

2021etik ez dago bakarrik dauden adingabe migratzaileentzako egoitza-plaza espezifikorik, eta babes-baliabide orokorretan hartzen dira.

Inoren kargura ez dauden adingabe migratzaileei arreta emateko berariazko baliabide bakarra Marcilla, Behaketa- eta Harrera-zentroa da, 40 plaza dituen.

f) Inoren kargura ez dauden adingabe atzeritarren ehunekoa babes-sisteman artatutako adingabe guztiekiko:

	Migratzaileak	Guztira	Migratzaileen %
2024an arreta jaso duten adingabeak	340	935	% 36
- Egoitza-harreran	172	374	% 46
- Familia-harreran	4	300	% 1
- Behaketa- eta Harrera-zentroan	278	473	% 59
2024an arreta jaso duten adingabeak	188	313	% 60
2024an arreta jaso dutenak, guztira (adingabeak adin nagusikoak)	437	1113	% 39

Q) Gazte-justiziaren sistemaren jarduketak.

Gazte-justiziaren sistemari dagokionez, emandako datuek erakusten dute 2024an ingurune irekian betetzeko 246 neurri eman zirela, 2023an baino kopuru handiagoa, orduan 200 neurri eman baitziren, baina aurreko urteetan baino txikiagoa (343 neurri 2022an, 256 neurri 2021ean).

Halaber, datuek agerian uzten dute 14 adingabe izan zirela barneratze-neurrien eraginpean, 2023ko zifra bera, eta 2022koa (39 adingabe) 2021ekoa (37 adingabe) eta 2020koa (25 adingabe) baino askoz txikiagoa.

Esan izan dugun bezala, gatazka eta jokabide zigorgarriak eragin ditzaketen egoerak prebenitzeko eta identifikatzeko eginkizunetan ahaleginak areagotu behar dira,



inplikaturako instantzien artean jarduerak koordinatuz (familia-, gizarte- eta hezkuntza-eremuak, batez ere).

17.2. AZKEN URTEOTAKO BILAKAERAREN INFORMAZIO-TAULAK.

I. Babes-sistemaren arreta jaso duten adingabeak.

		2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Zaintzap eko adingab eak	Egoitza- nahiz familia- harrera	469	485	461	499	494	520	675	669	695	606	611	652 ¹
	Behin- behineko zaintza (behaketa eta harrera zentroak)	184	174	179	225	235	264	611	401	392	348	379	473 ²
	Familien premiako behin- behineko zaintza	2	7	17	15	22	13	15	11	21	23	16	28 ³
	Guztira	655	666	657	739	751	797	1301	1081	1108	977	1006	1153⁴
Eguneko zentroetan dauden adingabeak		30	46	25	26	27	24	27	23	28	31	24	32
Familia esku hartzerako programa espezializatueta dauden ADINGABEAK (EHPE)		152	181	212	176	270	343	332	307	252	364	427	460
Nerabeen hezkuntzarako programan dauden ADINGABEAK (NHP)		28	30	24	25	41	45	40	40	37	38	52	33
Haurren eta Nerabeen Arretarako Taldeek esku hartzen duten ADINGABEAK (Lizarra, Tafalla, Tutera, Iparraldeko eskualdea*)		358	450	468	461	580	487	630	598	694	563	524	561

¹ Adingabe batzuk egoitza-harrerako eta familia-harrerako programan artatu dira urtean zehar. Egoitza-harreran artatutako 374 adingabeetatik eta familia-harreran artatutako 300 adingabeetatik 22 bi programetan artatu dira.

² Behaketa- eta harrera-zentroetan behin-behineko zaintzan egon diren adingabe horietako batzuk egoitza-harrerara edo familia-harrerara igaro dira. 190 adingabe bikoiztu dira.

³ Behin-behineko zaintzan, premiazko familian, izan diren haur horietako batzuk aldi baterako familia-harrera edo familia-harrera iraunkorrera igaro dira. 8 adingabe bikoiztu dira.

⁴ Zaintza-programetan arreta jaso duten adingabeen guztizko kopurua (bikoiztuak kenduta) 935 izan zen 2024an.



	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
AUTONOMIA-PROGRAMETAN DAUDEN ADINGABEAK ⁵	44	40	27	19	36	48	81	194	227	257	281	313
Guztira	612	747	756	707	954	947	1110	1162	1238	1253	1308	1399
ADINGABEAK GUZTIRA	1267	1413	1413	1446	1705	1744	2411	2243	2246	2230	2314⁶	2552

II. HNATek artatutako familiak.

			2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
HNAT	Lizarra	Familiak	73	84	88	91	140	97	83	58	85	68	45	40
	Udala	Familiak	58	75	65	69	96	57	70	70	80	74	56	57
	Tutera	Familiak	77	97	110	106	162	81	91	84	87	77	143	67
	Iparraldeko eskualdea/zonaldea	Familiak						33	106	121	125	113	181	397
	Guztira		208	256	263	266	398	268	350	333	377	332	425	561

¹ Nafarroako HNAT guztiak barne hartzen ditu (bai GIZAIN Fundazioak kudeatutakoak, bai Iruñeko Udalak kudeatutakoak).

III. Familia harreragileak eta laguntza teknika jasotzen dutenak (2024ko abenduaren 31ko datua).

	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Familia hartzaileak	210	210	217	198	190	209	186	190	187	188	190	192

IV. Laguntza ekonomikoa jasotzen duten familia hartzaileak.

	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024 ⁷
Harrera dela-eta laguntza jasotzen duten familiak	153	181	194	150 (fam.)	186	191	246 (fam.)	259	269	276 (fam.)	293 (fam.)	299 (fam.)
				187 (ading .)			296 (ading .)	327 (ading .)	362 (ading .)	342 (ading .)	371 (ading .)	385 (ading .)

⁵ Autonomia Programek aldeztu aurretik erakunde publikoaren zaindazapean egon diren adin nagusiko gazteak artatzen dituzte, familia-harreraren edo egoitza-harreraren.

⁶ Guztira, Autonomia Programetan dauden eta aldeztu aurretik Egoitza edo Familia Harreraren egon diren gazteak izan dira 2023an. Zaindazapean eta autonomia-programetan, babes-neurria eten ondoren, 2024an 915 adingabe artatu ziren guztira.

⁷ Hauexek barne: familia-harreragatikoa laguntza ekonomikoak (adingabeak mantentzea, larrialdiko familia-harrera, familia-harrera espezializatua eta ezohiko laguntzak), adineztu nagusientzako laguntza ekonomikoak familia-harreraren osteko laguntzan, laguntza ekonomikoak familiaren behin-behineko zaindazpe-ordetzaritzetan eta laguntza ekonomikoak egonaldi-ordetzarako eta asteburu-ordetzarako zaindazpe-ordetzaritzetan.



V. Beste programa batzuetan adingabeak dituzten familiak (horrek ez dakar zaintza gain hartzea).

	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
FAMILIAK EGUNEKO ZENTROA (adingabeak zenbatzen dira, 2013 arte, familiak barne).	25	40	17	23	25	24	27	18	23	23	19	20
Familia esku hartzerako programa espezializatuan dauden FAMILIAK	68	77	92	97	195	215	152	148	183	196	213	235
FAMILIAK NHP (adingabeak zenbatzen dira, 2013 arte, familiak barne).	28	30	24	25	28	35	40	40	37	38	49	33

VI. Prestazio ekonomiko konpentsatzailea laguntza jasotzen duten familiak.

	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Prestazio ekonomiko konpentsatzaileak	26											
(adingabeentzako laguntzak dira, 2013an jada familiak bereizi)	18 fam.	48 fam.	71 fam.	85 fam.	92 fam.	102 fam.	97 fam.	138 fam.	155	103	150	148

VII. Babes-gabetasuneko egoeran dauden adingabeak.

	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Urtean aitortutako babes-gabetasuneko egoerak	21	19	35	40	90	144	222	197	227	115	115	158
TUTORETZAPEKO ADINGABEAK GUZTIRA	220	239	178	253*	347	427	574	512	549	526	538	596 ⁸

* 16/12/31n 195 babes-gabezia baino ez zeuden erregistratuta indarrean, babes-gabetzeak kendu zirelako eta adin-nagusitasunagatik neurriaren indarraldia galdu zelako.

VIII. Familia- nahiz egoitza-harreran dauden adingabeak.

⁸ 2024an unerren batean erakunde publikoaren tutoretzapean egon diren adingabeei dagokie. 2024ko abenduaren 31n, 428 adingabe zeuden babesgabetasun-egoeran.



	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Egoitza-harrera	225	237	209	271	265	311	411	412	413	324	327	374
Familia-harrera*	244	248	252	228	229	209	264	268	282	282	284	300
Guztira	469	485	461	499	494	520	675	681	695	606	611	674

*Familia-harrerak ez du barne hartzen adopzio aurreko harrera

IX. Familia zabalean eta beste familia batzuetan egindako harrerak.

	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Adingabeenak ez diren familiak	88	86	82	81	94	70	92	98	118	137	136	147
Familia hedatuak	156	162	170	147	135	139	172	170	164	158	148	153
Guztira	244	248	252	228	229	209	264	268	282	295	284	300

X. Harrera arruntak, iraunkorrak eta adopzio aurrekoak.

	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Aldi baterako harrerak.	72	51	49	42	57	27	25	34	78	64	77	87
Harrera iraunkorrak	172	197	203	186	172	182	239	223	184	208	191	193
Premiazko harrera								11	10	23	16	28 ⁹
Adopzio aurreko harrerak	9	7	0	0	Ez	Ez	-	-	-	-	9	67

XI. Behin-behineko zaintzapean dauden adingabeak¹⁰.

	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Belosogoitiko behaketa- eta harrera-zentroa (zailtasuna)	56	55	64	67	90	47	73	60	64	88	74	109
Illundaingo behaketa- eta harrera-zentroa* (gatazka)	128	119	115	158	145	217	247	121	152	192	145	132
Behaketa- eta harrera-zentroa (IKAA)							291	224	176	233	160	263
PREMIAZKO FAMILIAK	2	7	17	15	22	13	15	11	21	23	16	28

⁹ Zortzi adingaberen kasuan, larrialdiko familia-harreraren artatu zituzten, eta, ondoren, aldi baterako harreraren edo harrera iraunkorrean.

¹⁰ Adingabe batzuei Behaketa eta Harrera Zentro batek baino gehiagok eman die arreta 2024. urtean.



	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
GUZTIRA	186	181	196	240	257	277	626	416	413	536	395	532

XII. Jokabide-arazoengatik arreta espezializatua jasotzen duten adingabeak (ARE).

	2022	2023	2024
Egoitza-harrera espezializatuan dauden adingabeak	54	51	49

XIII. Adopzio nazionala.

		2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Adopzio aurreko proposamena duten adingabeen kop*	Guztira	9	10	8	10	8	11	9	9	7	4	3	7
	Nafarroako a	5	8	8	5	5	5	8	1	1	2	1	4
	0-2 urtekoen zerrenda	3	2	3	2				1	1	2	-	7
	Beste autonomia-erkidego batzuetako ak	4	2	0	5	3	6	1	6	6	2	2	3
INAFiko adopzio proposamena duten adingabe kop.		5	8	8	5	5	7	8	2	7	4	9	4
Adopzio-autoak		14	15	3	8 (horieta ko 1 ukatua)	8	11	9	2	6	3	3	5
Adopzio-autoak	Nafarroako proposamena dutenak	12	7	3	5	5	5	8	2	1	1	1	3
	Beste autonomia-erkidego batzuetako ak	2	8	0	2	3	6	1	0	6	2	2	2
Familia eskatzaileak		21	34	15	11	16	21	21	9	8	10	12	18

*Uztailaren 28ko 28/2015 Legeak familia-harreraren tipologia aldatzen du. Adopzio aurreko harrera desagertu egiten da. Legea indarrean jartzen den egunetik aurrera, "adopziorako zaintza-ordezkaritza" bat eratu da administrazio-ebazpen baten bidez.

	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Egokitasun Nazionalaren Ziurtagiriak	2	23	16	11	37	22	1	10	9	10	10	14



XIV. Nazioarteko adopzioa.

	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Familia eskatzaileak	18	29	19	23	21	18	18	11	6	3	4	3
Egokitasun-ziurtagiriak	59	56	22	40	37	29	10	15	12	5	3	3
Adoptatutako adingabeak	49	27	30	15	22	29	22	4	2	2	6	1
Nafarroan adoptatu diren adingabeak guztira	1144	1171	1201	1216	1238	1278	1309	1313	1315	1317	1323	1324
Jarraipena duten adingabeak	205	174	175	132	160	190	191	350	154	101	80	45

XV. Gazteak erreforma- edo justizia-sisteman (XII.ean zeuden aurretiazko eginbideak sartu dira).

	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Ingurune irekia*	303	321	242	251	325	335	376	179	256	343	200	246
Aurretiazko eginbideak dituzten 14 urtetik beherako arau-hausleak						82	95	79	160	205	204	179
Barneratzea	43	54	36	39	44	49	58	25	37	39	14	14

* Zifrak adingabeek ingurune irekian betetzeko emandako neurri judizialen eta kautelazkoen kopuruari buruzkoak dira. Barneratzeari buruzko erreferentziak adingabe kopuruari lotuta daude.

17.3. IRADOKIZUNAK.

Neska-mutikoen eta nerabeen eskubideen babesa hobetzeko eta zerbitzu publikoak hobetzeko eginkizuna duen aldetik -horixe baitagokio Nafarroako Arartekoari-, erakunde honek balorazio positiboa egiten du Eskubide Sozialetako, Ekonomia Sozialeko eta Enpleguko Departamentuak emandako informazioan ageri diren neurriez, eta horiek abian jartzera bultzatzen du.

Era berean, egokitzen du proposamen hauek egitea:

Lehenengoa. Haurrak eta nerabeak zaintzeko eta babesteko eta haien familiak, eskubideak eta berdintasuna sustatzeko maiatzaren 11ko 12/2022 Foru Legean jasotako mandatu eta aurreikuspenak garatzeko eta osatzeko behar diren neurriak



hartzea, bai eta horiek eraginkortasunez aplikatzen saiatzeko ere, eta, beharrezkoa izanez gero, adingabeen eskubideak hobeto bermatzen lagun dezaketen alderdiak berrikustea.

Bigarrena. Haurrak, Nerabeak eta Familia Babesteko Estrategia Integralean eta Haurtzaroaren, Nerabezaroaren eta Familiaren Zuzendariordearen 2024 Plan Operatiboan aurreikusitako neurriak eta jardura-ildoak eta horiei lotutako programazio-eta koordinazio-jarduerak abian jartzen jarraitzea. Esan izanenez, komeni da ezarritako helburuen betetze-maila eraginkortasunez eta ondoz ondo ebaluatzeko eta, hala badagokio, lehentasun horiek berriz definitzeko aukera emango duten adierazleak izatea.

Era berean, positiboa da planifikazio- eta programazio-jardura horiek, prebentzio-lanari lotuta daudenez gero, haurren eta nerabeen eskubideak babesten jarduten duten esparru eta eragileen artean ikuspegi partekatu eta koordinatua izatea.

Hirugarrena. Haurren eta nerabeen eskubideen hedapen eta zabalkundeari eragitea, eta eskubide horiek artatzen dituzten administrazio-organoen arteko koordinazioa hobetzeko ildoak ezartzen jarraitzea, batez ere hezkuntza-, osasun- eta gizarte-arlokoekin, eta, ahal den neurrian, sarean funtzionatzeko duen sistema bat lortzea.

Laugarrena. Adingabeen babesgabetasuna balioesteko eta zaintza-egoerak kudeatzeko arloetan unitate eskudunak behar bezala hornitzeko ahaleginak lehenestea eta areagotzea, zerbitzuaren funtzionamendu egokia eta, bereziki, haur eta nerabeen eta haien familien eskubideak –harrerakoak barne– babesteko. Era berean, behar bezala hornitu behar dira Oinarrizko Gizarte Zerbitzuak, HNATak eta laguntzaile gisa jarduten duten gizarte-ekimeneko erakundeak.

Horri dagokionez, haurrak eta nerabeak zaintzeko eta babesteko eta haien familiak, eskubideak eta berdintasuna sustatzeko maiatzaren 11ko 12/2022 Foru Legeak Foru Komunitateko Administrazioaren aurrekontuetan adingabeak babesteko sistemaren beharrak lehenesteko beharra jaso du.

Bosgarrena. Arrisku-egoeretan esku-hartze goiztiarra indartzen jarraitzea, arrisku-egoerak detektatzeko bideen eta mekanismoen bidez, betiere, ahal den neurrian, egoera horiek adingabea bere familia-eremutik bereizi beharra saihestuz eta, hala badagokio, babesgabetasun-deklarazioak ekidinez.

Seigarrena. Arriskuan dauden adingabeak dituzten familientzako laguntza handitzea, adingabe horiek beren eremu naturalean mantentzen saiatzeko. Era berean,



harremanak, informazioa, laguntza eta, hala badagokio, babesaren indartzea babesgabetasun-egoeran edo familia-gunetik banandutako adingabeak dituzten familientzat, ahal den neurrian itzulera bideragarri egiteko baldintza zehatzak sortzeko ahaleginak eginez, haurren interes gorena lehenetsita betiere.

Zazpigarrena. Adingabeak desinstituzionalizatzen laguntzeko jarduerak indartzen jarraitzea, familia-ingurune propioan edo, halakorik ezean, harrera-familietan jarrai dezaten, eta egoitza-harrera benetan subsidiarioa eta hondarrekoagoa izan dadin, halakorik gertatu ez arren.

Ikusitako datuek agerian uzten dute, berriz ere, zaila dela 12/2022 Foru Legeak aurreikusten duen familia-harreraren lehentasuna defendatzeko egoitza-harreraren aldean, eta, adierazi den bezala, beharrezkoa da instituzionalizazio-maila murrizten saiatzea.

Oso positibotzat jotzen da Familia Harrerarako Plana, Eskubide Sozialetako, Ekonomia Sozialeko eta Enpleguko Departamentuak bidalitako txostenean jasotzen dena. Hala ere, beharrezkoa da adingabeen instituzionalizazioa murriztea komeni dela azpimarratzea, eta egokia da familia-harreraren modalitatea sustatzen jarraitzea, kontzientziazio-neurriak, familia harreragileen prestakuntza, laguntza ekonomikoa eta abar ezarriz eta beste sail batzuk inplikatu ditzaketen zeharkako beste laguntza-neurri batzuekin osatuz.

Egokitzen jotzen da, halaber, Administrazioaren eta harrera-prozesuetan protagonistak diren familiak eta pertsonak elkartzen dituzten gizartearen eta erakundearen arteko lankidetzari eustea eta lankidetzaren hori areagotzea.

Larrialdiko familia-harrerei dagokienez, 2024an handitu bada ere, irismena oraindik oso mugatua da, eta, beraz, sustatzen jarraitzea animatu beharra dago.

Zortzigarrena. Inoren kargura ez dauden adingabe eta gazte atzeritarrei arreta ematen jarraitzea, ahal den neurrian kasuan kasuko programak hobetuz eta eskumena duten beste administrazio batzuekin koordinatuz, babes-sistemaren gainerako programen garapenarekin bateratuz eta bereziki haien gizarteratze-prozesua sustatuz.

Beharrezkoa da, bereziki adingabe horien kasuan, laguntza- eta emantzipazio-programen jarraipena bermatzea, edo heldutasunera igarotzeko programen jarraipena, halako moldez non adingabetasunean emandako esku-hartzeak ez dezan izan hausturarik adin-nagusitasunera iriste hutsagatik.



Bederatzigarrena. Portaera-arazoengatik adingabeei ematen zaien arreta espezializatua indartzea behar den guztian, haiek gizarteratzen saiatuz, banakako tratamendu hezitzaile edo terapeutiko baten bidez, eta, ahal dela, haien komunitate-ingurunean garatuta.

Gazte-justiziaren sistemaren esku-hartzearen beharra minimizatzen saiatzea. Horretarako, jokabide zigorgarriak eragin ditzaketen premiak eta egoerak prebenitzeko eta identifikatzeko eginkizunak areagotu behar dira, eraginpeko adingabe eta nerabeekin elkarreragin dezaketen instantziak koordinatuta (familia-, gizarte-, osasun- eta hezkuntza-eremuak).

Hamargarrena. Autonomia pertsonaleko programak indartzea, laguntza-neurri ekonomikoak eta teknikoak hartuta, neurri judizial edo administratiboren bat jaso duten nerabeek helduarorako iraganbide egokia izan dezaten. Eta neurri egokiekin laguntzea helduarora iritsi diren gazteei, beharrezkoa den bitartean kalteberatasun bereziko egoerak hautematen direnean. Hori bereziki gerta daiteke gazte migratzaileen kasuan, laguntza-sare sozialik ez baitute.

Iradokizun horiek Eskubide Sozialetako, Ekonomia Sozialeko eta Enpleguko Departamentuari helaraziko zaizkio, onartzen dituen ala ez jakiteko, Nafarroako Foru Komunitateko Arartekoaren uztailaren 3ko 4/2000 Foru Legearen 34.2 artikulua arabera.

17.4. NAFARROAN HAURRAK ETA NERABEAK BABESTEN DIHARDUTEN GIZARTE-ERAKUNDEEKIN IZANDAKO BILEREI BURUZKO INFORMAZIOA.

Bere lanaren hasieratik, Nafarroako Arartekoak konpromiso argia hartu zuen: aukeraberdintasuna eragozten duten oztopoak ezabatzea eta pertsona guztiek beren eskubideak bazterketarik gabe gauzatu ahal izatea bermatzea. Konpromiso horrek are indar handiagoa hartzen du haurtzaroari eta nerabezaroari dagokienez, bereziki kaltebera den kolektibo batez ari baikara, babesa, laguntza eta zaintza behar dituen, betiere bere ongizatea lehentasuntzat hartuta.

Errealitatea da haur eta nerabe anitz desabantaila sozialeko egoeretan hazten direla, guztientzat bermatuta egon beharko luketen oinarritzko eskubideak eskuratzeko aukerarik gabe. Batzuek zailtasun ekonomikoei, hezkuntza-baliabide faltari edo familia-ingurune zailei aurre egiten diete, eta horrek ahultasun handiagoko egoeran jartzen ditu. Kasu horietan, funtsezkoa da gizarte-erakundeen, GKEen, haurren eta gazteen



elkarteen eta boluntariotza-sareen lana. Erakunde horiek arrisku-egoeren prebentzioan lan egiteaz gain, adingabeen eskubideak arriskuan daudenean detektatu eta jarduten dute. Egiten duten ahaleginari esker, familia askok babesa, orientazioa eta seme-alabentzako ingurune segurua aurkitzen dute.

Gainera, erakunde horiek haurrei tratu ona ematea sustatzen dute, sentsibilizazioa eta errespetua bultzatuz. Funtsezkoa da gizarte osoa jabetzea garrantzitsua dela haurrak babestea eta duintasuna, segurtasuna eta aukerak izanik hazteko moduko ingurunea bermatzea.

Horregatik guztiagatik, Nafarroako Arartekoak haur eta nerabeengandik hurbil egon nahi du, haien beharrak entzun eta haien ahotsak kontuan hartuko direla ziurtatu. Ez da betebeharrak instituzionala soilik, erantzukizun kolektiboa ere bada. Gure haurrak eta nerabeak babestea guztiok inplikatu behar dugun zeregina da, horrelaxe eraikiko baitugu inor atzean utziko ez duen gizarte zuzen eta bidezkoagoa.

17.4.1. Egindako topaketak.

2024an, Nafarroako Arartekoak bilerak egin ditu Hirugarren Sektoreko hainbat erakunderekin, eta herritarren eskubideen alde lan egiten duten erakundeekin elkarriketa eta lankidetzak indartu ditu. Guztira, 27 erakunderekin iritziak trukatu, kezkak partekatu eta hainbat arlotan hobetzeko bideak aztertu dira.

Horietatik 9k haurrak eta nerabeak babestea dute lehentasun, hezkuntza, osasuna, gizarteratzea edo oinarritzako beste edozein eskubide eskuragarri egiteko. Erakunde horiek funtsezko zeregina betetzen dute kalteberatasun-egoeren prebentzioan eta detekzioan jardutean, eta haur eta nerabeentzako ingurune seguruagoa eta bidezkoagoa bermatzen dute. Jarraian, arlo horretan zein erakunderekin lan egin den azaltzen da:

Data	Izena
2024/01/25	Cermin
2024/02/19	Nafarroako Boluntario Olinpikoen Elkarte (ASVONA)
2024/04/11	COCEMFE
2024/06/20	SOS Arrazakeria
2024/07/03	Elkarri Laguntza – Apoyo Mutuo
2024/10/10	La Romaní elkarte
2024/10/16	ANFAS
2024/10/17	Iruñeko Jesuitinak ikastetxea (Lanbide Heziketa bereziko zikloa)



Data	Izena
2024/11/11	EUNATE

17.4.2. Ikusitako arazoak.

Adingabeen arloan lan egiten duten erakunde horietako bakoitzarekin bildu ondoren, ikusi dugu erakunde horiei eragiten dieten zeharkako arazoak komunak direla eta erabat konpondu gabe jarraitzen dutela. Erakundeak desberdinak diren arren, aurre egin beharreko erronkak iaz atzemandakoen antzekoak dira, eta behin eta berriz azaltzen dira. Arazo horien konplexutasunaren ondorioz, zaila da horiek konpontzea, eta horrek azaltzen du zergatik diren oraindik ere adingabeen egoera hobetzeko erronka iraunkorrak.

Honako gai hauek landu dira:

a) Desgaitasuna duten haurren osasuna zaintzea funtsezkoa da. Erakunde horiek prebentziozko tratamenduetan eta zainketetan lan egiten dute, eta adingabe horiei sendatzen laguntzen diete. Erakunde horiek kexu dira itxarote-zerrenda luzeak dituztelako eta adingabe horiek tratatzen diren espezialitateen arteko koordinaziorik ez dutelako. Gehiegizko itxaronaldi horiek, haurren kasuan, zaildu egiten dira eta kalte egin diezaiekete garapenean. Epe laburrerako konponbideak, koordinazio handiagoa eta pediatria gehiago behar dira.

b) Eskola-porrota eta horren ondorioak. Eskola-uztea ez da berehalakoan gertatzen. Haur eta nerabeek eskolan eta eskolatik kanpo dituzten zailtasun batzuen emaitza da. Denak ez dira puntu beretik abiatzen, eta ez dute ikasteko aukera bera. Ikasteko, Internetarako sarbidea izateko eta familiaren laguntza izateko espazio egokia duen ikasle batek aukera gehiago ditu hezkuntza-sisteman mantentzeko, pilatutako etxebizitza batean bizi denak, eskola-baliabiderik gabe eta ikasketetatik haratagoko erantzukizunekin bizi denak baino.

Entitateen ustez, arazo larrienetako bat da ikasleen premia indibidualetara ez egokitzea. Haur asko atzerapen handiekin iristen dira eskolara edo zailtasunak izaten dituzte hizkuntzarekin, eta, laguntza egokia jaso beharrean, ikaskideen erritmo berari jarraitzea eskatzen zaie. Horren ondorioz, zapuztuta sentitzen dira, motibazioa galtzen dute eta, kasu askotan, eskola uzten dute aurrera egitea lortzen ez dutelako.

Bestalde, testuinguru sozioekonomikoak funtsezko zeregina du. Hezkuntza ez da familia askoren kezka bakarra; arazo ekonomikoak daudenean, lehentasunak aldatu egiten



dira. Haur batzuek etxean lagundu behar dute, lan egin edo neba-arreba adingabeak zaindu, eta horrek eskola-errendimendua mugatzen die. Gainera, hezkuntza-materialetarako, eskola-garraiorako, Interneterako edo elikadura egokirako sarbiderik ez dutenez, askoz ere ahalegin handiagoa egin behar dute eskolan irauteko.

Eskola uzteak haurren orainari eragiteaz gain, epe luzerako ondorioak ere baditu. Hezkuntza osorik gabe, ongi ordaindutako enpleguak lortzeko aukerak murriztu egiten dira, eta horrek pobrezia zirkulua betikitzen du. Era berean, horrek gizarte-desberdintasunak indartzen ditu, talde batzuek beste batzuek baino zailtasun gehiago baitituzte aurrera egiteko.

Arazo horri aurre egiteko, funtsezkoa da ikasle guztiek baldintza berdinetan ikasteko eta hazteko behar duten laguntza izango dutela bermatzea. Ez da nahikoa eskola eskuragarri egotea; ziurtatu behar da haurrek badituztela hori aprobetxatzeko tresnak. Horrek esan nahi du irakaskuntza haien beharretara egokitu behar dela, eskola-laguntzako programak indartu behar direla eta familia ahulenen bizi-baldintzak hobetu behar direla. Horrela soilik berma daiteke hezkuntza benetan aukera bat izatea guztiontzat.

c) Hizkuntza ikastea funtsezko faktorea da haur eta nerabe migratzaileen integrazioan, eragin zuzena baitu haien gizarte-, hezkuntza- eta emozio-garapenean. Harrera-herrialdeko hizkuntza menderatzeak autonomia handiagoz komunikatzeko aukera emateaz gain, erraztu egiten die eskola-bizitzan parte hartzea, prestakuntza-aukerak izatea eta haientzat berria den ingurune batean garapen pertsonala izatea.

Hizkuntza funtsezko tresna da harreman sozialak ezartzeko, arau eta balio kulturalak ulertzeko eta ingurunean konfiantzaz moldatzeko. Hizkuntza-gaitasunik ezak isolamendua, zailtasun akademikoak eta baliabideak eta zerbitzuak eskuratzeko mugak eragin ditzake, eta, horren kariaz, haien ongizateari eta autoestimuari eragiten die.

Hala ere, gaur egun ez dago zerbitzu publiko orokorrik, doako lineako plataforma gisa, hizkuntza modu eraginkorrean ikasten laguntzen duenik. Gabezia horren aurrean, gizarte-erakunde askok funtsezko zeregina betetzen dute adingabe migratzaileei hizkuntza irakasten, integrazioarako funtsezko prozesu horretan lagunduz.

Funtsezkoa da ikastetxeek eremu horretan duten zeregina indartzea, ikasle berrien harrera eta egokitapena erraztuko duten programa espezifikoak ezarrita. Hizkuntza-errefortzuko eskolak, tutoretza pertsonalizatuak edo bizikidetzan oinarritutako ikaskuntza-estrategiak bezalako ekimenek alde handia eragin dezakete integrazio-



prozesuan. Hizkuntza eskubide eta ekitate-tresna gisa hartzen duen hezkuntza-ikuspegi inklusiboak gizarte kohesionatuagoak eta bidezkoagoak eraikitzen lagunduko du.

d) Etxebizitza duinik ez izateak eragin sakona du adingabe baten garapen fisiko, emozional eta sozialean. Etxebizitza ez da soilik haur bat hazten den espazio bat, bere etxea da eta erabakigarria da bere ongizatean, egonkortasunean eta etorkizuneko aukeretan. Bizileku faltak haurren garapen egokia ukitzen duen eragin sakon eta zuzenak ditu:

1. Osasun fisikoan duen eragina:

- Baldintza osasungaitzak: Etxebizitzak egoera txarrean, hezetasunarekin, pilaketarekin edo saneamendu faltarekin arnasketako gaixotasunak, infekzioak, alergiak eta larruazaleko arazoak eragin ditzakete.
- Edateko urik eta saneamendurik ez izatea: gaixotasun gastrointestinalak, desnutrizioa eta hazkunde-arazoak eragin ditzake.
- Desnutrizioa eta garapen txarra: Pobrezia-egoeran dauden familia askok aukeratu behar dute alokairua ordaintzea edo elikagaiak erostea, eta horrek elikadura eskasa ekar dezake haurrengan.

2. Ondorioak osasun mentalean eta emozionalean:

- Estresa eta antsietatea: Non bizi ez jakiteak edo kanporatuak izateko beldurrak estres maila handiak sortzen ditu haurrengan, eta haien ongizate emozionalari eragiten dio.
- Autoestimu txikia eta depresioa: Giro ezegonkorrean hazteak haurrak desberdin edo baztertuta sentitzea eragin dezake, beren buruarengan duten konfiantzari eraginez.
- Indarkeriarekiko eta abusuarekiko esposizio handiagoa: Kasu askotan, etxebizitzarik ezak familiak auzo ez-seguruetan edo babeslekuetan bizitzera eramaten ditu, non haurrek indarkeria, abusua edo zabarkeria jasan dezaketen.

3. Hezkuntzan eta garapen kognitiboan dituen ondorioak:

- Kontzentratzeko eta ikasteko zailtasunak: Pilaketa-egoeran, zarata etengabea edo ikasteko espazio egokirik gabe bizi den haur batek arazo gehiago izango ditu eskolan kontzentratzeko.



- Eskola-absentziaren tasa altuak: Bizileku egonkorrik ez dagoenez, baliteke haurrak etengabe aldatzea eskolaz, edo eskoletara ez joatea, garraio-arazoak edo ase gabeko oinarritzko beharrak direla eta.
- Hezkuntza-baliabideak eskuratzeko aukera gutxiago: Pobreziak eta etxebizitza egokirik ezak liburuak, teknologia edo laguntza akademikoa etxean izateko aukera murrizten dute.

4. Zailtasunak sozializazioan eta harreman pertsonaletan:

- Estigma eta diskriminazioa: Baldintza eskasetan bizi diren haurrek iseka edo diskriminazioa jasan dezakete eskolan, haien gizarteratzeari eraginez.
- Garapen sozialerako ingurune segururik eza: Etxe egonkorrik ez egoteak lagunak egiteko, jolasteko edo curriculumetik kanpoko jardueretan parte hartzeko aukera mugatzen du, baita komunitatea den ingurune babesle horretaz inguratzekoa ere.

5. Pobreziaren eta gizarte-bazterkeriaren zikloa:

- Pobrezia-zikloa hausteko zailtasuna: Etxebizitza duinik gabe hazten diren haurrek hezkuntza- eta garapen-aukera gutxiago dituzte, eta horrek areagotu egiten du helduaroan zailtasun berberei aurre egiteko arriskua.
- Zaurgarritasun handiagoa helduaroan: Haurtzaroko ezegonkortasunak egokitze arazoak, enplegua lortzeko zailtasunak eta etorkizunean pobrezia izateko arrisku handiagoa sor ditzake.

Etxebizitza oinarritzko eskubidea eta funtsezko zutabea da haur baten garapenerako. Etxe duin bat ez izateak ez du soilik haren osasunari eta ongizateari eragiten, baizik eta haren aukerak eta bizi-kalitatea ere mugatu ditzake etorkizunean. Haurrak ingurune seguru eta egonkor batean haziko direla bermatzeko, funtsezkoa da gobernuek eta gizarteak etxebizitza eskuragarriak, bizi-baldintza hobeak eta kalteberatasun-egoeran dauden familiei laguntza integrala emateko politikak ezartzea.

e) Osasun mentala haurren eta nerabeen ongizate integralaren funtsezko osagaia da, batez ere haurtzaroan eta nerabezeroan. Garapen kritikoko etapa horretan, trebetasun emozionalak, sozialak eta kognitiboak sendotzen dira. Osasunaren Mundu Erakundearen (OME) arabera, mundu osoko nerabeen % 10 eta % 20 inguruk osasun mentaleko nahasmenduak dituzte, eta arazo horien erdia inguru 14 urte bete baino lehen hasten dira.



Etapa honetako afekzio ohikoenen artean daude antsietatea, depresioa eta portaeraren nahasmenduak, errendimendu akademikoan eta bizitza sozialean eragina izan dezaketenak, eta autolesioak edo jokabide arriskutsuak izateko arriskua areagotu dezaketenak. Bullyinga, familia-indarkeria, eskola-estresa eta laguntza emozionalik eza bezalako faktoreek arazo horiek larriagotu ditzakete.

Nerabeen prebalentzia handia den arren, buruko nahasmendu gehienak ez dira behar bezala detektatzen edo tratatzen, eta horrek epe luzera ondorioak izan ditzake nerabeen ongizatean eta bizi-kalitatean. Horregatik, OMEk prebentzioan, detekzio goiztiarrean eta osasun mentaleko zerbitzuetarako sarbidean inbertitzearen garrantzia azpimarratzen du, ingurune seguruak eta laguntza psikosozialeko estrategiak txiki-txikitik sustatuz.

Haurren eta nerabeen iritzi-barometroaren arabera (2023-2024), 10 nerabetik 4k (% 41,1) adierazi du osasun mentaleko arazoren bat izan duela edo ustez halakorik sufritu duela azken 12 hilabeteetan. Kolektibo horren barruan, 3tik 1ek baino gehiagok ez du inorekin hitz egin arazo horiei buruz, eta erdiak baino gehiagok ez du laguntzarik eskatu.

Osasun mentala arazo kezkarrienetako bat bihurtu da, eta txikitatik landu behar da. Denok dakigunez, pandemiak bere arrastoa utzi zuen, baina errealitate berriek, hala nola identitate sexualen onarpenak, sare sozialek, indarkeria eta eskola-jazarpenak, migrazio-mugimenduek eta berdinen arteko tratu txarrek, kasuen gorakada esanguratsua izatea eragin dute, eta hala adierazi dute erakundeek. Sintoma hauek dituzte: antsietatea, depresioa, tristura eta pentsamendu suizidak.

Osasun mentaleko arazoek haurrengan eta nerabeengan duten eragina murrizteko, funtsezkoa da prebentzioko eta arreta goiztiarreko estrategiak hartzea. Hona hemen funtsezko ekintza batzuk:

- Hezkuntza emozionala sustatzea eskoletan, haurrek beren emozioak kudeatzen ikas dezaten eta behar dutenean laguntza eska dezaten.
- Laguntzeko familia- eta eskola-inguruneak sortzea, gazteak entzunda eta ulertuta senti daitezen.
- Osasun mentalaren inguruko estigma murriztea, kontzientzia sustatuz eta laguntza psikologikoaren bilaketa normalizatuz.
- Osasun mentaleko profesionalentzako sarbidea bermatzea, haur eta nerabeetan espezializatutako psikologoak eta psikiatrak barne.



- Teknologiaren eta sare sozialen erabilera arautzea, kontsumo digitaleko ohitura osasungarriak sustatuz.

f) Haur eta nerabe askok jasaten duten babesgabetasunak ez dakar soilik etxe egonkorrik edo egungo familiarik ez izatea, baita laguntza emozionalik ez izatea, tratatu txar fisiko eta psikologikorik ez izatea, sexu-abusuak, segurtasunik eza, pobrezia eta etorkizun hobe baterako aukerarik ez izatea ere. Familiek beren erantzukizunak betetzea edo adingabeei behar duten zaintza ematea eragozten dien edozein egoera larrik arriskuan jartzen du haien ongizatea. Ondorioak beti berehala hautematen ez badira ere, arrasto sakonak uzten dituzte pairatzen dutenen bizitzan.

Segurtasunik eza, estresa eta antsietatea ohiko emozioak dira haur horiengan. Horietako asko autoestimu txikiarekin hazten dira, eta ez dira oso baliotsuak sentitzen edo ez dute beren patua aldatzeko itxaropenik. Eta, orientatzailerik gabe, erraza da tristuran, bakardadean edo depresioan erortzea.

Haurrek beren familien maitasunaren eta babesaren bidez ikasten dute munduarekin erlazionatzen. Hori falta denean, besteengan konfiantza izatea zaila bihurtzen da. Batzuek arbuioaren beldur dira etengabe, eta isolatu egiten dira; beste batzuek, berriz, jarrera oldarkor edo desafiatzaileekin adierazten dute beren mina. Kasurik muturrekoenetan, babesik ezak kalteberago bihurtzen ditu abusuaren eta esplotazioaren aurrean.

Etxeko ezegonkortasunak ere eragina du eskolan. Ingurune segururik ez duen haurrak nekez kontzentratu daiteke ikasketetan. Ondorioz, haien errendimendu akademikoa kaltetu egiten da, ikasteko zailtasunak pilatu egiten dira eta, kasu askotan, eskola uzten dute. Hezkuntza osorik gabe, etorkizun hobe eraikitzeiko aukerak murriztu egiten dira, eta pobrezia- eta indarkeria-ziklo batean harrapatuta geratzeko arriskua handitu egiten da.

Egoera horri erantzunez, Nafarroako Foru Komunitateko Administrazioaren organo eskudunak adingabe bakoitzarentzat esku-hartze indibidualizatua egitearen garrantzia nabarmendu dute entitateek. Esku-hartze hori familia-harreraren edo egoitza-harreraren bidez gauza daiteke, administrazioaren tutoretzapean edo tutoretza arruntaren pean, betiere adingabearen interes gorenari lehentasuna emanez.

Haurren babesgabetasuna ez da soilik pairatzen dutenen arazoa, gizarte osoarena baizik. Atzean geratzen den haur bakoitzak etorkizun hobe eraikitzeiko galdutako aukera bat da. Laguntza, hezkuntza eta segurtasuna bermatzen baditugu, zirkulu hori



hautsi eta haien bizitzak eraldatzeko aukera ematen diegu. Haurtzaroa da giza garapenaren etaparik garrantzitsuena, eta haur bakar batek ere ez lioke bakar-bakarrik aurre egin beharko.

17.4.3. Erakundeek egindako proposamenak. Haurtzaroan eta nerabezaroan inbertitzeko garrantzia.

Gizarte-erakundeek argi utzi dute haurtzaroko politikek ezin dutela gainditu gabeko gai izaten jarraitu. Gizarte-erakundeek nabarmendu dute administrazio publikoek haurren eta nerabeen babesean eta ongizatean inbertitzeko betebeharra dutela. Hala ere, ez da nahikoa funtsak oro har bideratzea; ezinbestekoa da finantzaketa nahikoa bermatzea funtsezko esparruetan (hezkuntza, etxebizitza, osasuna, gizarte-eskubideak eta migrazio-politikak) prebentzio-neurriak ezartzeko. Gainera, departamentuen arteko koordinazio eraginkorrik gabe, edozein ahalegin ez da nahikoa izango. Haurtzaroa ezin da neurri isolatuen edo politika inprobisatuen mende egon; estrategia integral eta iraunkorrak behar ditu, desberdintasuna benetan markatuko dutenak.

a) Ikastetxeek, agertoki horretan, eginkizun erabakigarria dute. Ikasteko espazioak baino askoz gehiago dira: babes-, garapen- eta aukera-inguruneak dira. Hala ere, beren funtzioa bete dezaten, baliabide egokiak eman behar zaizkie. Instalazioek baldintza egokietan egon behar dute, eta irakasleek eta laguntzaileek ikasleen errealitateei erantzuteko beharrezko prestakuntza eta tresnak izan behar dituzte. Gainera, ikastetxeek errefortzu- eta laguntza-jarduerak eskaini behar dituzte, ikasle bakoitzaren premiei erantzun ahal izateko, eta kanpoko faktoreek, hala nola desberdintasun ekonomikoak edo familia-baliabide faltak, ikasle bakoitzaren ikaskuntza eta garapen pertsonala mugatu ez ditzaten.

Baina azpiegitura eta errefortzu-programetatik haratago, bada alderdi are erabakigarriago bat: haurrei eragiten dieten problematikak goiz detektatzea. Gizarte-bazterketa, bullyinga, eskola-materialik eza, isolamendua, tristura edo absentismoa ez dira seinale txikiak; zerbaitek funtzionatzen ez duela eta berehalako erantzuna behar dutela ohartarazten dute. Hemen, irakasleen zeregina funtsezkoa da. Irakasle konprometituak, sentikorrak eta ikasleen kalteberatasunari adi daudenak izateak ezberdintasuna eragin dezake laguntza eta aukerak aurkitzen dituen haur baten edo marjinazioan harrapatuta geratzen den beste baten artean. Ildo horretan, eskola-sustatzailearen figura oinarritzakoa da, gehien behar dutenak identifikatzea eta laguntzea ahalbidetzen baitu.



Hala ere, ikastetxeen lana ezin da gelen barruan geratu. Haurrak erantzukizun partekatua dira, eta familiak, lagunak eta, oro har, komunitatea inplikatzeko dituen ikuspegi global baten bidez bakarrik berma daitezke irtenbide eraginkorrak. Administrazioak bere zeregina bete behar du, neurri zehatzak bermatuz, baina gizarteak ere badu horiek eskatzeko erantzukizuna. Ezin dugu onartu borondate politikorik ezak edo gizarte-interesik ezak milaka haur kondenatzea zalantzazko etorkizun batera. Haurrak babestea gizarte osoaren orainean eta etorkizunean inbertitzea da. Galdera ez da ea egin dezakegun, baizik eta ea ez egiteko aukera dugun.

b) Hizkuntza ikastea: berdintasunerako tresna. Hizkuntza menderatzea funtsezkoa da integrazioarako eta aukera-berdintasunerako. Hizkuntza ez ezagutzea oztopo bat da, zenbait espazio sozialetara iristea eragozten duena, eta estigmatizazio-faktore bihurtu daiteke. Hori saihesteko, familiek ikas prozesuan parte hartzearen garrantzia azpimarratu da, haien laguntza erabakigarria baita haurrek hizkuntza azkarrago eta modu eraginkorragoan eskura dezaten. Eskolatzeko lehentasuna du, eta, alde horretatik, Administrazioak guraso-elkarte eta -eskolekin lankidetzan jardun behar du, adingabeen hezkuntzan haien parte-hartzea sustatuz. Horrek, hizkuntza ikasten laguntzeaz gain, gizarte-bazterkeria prebenitzeko bide bat ere bada. Maiatzaren 11ko 12/2022 Foru Legeak ezartzen du Foru Administrazioak, toki entitateek eta ikastetxeek aisialdiko eta kiroleko jarduerak eskaini behar dituztela, hizkuntzaren integrazioa modu natural eta inklusiboan sustatzeko.

c) Gizarte-erakundeak kezkatzen dituen beste arazo bat etxebizitza sozialen eskasia eta horien ondorioak dira, horien artean adingabeengan eragiten duen inpaktua.

Nafarroako gizarte-entitateek nabarmendu dute premia hori dela haur guztiek etxebizitza duin bat eskuratu ahal izatea, etxe egoki bat funtsezkoa baita haien ongizaterako, garapenerako eta etorkizunerako. Azken urteotan, etxebizitza sozialen urritasunak eta etxebizitzaren prezioen garestitzeak izugarri zaildu dute familia askok, bereziki adingabeak beren kargura dituztenek, etxebizitza seguru eta egokia eskuratzea. Egoera horrek familiei eragiteaz gain, zuzeneko inpaktua du haurtzarora; izan ere, etxe ezegonkor edo desegoki batek eragin negatiboa izan dezake haien osasun emozionalean, eskola-errendimenduan eta bizitzako aukeretan.

Nafarroako administrazioek etxebizitza eskuragarrien gabeziari aurre egiteko ahaleginak egin dituzten arren, egungo konponbideak ez dira nahikoak. Alokairu sozialaren eskaera gero eta handiagoa ez da islatzen familia ahulenen beharrak asetzeko gai den eskaintzan. Gizarte entitateek Nafarroako Gobernuak egindako ahaleginak aitortzen



dituzte, baina adierazi dute are bultzada handiagoa behar dela adingabeak beren garapen integrala erraztuko duen ingurune egonkor batean hazi ahalko direla bermatzeko.

Gizarte-erakundeen funtsezko proposamenetako bat alokairu sozialeko pisuen poltsa handitzea da; izan ere, etxebizitza duina oinarritzko eskubidea izateaz gain, eragin zuzena du adingabeen bizi-kalitatean. Alokairu sozialaren eskaintza zabalduz gero, batez ere gehien eskatzen diren eremuetan, hala nola Iruñean eta eskualdean, seme-alabak dituzten familia askorentzat etxe egoki baterako sarbidea erraztuko litzateke. Horrek familien zailtasun ekonomikoak arintzeaz gain, adingabeek erabat garatzeko espazio egonkor bat izatea ahalbidetuko luke, etxebizitzaz etengabe aldatzeko beldurrik gabe.

Gainera, erakundeek azpimarratu dute garrantzitsua dela alokairu sozialeko poltsan eskuragarri dauden pisuek bete behar dituzten baldintza batzuk malgutzera. Kasu askotan, etxebizitza horiek eskuratzeko eskatzen diren baldintzek zaildu egiten dute behar gehien duten familiek etxebizitza egokia aurkitzea. Etxebizitza horien baldintzak egokitzeak, haien kalitatea arriskuan jarri gabe, familia gehiagori eta, ondorioz, adingabe gehiagori etxebizitza duina eskuratzera erraztuko lieke. Ezinbestekoa da eskainitako etxeak irisgarriak izatea, bai baldintzei dagokienez, bai prezioei dagokienez, haurrak ingurune seguru eta egonkor batean hazi ahal izango direla bermatzeko.

Gizarte-erakundeen beste proposamen bat da hutsik dauden etxebizitzak birgaitzea sustatzea, alokairu sozialera bideratzeko. Horrek, eskuragarri dagoen eskaintza handitzeaz gain, etxebizitza horietan bizi diren adingabeen bizi-kalitatea hobetzea ere ahalbidetuko luke, horiek garatzeko espazio egokiak eskainiko bailizkieke. Etxebizitzak birgaitzeak eremu batzuk berroneratzen eta komunitate kohesionatuagoak eta solidarioagoak sortzen ere lagunduko luke, eta horrek eragin positiboa izango luke haurren ongizatean.

Azken batean, Nafarroako adingabe guztiek etxebizitza duin bat eskuratzeko aukera dutela bermatzeko lehentasuna ez da atzeratu behar. Gizarte-erakundeek dei egiten diete Administrazioei ahaleginak indartu ditzaten eta elkarrekin lan egin dezaten familia guztiek, batez ere haurrak dituztenek, etxe egokia izan dezaten. Etxe egonkor bat funtsezkoa da adingabeak ingurune seguruan, emozionalki osasungarrian eta gainerako haurren aukera berberekin hazi ahal izateko, haien egoera ekonomikoa edo soziala edozein dela ere.



d) Haurren osasun mentala premiazko erronka da. Haurren eta nerabeen ongizate emozionala eta soziala familiaren laguntzaren, sare sozialen eta adiskidetasun-harremanen mende dago neurri handi batean. Hala ere, azken urteotan, Nafarroako osasun publikoko osasun mentaleko zerbitzuak egoera zaila bizi du.

Covid-19aren pandemiaren ondoren, osasun mentaleko arazoek nabarmen egin dute gora, eta kezka sortu da, bai gizartean, bai profesionalen artean. Gero eta gizarte-testuinguru konplexuagoan bizi gara, eta haurrek eta nerabeek trebetasun gehiago garatu behar dituzte egokitzeko. Horregatik, ezinbestekoa da osasun mentala diziplina anitzeko lantaldeetan lantzea, ondorezaren kausak aztertzeak, arazoak goiz detektatzeko eta adingabeei zein haien familiei laguntza eskaintzeko. Arazo emozionalek eta psikologikoei gazteen ongizateari eragiteaz gain, epe luzera ondorioak izan ditzakete beren helduaroan. Gizarte osoaren erantzukizuna da –familiak, eskolak, gobernuak eta osasunaren profesionalak– elkarrekin lan egitea belaunaldi berriei tresnak eta laguntza emateko, haien ongizate mentala eta emozionala bermatzeko.

e) Haur eta nerabeentzat, hazteko ingurunerik onena familia da, ahal dela beraiena. Haien eskubidea da. Hala ere, familia-testuinguru kalteberan bizitzeak aukerak muga ditzake, eta hezkuntzarako, kulturarako eta osasunerako sarbidean eragin, jokabide kaltegarriak izateko arriskua handitzeaz gain.

Horregatik, haurrak babesteko zerbitzuen helburu nagusia familiei laguntza eskaintzea izan behar da, seme-alaben ongizatea berma dezaten. Guraso-trebetasunak hobetzea edo osatzea da helburua, adingabeak ingurune seguru eta egonkor batean haz daitezten.

Hala ere, kasu batzuetan gurasoek ezin dute edo ez dakite nola babestu seme-alabak. Egoera batzuetan, beraiek ere arriskuan jartzen dituzte. Hori gertatzen denean, gizarteak esku hartzeko betebeharra du, haurren eskubideak babesteko eta haurren babesa bermatzeko.

12/2022 Foru Legeak ezartzen du haurren eta nerabeen babesari hainbat eremutatik heldu behar zaiola: komunitate-zerbitzuak, gizarte-zerbitzuak, lehen mailako arreta, prebentzioa eta haurrentzako arreta espezifikoa. Babes erreal eta eraginkorra lortzeko, gizarte-erakundeek berriro azpimarratu dute oso garrantzitsua dela ikastetxeen, gizarte-eta osasun-zerbitzuen, udaltzaingoaren eta beste erakunde eskudun batzuen arteko lankidetzak.

Haur eta nerabeekiko konpromisoa lehentasuna da Nafarroako Arartekoarentzat, eta haur eta nerabe guztien eskubideak eta ongizatea bermatzeko lanean jarraitu behar da.



17.4.4. Adingabeak hedabideetan.

Urte honetan zehar, komunikabideek albiste garrantzitsuak eman dituzte haurtzaroaren arrisku-egoerei buruz eta babesgabetasun-egoeran dauden haurrei arreta emateko baliabideetan izandako zailtasunei buruz.

Hala, urtarrilean argitaratu zen Haur eta Gazte Ministerioak adina egiaztatzeko tresna berri bat abiarazi zuela sare sozialetan adingabeak babesteko lan egiteko, haien osasun mentaleko eta adikzioetako arazoak saihesteko. Haurrak babesteko erronka horiek erakunde eta erakunde ofizialetara iristen dira, GKE, ikastetxe, pediatra eta Datuak Babesteko Espainiako Agentziaren bidez.

Otsailaren 6an argitaratu zen Nafarroako Gobernuaren babes-zentro batetik ihes egindako hiru neska adingabe prostituziora bultzatzeagatik sei urteko espetxe-zigorra ezarri izanaren berri, kondenatuetako bat emakumea zelako astungarria eta guzti.

Martxoaren 11n, Iruñeko pisuetan gela bakar batean pilatuta bizi diren familia batzuen bizitzari buruzko artikulu bat argitaratu zen. Kasu horretan, adingabeek eta hiru nerabek kontatu zuten nola sentitzen zituzten leku horiek eta nola sentitzen ziren bertan.

Martxoan, berriz ere, komunikabideek Iruñeko Probintzia Auzitegiak emandako epai baten berri eman zuten. Epai horretan, 3,5 urteko kartzela-zigorra ezarri zioten aita bati 4 urteko alabari sexu-erasoa egiteagatik, eta guraso-ahala kendu zioten 10 urtez.

Apirilean, Gernak, Nafarroako gaixotasun arraroen taldeak, 10 urtetik beherakoek jasandako eraso larri bat salatu zuen. Gogorarazi zuten gertakari horiek ohikoagoak direla gaixotasun arraroak edo beste edozein desgaitasun-mota duten haurrengan pentsa daitekeena baino. Jokabide horietarako zero tolerantzia eskatu dute, eta egoera horiek salatuak izatea, berriz gerta ez daitezen.

Ekainaren 24an, hedabideek Estudes 2023 txostenaren datuak argitaratu zituzten. Bertan, drogen kontsumoari buruzko datuak azaltzen dira. 14 eta 18 urte bitarteko gazte nafarren % 52,5ek neurritz kanpo edan du alkohola azken urtean. Bi puntuko gorakada izan da.

Ekainean, Nafarroako adituek ohartarazi dute adingabeak 15,1 urterekin hasten direla jokoan eta haren gorakada nabarmena izan dela. Hiru nerabetik batek dirua jokatu du azken urtean.

Halaber, ekainean, haurren eta nerabeen aurkako eremu digitaleko sexu-indarkeriari buruzko azterlanaren arabera (Mutua Madrileña Fundazioak egina, Guardia Zibilaren



Equipo Mujer-Menor (EMUME) taldearen laguntzaz), adingabeen % 75ek baino gehiagok sexu-indarkeria jasan dute pantailen bidez. Egoera horiek jasan zituzten hamar nerabetik lauk beren bizitzan izandako inpaktua handitzat edo oso handitzat jo zuten. Eta horien % 30ek psikologoarenara jo behar izan zuten.

Uztailean, gazteen delinkuentziari buruzko lan baten emaitzak argitaratu zituen prentsak, eta gero eta arazo handiagoa dagoela ohartarazi zuen. Iruñean delituak egiten dituen adingabearen profila honako hau da: 14 eta 17 urte bitarteko gizonezko bat, etxe disfuntzionaletatik datorrena, inguruan heldu delitugileak dituen eta tratatu fisiko edo psikologikoa edo gizarte-bazterketa jasan dituen. Urrian, komunikabideek berriro argitaratu dute albistea. Oraingo honetan, Nafarroako fiskal nagusiak ohartarazi du Nafarroan gazteen delinkuentziaren albiste txarra dela gazteak delituak egiten hasten diren adina, gero eta txikiagoa.

Uztailean jakinarazi zen unibertsitate-ikasketak egiten dituzten tutoretzapeko adingabeen datua: % 1 baino ez dira, biztanle orokorren artean % 30 baino gehiago izanagatik ere. Adingabe horiek goi-mailako ikasketak egiteko dituzten arazoek honakoak eragiten dituzte, besteak beste: ikusezintasuna, pobrezia, familia-erreferenterik eza eta helduaroko ardura eta erantzukizun falta, sistema publikoaren babesa galtzen dutelarik.

Uztailean, berriz ere, ikasle nafarrek diruarekin jokatzeko duten batez besteko nazionala gainditzen dutela argitaratu zen. 14-18 urteko gazteen % 31,5ek ohitura hori du, batez besteko % 21,5aren aldean, eta ondorioztatzen da adingabe horien % 4 joko problematikoko egoeran egon daitezkeela. Irailean berriro argitaratu zen albistea.

Abuztuan, Nafarroako Gobernuak Eskubide Sozialetako Departamentuak dei egin du tutoretzapeko haur eta nerabeen harrera erraztuko duten familiak bilatzeko, babes sistemaren desinstituzionalizazioan aurrera egiteko, familia harrera sustatuz, betiere ulertarazteko familia ingurunea dela adingabeen oinarritzko beharrak gehien ase ditzakeena, eta bertan sortzen diren loturak garapen emozionalaren, kognitiboaren eta sozialaren euskarria direla.

Irailean, hedabide nazionalak energia berdeen eta mineralen ustiapenaren inguruan haurren esplotazioak izan duen gorakadaren berri eman zuten, Nazioarteko Lan Galetarako Bulegoak egindako txosten baten arabera.

Espanian eskola-bizikidetzaren egoerari buruz egindako azterketak 5 eta 17 urte bitarteko ikasleen eskola-jazarpenak gora egin duela azpimarratzen du. Lautik batek



(% 24,7) bullyinga jasan duela adierazi du. Berriak, halaber, jasotzen du irakasleek eta ikastetxeetako arduradunek ez dietela adingabe horiei babesik ematen. Azaroan argitaratu zen albiste hori.

Abenduan, erreportaje bat argitaratu zen haur eta nerabeen indarkeria digitalaren hainbat motari buruz eta izaten diren estortsioen gorakadari buruz. Indarkeria mota desberdinei buruzko ezjakintasuna azpimarratzen du (groominga, sextortsioa, zelatatzea, ziberbullinga, identitatea ordeztzea, baimenik gabeko irudiak zabaltzea), eta laguntza emateko prestakuntza eta baliabideen beharra.

2025eko otsailean, hedabideek 2024an genero indarkeriagatik Nafarroan egindako salaketen datuak argitaratu zituzten. Indarkeria fisiko zein psikologikoaren biktima izan ziren emakume adingabeen kopurua 229 izan zen (guztira izandako 2.220 emakumeren % 10). 229 adingabe horietatik, 150 biktimak salaketak jarri zituzten sexu-indarkeriagatik. Datu azpimarragarri bat da salaketa horietatik 46 hamazortzi urte beteak ez zituzten erasotzaileen kontra jarri zirela.

Esan dezakegu ez direla albiste onak, kezkagarriak direla, gure gizartean haur eta nerabe askok bizi duten errealitate zaila erakusten dutela. Eta ez dira kasu isolatuak, baizik eta errealitate sakonago bat islatzen dutenak. Adingabe batzuk seguru ez dauden inguruneetan hazten dira, hezkuntza egokirako sarbiderik gabe, oinarritzko premiak asetzeko zailtasunak dituzte edo abusu eta indarkeriaren eraginpean daude. Horrek guztiak ondorioak ditu bere garapenean eta etorkizunean, eta ez litzateke alde batera utzi behar.

Egoera horiek agerian uzten dute, lege-aurrerapenak eta erakunde-diskurtsoak gorabehera, adingabeen eskubideak ez daudela erabat bermatuta.

Nafarroako Arartekoak gogorarazten du botere publiko guztiek dutela haurrak eta nerabeak babesteko erantzukizuna. Funtsezkoa da jardutea arazo horiek errepika ez daitezen eta normalizatzen jarrai ez dezaten. Ingurune segurua bermatzea, adingabe guztientzako laguntza eta aukerak eskainita, zinezko lehentasuna izan behar da, eta ez soilik asmo hutsa.

Ez da nahikoa arazoa adieraztea, neurri zehatzak hartu behar dira. Familientzako baliabideak hobetu eta hezkuntza eta gizarte-arreta indartu behar dira. Ahalegin guztiak baliotsuak dira haurrak haz ez daitezen merezi duten babesik eta zaintzarik gabe.



18. KAPITULUA. NAFARROAKO ARARTEKOAK NAFARROAKO KONTSEILUETAN ETA ORGANISMOETAN PARTE HARTZEA.

Kapitulu honetan, Nafarroako Arartekoak hainbat kontseilu eta organismoren bileretan izandako parte-hartzea eta asistentzia jasotzen dira, labur.

18.1. NAFARROAKO GARDENTASUN-KONTSEILUA.

Gardentasunari, informazio publikoa eskuratzeko bideari eta gobernu onari buruzko maiatzaren 17ko 5/2018 Foru Legeak honela definitzen du Nafarroako Gardentasun Kontseilua: Nafarroako Foru Komunitatean gardentasuna kontrolatzeko organo independentea da, eta publizitate aktiboaren betebeharrak betetzen direla zaintzeko eta informazio publikoa eskuratzeko eskubidea bermatzeko helburua dauka.

Foru-lege horren 65. artikulua Kontseiluaren osaera ezartzen du, eta Kontseiluko kideetako bat Nafarroako Arartekoaren ordezkari bat izango dela xedatzen.

2024an, Nafarroako Arartekoaren erakundeak parte hartu du Kontseiluak egindako hamar bileretan.

Patxi Vera Donazar Nafarroako ararteko izendatu ondoren, apirilaren 9ko 9/22 Ebazpenaren bidez, Carlos Sarasíbar Marco erakundeko idazkari nagusi teknikoa izendatu zen Nafarroako Arartekoak Gardentasun Kontseiluan izango zuen ordezkari, eta Inés Monreal Azcárate erakundeko aholkulari teknikoa, berriz, ordezkariaren ordezkari.

Nafarroako Gardentasun Kontseiluak egun hauetan egin ditu bilerak:

- 2024ko urtarrilaren 29ko ohiko bilkura.
- 2024ko otsailaren 26ko ohiko bilkura.
- 2024ko martxoaren 4ko ohiko bilkura.
- 2024ko apirilaren 8ko ohiko bilkura.
- 2024ko apirilaren 22ko bilkura berezia.
- 2024ko maiatzaren 13ko ohiko bilkura.
- 2024ko ekainaren 17ko ohiko bilkura.
- 2024ko irailaren 9ko ohiko bilkura.



- 2024ko urriaren 7ko ohiko bilkura.
- 2024ko azaroaren 11ko ohiko bilkura.
- 2024ko abenduaren 16ko ohiko bilkura.

Gainera, Nafarroako Arartekoaren ordezkaria txostengile izan da Nafarroako Gardentasun Kontseiluak 2024an hartutako erabaki hauetan:

- AR 02/2024 ERABAKIA, urtarrilaren 29koa, Nafarroako Gardentasun Kontseiluarena, zeinaren bidez ebazten baita Eskubide Sozialetako, Ekonomia Sozialeko eta Enpleguako Departamentuaren aurrean aurkeztutako erreklamazioa.

https://gobiernoabierto.navarra.es/sites/default/files/assets/files/resoluciones/ar_02_2024_sobre_r_42_2023_d_derechos_sociales_economia_social_y_empleo.pdf

- AR 07/2024 ERABAKIA, otsailaren 26koa, Nafarroako Gardentasun Kontseiluarena, zeinaren bidez ebazten baita Barneko, Funtzio Publikoko eta Justiziako Departamentuaren aurrean aurkeztutako erreklamazioa.

https://gobiernoabierto.navarra.es/sites/default/files/assets/files/resoluciones/ar_07_2024_sobre_r_02_2024_departamento_interior_funcion_publica_y_justicia.pdf

- IE 01/2024 ERABAKIA, apirilaren 8koa, Nafarroako Gardentasun Kontseiluarena, zeinaren bidez amaiarazten baita Lesakako Udalaren aurrean izapidetutako betearazpen-gertakaria.

https://gobiernoabierto.navarra.es/sites/default/files/assets/files/resoluciones/acuerdo_ie_01_2024_sobre_ie_01_2024_vr_ar_29_2023_ayuntamiento_de_lesaka.pdf

- AR 17/2024 ERABAKIA, maiatzaren 13koa, Nafarroako Gardentasun Kontseiluarena, zeinaren bidez ebazten baita Nafarroako Foru Ogasunean aurkeztutako erreklamazioa.

https://gobiernoabierto.navarra.es/sites/default/files/assets/files/resoluciones/ar_17_2024_sobre_r_10_2024_hacienda_foral_de_navarra.pdf

- AR 22/2024 ERABAKIA, ekainaren 17koa, Nafarroako Gardentasun Kontseiluarena, zeinaren bidez ebazten baita Piedramillerako Udalean formulatutako erreklamazioa.



https://gobiernoabierto.navarra.es/sites/default/files/assets/files/resoluciones/ar_2_2024_sobre_r_17_2024_ayuntamiento_de_piedramillera.pdf

- AR 31/2024 ERABAKIA, irailaren 9koa, Nafarroako Gardentasun Kontseiluarena, zeinaren bidez ebazten baita Piedramillerako Udalean formulatutako erreklamazioa.

<https://gobiernoabierto.navarra.es/sites/default/files/assets/files/resoluciones/AR%2031%202024%20sobre%20R%2026%202024%20Ayuntamiento%20de%20Piedramillera.pdf>

- IE 04/2024 ERABAKIA, urriaren 7koa, Nafarroako Gardentasun Kontseiluarena, zeinaren bidez amaiarazten baita Piedramillerako Udalaren aurrean izapidetutako betearazpen-gertakaria.

<https://gobiernoabierto.navarra.es/sites/default/files/assets/files/resoluciones/Acuerdo%20IE%2004%202024%20sobre%20AR%2022%202024%20Ayuntamiento%20de%20Piedramillera.pdf>

- AR 59/2024 ERABAKIA, azaroaren 11koa, Nafarroako Gardentasun Kontseiluarena, zeinaren bidez ebazten baita Piedramillerako Udalean formulatutako erreklamazioa.

<https://gobiernoabierto.navarra.es/sites/default/files/assets/files/resoluciones/AR%2059%202024%20sobre%20R%2056%202024%20Ayuntamiento%20Piedramillera.pdf>

- AR 62/2024 ERABAKIA, azaroaren 11koa, Nafarroako Gardentasun Kontseiluarena, zeinaren bidez ebazten baita Lekunberriko Udalean formulatutako erreklamazioa.

<https://gobiernoabierto.navarra.es/sites/default/files/assets/files/resoluciones/AR%2062%202024%20sobre%20R%2059%202024%20Ayuntamiento%20de%20Lekunberri.pdf>

18.2. NAFARROAKO HAURREN ETA NERABEEN KONTSEILUA.

Maiatzaren 11ko 12/2022 Foru Legeak (haur eta nerabeei arreta eta babesa eman eta haien familiak, eskubideak eta berdintasuna sustatzekoak), 47. artikuluan eta hurrengoetan, Nafarroako Haurren eta Nerabeen Kontseilua erregulatzen du, haurrak



eta nerabeak sustatu, artatu eta babesteko arloan aholku emateko, parte hartzeko eta kontsultak egiteko kide anitzeko organo gisa.

Foru Legearen 50. artikulua ezartzen du Nafarroako Haurren eta Nerabeen Kontseiluaren osaera, eta, besteak beste, pertsona honek osatuko dutela adierazten du: “i) *Nafarroako Arartekoa-Adingabearen Defendatzailea, edo instituzioaren ordezkari bat*”.

Bestalde, artikulua beraren hirugarren apartatuan, hau xedatzen du: “*Adingabeen babesaren arloan eskumena duen departamentuko kontseilariak izendatuko ditu Kontseiluko kideak, lau urterako, ordezkatzeko organismoen proposamenak, halakorik egiten badute, kontuan hartuta eta, gainerako kasuetan, osaketan emakumeen eta gizonen arteko ordezkaritza orekatuaren printzipioa errespetatuz*”.

2024an, urriaren 16ko 33/2024 Ebazpenaren bidez, Nafarroako Arartekoak Susana Galilea Barrio Kabineteko burua izendatu zuen Nafarroako Arartekoak Haurren eta Nerabeen Kontseiluan izango zuen ordezkari, eta Inés Monreal Azcárate erakundeko aholkulari teknikoa, berriz, ordezkariaren ordezkari.

Nafarroako Arartekoaren erakundeak parte hartu du Kontseiluak egindako bi bileretan, 2024ko urtarrilaren 10ean eta abenduaren 9an.

18.3. FAMILIA-HARRERARAKO MAHAIA.

Maiatzaren 11ko 12/2022 Foru Legeak (haur eta nerabeei arreta eta babesa eman eta haien familiak, eskubideak eta berdintasuna sustatzekoak) hau xedatzen du 45.5 artikuluan: “*Familia eta egoitza harrerarako mahaiak eratuko dira, honakoen ordezkariak osatuak: harrera familiak, administrazio publikoetako langile espezializatuak, adingabeen babesaren arlokoak, irabazi-asmorik gabeko erakundeak eta haietako profesionalak, Arartekoa-Adingabearen Defendatzailea; mahaien zeregina izanen da foru lege honetan familia harrera sustatzeko aurreikusten diren ekintzetan esku hartzea*”.

Nafarroako Arartekoaren erakundeak parte hartu du Harrerarako Mahaian, 2024ko maiatzaren 23an.



18.4. ARRAZAKERIAREN ETA XENOFOBIAREN AURKA BORROKATZEKO NAFARROAKO KONTSEILUA.

Arrazakeriaren eta Xenofobiaren aurka Borrokatzeko Foru Legeak (apirilaren 5eko 13/2023), 13.1 artikuluan, Arrazakeriaren eta Xenofobiaren aurka Borrokatzeko Nafarroako Kontseilua sortzen du, Foru Administrazio Publikoak etnia- edo arrazajatorrian oinarritutako diskriminazioaren arloan aholku eman eta parte hartzeko goimailako organo gisa.

Osaerari buruz, Foru Legearen 13.4 artikulua arauz xedatzen denari heltzen dio, esanez Nafarroako Arartekoaren ordezkari bat nolanahi ere organoko kide izango dela.

Martxoaren 27ko 30/2024 Foru Dekretuaren bidez, Arrazakeriaren eta Xenofobiaren aurka Borrokatzeko Nafarroako Kontseiluaren osaera, antolaketa eta funtzionamendua erregulatzen dira.

Foru-dekretu horren 6.1.e) artikulua dio kontseilukide bat *“Nafarroako Arartekoaren ordezkari bat”* izango dela, *“Arartekoak berak proposatua”*.

Halaber, 6.2 artikulua hau xedatzen du: *“Zenbat kontseilukide titular diren, beste hainbeste ordezeko izendatuko dira, ordezkapenak egin ahal izateko postua hutsik dagoenean, titularra kanpoan edo gaixorik dagoenean edo justifikatutako gainerako kasuetan. Ordezkoak izendatzeko orduan, emakumeen eta gizonen presentzia orekatuaren irizpideari jarraituko zaio”*.

Maiatzaren 23ko 17/2024 Ebazpenaren bidez, Nafarroako Arartekoak Susana Galilea Barrio Kabineteko burua izendatu zuen Nafarroako Arartekoak Arrazakeriaren eta Xenofobiaren aurka Borrokatzeko Nafarroako Kontseiluan izango zuen ordezkari, eta Carlos Sarasíbar Marco erakundeko idazkari nagusi teknikoa, berriz, ordezkariaren ordezeko.

Nafarroako Arartekoaren erakundeak parte hartu du Kontseiluaren lehenengo bileran, 2024ko abenduaren 16an.

18.5. NAFARROAN DESGAITASUNA DUTENEI GAITASUN JURIDIKOA BALIATZEN LAGUNTZEKO ARAUDIARI JARRAIPENA EGITEKO BATZORDE TEKNIKOA.

Ekainaren 2ko 8/2021 Legea (legeria zibil eta prozesala erreformatzen duena, desgaitasuna duten pertsonen beren gaitasun juridikoa egikaritzen laguntzeko) indarrean



jarri ondoren, Eskubide Sozialen Departamentuak batzorde bat sortu zuen *“lege horren sustapen eta ezarpenean laguntzeko, esperientziak eta sortu diren edo ager daitezkeen zailtasunak partekatzeke eta inplikatura dauden askotariko agenteen indarrak koordinatzeko”*.

Honako hauek osatzen dute Batzordea: Botere Judiziala, Fiskaltza, notariotzak, Abokatuen Elkargoa, bankua, CERMEN, Nafarroako Foru Zuzenbide Zibileko Aholku Batzordea, Desgaitasuna dutenei laguntzak emateko nafar fundazio publikoa, FUNAPADI, Pertsonen Autonomiarako eta Garapenerako Nafarroako Agentzia, Eskubide Sozialen Departamentuko Idazkari Nagusi Teknikoa, Osasun Mentaleko Gerentzia, Justizia Zuzendaritza Nagusia eta Justiziako Gizarte Zerbitzua, Nafarroako Udalerrien eta Kontzejuen Federazioa / Oinarritzko Gizarte Zerbitzuak.

2024an, Arartekoaren erakundeak bi bileretan hartu du parte, 2024ko martxoaren 19koan eta abenduaren 13koan.

18.6. HIZKUNTZA-KOMISARIOEN NAZIOARTEKO ELKARTEA.

2023tik, Nafarroako Arartekoaren erakundea Hizkuntza Komisarioen Nazioarteko Elkarteko kide da.

Elkarteak xede hau du: *“Mundu osoko hizkuntzen berdintasuna, aniztasuna eta eskubideak sustatzea eta bultzatzea, bai eta hizkuntza-komisarioak babestea ere, maila profesional gorenera irits daitezen”*.

Eta helburu hauek ditu:

- Hizkuntzen berdintasuna, aniztasuna eta eskubideak sustatzea, indartzea eta bultzatzea.
- Hizkuntza-komisarioen bulegoen artean esperientziak, jardunbide onak, ezagutzak eta harremanak partekatzea.
- Hizkuntza-komisarioen bulegoen artean informazioa, prestakuntza eta garapen profesionalerako baliabideak truka daitezen sustatzea eta horretarako modua jartzea (laneko truke-aukerak barne hartuta).
- Gertaeretan oinarritutako ikerketa partekatzea, hizkuntza-eskubideak sustatze aldera.



- Hizkuntza-komisarioen eginkizunari eta garrantziari buruzko ezagutza eta kontzientziazioa handitzea, batez ere, gobernuetan, estatu-agentzietan, arduradun politikoen artean, akademietan, hedabideetan eta, oro har, biztanleen artean.
- Hizkuntza-komisarioen bulego bat sortu edo hizkuntza-eskubideak bultzatu nahi dituzten eskualdeei laguntzea.
- Hizkuntza-eskubideak eta -aniztasuna sustatu eta babestu nahi dituzten antzeko erakundeekin lankidetzan aritzea.
- Elkarteak hizkuntza-komisarioen bulegoak aitortzeko irizpideak zehaztu, argitaratu eta berrikustea eta, halaber, zehaztutako irizpideak betetzen dituztenak kideztat jotzea.

2024an, Nafarroako Arartekoaren erakundeko aholkulari tekniko batek sei bilera telematikotan hartu du parte, maiatzaren 2an, abuztuaren 7an, irailaren 19an, urriaren 7an, urriaren 17an eta abenduaren 11n.



19. KAPITULUA. BESTE DEFENTSA-ERAKUNDE BATZUEKIKO HARREMANAK.

19.1. HERRIAREN DEFENDATZAILEAK KOORDINATZEKO XXXVII. JARDUNALDIAK.

Bartzelonan, azaroaren 23an eta 24an egin ziren Herriaren Defendatzaileak Koordinatzeko XXXVI. Jardunaldien esparruan, herriaren defendatzaileek hurrengo koordinazio-jardunaldiak, 2024an, Euskadin egitea erabaki zuten, Arartekoak antolatuta, "Defentsa-erakundeen lana, administrazio onerako eskubidea sustatzeko" izenburupean.

Helburu horrekin, Valentziako Erkidegoko Síndic de Greugesen esku utzi zen jardunaldi horiek prestatzeko tailer bat egitea, eta onartu egin zen Kataluniako Síndic de Greugesen eskaintza, adingabeekin mintegi bat egiteko.

19.1.1. Gazteekiko topaketa.

2024ko ekainaren 26an eta 27an, topaketa bat egin zen Bartzelonan, Kataluniako Síndic de Greugesek antolatutakoa, hainbat autonomia-erkidegotako 12 eta 16 urte bitarteko gazteen talde batekin: Euskadi (Arartekoa), Andaluzia (Andaluziako Defendatzailea), Kanariak (Diputación del Común) eta Katalunia (Sindicatura de Greuges). Topaketaren ondorioz, administrazio ona lortzeko hobekuntza-proposamenak jasotzen zituen dokumentua sortu zen, gazteen ikuspegia kontuan hartuta.

19.1.2. Jardunaldiak prestatzeko tailerra.

Defentsa-erakunde bakoitzak datuak bildu eta gero, ekainaren 27an eta 28an, jardunaldiak prestatzeko tailerra egin zen Alacanten, Valentziako Erkidegoko Síndic de Greugesek antolatutakoa. Defentsa-erakunde guztietako aholkulariek hartu zuten parte tailerrean, besteak beste, Nafarroako Arartekokoak.

Tailer horretan, gaiari buruzko ondorio teknikoen proposamena taxutu zen, bidezkoa izanez gero, Defentsa-erakundeen titularrek Koordinazio Jardunaldietan onar zitzaten, dagokion bateratze-lana egin, aztertu eta eztabaidatu ondoren.

19.1.3. Koordinazio Jardunaldiak.

Herriaren Defendatzaileak Koordinatzeko XXXVII. Jardunaldiak, "Defentsa-erakundeen lana, administrazio onerako eskubidea sustatzeko" izenburupean, urriaren 29an eta



30ean egin ziren Gasteizen, eta defentsa-erakunde guztietako titular guztiak bertaratu ziren.

Jardunaldietan zehar, herriaren defendatzaileek komunikatu bat eman zuten Espainiako hainbat zona, bereziki Valentziako probintzia, kolpatu zituen DANaren tragediari buruz.

Jardunaldien amaieran, herriaren defendatzaileek honako dekalogo hau onartu zuten:

1. Administrazio onak herritarrak administrazio publikoen jardueren erdigunean jartzea eskatzen du, harreman guztietan bidezkoa eta ekitatiboa den tratua bermatuta. Zerbitzari publikoek, ahalmenak eta funtzio publikoak baliatzean, enpatiaz eta gizartearekiko sentsibilitatez jokatu behar dute, modu proaktiboan, eta kasu bakoitzean esku hartzen duten pertsonen lekuan jarri behar dute, beren eskubideak erabiltzea ahalbidetzeko.

2. Administrazio onak, halaber, eskatzen ditu administrazio-jarduera guztiak arrazoizko arretaz egitea, hutsegiteak saihestea eta baliabideak ahalik eta hobekien erabiltzea, lortu nahi diren emaitzak lortzeko.

3. Administrazio onak gardentasuna behar du administrazio-jardueretan eta herritarrek erabakiak hartzeko prozesuetan aktiboki parte hartzea eskatzen du. Bereziki, gazteek beren ahotsa entzun dadila behar dute, eragiten dieten erabakietan parte hartzea errazteko.

Era berean, errespetatu behar da adinekoen eskubidea, hain zuzen, beren bizitza-proiektuei buruzko erabakietan parte hartzen jarraitzeko eskubidea.

Horrez gain, herritarrek eskubidea dute administrazioarekin modu ulergarrian harremanetan jartzeko, eta horretarako hizkera argia, hurbila eta ulerterraza erabili behar da araudi, dokumentu eta ebazpenetan.

4. Administrazio ona ez da bateragarria erantzunik ezarekin, arrazoi gutxiegi ematearekin eta jardun-ezarekin, administrazio txarraren adibideak izateaz gain, legezko betebeharren ez-betetzeak dira eta defentsa-gabeziako egoera larriak sor ditzakete.

Gainera, administrazio publikoek herriaren defentsa-erakundeei laguntzarik ematen ez dietenean, legez kontra jokatzeari gain, herritarren eskubideak erabiltzeari kalte larria eragiten dioten irregulartasunak iraunarazten dituzte.

5. Administrazio onak jarrera proaktiboa eskatzen du Konstituzioan eta legedian



aitortutako eskubideen eraginkortasuna bermatzeko.

6. Administrazio onak ekitatez eta diskriminaziorik gabe jokatzeari inplikatzeko du, oinarritzeko eskubide eta askatasunak errespetatuz. Hain zuzen, arreta berezia jarri behar da kalteberatasun-egoeran dauden pertsonengan. Ildo horretan, aurrez aurre eta berehala artatua izatea bezalako oinarritzeko eskubideak bermatu behar dira, eta ez dago justifikatuta aurretiazko hitzordua nahitaez eskatu behar izatea edota administrazioarekin telematika bidez harremanetan jartzeko derrigortasuna neurritzeko kanpo hedatzea.

7. Administrazio ona funtsezkoa da erakunde publikoekiko eta Zuzenbide Estatuaren funtzionamendu zuzenarekiko konfiantza sustatzeko. Administrazioak bere gain hartu behar du izan dezakeen erantzukizuna eta bere erroreak onartu, bidezkoa bada, barkamena eskatu eta eragindako kaltea ordaindu.

Administrazio ona izateko eskubideak lotura berezia du benetako babes judizialerako eskubidearekin; hura birdefinitzen lagundu behar du, ezin baita inor behartu auzitan ibiltzera, eskubidez dagokiona eskuratzeko.

8. Administrazio onak giza baliabide egokiak jartzea eta zerbitzu publikoak emateko lanpostu hutsak betetzea eskatzen ditu, baita etengabeko prestakuntza eta langileak administrazio onaren printzipioen eta balioen inguruan sentsibilizatzea ere. Horretarako, belaunaldi-txandakatzea bermatzeko neurriak ere hartu behar dira, unean uneko premiei eta sor daitezkeen horiei aurrea hartzea ahalbidetzen duen planifikazioa egiteaz gain.

9. Administrazio ona izateko berrikuntza teknologikoak txertatu behar dira, zerbitzu publikoen eraginkortasuna eta eskuragarritasuna hobetzeko. Administrazioaren digitalizazioak, gizartearen ikuspegitik arduratsuak, tresna elektronikoak baliatzeko laguntza, segurtasuna eta datuen pribatasuna bermatu behar dizkie erabiltzaileei.

Prozedura elektronikoak ezartzeak ezin ditu urritu herritarrek administrazioarekiko harremanetan dituzten bermeak, bereziki, errore digitala zuzentzeko eskubideak merezi duen babesa.

10. Administrazio onak adimen artifizialaren onurak ere aprobetxatu behar ditu zerbitzu publikoen kalitatea hobetzeko. Bere potentzialtasuna handia izan arren, erabakigarria da adimen artifiziala erabiltzeari lotutako arriskuak identifikatzea eta zuzentzea, herritarren eskubideak eta askatasunak babesteko.



Horren barruan dago erabakietan gizakiaren esku-hartzea eta gardentasuna bermatzea, baita joerak eta bereizkeriak saihestea ere.

19.2. BESTELAKO JARDUERAK HERRIAREN DEFENDATZAILE AUTONOMIKOEKIN.

19.2.1. Koordinazio-bilera.

2024ko otsailaren 22an, Ángel Gabilondo Herriaren Defendatzaileak Madrilen deitu zuen bileran parte hartu zuen Nafarroako Arartekoak; izan ere, herriaren defendatzaile autonomiko guztiak bertaratu ziren, herritarren eskubideen eta askatasun publikoen defentsan modu koordinatuan lan egiten jarraitzeko.

Bilera horri buruzko informazio gehiago webguneko esteka honen bidez eskura daiteke: <https://www.defensornavarra.es/eu/albisteak/defentsa-erakundeen-arteko-koordinazioari-eta-lankidetzari-bultzada-berria>

19.2.2. Herriaren defentsa-erakundeen aliantza, 2030 Agendaren Garapen Jasangarrirako Helburuak garatzeko.

2024ko uztaillean, Nafarroako Arartekoak lankidetzan aritzeko proposamena luzatu zien Estatuko eta autonomia-erkidegoetako gainerako defendatzaileei 2030 Agendako Garapen Jasangarrirako Helburuak (GJH) aktiboki sustatze aldera, bat etorritik Nazio Batuen Erakundeak pobrezia desagerrarazteko, planeta babesteko, oparotasuna bermatzeko eta pertsona guztientzako bakea eta justizia defendatzeko konpromiso globalarekin.

Horretarako, dokumentu-zirriborro bat bidali zuen, defentsa-erakundeek egokitzen jotzen zituzten ekarpenak egin zituzten. Planteatutako ekarpen guztiak jaso ondoren, dokumentuaren behin betiko testua taxutu zen. Dokumentua Iruñean datorren apirilean sinatuko denez, 2025. urteari dagokion Urteko Txostenean emango da horren berri.

19.2.3. Justizia Errestauratiboaren, Elkarrizketaren, Adiskidetzaren, Akordioaren eta Erreparazioaren kulturari buruzko herriaren defentsa-erakundeen Akordioa.

2024ko azaroan, Kataluniako Síndic de Greugesen ekimenez, hainbat defentsa-erakunderen artean akordio orokorra sinatzeko lanak hasi ziren, erakunde horietan justizia errestitutiboa sustatzeko, eskubideen defentsarako erakunde horietara iristen diren kexetako gatazkak konpontzeko beste bide batzuk bultzatze aldera.



Akordioa, azkenean, 2025eko otsailean sinatu zen Bartzelonan, beraz, 2025. urteari dagokion Urteko Txostenean emango da horren berri.

19.2.4. Bilera Europako Kontseiluko Adituen Batzorde Independentearekin (COMEX), Hizkuntzen Gutuna dela-eta.

Nafarroako Arartekoa eta Manu Lezertua Euskal Autonomia Erkidegoko Arartekoa, 2024ko urtarrilaren 18an, Iruñean bildu ziren Europako Kontseiluko Adituen Batzorde Independentearekin, azken horren ardura baita Eskualdeetako eta Eremu Urriko Hizkuntzen Europako Gutunaren aplikazioa ebaluatzea. Izan ere, Adituen Batzordeak hainbat erakunde, eragile eta instantziarekin egin zituen bileretako bat izan zen, horien helburua Gutunean aipatzen diren hizkuntzen egoera –besteak beste, euskararena– baloratzea izanik. Topaketan, Nafarroako herritarrek euskara dela-eta aurkezten dituzten kexen berri eman zitzaion batzordeari, baita erakundeak hizkuntza-eskubideak babesteko aurrera eramaten duen jardueraren berri ere. Hizkuntzaren egoera administrazioaren eskumeneko hainbat arlotan eta horri lotutako zenbait alderdi jorratu ziren, hala nola funtzio publikora iristea, herritarrekiko harremanak eta administrazio-prozedurak, osasuna, hezkuntza eta, oro har, zerbitzu publikoak ematea.

20. KAPITULUA. ERAKUNDEAREN AGENDA.

Erakundea gardenagoa izan dadin, Nafarroako Arartekoaren webgunean erakundearen agenda argitaratzen da, bai titularrak bai aholkulariek parte hartzen duten bilerak, bisitak, ekitaldiak eta topaketak bilduz. Aipatu agenda hemen kontsulta daiteke: <https://www.defensornavarra.es/eu/gardentasuna/erakundearen-gardentasuna/agenda-instituzionala>

2024an, Nafarroako Arartekoaren erakundearen agenda honako hau izan da, kronologikoki ordenatuta:

URTARRILA

Urtarrilaren 10a. 17:00: Aholkulari tekniko bat eta erakundeko kabineteburua Haur eta Nerabeen Nafarroako Kontseiluaren bileran izan dira, Nafarroako Gobernuako Eskubide Sozialen Departamentuaren Orreaga aretoan, Iruñean.

Urtarrilaren 11. 13:00: Bilera, erakundeko idazkari nagusiarekin batera, Nafarroako Gobernuako Bakearen, Bizikidetzaren eta Giza Eskubideen zuzendari nagusiarekin eta Nafarroako Memoriaren Institutuaren zuzendariarekin, erakundearen egoitzan, Iruñean.



Urtarrilaren 13a. 12:00: Polizia Nazionalearen sorreraren 200. urteurrena ospatzeko oroimen-ekitaldietan parte hartu du, Antoniutti parkean, Iruñean.

Urtarrilaren 15a. 12:00: Bilera Vox parlamentuko taldearen kideekin, Nafarroako Parlamentuaren egoitzan, Iruñean.

Urtarrilaren 17a. 12:00: Minutuko isilunea egiteko elkarretaratzean izan da, Nafarroako Parlamentuko ateetan, Iruñean, asteburuan Málaga genero-indarkeriak eragindako hilketa eta Bartzelonan indarkeria bikarioarena gaitzesteko.

Urtarrilaren 17a. 12:15: Bilera, erakundeko idazkari nagusiarekin eta kabineteburuarekin batera, Aurretik Erretiratuen eta Pentsiodunen Nafarroako Elkartearekin (ANAPP), erakundearen egoitzan, Iruñean.

Urtarrilaren 18a. 11:30: Bilera, erakundeko idazkari nagusiarekin batera, arartekoarekin eta aholkulari batekin, erakundearen egoitzan, Iruñean.

Urtarrilaren 18a. 15:30: Bilera, erakundeko idazkari nagusiarekin, arartekoarekin eta aholkulari batekin, Eskualdeetako eta Eremu Urriko Hizkuntzen Europako Gutunaren aplikazioa ebaluatzeaz arduratzen den Europako Kontseiluko Adituen Batzorde Independentearen kideekin, Nafarroako Jauregiko erabilera anitzeko aretoan, Iruñean.

Urtarrilaren 19a. 11:00: Bilera, erakundeko idazkari nagusiarekin eta kabineteburuarekin batera, Iruñeko alkatearekin, Udaletxean.

Urtarrilaren 23a. 9:00: Bilera, erakundeko kabineteburuarekin batera, Nafarroako Udal eta Kontzejuen Federazioaren presidentearekin eta idazkari nagusiarekin, erakundearen egoitzan, Iruñean.

Urtarrilaren 23a. 12:00: Erakundeko kabineteburuarekin batera, Misiones Salesianasek antolatutako "Bizitza maleta batean" argazki-erakusketaren inaugurazioan izan da, Nafarroako Parlamentuaren Atarian, Iruñean.

Urtarrilaren 24a. 10:30: Bilera, erakundeko kabineteburuarekin batera, T3RCER TIEMPO – Nafarroako Adinekoen Konfederazioaren ordezkariarekin, haren egoitzan, Burlatan.

Urtarrilaren 25a. 9:45: Erakundeko idazkari nagusia eta kabineteburua CERMIN elkartearen ordezkariarekin bildu dira, erakundearen egoitzan, Iruñean.



Urtarrilaren 25a. 12:00: Bilera, erakundeko idazkari nagusiarekin eta kabineteburuarekin batera, Gobernuaren Nafarroako ordezkariarekin, haren egoitzan, Iruñean.

Urtarrilaren 26a. 11:15: Bilera, erakundeko kabineteburuarekin batera, Lunes Lilas elkarteko ordezkariarekin, haren egoitzan, Iruñean.

Urtarrilaren 29a. 8:30: Erakundeko idazkari nagusia Miguel Servet/Navarrabiomed Fundazioko Lan Batzordearen ordezkariarekin bildu da, erakundearen egoitzan, Iruñean.

Urtarrilaren 29a. 11:30: Bilera Arartekoarekin eta Kataluniako Síndica de Greugesekin, Arartekoaren egoitzan, Donostian.

Urtarrilaren 30a. 11:30: Pobreziaren eta Gizarte Bazterketaren kontrako Nafarroako Sareak antolatutako "Oinarrizko beharrak estaltzea" jardunaldian izan da, Civicanen, Iruñean.

Urtarrilaren 31. 17:00: Bilera Gorte Nagusiek izendatutako Herriaren Defendatzailearekin, haren egoitzan, Madrilan.

OTSAILA

Otsailaren 1a. 13:00: Nafarroako Guardia Zibilaren Komandantziako burua karguaz jabetzeko ekitaldian izan da, Guardia Zibilaren Kuartelean, Iruñean.

Otsailaren 1a. 19:00: Erakundeko kabineteburuarekin batera, Joseph Oughourlian PRISA taldearen presidentearekiko topaketan izan da, Co.Ciudadanak antolatuta, Tres Reyes hotelean, Iruñean.

Otsailaren 3a. 12:00: Erakundeko kabineteburuarekin batera, NAIZEN sariak banatzeko ekitaldian eta galan izan da, Etxarri Aranazko Kultura Aretoan.

Otsailaren 5a. 12:00: Minutuko isilunea egiteko elkarretaratzean izan da, Nafarroako Parlamentuko ateetan, Iruñean, Gironan eta Lleidan genero-indarkeriak eragindako azken bi hilketak gaitzesteko.

Otsailaren 6a. 17:00: Erakundeko kabineteburuarekin batera, San Cernin Fundazioaren 50. urteurreneko ekitaldian izan da, San Cernin Ikastetxeko Ekitaldi Aretoan, Iruñean.

Otsailaren 7a. 11:00: Bilera, erakundeko idazkari nagusiarekin batera, Gobernuaren Nafarroako Ordezkaritzaren idazkari nagusiarekin, azken horren egoitzan, Iruñean.



Otsailaren 7a. 20:00: Erakundeko kabineteburuarekin batera, Ser Navarra Sarien VIII. edizioaren banaketa ekitaldira joan da, Baluarte Auditoriumeko Ganbera Aretoan, Iruñean.

Otsailaren 12a. 12:00: Aragoiko Justiziako ordezkariaren agur-ekitaldian egon da, beste herri-defendatzaileekin batera, Bilbon.

Otsailaren 14a. 11:00: Erakundeko kabineteburuarekin batera, Iruñeko Udalak antolatutako lehenengo emakumeak Udaltzaingoan sartu izanaren 50. urteurrena ospatzeko ekitaldian parte hartu du, Zitudelako Arma Aretoan, Iruñean.

Otsailaren 15a. 18:30: Co.Ciudadanek antolatutako Kanpo Arazoetako, Europar Batasuneko eta Lankidetzako ministroarekin topaketan izan da, Nafarroako Unibertsitateko Museoan, Iruñean.

Otsailaren 16a. 13:00: Aragoiko Justizia instituzioko titular berria karguaz jabetzeko ekitaldian izan da, Aljafería Jauregian, Zaragozan.

Otsailaren 19a. 12:00: Erakundeko idazkari nagusiaren eta kabineteburuaren bilera Nafarroako Boluntario Olinpikoen Elkartea (ASVONA) presidentearekin, erakundearen egoitzan, Iruñean.

Otsailaren 20a. 9:30: Bilera, erakundeko kabineteburuarekin batera, Profesional Solidarioak fundazioko ordezkariarekin, haren egoitzan, Iruñean.

Otsailaren 20a. 11:30: Erakundeko kabineteburuarekin batera, Pobreziaren eta Gizarte Bazterketaren kontrako Nafarroako Sarea antolatutako "30 urte gizarte aldaketaren alde" izeneko urteko proiektuaren bigarren jardunaldian izan da, Kondestable jauregian, Iruñean.

Otsailaren 21a. 17:00: Erakundeko kabineteburuarekin batera, Nafarroako Diario de Noticias egunkariak eta Nafarroako Berdintasunerako Institutuak antolatutako "Politika feministen egungo erronkak" izeneko Hiria Foroan izan da, Tres Reyes hotelean, Iruñean.

Otsailaren 22a. 11:30: Koordinatzeko bilera Gorte Nagusiek izendatutako Herriaren Defendatzailearekin eta autonomia-erkidegoetako herri-defendatzaileekin, haren egoitzan, Madrilan.

Otsailaren 22a. 12:00: Erakundeko idazkari nagusia Nafarroako Alderdi Karlistaren ordezkariarekin bildu da, erakundearen egoitzan, Iruñean.



Otsailaren 23a. 10:00: Erakundeko idazkari nagusia GURELUR elkarteko idazkariarekin bildu da, erakundearen egoitzan, Iruñean.

Otsailaren 24a. 12:00: Nafarroako Foruzaingoaren Eguna dela eta, Nafarroako Gobernuak antolatutako ekitaldi instituzionalean izan da, Kultura, Kirol eta Turismo Departamentuko klaustro isabeldarrean, Iruñean.

Otsailaren 26a. 16:00: Erakundeko idazkari nagusiak Nafarroako Gardentasunaren Kontseiluaren bileran parte hartu du, Nafarroako Jauregian, Iruñean.

Otsailaren 27a. 12:00: Genero-indarkeriak Gironan eta Ciudad Realen eragindako azken erailketen aurkako minutuko isilunea egiteko elkarretaratzean parte hartu du, Nafarroako Parlamentuko atarian, Iruñean.

MARTXOA

Martxoaren 4a. 16:00: Erakundeko idazkari nagusiak Nafarroako Gardentasunaren Kontseiluaren bileran parte hartu du, Nafarroako Jauregian, Iruñean.

Martxoaren 5a. 10:30: Erakundeko kabineteburuarekin batera, SER Conversa "Osasun mentala" jardunaldira joan da, Civicanen, Iruñean.

Martxoaren 8a. 10:30: Nafarroako Gobernuak antolatutako Berdinna 2024 saria emateko ekitaldira bertaratu da, Nafarroako Jauregiko Tronuaren Aretoan, Iruñean.

Martxoaren 8a. 11:30: Emakumeen Nazioarteko Eguna dela eta Nafarroako Gobernuak deitutako kontzentrazioan parte hartu du, Nafarroako Jauregiko atean, Iruñean.

Martxoaren 11. 11:30: Terrorismoaren Biktimen Europako Eguna dela eta Nafarroako Gobernuak antolatutako ekitaldian izan da, Konstituzio Plazan, Terrorismoaren Biktimen Monumentuaren ondoan, Iruñean.

Martxoaren 14a. 18:00: Pamplona Actual II. Sariak banatzeko galan izan da, Katedraleko jangelan, Iruñean.

Martxoaren 15a. 10:00: Bilera, erakundeko idazkari nagusiarekin batera, Euskarabideako zuzendariarekin, Euskara Administrazio Publikoetan Garatzeko Zerbitzuko zuzendariarekin eta Hizkuntza Baliabideen Zerbitzuko zuzendariarekin, haren egoitzan, Iruñean.

Martxoaren 19a. 17:00: Pobreziaren eta Gizarte Bazterketaren kontrako Nafarroako Sareak antolatutako "Bizitegi-bazterketa" jardunaldira joan da, Civicanen, Iruñean.



Martxoaren 20a. 12:00: Genero-indarkeriak Málaga eragindako azken erailketaren aurkako minutuko isilunea egiteko elkarretaratzean parte hartu du, Nafarroako Parlamentuko ateetan, Iruñean.

Martxoaren 21a. 17:30: Laboral Kutxak eta Navarra Capitalek antolatutako Bizitza hektarea bat proiektuaren aurkezpenean izan da, Mendillorriko Ur-biltegiko erakusketa-aretoan, Iruñean.

Martxoaren 25a. 18:00: Artea Oinez erakusketaren inaugurazio ekitaldian izan da, Kondestable Jauregian, Iruñean.

Martxoaren 26a. 16:30: Erakundeko idazkari nagusia Nafarroako Boluntario Olinpikoen Elkarteko (ASVONA) presidentearekin bildu da, erakundearen egoitzan, Iruñean.

APIRILA

Apirilaren 4a. 10:00: bilera, erakundeko idazkari nagusiarekin eta aholkulari tekniko batekin batera, Beintza-Labaiengo Udalaren alkate eta idazkariarekin, erakundearen egoitzan, Iruñean.

Apirilaren 5a. 12:00: Frantzisko Xabierkoa 2023 sariaren banaketara joan da, Nafarroako Gobernuako Jauregiko Tronu Aretoan, Iruñean.

Apirilaren 8a. 10:00: Polizia Nazionalaren sorreraren 200. urteurrena ospatzeko erakusketaren inaugurazio-ekitaldian izan da, Baluarte Biltzar Jauregian, Iruñean.

Apirilaren 8a. 12:00: Minutuko isilunea egiteko elkarretaratzean izan da, Nafarroako Parlamentuko ateetan, Iruñean, Gironan eta Tarragonan genero-indarkeriak eragindako azken bi hilketak gaitzesteko.

Apirilaren 8a. 16:00: Erakundeko idazkari nagusiak Nafarroako Gardentasunaren Kontseiluaren bileran parte hartu du, Nafarroako Jauregian, Iruñean.

Apirilaren 11. 11:00: Bilerak, erakundeko idazkari nagusiarekin batera, COCEMFeko ordezkariarekin, erakundearen egoitzan, Iruñean.

Apirilaren 11. 12:50: elkarriketa Nafarroako Arartekoari COPE Navarra irratirako, Iruñean.

Apirilaren 11. 16:00: Gizakien Salerosketaren aurkako Ekintzak antolatutako "Berdintasunarekin eta erantzunkidetasunarekin konprometitutako maskulinitateak" jardunaldietan izan da, Civicen, Iruñean.



Apirilaren 15a. 10:00: Nafarroako Gobernuak antolatutako “Berrikuntza eta konpromisoa: gizartea konektatzeko zubia” jardunaldietan izan da, Nafarroako Jauregiko erabilera anitzeko gelan, Iruñean.

Apirilaren 15a. 12:00: Genero-indarkeriak Málagan eragindako azken erailketaren aurkako minutuko isilunea egiteko elkarretaratzean parte hartu du, Nafarroako Parlamentuko ateetan, Iruñean.

Apirilaren 16a. 19:00: Kataluniako Síndic de Greugesen 40. urteurrena ospatzeko ekitaldian izan da, Bartzelonan.

Apirilaren 18a. 19:00: Diario de Navarrak antolatutako Somos Valientas sarien banaketan izan da, Iruñeko katedraleko jangelan.

Apirilaren 19a. 10:45: Elkarrizketa Nafarroako Arartekoari Radio Nacional irratarako, Iruñean.

Apirilaren 19a. 10:50: Elkarrizketa Nafarroako Arartekoari Onda Cero irratarako, Iruñean.

Apirilaren 19a. 11:00: 2023ko Urteko Txostena eman dio Nafarroako Parlamentuko lehendakariari, legegilearen egoitzan, Iruñean.

Apirilaren 19a. 14:15: Elkarrizketa Nafarroako Arartekoari Cadena SER Nafarroa irratarako, Iruñean.

Apirilaren 22a. 10:00: Erakundeko aholkulari tekniko batek FIO – Europa Emakumeen Sarearen bilera telematikoa parte hartu du.

Apirilaren 25a. 13:00: Elkarrizketa Nafarroako Arartekoari Radio Tudela eta La Voz de Navarra irratiatarako, Iruñean.

Apirilaren 25a. 19:30: Diario de Noticias egunkariaren 30. urteurrena ospatzeko ekitaldian egon da, Alma Pamplona hotelean, Iruñean.

Apirilaren 26a. 9:00: Nafarroako Ijitoen Komunitatearen Eguna dela-eta Nafarroako ijitoen entitateei egindako harrera instituzionalean parte hartu du, Nafarroako Parlamentuan, Iruñean.

Apirilaren 29a. 13:00: Bilera, erakundeko idazkari nagusiarekin batera, Nafarroako Gobernuko Lurralde Kohesiorako kontseilariarekin, haren egoitzan, Iruñean.



Apirilaren 30a. 9:30: Foru Araubideko Batzordean agertu da, erakundeko idazkari nagusiarekin, aholkulari tekniko batekin eta administrazio kudeaketako teknikari kontu-hartzailearekin batera, erakundearen 2023ko Urteko Txostena aurkezteko, Nafarroako Parlamentuan, Iruñean.

MAIATZA

Maiatzaren 2a. 16:00: Aholkulari tekniko batek International Association of Language Commissioners elkarteak antolatutako (IALC) "Introducing the Ombudsperson of Navarre" izeneko web mintegian hartu du parte.

Maiatzaren 3a. 11:30: CERMINEk antolatutako "Desgaitasuna duten haurrak. Etorkizun inklusiborako erronkak" izeneko jardunaldiari amaiera eman dio, Civivox Kondestablen, Iruñean.

Maiatzaren 6a. 10:30: LGTBIfobiaren aurkako Nazioarteko Eguna dela-eta Nafarroako Gobernuak antolatutako Martxoaren 17ko kanpainaren aurkezpenean agertu da, Karlos III. etorb., Iruñean.

Maiatzaren 6a. 19:00: Claret Larraona ikastetxeak antolatutako "ETAren amaiera, eta orain zer? Lehen lerroan, izuaren aurrean" proiektuari amaiera emateko ekitaldian izan da, Larraona Ikastetxe Nagusiko Areto Nagusian, Iruñean.

Maiatzaren 7a eta 8a. Erakundeko aholkulari tekniko batek Gorte Nagusiek izendatutako Herriaren Defendatzailearen Tortura Prebenitzeko Mekanismo Nazionalari bisitan hartu du parte, Sarrigurenen.

Maiatzaren 10a. 11:00: Bilera Azueloko Udaleko alkate eta idazkariarekin, erakundeko idazkari nagusiarekin eta Bitartekaritza ataleko aholkulari arduradunarekin batera, erakundearen egoitzan, Iruñean.

Maiatzaren 11. 14:00: Frankismoak Nafarroan eraildako 3.700 pertsona baino gehiagoren irakurketa-ekitaldian, Nafarroako hainbat memoria-erakundek antolatutakoan, parte hartu du, Iruñeko Gazteluko plazan.

Maiatzaren 13a. 16:00: Erakundeko idazkari nagusiak Nafarroako Gardentasunaren Kontseiluaren bileran parte hartu du, Nafarroako Jauregian, Iruñean.

Maiatzaren 14a. 19:30: Kirola eta Gizartea Ideia Laborategiak antolatutako "Espainiako kirolaren erronkak eta desafioak" jardunaldian izan da, Iruña Park hotelean, Iruñean.



Maiatzaren 15a. 12:00: Erakundeko idazkari nagusiak Open Government Partnership – Nafarroako Gobernu Irekirako Aliantzaren Talde Eragilearen bileran parte hartu du, Nafarroako Jauregian, Iruñean.

Maiatzaren 15a. 16:00: Bilera KLIMA Fundazioko ordezkariekin, erakundearen egoitzan, Iruñean.

Maiatzaren 16a. 16:00: Bilera, erakundeko idazkari nagusiarekin batera, Erorien monumentua eraisteko plataformako ordezkariekin, erakundearen egoitzan, Iruñean.

Maiatzaren 17a. 11:30: Co.CiudadanaK antolatutako “Nola egin aurrera lurralde-koehesioan?” izenburuko jardunaldian izan da, Tuterako UNEDen.

Maiatzaren 21a. 10:00: Elkarrietzeta Nafarroako Arartekoari Radio Televisión Española katerako, erakundearen egoitzan, Iruñean.

Maiatzaren 21a. 12:30: Elkarrietzeta Nafarroako Arartekoari ONDA CERO Pamplona irratirako, bere egoitzan, Iruñean.

Maiatzaren 22a. 13:30: Erakundeko aholkulari tekniko bat Nafarroako Gobernuak Eskubide Sozialetako, Ekonomia Sozialeko eta Enpleguak Departamentuak antolatutako Familia Harrerarako Mahaiaren bileran izan da, Fuerte El Príncipe egoitzan, Iruñean.

Maiatzaren 23a. 12:00: Kanarietako herriaren defendatzailea (Diputada del Común) karguaz jabetzeko ekitaldian hartu du parte, Kanarietako Parlamentuan, Santa Cruz de Tenerifen.

Maiatzaren 30a. 19:00: Eskuin muturreko taldeek edo funtzionario publikoek eragindako motibazio politikoko ekintzen biktimei errekonozimendua eta erreparazioa emateko ekitaldian, Nafarroako Gobernuak antolatutakoan, parte hartu du, Baluarteak “Harresi” Aretoan, Iruñean.

Maiatzaren 31. 18:30: Co.CiudadanaK Félix Bolaños Presidentetzako, Justiziako eta Gorteekiko Harremanetako ministroarekin antolatutako topaketan parte hartu du, Tres Reyes hotelean, Iruñean.

EKAINA

Ekainaren 4a. 9:00: Bilera, erakundeko idazkari nagusiarekin batera, SOS Arrazakeria elkartearen ordezkariekin, erakundearen egoitzan, Iruñean.



Ekainaren 7a. 10:00: SEI Elkartek antolatutako “Migrazio Dolua APP” izeneko jardunaldian egon da, Civicaren, Iruñean.

Ekainaren 10a. 19:00: Javier Erice Iruñeko alkate ohiari agur zibila egiteko ekitaldian izan da, Kondestable Jauregian, Iruñean.

Ekainaren 11. 12:00: Genero-indarkeriak Bartzelonan eragindako azken erailketaren aurkako minutuko isilunea egiteko elkarretaratzean parte hartu du, Nafarroako Parlamentuko ateetan, Iruñean.

Ekainaren 11. 16:00: Bilera, erakundeko idazkari nagusiarekin batera, RTX Auzolan elkarteke ordezkariarekin, erakundearen egoitzan, Iruñean.

Ekainaren 14a. 9:00: Co.CiudadanaNak Manuel Pimentelekin antolatutako topaketan parte hartu du, Tres Reyes hotelean, Iruñean.

Ekainaren 14a. 13:00: Bilera Iruñeko Udaleko alkatearekin, udaletxean.

Ekainaren 14a. 18:00: Nafarroako Unibertsitate Publikoko Brunet Fundazioak Jaime Brunet sariak banatzeko antolatu duen ekitaldian parte hartu du, Iruñerriko Mankomunitatearen egoitzako Ansoleaga aretoan, Iruñean.

Ekainaren 17a. 16:00: Erakundeko idazkari nagusiak Nafarroako Gardentasunaren Kontseiluaren bileran parte hartu du, Nafarroako Jauregian, Iruñean.

Ekainaren 18a. 10:00: Gor-itsutasuna duten pertsonen nazioarteko eguna dela-eta, ONCEren ekitaldiari amaiera ematean parte hartu du, erakundeko kabineteburuak lagunduta, ONCEren egoitzan, Iruñean.

Ekainaren 18a. 13:15: Erakundeko kabineteburua Nafarroako Gobernuak antolatutako Ikuspegi Dialogikoari buruzko Nazioarteko Biltzarrean izan da, Baluartean, Iruñean.

Ekainaren 18a. 19:00: Navarra Capitalek antolatutako RSCapital sarien IV. banaketan parte hartu du, Iruñerriko Mankomunitatearen egoitzako Ansoleaga aretoan, Iruñean.

Ekainaren 19a. 12:00: Erakundeko kabineteburua CEARko XXII. Urteko Txostenaren aurkezpenean izan da, Nafarroako Parlamentuko erabilera anitzeko aretoan, Iruñean.

Ekainaren 20a. 10:00: Bilera, erakundeko idazkari nagusiarekin batera, SOS Arrazakeria elkartearen ordezkariarekin, erakundearen egoitzan, Iruñean.

Ekainaren 22a. 11:00: Nafarroako Gobernuak antolatutako Nafarroako Erresumaren Egunaren ospakizunean izan da, Leireko San Salvatore monasterioan.



Ekainaren 24a. 9:00: Bilera Nafarroako Gobernuko Etxebizitzako, Gazteriako eta Migrazio Politiketako Departamentuko Arrazakeria eta Xenofobiaren aurkako Zerbitzuko zuzendariarekin, erakundeko idazkari nagusi eta kabineteburuarekin batera, erakundearen egoitzan, Iruñean.

Ekainaren 24a. 10:30: LGTBI+ Harrotasunaren Nazioarteko Eguna dela-eta Nafarroako Gobernuak antolatutako ekainaren 28ko kanpainaren aurkezpen-ekitaldian izan da, erakundeko kabineteburuak lagunduta, Iruñeko Karlos III. etorbidean.

Ekainaren 27a eta 28a. Erakundeko idazkari nagusiak parte hartu du Valentziako Erkidegoko Síndic de Greugesek antolatutako Herriaren Defendatzaileak Koordinatzeko XXXVII. Jardunaldiak prestatzeko tailerrean parte hartu du, Alacanten.

Ekainaren 27a. 11:30: Lantxotegiren 40. urteurrenean hartu du parte, haren egoitzan, Berriozarren.

Ekainaren 28a. 11:00: Ekainaren 28a, hau da, LGTBI+ Harrotasunaren Nazioarteko Eguna dela-eta Nafarroako Gobernuak deitutako kontzentrazioan izan da, erakundeko kabineteburuak lagunduta, Nafarroako Jauregiaren atarian, Iruñean.

Ekainaren 28a. 12:00: Nafarroako Kontseiluko presidente kargua hartzeko ekitaldian parte hartu du, Nafarroako Artxibo Nagusian, Iruñean.

UZTAILA

Uztailaren 2a. 18:00: Iruñeko Udaleko Alkatetzaren "Sanferminetako bizikidetzaren aldeko gizarte-manifestua" izeneko proposamena dela-eta, San Ferminetan bizikidetzaren eta garapen onaren aldeko argazki kolektiboan parte hartu du, udaletxeko plazan.

Uztailaren 3a. 9:00: Bilera Lantxotegi, SOS Arrazakeria, PIM-MIG, Paris 365 eta Elkarri Laguntza elkarteetako ordezkariekin, erakundeko idazkari nagusi eta kabineteburuarekin batera, erakundearen egoitzan, Iruñean.

Uztailaren 4a. 9:00: Bilera Eskolaldi zatituaren aldeko plataformako ordezkariekin, erakundeko kabineteburuarekin batera, erakundearen egoitzan, Iruñean.

Uztailaren 4a. 12:00: Genero-indarkeriak Cuencan, Málaga eta Granadan eragindako azken erailketen aurkako minutuko isilunea egiteko elkarretaratzean parte hartu du, Nafarroako Parlamentuko ateetan, Iruñean.



Uztailaren 4a. 20:30: Navarra Televisiónek antolatutako ekitaldian egon da, Tres Reyes hotelean, Iruñean.

Uztailaren 18a. 11:30: Erakundeko kabineteburua T3CER TIEMPO konfederazioaren ordezkariekin bildu da, beren egoitzan, Burlatan.

Uztailaren 19a. 10:00: Villa Javierren "Leihoa" proiektuko eguneko zentroaren instalazioak eta Tudela Comparte Fundazioko Mejana Gourmet gizarteratzeko eta laneratzeko enpresaren "El Obrador" proiektua ikusteko bisita, Erakundeko kabineteburuarekin batera, Tuteran.

Uztailaren 22a. 10:00: Bilera SOS Arrazakeriako ordezkariekin, erakundeko kabineteburuarekin batera, erakundearen egoitzan, Iruñean.

ABUZTUA

Abuztuaren 7a. 9:30: Bilera López Mañero foru parlamentari andrearekin, erakundearen egoitzan, Iruñean.

Abuztuaren 7a. 16:00: Aholkulari tekniko batek International Association of Language Commissioners (IALC) elkarteak antolatutako bilera telematikoan parte hartu du.

Abuztuaren 22a. 11:00: Bilera Nafarroako Gobernuako Hezkuntzako kontseilariarekin, bere egoitzan, Iruñean.

Abuztuaren 23a. 9:00: Bilera Elkarte fundazioko ordezkariekin, erakundeko kabineteburuarekin batera, fundazioaren egoitzan, Iruñean.

Abuztuaren 23a. 17:45: Valcalderako sarraskiaren (52 errepublikano fusilatu zituzten Valcalderan) 88. urteurrenaren omenezko ekitaldian eta lore-eskaintzan parte hartu du, Iruñeko kartzela zaharreko atean.

Abuztuaren 26a. 10:00: Nafarroa Europako Atea Nazioarteko II. Sariaren banaketan izan da; saria Josep Borrell Fontelles jaunari, Europar Batasuneko atzerri- eta segurtasun-politika erkideko goi-ordezkariari eman zaio, Izu Jauregian, Iruñean.

Abuztuaren 28a. 10:00: Bilera Desgaitasun Fisikoa duten Pertsonen Nafarroako Erriberako Elkarteko (AMIMET) ordezkariekin, erakundeko kabineteburuarekin batera, elkartearen egoitzan, Iruñean.

IRAILA



Irailaren 3a. 12:00: Minutuko isilunea egiteko elkarretaratzean izan da, Nafarroako Parlamentuko ateetan, Iruñean, azken asteotan hainbat hiritan genero-indarkeriak eragindako hamahiru hilketak gaitzesteko.

Irailaren 3a. 13:00: Bilera Nafarroako Udal eta Kontzejuen Federazioaren presidentearekin eta idazkari nagusiarekin, Iruñeko Udaleko Gizarte Ekintza zinegotzi ordezkariarekin eta arloko zuzendariarekin, erakundeko kabineteburuarekin batera, erakundearen egoitzan, Iruñean.

Irailaren 6a. 12:00: Nafarroako Unibertsitate Publikoak 2024-2025eko ikasturteari hasiera emateko ekitaldi ospetsuan egon da, El Sario eraikineko Fernando Remacha aretoan, Arrosadiako campusen, Iruñean.

Irailaren 9a. 9:00: Erakundeko idazkari nagusiak bideokonferentzia izan du datozen Herriaren Defendatzaileak Koordinatzeko XXXVII. Jardunaldietan egingen den lehenengo mahai-inguruan parte hartuko duten pertsonekin.

Irailaren 16a. 10:30: Erakundeko kabineteburua Diario de Noticias egunkariak antolatutako “Boluntariotza Nafarroan” izeneko Hiria Foroan izan da, Iruñerriko Mankomunitateko egoitzako Ansoleaga aretoan, Iruñean.

Irailaren 16a. 12:00: Genero-indarkeriak Bizkaian eragindako azken erailketaren aurkako minutuko isilunea egiteko elkarretaratzean parte hartu du, Nafarroako Parlamentuko ateetan, Iruñean.

Irailaren 17a. 10:00: Nafarroako Gobernuak antolatutako Nafarroa Markaren Ekintza Planaren aurkezpenean egon da, Baluarte Zitudela aretoan, Iruñean.

Irailaren 17a. 11:00: Erakundeko kabineteburua Pobreziaren eta Gizarte Bazterketaren kontrako Nafarroako Sareak antolatutako “Emakumea eta gizarte bazterkeria” izeneko jardunaldian egon da, Civivox Iturraman, Iruñean.

Irailaren 19a. 16:00: Aholkulari tekniko batek International Association of Language Commissioners (IALC) elkarteak antolatutako bilera telematikoan parte hartu du.

Irailaren 20a. 10:30: Bilera ANTOX elkarteko ordezkariarekin, erakundeko kabineteburuarekin batera, elkartearen egoitzan, Larraingoan.

Irailaren 20a. 17:00: Erakundeko kabineteburuak FEJAR erakundeak antolatutako “Arreta osoa indargune gisa” izeneko kongresuan izan da, Iruña Park hotelean, Iruñean.



Irailaren 21a. 12:00: Nafarroako Gobernuak antolatutako Ekialde Hurbileko Palestinar Errefuxiatuentzako Nazio Batuen Agentziaren (UNRWA) lana aintzatesteko ekitaldian parte hartu du, Tuterako Castel Ruiz Musika Eskolako patioan, Bakearen Nazioarteko Eguna dela-eta.

Irailaren 26a. 9:30: Bilera Gizakien Salerosketaren aurkako Ekintza elkartearen koordinatzailearekin, erakundeko idazkari nagusi eta kabineteburuarekin batera, erakundearen egoitzan, Iruñean.

Irailaren 26a. 12:00: San Migel Udaltzaingoaren patroia eguna dela-eta Iruñeko Udalak antolatutako ekitaldietan egon da, Baluarte Nafarroako Biltzar Jauregi eta Auditoriumean (Ganbera Aretoa), Iruñean.

Irailaren 26a. 16:00: Bilera Giza Eskubideen Behatokiko ordezkariarekin, erakundeko idazkari nagusi eta kabineteburuarekin batera, erakundearen egoitzan, Iruñean.

Irailaren 27a. 10:00: Erakundeko kabineteburuarekin batera, Kulturarteko Gizarte eta Hezkuntza Zerbitzuaren (SEI) 25. urteurrena dela-eta antolatutako jardunaldietan izan da, Baluartean, Iruñean.

Irailaren 27a. 12:30: 2024-2025 urte judizial berriari hasiera emateko ekitaldian izan da, Iruñeko Justizia Jauregiko ekitaldi nagusien aretoan.

Irailaren 30a. 11:00: Erakundeko idazkari nagusiaren eta Estatuko eta autonomia-erkidegoetako defentsa-erakundearen idazkari nagusien bilera, hurrengo Herriaren Defendatzaileak Koordinatzeko XXXVII. Jardunaldiak prestatzeko, Herriaren Defendatzailearen egoitzan, Madril.

Irailaren 30a. 11:00: Gobernuaren Nafarroako Ordezkaritzak "Kondekorazioak" emateko antolatu duen ekitaldian izan da, gobernuaren egoitzan, Iruñean.

Irailaren 30a. 19:20: Elkarriketa Nafarroako Arartekoari Cadena SER Nafarroa irratirako, Iruñean.

URRIA

Urriaren 1a. 10:30: Adineko Pertsonen Nazioarteko Eguna dela-eta, T3rcer Tiempo Nafarroako Adinekoen Konfederazioak Iruñeko Udalaren lankidetzarekin antolatutako ekintza-programaren baitan, hitzaldi dibulgatzaile bat eman du, Kondestable Jauregian, Iruñean.



Urriaren 1a. 16:00: Bilera Nafarroako 0-3 urte bitarteko hezkuntza zentro pribatuetako langileekin, erakundeko idazkari nagusiarekin batera, erakundearen egoitzan, Iruñean.

Urriaren 2a. 9:00: Idazkari nagusiak Nafarroako toki-erakundeetako Gardentasunari eta Gobernu Irekiari buruzko formakuntza-ikastaro bat eman du, Nafarroako Udal eta Kontzejuen Federazioak antolatuta, Burlatako Kultura Etxean.

Urriaren 2a. 11:00: Bilera ADACEN (Hartutako Kalte Zerebralaren Elkartea) elkarteko ordezkariekin, erakundeko kabineteburuarekin batera, elkartearen egoitzan, Arangurenen.

Urriaren 2a. 19:00: Co.CiudadanaK, bere hamargarren urteurrenaren ospakizuna dela-eta, antolatutako "Nafarroako Joeren X. Taldea" aurkezteko ekitaldian parte hartu du, Tres Reyes hotelean, Iruñean.

Urriaren 3a. 9:00: Nafarroako Berdintasunerako Institutuak antolatutako Indarkeria Sexualei buruzko Kongresuan egon da, erakundeko kabineteburuarekin batera, Baluarte Kongresu Jauregian, Iruñean.

Urriaren 4a. 10:30: Erakundeko kabineteburuak parte hartu du Gizarte Zerbitzuen Plan Estrategikoa egiteko lan-saioan, Nafarroako Gobernuko Eskubide Sozialetako, Ekonomia Sozialeko eta Enpleguako Departamentuak deituta, Galdarategiko erabilera anitzeko aretoan, Iruñean.

Urriaren 4a. 12:00: Aingeru Jagoleen, Polizia Nazionalaren patroien oroitzapen-ekitaldian parte hartu du, Antoniutti parkean, Iruñean.

Urriaren 7a. 8:45: Nafarroako Foru Komunitateko presidentearen eta Berrien Agentziako presidentearen arteko EFE "Nafarroaz hitz egin dezagun" informazio-gosarian izan da, Nafarroako Administrazio Publikoaren Institutuaren (NAPI) egoitzan, Iruñean.

Urriaren 7a. 10:30: Tomás Nache Guzmán, Tomás Mardones Llorente eta Segundo Hernández Blanco San Kristobal Gotorlekuko preso eraildakoen gorpuzkiak senideei emateko ekitaldian parte hartu du, Nafarroako Gobernuko Memoria eta Bizikidetzako, Kanpo Ekintzako eta Euskarako Departamentuak antolatuta, Nafarroako Jauregiko erabilera anitzeko aretoan, Iruñean.

Urriaren 7a. 16:00: Erakundeko idazkari nagusiak Nafarroako Gardentasunaren Kontseiluaren bileran parte hartu du, Nafarroako Jauregian, Iruñean.



Urriaren 8a. 12:00: Dislexia Mundu Eguna ospatzeko ekitaldian izan da, DISNAVARRA elkartearekin elkarlanean, Nafarroako Parlamentuak antolatuta, haren egoitzan, Iruñean.

Urriaren 8a. 12:30: Bilera Nafarroako Parlamentuko lehendakariarekin, haren egoitzan, Iruñean.

Urriaren 9a. 8:30: Bilera Proyecto Hombre fundazioaren ordezkariarekin, erakundeko kabineteburuarekin batera, erakundearen egoitzan, Iruñean.

Urriaren 9a. 12:00: Genero-indarkeriak Pontevedran eta Almeríaan eragindako azken erailketen aurkako minutuko isilunea egiteko elkarretaratzean parte hartu du, Nafarroako Parlamentuko ateetan, Iruñean.

Urriaren 10a. 9:00: Bilera SOS Arrazakeriako ordezkariarekin, erakundeko idazkari nagusi eta kabineteburuarekin batera, erakundearen egoitzan, Iruñean.

Urriaren 11. 9:30: Bilera Nafarroako Ijito Elkartearen (Gaz Kaló eta La Romaní) Federazioko ordezkariarekin, erakundeko kabinete buruarekin batera, federazioaren egoitzan, Iruñean.

Urriaren 15a. 10:00: Erakundeko kabineteburuak parte hartu du Lehendakariitzako, Gobernu Irekiko eta Nafarroako Parlamentuarekiko Harremanetako zuzendaritza nagusiak antolatutako Gobernu Irekiaren aliantzarako (*Open Government Partnership*) I. Ekintza Plana egiteko "Komunikazio argiaren aldeko apustua" lan-mahaian, Fuerte del Príncipe egoitzan, Iruñean.

Urriaren 16a. 9:00: Nafarroako SER kateak Unión del Pueblo Navarroko presidentearekin antolatu duen Nafarroako SER foroan izan da, NH Iruña Park hotelean, Iruñean.

Urriaren 16a. 11:00: Bilera ANFAS elkarteko ordezkariarekin, erakundeko kabineteburuarekin batera, elkartearen egoitzan, Burlatan.

Urriaren 16a. 19:00: Iruñeko UNEDen 2024-2025 ikasturte akademikoari hasiera emateko ekitaldian agertu da, El Sario eraikineko Fernando Remacha aretoan, Arrosadiako campusen, Iruñean.

Urriaren 17a. 9:30: Erakundeko kabineteburuarekin batera, Jesuitinas Iruñeko Lanbide Heziketa Bereziko zikloko ikasleen bisita jaso du, erakundearen egoitzan, Iruñean.



Urriaren 17a. 18:00: Erakundeko kabineteburua Kattalingorri elkarteak antolatutako "Trans eskubideak, giza eskubideak" dokumentuaren aurkezpen publikoan izan da, Iruñeko Galdarategiko aretoan.

Urriaren 18a. 9:30: Bilera Lacturaleko ordezkariekin, erakundeko idazkari nagusiarekin batera, erakundearen egoitzan, Iruñean.

Urriaren 20a. 9:00: Nafarroako Ikastolen Elkarateak antolatutako Nafarroa Oinez ekitaldian izan da, Zangozan.

Urriaren 22a. 9:30: Bilera Rumiñahui elkarteko ordezkariekin, erakundeko kabineteburuarekin batera, elkartearen egoitzan, Iruñean.

Urriaren 22a. 12:00: Genero-indarkeriak Segovian eragindako erailketaren aurkako minutuko isilunea egiteko elkarretaratzean parte hartu du, Nafarroako Parlamentuko ateetan, Iruñean.

Urriaren 23a. 8:30: Erakundeko kabineteburuak parte hartu du Lehendakaritzako, Gobernu Irekiko eta Nafarroako Parlamentuarekiko Harremanetako zuzendaritza nagusiak antolatutako "Zerbitzu Publiko inklusiboen kudeaketa: beharrak eta jardunbide egokiak" izeneko jardunaldian, Baluartan, Iruñean.

Urriaren 24a. 9:00: Erakundeko kabineteburuarekin batera, NABI eta Nafarroako Gobernu Lehendakaritzako eta Berdintasuneko Departamentuak antolatutako 028 telefonoa eta Kattalingune LGTBI+ Arreta Zerbitzua zabaltzeko kanpainaren aurkezpenean izan da, Iruñeko Karlos III. etorbidean.

Urriaren 25a. 10:30: Erakundeko kabineteburuak parte hartu du Gizarte Inklusiorako Plan Estrategikoa egiteko lan-saioan, Nafarroako Gobernu Eskubide Sozialetako, Ekonomia Sozialeko eta Enplegu Departamentuak deituta, Galdarategiko erabilera anitzeko aretoan, Iruñean.

Urriaren 25a. 12:30: Laboral Kutxak egindako 2023ko Nafarroako Ekonomiari buruzko txostenaren aurkezpenean izan da, Tres Reyes hotelean, Iruñean.

Urriaren 28a. Euskadiko Arartekoak, Herriaren Defendatzaileak Koordinatzeko XXXVII. Jardunaldiak prestatzeko asmoz, erakundeen titularrak elkartzeko antolatu duen bileran parte hartu du, Oñatiko unibertsitatean.

Urriaren 29a eta 30a. Erakundeko idazkari nagusiarekin eta kabineteburuarekin batera, Euskadiko Arartekoaren erakundeak "Defentsa-erakundeen lana, administrazio onerako



eskubidea sustatzeko" izenburupean antolatutako Herriaren Defendatzaileak Koordinatzeko XXXVII. Jardunaldietan parte hartu du, Gasteizen.

Urriaren 31. 9:30: Nafarroako Parlamentuko osoko bilkuren aretoan, Iruñean, Kolpe militarren, gerraren eta diktaduraren biktima guztiak oroitu eta omentzeko egunaren harira egindako adierazpen instituzionalaren irakurketan izan da.

Urriaren 31. 12:00: Hilaren 29an eta 30ean Estatuko hainbat autonomia-erkidegotan gertatutako DANA fenomenoaren ondorioz biktimak izan dituzten familiei eta hurrekoei doluminak emateko adierazpen instituzionalaren irakurketan izan da.

AZAROA

Azaroaren 5a. 19:30: "La Caixa" fundazioak eta Caja Navarra fundazioak antolatutako "Filantropiaren Gaua" izeneko galan izan da, erakundeko kabineteburuarekin batera, Baluarte Kongresu Jauregian, Iruñean.

Azaroaren 6a. 10:00: Erakundeko kabineteburuak eta aholkulari tekniko batek Aragoiko Justiziak (La Justicia de Aragón) antolatutako "Autonomia-erkidegoko administrazioaren tutoretzapeko adingabeak bizi diren zentroak gainbegiratzea" izeneko lan-mahaiaren bilera telematikoa parte hartu dute.

Azaroaren 6a. 19:00: Onda Cero Navarra X. Sari Solidarioak banatzeko ekitaldian izan da, erakundeko kabineteburuarekin batera, Civicanen, Iruñean.

Azaroaren 7a eta 8a. Erakundeko langileek Nafarroako Gobernu Aholkularitza Juridikoko Zerbitzuak antolatutako "Zerbitzu juridiko publikoentzat interesgarriak diren egungo gaiak" jardunaldietan parte hartu dute, Civican Kultur Etxeko Auditoriumean, Iruñean.

Azaroaren 7a. 16:30: Nafarroako Unibertsitate Publikoko "Administrazio Publikoa" Ikerketa Taldeak antolatutako Biometria, Administrazio Zuzenbide eta Datuen Nazioarteko Kongresuko "Hirugarren Mahaia: Herritarren eskubideak" jardunaldian izan da, Nafarroako Administrazio Publikoaren Institutuaren egoitzan, Iruñean.

Azaroaren 8a. 9:00: Nafarroako Unibertsitate Publikoak antolatutako "Jazarpen-indarkeria. Bizipenak eta inpaktuaren analisia" jardunaldian izan da, Erakundeko kabineteburuarekin batera, Salesas eraikineko Ansoleaga aretoan, Iruñean.

Azaroaren 11. 12:00: Bilera EUNATEko ordezkariarekin, erakundeko kabineteburuarekin batera, elkartearen egoitzan, Iruñean.



Azaroaren 11. 16:00: Erakundeko idazkari nagusiak Nafarroako Gardentasunaren Kontseiluaren bileran parte hartu du, Nafarroako Jauregian, Iruñean.

Azaroaren 12a. 9:00: Nafarroako Gobernuak antolatutako emakumeen aurkako indarkeria desagerrarazteko sentsibilizazio-kanpainaren aurkezpenean izan da, erakundeko kabineteburuarekin batera, Iruñeko Karlos III. etorbidean.

Azaroaren 12a. 19:00: Iruñeko Udalak antolatutako Iruña Hiri-Marka proiektuaren aurkezpenean izan da, erakundeko kabineteburuarekin batera, Gayarre Udal Antzokian, Iruñean.

Azaroaren 13a. 12:00: Genero-indarkeriak Pontevedran eragindako azken erailketaren aurkako minutuko isilunea egiteko elkarretaratzean parte hartu du, Nafarroako Parlamentuko ateetan, Iruñean.

Azaroaren 14a. 8:45: Bilera Leitzako Udaleko alkate eta idazkariarekin, erakundeko idazkari nagusiarekin eta aholkulari tekniko batekin batera, erakundearen egoitzan, Iruñean.

Azaroaren 15a. 9:00: Bilera Varazdin fundazioko ordezkariarekin, erakundeko kabineteburuarekin batera, fundazioaren egoitzan, Noainen.

Azaroaren 15a. 12:00: Nafarroako Munduko Medikuek erakundeak antolatutako Osasunbidean sartzeko urraketei eta oztopoei buruzko txostenaren aurkezpenean izan da, erakundeko kabineteburuarekin batera, Iruñerriko Mankomunitateko egoitzan, Iruñean.

Azaroaren 15a. 17:00: Nafarroako Gobernuak antolatutako "Digital Kids: Prohibizioa vs. Heziketa" izenburuko eztabaida-ekitaldian izan da, erakundeko kabineteburuarekin batera, Baluarte Kongresu Jauregian, Iruñean.

Azaroaren 16a. 11:00: Haziak elkarreak antolatutako ekitaldian izan da, Fuerte del Príncipe egoitzan, Iruñean.

Azaroaren 18a. 9:00: Nafarroako Gobernuak Barneko, Funtzio Publikoko eta Justiziako Departamentuak antolatutako Narratiba errestitutiboak: "Justizia errestitutiboaren promesa polarizatuta dagoen munduan" izeneko jardunaldian izan da, erakundeko kabineteburuarekin batera, Nafarroako Errege Artxibo Orokorrean, Iruñean.

Azaroaren 19a. Nafarroako Gobernuak antolatutako "GJHen aldeko Nafarroako Aliantza (2030 Agenda): konpromiso partekatua" jardunaldian parte hartu du, Nafarroako



Ganberaren egoitzan, Iruñean. Bere hitzaldia azaldu du: "2030 Agenda Arartekoaren jardueren ikuspegitik".

Azaroaren 20a. 12:15: Haurren Eskubideei buruzko Konbentzioaren XXXV. urteurrenaren oroitzapenean eta UNICEFen Nafarroako Batzordearen ekimenez egin den ekitaldi instituzionalean izan da, erakundeko kabineteburuarekin batera, Nafarroako Parlamentuko Osoko Bilkuren Aretoan, Iruñean.

Azaroaren 20a. 19:00: Profesional Solidarioen XX. Urteurrenean izan da, erakundeko kabineteburuarekin batera, Iruña Park hotelean, Iruñean.

Azaroaren 22a. 9:00: CEPES Nafarroak antolatutako Gizarte Ekonomiaren 10. Eguna ospatzeko ekitaldian izan da, Eurostars hotelean, Iruñean.

Azaroaren 22a. 17:30: Erakundeko kabineteburua EUNATE elkarteak antolatutako XXV. urteurreneko ospakizunean izan da, Civicanen, Iruñean.

Azaroaren 23a. 12:00: Paris 365 jangela sozialaren XX. urteurrena ospatzeko ekitaldian izan da, Geltokin, Iruñean.

Azaroaren 25a. 12:00: Emakumeen aurkako Indarkeria Desagerrarazteko Nazioarteko Eguna dela-eta Nafarroako Gobernuak deitutako kontzentrazioan parte hartu du, Nafarroako Jauregiko atarian, Iruñean.

Azaroaren 26a. 12:00: Indarkeria matxistak Estepan (Sevilla) eragindako azken erailketaren aurkako minutuko isilunea egiteko elkarretaratzean parte hartu du, Gobernuaren Nafarroako Ordezkaritzaren ateetan, Iruñean.

Azaroaren 26a. 12:30: Nafarroako Polizia Nazionalaren buru nagusi kargua hartzeko ekitaldian parte hartu du, Nafarroako Errege Artxibo Nagusian, Iruñean.

Azaroaren 26a. 19:00: Grupo Social ONCEren Sari Solidarioen hamargarren edizioan parte hartu du, Iturrama Civivoxean, Iruñean.

Azaroaren 27a. 9:00: Bilera Amiantoaren Biktimen Defentsarako eta Laguntzarako Nafarroako Elkarteko (ADAVAN) ordezkariekin, erakundearen egoitzan, Iruñean.

Azaroaren 27a. 11:00: Nafarroako Boluntarioei Nafarroako Parlamentuaren Domina emateko ekitaldi instituzionalean izan da, Nafarroaren Eguna ospatzeko antolatu diren ekitaldien egitarauaren barruan, Nafarroako Parlamentuko Osoko Bilkuren Aretoan.



Azaroaren 27a. 12:00: Gobernuaren Nafarroako Ordezkaritzak antolatutako "Meninas" aintzatespenak emateko ekitaldian izan da, Civicanen, Iruñean.

Azaroaren 28a. 12:00: Indarkeria matxistak eragindako azken erailketaren aurkako minutuko isilunea egiteko elkarretaratzean parte hartu du, Gobernuaren Nafarroako Ordezkaritzaren atarian, Iruñean.

ABENDUA

Abenduaren 3a. 12:00: Nafarroako Gobernuak antolatutako Nafarroako Urrezko Domina emateko ekitaldian izan da, Kultura, Kirol eta Turismo Departamentuko Klaustro Isabelinoan, Iruñean.

Abenduaren 4a. 12:00: Indarkeria matxistak eragindako azken erailketaren aurkako minutuko isilunea egiteko elkarretaratzean parte hartu du, Gobernuaren Nafarroako Ordezkaritzaren atarian, Iruñean.

Abenduaren 5a. 12:00: Bilera Co.Ciudadanaren presidentearekin, erakundearen egoitzan, Iruñean.

Abenduaren 9a. 11:00: Nafarroako Gobernuak antolatutako 2024ko Gazteria Sariak emateko ekitaldian izan da, Nafarroako Jauregiko Tronu Aretoan, Iruñean.

Abenduaren 9a. 13:00: Genero-indarkeriak Jaénen eta Gipuzkoan eragindako azken erailketen aurkako minutuko isilunea egiteko elkarretaratzean parte hartu du, Nafarroako Parlamentuko atarian, Iruñean.

Abenduaren 9a. 17:00: Erakundeko kabinete-buruak Haur eta Nerabeen Nafarroako Kontseiluaren bileran parte hartu du, Nafarroako Jauregian, Iruñean.

Abenduaren 10a. 12:00: Nafarroako Parlamentuak Giza Eskubideen Nazioarteko Eguna dela eta antolatutako ekitaldi instituzionalean izan da, Nafarroako Parlamentuko Osoko Bilkuren Aretoan, Iruñean.

Abenduaren 10a. 12:00: Erakundeko kabinete-buruak parte hartu du Ijitoen Idazkaritza Fundazioak antolatutako "Ikasle ijitoen hezkuntza-egoera" jardunaldian, Nafarroako Unibertsitate Publikoko Olibondoen eraikinean, Iruñean.

Abenduaren 11. 12:00: Erakundeko kabinete-buruak parte hartu du CERMINEk Desgaitasuna duten Pertsonen Nazioarteko eta Europako Eguna dela eta antolatutako "Oztoporik gabeko etxebizitza baterantz" mahai-inguruan, Civicanen, Iruñean.



Abenduaren 11. 16:00: Aholkulari tekniko batek International Association of Language Commissioners (IALC) elkarteak antolatutako bilera telematikoan parte hartu du.

Abenduaren 12a. 12:03: Diario de Navarraren Gabonetako koktelean izan da, Tres Reyes hotelean, Iruñean.

Abenduaren 13a. 9:00: Erakundeko kabineteburuak parte hartu du Nafarroako Gobernuako Eskubide Sozialetako Departamentuak deitutako ekainaren 2ko 8/2021 Legearen Jarraipen Batzordearen bileran, Nafarroako Justizia Jauregian, Iruñean.

Abenduaren 13a. 8:00: Gizakien Salerosketaren aurkako Ekintzak antolatutako "Las Poderosas" Urte Amaierako Jaian ageri da, erakundeko kabineteburuarekin batera, Ansoleaga aretoan, Iruñean.

Abenduaren 16a. 10:00: Erakundeko kabineteburuak Arrazakeriaren eta Xenofobiaren aurka Borrokatzeko Nafarroako Kontseiluaren bileran parte hartu du, Ansoleaga aretoan, Iruñean.

Abenduaren 16a. 12:00: Genero-indarkeriak Mallorcan eragindako azken erailketaren aurkako minutuko isilunea egiteko elkarretaratzean parte hartu du, Nafarroako Parlamentuko atarian, Iruñean.

Abenduaren 16a. 12:00: Erakundeko idazkari nagusiak Nafarroako Gardentasunaren Kontseiluaren bileran parte hartu du, Nafarroako Jauregian, Iruñean.

Abenduaren 17a. 12:30: Nazioarteko Elkartasunaren XXI. "Nafarroa" saria banatzeko ekitaldian izan da; saria Peruko emakumeen "Flora Tristán" zentroari eman zaio, Nafarroako Jauregiko Tronu Aretoan, Iruñean.

Abenduaren 17a. 16:30: Bilera Nafarroako Gobernuako Eskubide Sozialetako, Ekonomia Sozialeko eta Enpleguako kontseilariarekin, erakundeko kabineteburuarekin batera, gobernuaren egoitzan, Iruñean.

Abenduaren 18a. 12:00: Kontuen Ganberaren Foru Legearen onespeneren 40. urteurrena ospatzeko ekitaldian izan da, Nafarroako Parlamentuko atarian, Iruñean.

Abenduaren 18a. 13:00: Nafarroako Gobernuak antolatutako Nafarroa Koloretan sariaren laugarren edizioan izan da, Nafarroako Jauregiko Tronu Aretoan, Iruñean.

Abenduaren 19a. 12:00: Indarkeria matxistak eragindako azken erailketaren aurkako minutuko isilunea egiteko elkarretaratzean parte hartu du, Gobernuaren Nafarroako Ordezkaritzaren atarian, Iruñean.



Abenduaren 20a. 9:00: "Administrazio publikoen egoera Nafarroan" izeneko lehenengo mahai-inguruan hartu du parte, erakundeko kabineteburuarekin batera, Kontuen "Administrazio Publikoaren erreforma: egoera eta erronkak" (Ganberaren Foru Legearen 40 urte) izeneko jardunaldiaren barruan, Civican Kultur Etxean, Iruñean.

Abenduaren 27a. 9:30: Bilera PARÍS 365, SOS Arrazakeria Nafarroa, Etxebizitza Sindikatu Sozialista, Lantxotegi, PIM-MIG Iruñea, Elkarri Laguntza eta Asamblea Padrón Iruñea elkarteetako ordezkariekin, erakundeko kabineteburuarekin batera instituzioaren egoitzan, Iruñean.



ERANSKINA. ERAKUNDEAREN 2024KO AURREKONTUAREN LIKIDAZIOA.

Nafarroako Foru Erkidegoko Arartekoari buruzko uztailaren 3ko 4/2000 Foru Legearen 37.3. artikulua, Nafarroako Parlamentuan aurkezten den urteko txostenaren edukia definitzerakoan, hauxe 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 2024ko ekitaldiko aurrekontuen likidazioa dela-eta, honako hau adierazi beharra dugu:

- Hasierako kredituak 1.118.400 eurokoak izan ziren, eta, guztira, bat datoz behin betiko aurrekontuarekin, 2023ko ekitaldian ez baitzen kreditu-gerakinik sartu 2024ko ekitaldian.
- Onartutako obligazio garbiak 972.212,98 euro izan dira. Horrek esan nahi du finkatutako aurrekontuari dagokionez % 86,93ko egikaritze-maila lortu dela.
- Hori dela eta, 2024an onartutako eskubide garbiak 1.118.300,00 euro dira. Horrek esan nahi du % 99,99ko egikaritze-maila lortu dela.
- Aurreko kantitateetatik abiatuta ekitaldiko aurrekontu-emaizta lortu da: 146.087,02 euroko superabita eman du.
- 2024ko ekitaldian, eragiketa arrunten arabera (I. kapitulutik V. kapitulura) eta kapitaleko eragiketen arabera (VI. kapitulutik IX. kapitulura) gastuetan sailkatuta, honako hauek dira:

Eragiketa mota	Behin betiko kredituak	Betebehar onartuak	Betearazitako %
Eragiketa arruntak	1.068.100,00	922.253,82	% 86,35
Kapital-eragiketak	50.300,00	49.959,16	% 99,32
Guztizkoak	1.118.400,00	972.212,98	% 86,93

Eragiketa arrunten aurrekontu-betetzearen mailak % 86,35 egin zuen; kapital-eragiketen betetze-maila, berriz, % 99,32 izan zen.

Ondoren, gastuen aurrekontuaren likidazioaren egoera-orria eta diru-sarreraren aurrekontuaren egoera-orria aztertuko ditugu, kapituluka banatuta.



A) Gastuen egoera:

Gastuen kapitulu ekonomikoen arabera zerrendatuta, 2024ko ekitaldiari dagozkion aurrekontuetako aurreikuspenak, betebeharrak onartu garbiak eta betetze-ehunekoa islatu dira:

Kapituluak	Aurreikuspenak	Betebeharrak onartu garbiak	Betearazitakoa (%)
1. Langileria-gastuak	787.700,00	720.450,24	% 91,46
2. Ohiko ondasunen eta zerbitzuen gastuak	240.400,00	164.528,58	% 68,44
4. Transferentzia arruntak	40.000,00	37.275,00	% 93,19
6. Inbertsio errealak	50.000,00	49.959,16	% 99,92
8. Aktibo finantzarioak	200,00	0,00	% 0,00
9. Pasibo finantzarioak	100,00	0,00	% 0,00
Guztira	1.118.400,00	972.212,98	% 86,93

B) Diru-sarreraren egoera-orria:

Diru-sarreraren aurrekontuaren likidazioaren egoerak agerian jarri du diru-sarrera horiek Nafarroako Foru Ogasunetik jasotako transferentzietatik datozela, ekitaldiko diru-sarrera guztien % 100 baitira.

Kapituluak	Aurreikuspenak	Betebeharrak onartu garbiak	Betearazitakoa (%)
3. Tasak eta bestelako diru-sarrerak	20,00	0,00	% 0,00
4. Transferentzia arruntak	1.068.060,00	1.068.060,00	% 100,00
5. Ondare-sarrerak	20,00	0,00	% 0,00
7. Kapital-transferentziak	50.240,00	50.240,00	% 100,00
8. Aktibo finantzarioak	40,00	0,00	% 0,00
9. Pasibo finantzarioak	20,00	0,00	% 0,00
Guztira	1.118.400,00	1.118.300,00	% 99,99

