

**DATOS SOBRE LA ACTIVIDAD
DE LA INSTITUCIÓN
DEL DEFENSOR DEL PUEBLO DE NAVARRA
HASTA EL 31 DE AGOSTO
DE 2010**



**Defensor del Pueblo
de Navarra
Nafarroako Arartekoa**

DATOS SOBRE LA ACTIVIDAD
DE LA INSTITUCIÓN DEL DEFENSOR DEL
PUEBLO DE NAVARRA
HASTA EL 31 DE AGOSTO
DE 2010



**Defensor del Pueblo
de Navarra**
Nafarroako Arartekoa

ÍNDICE

1. DATOS GENERALES	7
2. QUEJAS	9
3. MEDIACIONES	23
4. ACTUACIONES DE OFICIO	27
5. PROPUESTAS DE MEJORA DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS	31
6. CONSULTAS	33
7. INFORMES ESPECIALES	37
8. EL IMPACTO DE LA CRISIS ECONÓMICA EN LA ACTIVIDAD DE LA INSTITUCIÓN	39

1. DATOS GENERALES

La actividad desarrollada por la Institución del Defensor del Pueblo de Navarra durante los meses de enero a agosto de 2010 ofrece los siguientes datos.

ACTIVIDAD 2010/2009 COMPARATIVA

	2010	2009	Incremento
	A 31 de agosto	A 31 de agosto	2010/2009
1. QUEJAS	654	572	14,34%
2. ACTUACIONES DE OFICIO	41	15	173,33%
3. PROPUESTAS	31	37	-16,22%
4. CONSULTAS	889	771	15,30%
5. INFORMES ESPECIALES	3	2	50,00%

2. QUEJAS

2.1. El número de quejas presentadas por los ciudadanos durante estos 8 meses de actividad asciende a 654, lo que supone un incremento de un 14,3% respecto al mismo periodo de tiempo en 2009.

2.2. En cuanto a las materias, el mayor número de quejas ha versado sobre asuntos relacionados con la función pública (15,9% del total), principalmente con cuestiones que tienen que ver con el ingreso en las Administraciones públicas y con la reducción de las retribuciones o la demora en su pago, la denegación de licencias y el no reconocimiento de situaciones de los funcionarios.

En segundo lugar, se sitúan las quejas relativas al uso del euskera en las Administraciones públicas. Las quejas registradas representan el 13,1% del total de las quejas presentadas. Este año, como en años anteriores, el alto número de quejas en esta materia responde a la actividad de la fundación privada “Observatorio de Derechos Lingüísticos” – Behatokia. Las quejas versan, fundamentalmente, por la presencia de solo el castellano en la edición de impresos y material divulgativo; rotulaciones de dependencias, espacios públicos y señales de tráfico; comunicaciones con los ciudadanos; atención en dependencias administrativas; determinación de los perfiles lingüísticos de los puestos de trabajo de la Administración pública. La mayor parte de las quejas son de la zona mixta.

En tercer lugar, y con un significativo aumento respecto a 2009, se sitúan las quejas relativas a la enseñanza y a otros aspectos relacionados con la educación. Las quejas en esta materia son 85, y representan el 13% del total. Las quejas más numerosas han sido las relativas a:

- La disconformidad de los padres y madres con la inadmisión de sus hijos en el centro escolar elegido para cursar sus estudios y a su deseo de que sus hijos reciban la educación en el centro de su preferencia.
- La denegación de ayudas por servicios de transporte y comedor.
- La mejor atención a alumnos con necesidades educativas especiales, o la atención en el centro de su preferencia.

El cuarto bloque de quejas se refiere a aspectos tales como no dar una respuesta expresa y en plazo a los ciudadanos, no motivar los actos administrativos, no respetar el derecho a obtener información y a acceder a centros y oficinas, a no dar una atención adecuada, a la falta de participación ciudadana, falta de transparencia en las Administraciones públicas, etcétera. El número de quejas por este motivo ha sido de 57, que representa el 8,7% del total.

Las quejas relacionadas con los asuntos sociales han sido 46, que representan el 7% del total. Las quejas se refieren, en su mayor parte, a:

- El retraso en la concesión de la renta básica, de las ayudas a la dependencia o de las ayudas a madres trabajadoras.
- La disconformidad con la denegación o el importe de estas ayudas.
- La disconformidad con el cobro de deudas por estancia en residencias para personas de la tercera edad.
- Quejas de los padres sobre las medidas de protección acordadas sobre sus hijos por la Administración (desamparo, régimen de visitas, etcétera).

Con un 4,8% (32 quejas) se sitúan las materias de hacienda (disconformidad con el pago de tributos o con su cuantía, y con la imposición de sanciones tributarias) y sanidad (atención médica en general, listas de espera en atención especializada, denegación de prestaciones, denegación de tarjeta individual sanitaria, etcétera). El resto de quejas no alcanza el 4% de las quejas registradas.

A continuación, se incluye un cuadro con la comparación de las quejas por materias:

Materia	A 31 agosto 2010		A 31 diciembre 2009	
Función Pública	104	15,90%	85	9,43%
Vascuence/Euskera	86	13,15%	136	15,09%
Educación y Enseñanza	85	13,00%	68	7,55%
Garantías de los ciudadanos en los procedimientos administrativos	57	8,72%	68	7,55%
Bienestar Social	46	7,03%	77	8,55%
Sanidad	32	4,89%	55	6,10%
Hacienda	32	4,89%	33	3,66%
Tráfico	26	3,98%	35	3,88%
Justicia	24	3,67%	29	3,22%
Urbanismo	21	3,21%	39	4,33%
Interior	21	3,21%	33	3,66%
Medio Ambiente	19	2,91%	38	4,22%
Vivienda	16	2,45%	65	7,21%
Servicios Públicos	15	2,29%	27	3,00%
Obras Públicas	11	1,68%	22	2,44%
Funcionamiento Entidades Locales	12	1,83%	12	1,33%
Seguridad Social	10	1,53%	15	1,66%
Jurídico Privadas	7	1,07%	12	1,33%
Trabajo	6	0,92%	16	1,78%
Agricultura	5	0,76%	8	0,89%
Comercio	3	0,46%	17	1,89%
Extranjería	3	0,46%	5	0,55%
Juventud y Deporte	3	0,46%	3	0,33%
Cultura	2	0,31%	2	0,22%
Industria	1	0,15%	1	0,11%
Turismo	0	0,00%	0	0,00%
Pendientes de clasificación	7	1,07%	0	0,00%
TOTAL	654	100%	901	100%

2.3. El medio más utilizado para presentar las quejas por los ciudadanos sigue siendo el presencial: el 47% de las quejas se han presentado en persona en la propia Oficina del Defensor del Pueblo de Navarra. El segundo medio más utilizado (un 31,7% de los casos) es la remisión por internet o correo electrónico, lo que implica que son bastantes más las quejas presentadas por vía electrónica que las que se remiten por correo ordinario (19%).

2.4. En cuanto al número de quejas gestionadas por la Institución en este periodo de tiempo, se eleva a 874 (la cifra incluye las quejas presentadas en el año y las que se tramitan de años anteriores). De ellas se han admitido para su resolución por el Defensor del Pueblo de Navarra el 85%, y otro 6,6% ha sido remitido al Defensor del Pueblo de las Cortes Generales.

En una de cada dos quejas admitidas se ha estimado total o parcialmente que el ciudadano tenía razón: 393 quejas, 52,8% de las admitidas.

2.5. Se han dictado 212 resoluciones, que contienen 59 recomendaciones, 45 sugerencias y 108 recordatorios de deberes legales.

2.6. Cabe destacar las siguientes sugerencias y recomendaciones formuladas:

Al Departamento de Asuntos Sociales, Familia, Juventud y Deporte, para que:

- Acelere la resolución de las peticiones hechas con arreglo a la Ley de Dependencia.
- Agilice la concesión de la renta básica.

- Habilite plazas residenciales, especialmente para personas con enfermedad mental y grandes dependientes.
- Tramite las reclamaciones que presenten los consumidores, informándoles de dicha tramitación y de la conclusión del expediente, sea cual fuere la decisión final.
- Ejercer sus funciones de inspección y vigilancia sobre las viviendas destinadas a la residencia de personas con trastorno mental.
- A efectos de poder practicar la reducción por mínimo familiar por persona del IRPF, se coordine con el Departamento de Economía y Hacienda para que se acepte como válido el certificado de dependencia en los grados y niveles que consensuadamente determinen ambos Departamentos.

Al Departamento de Educación, para que:

- Se coordine con los Departamentos de Salud y Asuntos Sociales, Familia, Juventud y Deporte, y se garantice la continuidad, fuera del periodo lectivo, de los tratamientos de estimulación que se prestan a los menores con necesidades educativas especiales (en concreto con parálisis cerebral), durante el curso escolar y cuya prestación cesa en el mes de junio, cuando concluye el calendario lectivo.
- Considere el transporte escolar como parte del proceso educativo de los discapacitados intelectuales, y, en consecuencia, lo financie íntegramente, así como que subvencione el comedor escolar.

- Se asegure la escolarización de hermanos gemelos en el mismo centro escolar.
- Vele por el cumplimiento en los centros docentes de la legislación sobre protección de datos de carácter personal.

Al Departamento de Presidencia, Justicia e Interior, para que:

- En la corrección de las pruebas de acceso a la función pública, se garantice el anonimato mediante el sistema de plicas.
- Realice un estudio de las funciones del puesto de trabajo de cuidador, con el fin de determinar si ha de exigirse una formación técnica más idónea.
- Haga efectivo el derecho de acceso a las grabaciones reconocido en la Ley que regula la utilización de videocámaras por las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad en lugares públicos.

Al Departamento de Salud, para que:

- Haga efectivo el derecho a la información sobre los servicios sanitarios a los que puede acceder el ciudadano.
- Mejore la formación del personal sanitario en lo que se refiere a la información al paciente y, en su caso, a los familiares.
- Se garantice el derecho de los ciudadanos a conocer toda la información sobre la composición de los productos que consumen, transformen o cultiven, sin ninguna clase de límite porcentual que los exonere, y a que se controle e impida la contaminación genética y polinización de los cultivos no transgénicos.

- Se disponga en el Punto de Atención Continuada de Goizueta un sistema de asistencia sanitaria a los vecinos.
- Ejercite la potestad inspectora en materia de transporte sanitario con objeto de que los vehículos de urgencias en la zona de Estella estén disponibles permanentemente para su finalidad.
- Garantice a todos los ciudadanos residentes en Navarra la asistencia sanitaria universal y gratuita del Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea.

Al Departamento de Obras Públicas, Transportes y Comunicaciones, para que:

- En el caso de aquellas localidades que cuenten con denominación oficial en vascuence, la señalización de las mismas se realice también en esta lengua.
- Junto con los Ayuntamientos de Pamplona, Cendea de Galar y Valle de Aranguren, busque soluciones a los problemas de tráfico que se producen en el entorno del Parque Comercial Galaria-Morea.

Al Departamento de Desarrollo Rural y Medio Ambiente, para que:

- Los veedores del ICAN S.A. no realicen por sí solos funciones inspectoras que impliquen el ejercicio de autoridad pública, menos aún con motivo de procedimientos administrativos sancionadores.

Al Ayuntamiento de Pamplona, para que:

- Ajuste a la normativa de accesibilidad determinadas actuaciones urbanísticas y de equipamientos en las vías públicas, y en concreto la rampa mecánica de Azpilagaña.

- Intensifique las medidas para la reducción de la contaminación acústica en los lugares donde ésta se detecte.
- Estudie la mejora del tramo de carretera que discurre desde “El Sario” hasta el límite con Mutilva, de tal forma que, añadiendo aceras y alumbrado, pueda ser utilizada tanto por peatones como por vehículos.

Al Ayuntamiento de Tudela, para que:

- No exija la tarifa por jornada completa a los padres y madres que optan por llevar a sus hijos a media jornada en las Escuelas Infantiles.
- Realice las actuaciones necesarias para que se reduzca el ruido originado por los consumidores de los bares de la Plaza de San Jaime.

2.7. Los tiempos medios de tramitación de las quejas, desde que se presentan hasta que se aceptan o no por las Administraciones públicas, se sitúan en 72 días.

De este modo, el Defensor del Pueblo de Navarra es, para los ciudadanos que acuden a él, un mecanismo público, gratuito, ágil, imparcial y justo para la defensa de sus derechos.

2.8. Destaca también el alto porcentaje de aceptación por las Administraciones Públicas de Navarra de las recomendaciones y mediaciones efectuadas desde la Institución, que se sitúa en el 87% y que supera al del año anterior en el mismo periodo de tiempo, que fue del 81%.

Se han dado dos casos de falta de colaboración con la Institución del Defensor del Pueblo de Navarra, consistentes en no remitir la información solicitada en el curso de una

investigación. Estos casos están reflejados en el Registro de Administraciones y Entidades No Colaboradoras. Se trata del Ayuntamiento de Larraga y del Ayuntamiento de Berriozar. En los dos casos, la falta de colaboración se ha dado en un único expediente.

Esta falta de colaboración dificulta el desarrollo de la función que tiene el Defensor del Pueblo de Navarra como alto comisionado del Parlamento de Navarra, y perjudica gravemente a los ciudadanos y ciudadanas que se dirigen al Defensor del Pueblo de Navarra como garante de sus derechos ante las Administraciones Públicas de Navarra, y da una idea de cómo tratan estas Administraciones a los ciudadanos, en determinadas situaciones, si se trata así al Defensor del Pueblo.

También el Tribunal Superior de Justicia de Navarra ha tenido ocasión de pronunciarse, el 3 de junio de 2010, sobre un supuesto en el que, inscrita una entidad local en el Registro de Administraciones y Entidades No Colaboradoras, se planteó, por los representantes de la entidad local, una demanda de protección de su derecho al honor.

El Tribunal inadmite la demanda por considerar que el Defensor del Pueblo de Navarra goza de la prerrogativa de inviolabilidad en el ejercicio de sus funciones supervisoras de las Administraciones Públicas de Navarra.

2.9. En cuanto a la nota que los ciudadanos dan a la institución a través de las encuestas (170) que rellenan tras la tramitación y la solución dada a sus quejas, se sitúa en un 7,7 sobre 10, una puntuación que consideramos muy alta, si se tiene en cuenta que la otorgan tanto quienes ven estimada su queja como quienes no.

Nueve de cada diez ciudadanos que han acudido al Defensor del Pueblo recomendarían a un tercero acudir a la Institución en caso necesario.

2.10. Durante el año 2010 se ha recabado la opinión de las Administraciones públicas de Navarra con las que la institución había mantenido relación en tres o más quejas durante los años 2007, 2008 y 2009.

En total, se enviaron 38 encuestas. En su ámbito quedaban recogidas las principales Administraciones públicas de Navarra: Gobierno de Navarra, los municipios de mayor población, la Mancomunidad de Pamplona y la UPNA.

Se recibieron cumplimentadas 26 de las encuestas remitidas, que representan una participación del 68%, más que suficiente para conocer la opinión de las Administraciones encuestadas.

De los resultados obtenidos, se concluye que las Administraciones Públicas valoran positivamente la función del Defensor del Pueblo de Navarra, así;

- Nueve de cada diez Administraciones consideran que la Institución defiende bien los derechos de los ciudadanos.
- Nueve de cada diez Administraciones consideran que las decisiones del Defensor del Pueblo son bastante o muy razonables.
- Cinco de cada diez Administraciones valoran la actuación del Defensor entre 8 y 9 puntos sobre 10.

DISTRIBUCIÓN DE QUEJAS POR ADMINISTRACIONES PÚBLICAS A LAS QUE SE DIRIGEN

Más de la mitad de las quejas se dirigen hacia la Administración Foral, concretamente, 360 quejas de las 654 recibidas.

El detalle de las quejas por Administraciones afectadas es el siguiente:

Administraciones y Entidades	quejas	%
Gobierno de Navarra	360	55,0%
Entidades Locales	200	30,6%
Administración General del Estado	55	8,4%
Sociedades Públicas	7	1,1%
Colegios Oficiales	5	0,8%
Sin determinar	3	0,5%
Órganos judiciales	12	1,8%
Universidades	3	0,5%
Admón. Autónoma e Internacional	6	0,9%
Varios	1	0,2%
Parlamento	1	0,2%
Federación Navarra Municipios y Concejos	1	0,2%
TOTAL	654	100,0%

Las quejas relativas a la Administración de la Comunidad Foral de Navarra se distribuyen del siguiente modo:

Departamentos	quejas
Departamento de Educación	95
Departamento de Salud	89
Departamento de Presidencia, Justicia e Interior	52
Departamento de Asuntos Sociales	52
Departamento de Economía y Hacienda	21
Departamento de Vivienda y O. Del Territorio	17
Departamento de Innovación, Empresa y Empleo	10
Departamento Desarrollo Rural y M. Ambiente	10
Departamento de Obras Públicas, Transportes y Comunicaciones	8
Departamento. de Cultura	3
Departamento de Relaciones Institucionales	2
Departamento de Administración Local	1
TOTAL	360

En cuanto a las Entidades Locales de Navarra, el 85% de las quejas versa sobre la actuación de los Ayuntamientos; el 5%, sobre la actuación de los Concejos; y casi el 10%, sobre la actuación de las Mancomunidades de Servicios.

En el siguiente cuadro se reflejan los datos de las Entidades Locales con dos o más quejas.

Ayuntamientos

Aranguren	2
Azagra	2
Barañáin	9
Bera	2
Bertizarana	2
Burlada	2
Castejón	3
Ciriza	2
Cortes	2
Egües	6
Estella	6
Igúzquiza	3
Huarte	3
Imotz	2
Larraga	2
Olite	3
Pamplona	47
Puente la Reina	3
San Adrián	3
Tudela	14
Urdiain	2

Concejos

Narbate	4
Ekai (Lónguida)	2

Mancomunidades

Mancomunidad Comarca Pamplona	6
Mancomunidad Residuos Sólidos de la Ribera	4
Mancomunidad de Servicios Sociales	3

3.MEDIACIONES

Durante este año se ha potenciado la función mediadora del Defensor del Pueblo de Navarra entre las Administraciones públicas y los ciudadanos. Esta función consiste en intentar una solución favorable a los intereses del ciudadano que resulte compatible con el interés general. Se da en aquellos supuestos en que el Defensor no aprecia una actuación irregular de la Administración, sino una actuación que, aun siendo ajustada al ordenamiento jurídico, puede cambiarse por otra solución, igualmente legal, más favorable a los derechos del ciudadano o ciudadana.

Las mediaciones efectuadas han sido once, y se han dirigido:

Al Departamento de Educación, para que:

- Estudie la posibilidad de concertar una cuarta línea para los alumnos de la ESO en la Ikastola San Fermín.
- Atienda la voluntad de los padres de los alumnos no admitidos en el Colegio Compañía de María de Tudela y autorice la creación de una cuarta línea para el primer curso de Educación Infantil.
- Atienda la voluntad de los padres de los alumnos no admitidos en el Colegio Luis Amigó y autorice la creación de una cuarta línea para el primer curso de Educación Infantil.

- Reconsidere la decisión de escolarizar a una alumna con necesidades educativas especiales en un centro especial y valore la posibilidad de que la menor finalice sus estudios en un centro ordinario, con las adaptaciones y apoyo precisos.
- Extienda la financiación del transporte escolar a los alumnos del programa educativo “British” que tengan que desplazarse a otra localidad distinta a la de su residencia.
- Realice un estudio general acerca de los efectos (beneficios e inconvenientes) de la implantación de la jornada continua en nuevos centros escolares, teniendo en cuenta, por este orden de prioridades: en primer lugar, los intereses de los alumnos; en segundo lugar, los intereses de las familias, en aras a la conciliación de la vida familiar y laboral; y, por último, los intereses los profesores, en su doble faceta de responsables de la docencia y de su organización y de trabajadores del servicio público. En ese estudio deberían participar también las organizaciones y asociaciones representativas de los padres en su condición de representantes de los intereses de sus hijos y de sus intereses propios.

Al Departamento de Salud, para que:

- Valore el caso de un paciente con una enfermedad crónica (cáncer) que precisa de un tratamiento (enema) que ha dejado de estar incluido en la cartera de prestaciones sanitarias.

Al Ayuntamiento de Estella, para que:

- En diálogo con los propietarios afectados, busque una solución urbanística que permita la integración de suelo residencial de baja densidad en los terrenos previstos para el complejo deportivo Oncineda.

Al Ayuntamiento de Milagro, para que:

- Adopte en lo sucesivo las medidas pertinentes para compatibilizar el disfrute de las fiestas con el derecho al descanso de los vecinos, garantizando el cumplimiento de los horarios de las actividades que puedan de causar molestias.

A los Ayuntamientos de Pamplona y Burlada y al Departamento de Ordenación del Territorio y Vivienda, para que:

- Se abra el camino que une Mendillorri con Burlada, cerrado provisionalmente por las obras de Erripagaina.

4. ACTUACIONES DE OFICIO

La Institución no se limita sólo a recibir quejas de los ciudadanos. También inicia, cuando lo considera conveniente actuaciones de oficio con las que se dirige motu proprio a las autoridades en asuntos de interés público. Así lo hemos hecho en 41 ocasiones, abordando materias de distinta clase y realizando sugerencias de diferente entidad.

Las actuaciones de oficio afectan a distintas materias: seguridad ciudadana e interior (23), asuntos sociales (6), salud (3), vivienda (1), tráfico (1), justicia (1), transporte (1), función pública (1), hacienda (1), consumo (1), implantación de la Administración electrónica (1).

Una gran parte de las actuaciones ha consistido en comprobar si los Ayuntamientos de Navarra de población superior a 7.000 habitantes cuentan con dependencias municipales para la custodia de detenidos, y, en caso afirmativo, si existen protocolos de actuación para prevenir malos tratos, en concreto: si se graban, como práctica general, en audio y video los interrogatorios policiales y si se examina conjuntamente al detenido por un médico forense y un médico elegido por el propio detenido.

A raíz de esta actuación de oficio, se ha efectuado una sugerencia a los Ayuntamientos para que, quienes no lo tengan, aprueben un protocolo de actuación sobre custodia y trato correcto a los detenidos.

También pueden destacarse otras actuaciones de oficio, como las siguientes:

1. Que se agilice la concesión de la renta básica.
2. Que se dote de mayores recursos al Servicio de Asistencia Jurídica Gratuita.
3. Sobre el grado de desarrollo de la Ley Foral 11/2007 para la implantación de la Administración Electrónica en la Administración de la Comunidad Foral de Navarra.
4. El cumplimiento por el Departamento de Asuntos Sociales, Familia, Juventud y Deporte de las medidas judiciales penales en medio abierto dirigidas a menores de edad.
5. Que no considere las indemnizaciones por despido como renta de trabajo, con el fin de que no tributen por el IRPF.
6. Para que se modifique la Ley Foral de Ordenación del Territorio y Urbanismo, y se extienda el régimen de realojos a las declaraciones de ruina de edificios residenciales.
7. Para la aplicación por el Departamento de Consumo de la Recomendación de la Comisión Europea sobre reclamaciones y consultas de los consumidores.
8. Sobre la disminución de las partidas presupuestarias correspondientes a subvenciones para programas de prevención y promoción de la salud.
9. Que se intensifiquen, por el Ayuntamiento de Pamplona, las medidas dirigidas a evitar las molestias generadas por el uso de bajeras por jóvenes.

10. Que por los Cuerpos de las Policías de Navarra se vele por la integridad de las personas que se encuentran detenidas bajo su custodia, se respete el honor y la dignidad de estas y se impida cualquier práctica que entrañe violencia física o moral.

11. Para que no se introduzca el sistema de copago en la Sanidad Pública de Navarra.

5. PROPUESTAS DE MEJORA DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

Los ciudadanos y ciudadanas demuestran un alto interés por participar activamente en la mejora de los servicios públicos y han presentado 31 propuestas de mejora de los servicios públicos.

Las materias en las que ha habido un mayor número de propuestas ciudadanas han sido: asuntos sociales (8), educación (4), vivienda (3), salud (4), uso del euskera (2).

Destacan las siguientes:

Al Departamento de Educación, para que:

- Introduzca mecanismos de supervisión de los sorteos que realizan los centros educativos sostenidos con fondos públicos para dirimir los empates que se producen en los procesos de admisión de alumnos.
- Asegure la escolarización de gemelos e hijos de una misma familia a los que corresponde escolarizar a la vez en la misma etapa y curso, en el mismo centro educativo.
- Los menores del centro residencial educativo terapéutico de Zanduetta reciban educación reglada.

Al Departamento de Asuntos Sociales, Familia, Juventud y Deporte, para que:

- Modifique el Plan Integral de Atención a las Personas con Discapacidad 2009-2012, con el fin de que las personas ingresadas en centros residenciales de discapacidad no pasen automáticamente, al superar los 65 años, a centros residenciales ordinarios de mayores.
- Investigue y erradique posibles prácticas discriminatorias de las compañías aseguradoras a personas con VIH.

Al Ayuntamiento de Tudela, para que:

- No exija la tasa de acceso a las instalaciones municipales deportivas a los cuidadores de los usuarios con discapacidad.

6. CONSULTAS

Las consultas realizadas por los ciudadanos en lo que va de año ascienden a 889. Esto supone un incremento de un 15,3% respecto a las recibidas hasta agosto en 2009.

La mayoría de las consultas se ha realizado en persona en la oficina del Defensor del Pueblo de Navarra, concretamente el 53% (469 consultas). Un 12% de las consultas se han formulado por escrito, bien por correo ordinario o por internet. Además, se han resuelto 315 consultas telefónicas, que representan un 35% del total de las formuladas durante estos meses.

MATERIAS	CONSULTAS
Función Pública	87
Bienestar Social	84
Educación	61
Urbanismo	57
Garantías de los ciudadanos	54
Sanidad	50
Hacienda	39
Justicia	38
Vivienda	37
Tráfico	36
Medio Ambiente	26
Interior	25
Servicios Públicos	25
Obras Públicas	22
Seguridad Social	11
Agricultura	10
Industria, Comercio y Turismo	9

MATERIAS	CONSULTAS
Trabajo	8
Cultura, Juventud y Deporte	5
Extranjería	4
Vascuence/Euskera	3
Varios	198
TOTAL	889

El mayor número de consultas ha versado sobre **función pública**, destacando las relativas al ingreso y provisión de puestos en la Administración, así como las consultas sobre regímenes especiales y licencias y permisos de los funcionarios de las Administraciones Públicas.

El segundo bloque de materias corresponde a **bienestar social**. En esta materia predominan las consultas sobre ayudas (renta básica), así como las relativas al ingreso y condiciones de estancia en residencias para la tercera edad. Además, se formularon bastantes consultas en relación a la protección de menores y situaciones de acogimiento.

El tercer grupo lo forman las consultas sobre **educación**. Las consultas principales se refieren a la aplicación de criterios de admisión en los centros educativos y a la atención y apoyo a los alumnos con necesidades educativas especiales. También destacan las consultas sobre becas y ayudas.

En materia de **urbanismo**, las consultas inciden sobre la intervención en la edificación, usos y disciplina urbanística, así como en la ejecución y configuración del planeamiento.

Las consultas sobre **garantías de los ciudadanos** versan, en su gran mayoría acerca del deber legal y del plazo de las Administraciones Públicas para responder a las solicitudes y recursos presentados por los ciudadanos.

En **sanidad**, las consultas se formulan sobre reclamaciones por atención sanitaria y a listas de espera.

Las consultas sobre **hacienda** se refieren al cobro, procedencia o improcedencia, de tributos forales y locales.

Las de **justicia** tratan sobre la actuación profesional de abogados y procuradores, actuación de colegios profesionales y dilaciones en procesos judiciales.

En **vivienda**, las principales consultas se refieren a los procesos de adjudicación de vivienda de protección pública, en concreto a los requisitos para acceder a las mismas. También, se formulan consultas sobre la forma de actuar ante defectos constructivos de viviendas de protección pública.

En materia de **tráfico**, versan, fundamentalmente, sobre multas, retirada de vehículos y procedimiento sancionador.

En **medio ambiente**, destacan las consultas sobre contaminación acústica (ruidos vecinales, ocasionados por fiestas, bares, bajeras).

Las consultas relativas a la materia de **interior** inciden sobre la tramitación del D.N.I, pasaporte y trámites de extranjería, así como sobre actuaciones policiales y seguridad ciudadana.

Respecto a los **servicios públicos**, se consulta sobre las prestaciones de servicios mínimos obligatorios y los procedimientos de responsabilidad patrimonial frente a las Administraciones Públicas.

En materia de **trabajo**, la mayoría de las consultas han versado sobre la percepción de prestaciones de desempleo y dudas sobre la gestión del Instituto Nacional de Empleo.

Las consultas sobre **seguridad** social lo han sido sobre el reconocimiento del derecho a prestaciones.

En **extranjería**, las consultas registradas se han referido al retraso en la obtención de la autorización de residencia y sobre el lugar donde se debe tramitar esta autorización.

En **obras públicas**, los ciudadanos formulan sus consultas sobre la ejecución de infraestructuras y a conservación y mantenimiento de espacios públicos.

Las consultas sobre **agricultura** se centran fundamentalmente en concentración parcelaria y algunas relativas a ayudas económicas.

En materia de **industria, comercio y turismo**, las consultas principales han sido las referidas a derechos de los consumidores

En **cultura, juventud y deporte**, las consultas se refieren a los requisitos para acceso a actividades culturales.

Las consultas sobre **euskera** han versado acerca de la captación de medios de comunicación que emitan en vascuence y el derecho de los ciudadanos a dirigirse y recibir comunicaciones de la Administración en euskera.

Un aspecto que nos ha llamado la atención es que el número de entradas a la página web a 31 de agosto es de 126.316, un 67,7% más que en agosto de 2009.

7.INFORMES ESPECIALES

En marzo de 2010, y a petición expresa del Parlamento de Navarra, se presentó un informe especial sobre bilingüismo y derechos lingüísticos de los ciudadanos. Este informe fue expuesto ante la Comisión de Régimen Foral el día 2 de marzo de 2010.

Además, durante estos meses se han elaborado dos informes especiales que han sido remitidos al Parlamento de Navarra, y que serán expuestos, en breve. Los informes son los siguientes:

- Informe especial por el que se sugiere una Ley Foral de derechos y deberes de los ciudadanos y ciudadanas de Navarra.
- Informe especial sobre la Administración de Justicia en Navarra.

8. EL IMPACTO DE LA CRISIS ECONÓMICA EN LA ACTIVIDAD DE LA INSTITUCIÓN

La Institución ha percibido las consecuencias de la crisis económica, ya que, por un lado, se ha producido un incremento significativo de quejas y consultas relacionadas con la coyuntura económica. Y, por otro lado, ha caído el número de quejas relacionadas con la adjudicación de vivienda, el urbanismo, la obra pública, y la extranjería. Ha habido una menor actividad económica de obras, y los inmigrantes se han acercado menos a nuestra oficina.

Las quejas recibidas versan sobre:

- El retraso en el pago de la renta básica.
- La congelación de las pensiones.
- Denegación de ayudas a madres trabajadoras con hijos menores de tres años por superar los límites de renta.
- Reducción de los sueldos de los trabajadores de la enseñanza concertada.
- Reducción de los sueldos de los empleados de las sociedades públicas.
- Reducción de los sueldos de los funcionarios y trabajadores de las Administraciones públicas de Navarra.

- Ejecuciones hipotecarias.
- Denegación o cancelaciones de créditos.
- Situaciones de emergencia por falta de medios de subsistencia.
- El incremento del precio del suministro eléctrico.
- Reducción de las partidas presupuestarias correspondientes a distintos programas: programas de atención sanitaria (método Petö), ganadería.

Se han formulado consultas sobre la aplicación del nuevo IVA vigente desde el 1 de julio en facturas de suministros prestados en meses anteriores.

Además, se aprecia una mayor sensibilidad de las personas que aspiran a puestos de trabajo fijos o temporales en las Administraciones públicas ante lo que consideran como posibles irregularidades en los procedimientos de selección, lo que explica, en parte, el incremento apreciado en las quejas de función pública.



**Defensor del Pueblo
de Navarra**
Nafarroako Arartekoa