

**NAFARROAKO ARARTEKOAREN
ERAKUNDEAK 2010eko
ABUZTUAREN 31ra ARTE EGIN DUEN
JARDUERARI BURUZKO DATUAK**



**Defensor del Pueblo
de Navarra
Nafarroako Arartekoa**

NAFARROAKO ARARTEKOAREN
ERAKUNDEAK 2010eko
ABUZTUAREN 31ra
ARTE EGIN DUEN JARDUERARI
BURUZKO DATUAK



**Defensor del Pueblo
de Navarra**
Nafarroako Arartekoa

AURKIBIDEA

1. DATU OROKORRAK	7
2. KEXAK	9
3. BITARTEKARITZA-LANAK	23
4. ERAKUNDEAK BERE KABUZ EGINIKO JARDUERAK	27
5. ZERBITZU PUBLIKOAK HOBETZEKO PROPOSAMENAK	31
6. KONTSULTAK	33
7. TXOSTEN BEREZIAK	37
8. KRISI EKONOMIKOAK ERAKUNDEAREN JARDUERAN IZAN DUEN ERAGINA	39

1. DATU OROKORRAK

Nafarroako Arartekoak 2010eko urtarriletik abuztura egindako lana dela-eta honako datuak daude:

2010/2009 URTEETAKO JARDUERAREN ALDERAKETA

	2010 Abuztuaren 31n	2009 Abuztuaren 31n	Gehikuntza 2010/2009
1. KEXAK	654	572	14,34%
2. ERAKUNDEAK BERE KABUZ EGINIKO JARDUERAK	41	15	173,33%
3. HOBEKUNTZA PROPOSAMENAK	31	37	-16,22%
4. KONTSULTAK	889	771	15,30%
5. TXOSTEN BEREZIAK	3	2	50,00%

2. KEXAK

2.1. Herritarrek zortzi hilabete hauetan 654 kexa aurkeztu dituzte. Horrek esan nahi du kexa-kopuruak % 14,3 egin duela gora 2009ko aldi berarekin alderatuz gero.

2.2. Gaiei dagokienez, kexa gehienak funtzio publikoarekin loturiko gaiei buruzkoak izan dira (guztien % 15,9); nagusiki honako gaiak direla-eta aurkeztu dira kexa horiek: administrazio publikoetan sartzea, ordainsariak gutxitzea edo ordainketan geroratzea, lizentziak ukatzea edo funtzionarioen egoerak ez aitortzea.

Bigarren tokian, administrazio publikoetan euskara erabiltzeari buruzko kexak daude. Arlo horretan erregistraturiko kexek kexa guztien % 13,1 egiten dute. Aurten, aurreko urteetan bezala, arlo honetako kexen kopuru handia Hizkuntza Eskubideen Behatokia fundazio pribatuaren jarduerari zor zaio. Kexen arrazoia izan da, funtsean, honako alderdietan gaztelania baizik ez erabiltzea: inprimakiak eta zabalkundeko materiala; egoitzetako, eremu publikoetako eta trafikiko seinaleen errotulazioak; herritarrekiko komunikazioak; administrazio-egoitzetako arreta-guneak; Administrazio Publikoko lanpostuetako hizkuntza profilak. Kexa gehienak eremu mistoari buruzkoa dira.

Hirugarrenik, eta 2009.arekin alderatuta igoera nabarmenarekin, irakaskuntzari eta hezkuntzaren arloarekin lotutako beste alderdi batzuei buruzko kexak ageri dira. Arlo horretako kexak, izan ere, 85 dira, eta guztizkoaren % 13 egiten dute. Honako gaiei buruzkoak izan dira kexa ugarietak:

- Gurasoak ados ez egotea beren seme-alabak ez onartzearekin ikasketak egiteko hautatu dituzten ikastetxeetan, eta gurasoek nahi izatea beren seme-alabek haiek hautaturiko ikastetxean hezkuntza har dezaten.
- Garraio- eta jantoki-zerbitzuengatik laguntzak ukatzea.
- Hezkuntza premia bereziak dituzten ikasleei arreta hobea ematea, edo hautaturiko lehentasunezko ikastetxean arreta ematea.

Kexen laugarren multzoa honako gaiei buruzkoak izan dira: herritarrei erantzun espresa eta ezarritako epean ez ematea, egintza administratiboetan zioak ez aipatzea, informazio eskuratzeko eta zentro eta bulegoetara sartzeko eskubidea ez errespetatzea, arreta egokia ez ematea, herritarrek parte hartzerik ez izatea, administrazio publikoek gardentasunik ez izatea eta abar. Arrazoi horrengatik aurkeztutako kexak 57 izan dira, eta kexa guztien % 8,7 egiten dute.

Gizarte gaiekin lotutako kexak 46 izan dira, guztien % 7 hain zuzen. Kexa gehienak honakoei buruzkoak izan dira:

- Oinarrizko errenta, mendetasunerako laguntzak edo ama langileentzako laguntzak ematean berandutzea.
- Ados ez egotea laguntza horiek ukatzearekin edo haien zenbatekoarekin.

- Ados ez egotea hirugarren adinekoentzako egoitzetako egonaldiengatik kobratutakoarengatik.
- Gurasoek kexa egitea Administrazioak haien seme-alabentzat erabakitako babes-neurriengatik (babesgabetasuna, bisiten araubidea eta abar).

Ogasunaren arloko kexak (ados ez egotea zergen ordainketarekin edo haien zenbatekoarekin, edo zergen arloko zehapenak ezartzea) % 4,8 dira (32 kexa). Osasunaren arlokoak ere ehuneko horretan daude (laguntza medikoa, oro har; laguntza espezializatuaren arloko itxaron zerrendak; prestazioak ukatzea; banakako osasun txartela ukatzea, eta abar). Gainerako kexak ez dira erregistratutakoen % 4ra iristen.

Ondoren, kexen arloei buruzko konparazio-taula bat erantsi dugu:

Gaia	2010eko abuztuaren 31		2009ko abenduaren 31	
Funtzio publikoa	104	% 15,90	85	% 9,43
Euskara	86	% 13,15	136	% 15,09
Hezkuntza eta irakaskuntza	85	% 13,00	68	% 7,55
Herritarrek administrazio prozeduretan dauzkaten bermeak.	57	% 8,72	68	% 7,55
Gizarte ongizatea	46	% 7,03	77	% 8,55
Osasuna	32	% 4,89	55	% 6,10
Ogasuna	32	% 4,89	33	% 3,66
Zirkulazioa	26	% 3,98	35	% 3,88
Justizia	24	% 3,67	29	% 3,22
Hirigintza	21	% 3,21	39	% 4,33
Barne arloa	21	% 3,21	33	% 3,66
Ingurumena	19	% 2,91	38	% 4,22
Etxebizitza	16	% 2,45	65	% 7,21
Zerbitzu publikoak	15	% 2,29	27	% 3,00
Herri lanak	11	% 1,68	22	% 2,44
Toki entitateen jardunbidea:	12	% 1,83	12	% 1,33
Gizarte segurantza	10	% 1,53	15	% 1,66
Juridiko pribatuak	7	% 1,07	12	% 1,33
Lana	6	% 0,92	16	% 1,78
Nekazaritza	5	% 0,76	8	% 0,89
Merkataritza	3	% 0,46	17	% 1,89
Atzerritarrak	3	% 0,46	5	% 0,55
Gazteria eta kirola	3	% 0,46	3	% 0,33
Kultura	2	% 0,31	2	% 0,22
Industria	1	% 0,15	1	% 0,11
Turismoa	0	% 0,00	0	% 0,00
Sailkatzeko daudenak	7	% 1,07	0	% 0,00
GUZTIRA	654	100%	901	100%

2.3. Herritarrek kexak aurkezteko gehien erabilitako bidea oraingoan ere zuzenean aurkeztea izan da: kexen % 47 Nafarroako Arartekoaren bulegoan zuzenean aurkeztu ziren. Gehien erabili zen bigarren bidea (kasuen % 31,7an) Internet edo posta elektronikoa izan zen. Horrek esan nahi du dezente gehiago direla posta elektronikoz aurkeztutakoak posta arruntez aurreztutakoak (% 19) baino.

2.4. Erakundeak aldi honetan kudeaturiko kexen kopuruari dagokionez, 874 dira (zenbateko horretan aurten aurkeztutakoak eta aurreko urteetatik izapidetzen ari direnak sartzen dira). Horietatik % 85 Nafarroako Arartekoak ebazteko onartu dira, eta beste % 6,6, berriz, Gorte Nagusietako Arartekoari igorri zaizkio.

Onartutako bi kexetatik bat guztiz edo zati batean baietsi da, herritarrak arrazoia zuelakoan: 393 kexa, onartutakoen % 52,8 hain zuzen.

2.5. 212 ebazpen eman ditugu, eta haietan 59 gomendio, 45 iradokizun eta 108 legezko betebeharren gogorarazpen jaso dira.

2.6. Honako iradokizun eta gomendioak nabarmendu behar dira:

Familia, Gazteria, Kirol eta Gizarte Gaietako Departamentuari:

- Mendetasunari buruzko Legea dela-eta eginiko eskariak arinago ebatz ditzan.
- Oinarrizko errenta arinago eman dezan.
- Egoitzetako tokiak presta ditzan, bereziki buru-gaixotasunak dituzten pertsonentzat eta mendetasun handiak dituztenentzat.

- Kontsumitzaileek aurkezten dituzten erreklamazioak izapide ditzan, eta espedientearen izapidetzeari eta ondorioei buruzko informazioa eman dezan, amaierako erabakia edozein dela ere.
- Buruko nahasteak dituzten pertsonen egonaldietarako etxebizitzaren gaineko ikuskatzea eta zaintza eginkizunak bete ditzan.
- PFEZaren gutxieneko familiarraren murrizketa egin ahal izateko, Ekonomia eta Ogasun Departamentuarekin koordina dadin, balioduntzat jo dezan mendetasunari buruzko ziurtagiria, bi departamentu horiek adostu dituzten graduen eta mailen arabera.

Hezkuntza Departamentuari:

- Osasun Departamentuarekin eta Familia, Gazteria, Kirol eta Gizarte Gaietako Departamentuarekin koordina dadin eta hezkuntza premia bereziak dituzten adingabeei (zehazki burmuineko perlesia dituztenei) ikasturtean zehar ematen eta ekainean, ikasturtea amaitzearekin batera, eteten zaizkien estimulazio-tratamenduak ikaskuntza aldiak kanpo ere emateko.
- Eskola-garraioa buruko ezgaituen hezkuntza prozesuaren zati bat dela jo dezan eta, horrenbestez, guztiz finantza dezan, eta, era berean, eskolako jantokirako diru-laguntzak eman ditzan.
- Anai-arreba bikiak ikastetxe berean eskolaratuko direla ziurta dezan.
- Izaera pertsonaleko datuen babesari buruzko legedia ikastetxeetan betetzen dela zain dezan.

Lehendakaritza, Justizia eta Barne Departamentuari:

- Funtzio publikora sartzeko hautaprobak zuzentzerakoan, anonimotasuna ziurta dezan, pliken sistemaren bidez.
- Zaintzailearen lanpostuak dauzkan eginkizunei buruzko azterlana egin dezan, prestakuntza tekniko egokiagorik exijitu behar den zehazteko.
- Segurtasun indar eta kidegoek bideokamerak toki publikoetan erabiltzea arautzen duen legean grabazioak eskuratzeko aitortzen den eskubidea eraginkor egin dezan.

Osasun Departamentuari:

- Herritarrak eskura ditzakeen osasun zerbitzuei buruzko informaziorako eskubidea eraginkor egin dezan.
- Osasun langileen prestakuntza hobetu dezan, gaixoari eta, kasua bada, familiartekoei informazioa emateari dagokionez.
- Berma dezan herritarrek eskubidea dutela informazio osoa izateko kontsumitzen, eraldatzen edo landatzen dituzten elikagaien osaerari buruz, informazioa emateko betebeharrak horretatik askatzeko inolako ehuneko-mugarik gabe, eta eskubidea dutela orobat labore ez-transgenikoen kutsadura genetiko eta polinizazioa kontrolatu eta eragotz daitezen.
- Goizuetako Laguntza Jarraituko Gunean bizilagunentzako laguntza sistema bat eduki dadin.

- Osasun garraioaren arloko ikuskapen ahalmenaz balia dadin, Lizarrako eskualdeko larrialdietako ibilgailuak beti eskuragarri egon daitezen berez daukaten xederako.
- Nafarroan bizi diren herritar guztiei Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuaren ororentzako osasun laguntza doakoa ziurta dakien.

Herri Lan, Garraio eta Komunikazio Departamentuari:

- Euskarazko izen ofiziala duten herrien kasuan, haiei buruzko seinaleak hizkuntza horretan ere jar daitezzen.
- Iruñeko, Galar Zendeako eta Aranguren Ibarreko udalekin batera konponbideak bila ditzan Galaria-Morea Merkataritza Parkearen inguruan gertatzen diren zirkulazio arazoetarako.

Landa Garapeneko eta Ingurumeneko Departamentuari:

- ICAN S.A.ko gainbegiraleek ez ditzaten beren kabuz gauza aginte publikoaz baliatzea inplikatzan duten ikuskapen eginkizunak, are gutxiago Administrazio zehapen-prozeduren harira.

Iruñeko Udalari:

- Bide publikoetako hirigintza eta ekipamendu jarduera batzuen irisgarritasunari buruzko arauak egoki ditzan, zehazki Azpilagañako arrapala mekanikoari dagokionez.
- Kutsadura akustikoa gutxitzeko neurriak areago ditzan hura atzematen den tokietan.

- “El Sariatik” Mutiloako mugaraino doan errepide-tartea hobetzea azter dezan, halako moduan non espaloiak eta argiteria jarrita, oinezkoek eta ibilgailuek ere erabiliko baitute.

Tuterako Udalari:

- Seme-alabak haur eskoletara lanaldi erdiz bidaltzen dituzten gurasoei ez diezaien exijitu lanaldi osoaren tarifa ordaintzea.
- Behar diren jarduketak egin ditzan San Jaime plazako tabernetako kontsumitzaileek sortutako zarata gutxitzeko.

2.7. Kexak izapidetzeko batez besteko denbora, haiek aurkezten direnetik administrazio publikoek onartzen edo baztertzen dituzten arte, 72 egunekoa izaten da.

Hori dela eta, Nafarroako Arartekoa, bertara jotzen duten herritarrentzat, haien eskubideak defendatzeko tresna publiko, doako, arin, inpartzial eta zuzena da.

2.8. Nabarmentzekoa da, halaber, Nafarroako administrazio publikoek erakundeak eginiko gomendio eta bitartekaritza-lanak onartzearen ehuneko handia: izan ere, % 87koa izan da; aurreko urteko garai berean, berriz, % 81a izan zen.

Bi kasutan gertatu da Nafarroako Arartekoaren erakundearekin lankidetzan ez aritzea, bietan ez baitzaio ikerketan zehar eskatutako informazioa igorri. Bi kasu horiek Administrazio eta Entitate Ez-Kolaboratzaileen Erregistroan islatu dira. Larragako eta Berriozarko udalen kasuak dira. Bietan, lankidetzat falta espediente bakarrean gertatu da.

Lankidetzaz falta horrek Nafarroako Arartekoak, Nafarroako Parlamentuko goi ordezkari gisa, daukan eginkizuna garatzea zailtzen du, eta larriki kaltetzen ditu Nafarroako Arartekoarengana zuzentzen diren herritarrak, Nafarroako administrazio publikoen aurrean beren eskubideen bermatzaile gisa, eta agertzeraz ematen du, gainera, administrazio horiek nola artatzen dituzten herritarrak egoera batzuetan, Nafarroako Arartekoa bera ere horrela artatzen badute.

Nafarroako Auzitegi Nagusiak ere aukera izan du, 2010eko ekainaren 3an, bere iritzia emateko kasu jakin batean. Izan ere, Administrazio eta Entitate Ez-Kolaboratzaileen Erregistroan sarturiko toki entitate bateko ordezkariak demanda bat aurkeztu zuen Auzitegi Nagusiak beren ohorerako eskubidea babes zezan.

Auzitegiak ez zuen demanda onartu eta berretsi zuen Nafarroako Arartekoak bortxaezintasunaren prerrogatiba duela Nafarroako administrazio publikoak ikuskatzeko eginkizunetan ari dela.

2.9. Kexak izapidetu eta haiei konponbidea eman ondoren eginiko inkestak bitartez (170 inkesta) herritarrek erakundeari ematen dioten notari dagokionez, 10etik 7,7 da. Puntuazio hori oso altua dela jotzen dugu, kontuan hartzen bada puntuazio hori eman dutela bai kexa baietsi zaien, bai kexa ezetsi zaien herritarrek.

Nafarroako Arartekoarengana jo duten hamar herritarretatik bederatzik hirugarren bati gomendatuko liokete harengana jotzeko, horren premia izanez gero.

2.10. 2007an, 2008an eta 2009an zehar hiru kexa edo gehiagorengatik erakundearekin hartu-emana izandako Nafarroako administrazio publikoen iritzia bildu da 2010ean.

Guztira 38 inkesta igorri ziren. Inkestaren esparruan Nafarroako administrazio publiko nagusiak jasota zeuden, beraz: Nafarroako Gobernua, biztanleria handieneko udalak, Iruñerriko Mankomunitatea eta Nafarroako Unibertsitate Publikoa.

Igorritako 38 inkestetatik 26 jaso genituen beterik. % 68ko parte-hartzea izan da, beraz. Inkestatutako administrazioen iritzia ezagutzeko nahikoa eta gehiago.

Lortutako emaitzekin, ondorioztatzen da administrazio publikoek positibotzat jotzen dutela Nafarroako Arartekoaren eginkizuna:

- Hamar administrazioetatik bederatzik uste dute erakundeak ongi defendatzen dituela herritarren eskubideak.
- Hamar administrazioetatik bederatzik uste dute Nafarroako Arartekoaren erabakiak nahikoa arrazoizkoak edo oso arrazoizkoak direla.
- Hamar administrazioetatik bostek 10etik 8 eta 9 puntu bitarte ematen dizkiote Arartekoaren jarduerari.

KEXEN BANAKETA, ZUZENDUTA DAUDEN ADMINISTRAZIO PUBLIKOEN ARABERA

Kexen erdia baino lehen (jasotako 654 kexetatik 360 kexa) Foru Administrazioari buruzkoak dira.

Honakoa da kexen banaketa ukitutako administrazio publikoen arabera:

Administrazio eta entitateak	kexak	%
Nafarroako Gobernua	360	55,0%
Toki entitateak	200	30,6%
Estatuko Administrazio Orokorra	55	8,4%
Sozietate publikoak	7	1,1%
Elkargo ofizialak	5	0,8%
Zehaztugabeak	3	0,5%
Organo judizialak	12	1,8%
Unibertsitateak	3	0,5%
Autonomia erkidegoetako eta nazioarteko administrazioa	6	0,9%
Askotarikoak	1	0,2%
Parlamentua	1	0,2%
Nafarroako Udal eta Kontzejuen Federazioa.	1	0,2%
GUZTIRA	654	100,0%

Honela banatzen dira Nafarroako Foru Komunitateko Administrazioari buruzko kexak:

Departamentuak	kexak
Hezkuntza Departamentua	95
Osasun Departamentua	89
Lehendakaritza, Justizia eta Barne Departamentua	52
Gizarte Ongizate Departamentua	52
Ekonomia eta Ogasun Departamentua	21
Lurraldearen Antolamendu eta Etxebizitza Departamentua	17
Berrikuntza, Enpresa eta Enplegu Departamentua	10
Landa Garapeneko eta Ingurumeneko Departamentua	10
Herri Lan, Garraio eta Komunikazio Departamentua	8
Kultura Departamentua	3
Erakunde Harremanetarako Departamentua	2
Toki Administrazioko Departamentua	1
GUZTIRA	360

Nafarroako toki entitateei dagokienez, kexen % 85 udalen jarduerari buruzkoak dira; % 5, berriz, kontzejuen jarduerari buruzkoak; eta ia % 10 zerbitzuetako mankomunitateei buruzkoak.

Ondoren taulan, bi edo kexa gehiago dituzten toki entitateei buruzko datuak ageri dira:

Udalak

Aranguren	2
Azagra	2
Barañain	9
Bera	2
Bertizarana	2
Burlata	2
Castejón	3
Ziritza	2
Cortes	2
Eguesibar	6
Lizarra	6
Iguzkitza	3
Uharte	3
Imotz	2
Larraga	2
Erriberri	3
Iruña	47
Gares	3
San Adrian	3
Tutera	14
Urdiain	2

Kontzejuak

Narbarte	4
Ekai (Lónguida)	2

Mankomunitateak

Iruñerriko Mankomunitatea	6
Erriberako Hondakin Solidoen Mankomunitatea	4
Gizarte Zerbitzuen Mankomunitatea	3

3. BITARTEKARITZA-LANAK

Aurten, Nafarroak Arartekoak administrazio publikoen eta herritarren artean betetzen duen bitartekaritza eginkizuna indartu egin dugu. Eginkizun horren bidez aldeko konponbidea eman nahi izaten zaie herritarraren interesei, betiere interes orokorrarekin bat. Arartekoak bitartekari-lana abiatzen du jardun irregularra atzeman ez baina jardun hori, antolamendu juridikoaren araberakoa izanda ere, legezkoa ere baden beste konponbide batekin alda daitekeela uste duenean, hain zuzen ere herritarren eskubideen aldekoagoa den batekin.

Hamaika bitartekaritza-lan egin dira, eta honakoei zuzendu zaizkie:

Hezkuntza Departamentuari:

- San Fermin Ikastolan DBHko ikasleentzako laugarren lerroa ituntzeko aukera azter dezan.
- Tuterako Compañía de María ikastetxean onartu gabeko ikasleen gurasoen borondatea aintzat hartu eta Haur Hezkuntzako lehen ikasturtean laugarren lerroa sortzeko baimena eman dezan.
- Luis Amigó ikastetxean onartu gabeko ikasleen gurasoen borondatea aintzat hartu eta Haur Hezkuntzako lehen ikasturtean laugarren lerroa sortzeko baimena eman dezan.

- Hezkuntza premia bereziak dituen ikasle bat ikastetxe berezi batean eskolaratzeko erabakia berraztertu eta adingabeak ikasketak ikastetxe arrunt batean bukatzeko aukera balora dezan, behar diren egokitzapenak eginez eta laguntzak emanaz.
- Bizi diren tokiaz beste batera joan behar izaten duten “British” hezkuntza programako ikasleei eskola-garraioaren finantziazioa zabal diezaien.
- Azterlan orokor bat egin dezan ikastetxe berrietan lanaldi jarraitua ezartzearen eraginei buruz (aldekoak eta aurkakoak), honakoak kontuan hartuz, lehentasunen hurrenkeraren arabera: lehenbizi, ikasleen interesak; bigarrenik, familien interesak, familia eta lana bateragarri egiteari dagokionez; eta, azkenik, irakasleen interesak, bi aldetatik: irakaskuntzaren eta haren antolaketaren arduradunak izatea eta zerbitzu publikoko langileak izatea. Azterlanean gurasoak ordezkatzeko dituzten erakundeek eta elkarteek ere parte hartu beharko lukete, seme-alaben interesen eta beren interesen ordezkariak baitira.

Osasun Departamentuari:

- Gaixotasun kroniko bat (minbizia) izan eta osasun-prestazioen zorroan sarturik ez dagoen tratamendu bat (enema) behar izaten duen gaixo baten kasua balora dezan.

Lizarrako Udalari:

- Ukitutako jabeekin hitz eginez, hirigintza-konponbide bat aurki dezan dentsitate txikiko etxebizitzetarako zorua integratu ahal izateko Oncineda kiroldegirako aurreikusita dauden lurretan.

Milagroko Udalari:

- Aurrerantzean, behar diren neurriak har ditzan jaiak eta herritarrek atsedenerako daukaten eskubidea bateragarri gerta daitezen, eragozpenak sor ditzaketen jardueren ordutegiak beteko direla ziurtatuz.

Iruñeko eta Burlatako udalei eta Lurraldearen Antolamendu eta Etxebizitza Departamentuari:

- Mendillorri eta Burlata lotzen dituen bidea zabal dezaten. Bide hori, izan ere, behin-behinekoz itxi zen Erripagainako obren ondorioz.

4.ERAKUNDEAK BERE KABUZ EGINIKO JARDUERAK

Erakundeak ez ditu soilik herritarren kexak jasotzen. Izan ere, egoki ikusten duenean, bere kabuz jarduten du, eta mutu propio jotzen du agintariengana, interes publikoko gaiak hobetzeko. Horixe egin dugu 41 aldiz, gisa desberdinetako gaiei ekinez eta munta desberdinetako iradokizunak eginez.

Arartekoak bere kabuz eginiko jarduerak honako arloetan dute eragina: segurtasun juridikoa eta barne arloa (23), gizarte gaiak (6), osasuna (3), etxebizitza (1), trafikoa (1), justizia (1), garraioa (1), funtzio publikoa (1), ogasuna (1), kontsumoa (1), administrazio elektronikoaren ezarpena (1).

Jarduketen zati handi bat izan da egiaztatzeko 7.000 baino biztanle gehiago dituzten Nafarroako udalek udal egoitzarik ba ote duten atxilotuak zaintzeko, eta, baiezkoan, ea tratu txarrei aurrea hartzeko jarduketa-protokolorik ba ote dagoen; zehazki: ea, jokabide orokor gisa, audioan eta bideoan grabatzen diren polizien galdeketak eta ea atxilotua batera aztertzen duten auzitegiko mediku batek eta atxilotuak berak hautaturiko mediku batek.

Arartekoak bere kabuz eginiko jarduketa horren haritik, iradokizun bat egin zaie udalei, halakorik ez dutenek atxilotuak zaintzeko eta zuzen artatzeko jarduketa protokolo bat onets dezaten.

Halaber, Arartekoak bere kabuz eginiko beste jarduketa hauek ere azpimarra daitezke:

1. Oinarrizko errenta arinago eman dadin.
2. Doako Laguntza Juridikoaren Zerbitzurako baliabide gehiago jar daitezzen.
3. Nafarroako Foru Komunitateko Administrazioan Administrazio Elektronikoa ezartzeari buruzko apirilaren 4ko 11/2007 Foru Legearen garapenaren eta aplikazioaren egoera.
4. Familia, Gazteria, Kirol eta Gizarte Gaietako Departamentuak adingabeentzako ingurune irekiko zigor neurri judizialak betetzen dituen.
5. Kaleratzeengatiko kalte-ordainak lanaren errentatzat ez hartzea, PFEZa ez ordaintzeari begira.
6. Lurraldearen Antolamenduari eta Etxebizitzari buruzko Foru Legea aldatzea eta birlojamenduen araubidea etxebizitzetako eraikinen aurri-deklaraziora dagoen kasuetara zabaltzea.
7. Kontsumo Departamentuak Europar Batzordeak kontsumitzaileen erreklamazio eta kontsultei buruz eginiko gomendioa aplikatzea.
8. Osasunari aurrea hartu eta hura sustatzeko programetarako dirulaguntzei dagozkien kontusailak gutxitzea.
9. Iruñeko Udalak neurriak areago ditzan gazteek erabiltzen dituzten etxabeetan sorturiko eragozpenak saihesteko.

10. Nafarroako polizia kidegoek beren zaintzapean atxilotutako pertsonen integritatea zain dezan, haien ohorea eta duintasuna errespeta dezan eta indarkeria fisiko nahiz morala dakarren jokaera oro eragotz ditzan.

11. Nafarroako Osasun Publikoan koordainketaren sistema ez sartzea.

5. ZERBITZU PUBLIKOAK HOBETZEKO PROPOSAMENAK

Herritarrek interes handia erakusten dute zerbitzu publikoak hobetzen aktiboki parte hartzeko, eta zerbitzu publikoak hobetzeko 31 proposamen aurkeztu dituzte.

Honakoak izan dira herritarren proposamen gehien aurkeztu diren arloak: gizarte gaiak (8), hezkuntza (4), etxebizitza (3), osasuna (4) eta euskararen erabilera (2).

Honakoak azpimarratu behar dira:

Hezkuntza Departamentuari:

- Funts publikoekin ordaintzen diren ikastetxeetan egiten diren zozketak gainbegiratzeko tresnak txerta ditzan, ikasleak onartzeko prozesuetan gertatzen diren berdinketak ebazteko.
- Bikiak eta aldi berean, etapa berean eta ikasturte berean, eskolatu behar diren familia bereko seme-alabak ikastetxe berean sar daitezela ziurta dezan.
- Zanduetako hezkuntza egoitza terapeutikoko adingabeek hezkuntza arautua jaso dezaten.

Familia, Gazteria, Kirol eta Gizarte Gaietako Departamentuari:

- 2009-2012 urteetarako Ezgaituentzako Arreta Plan Integrala alda dezan, ezgaituentzako zentroetan dauden pertsonak, 65 urte betetzen dituztenean, automatikoki, adineko pertsonentzako egoitza arruntetara pasa daitezen.
- Aseguru-enpresek GIBa duten pertsonetikiko ustez erabiltzen dituzten jokabide baztertzaileak ikertu eta desagerraraz ditzan.

Tuterako Udalari:

- Erabiltzaile ezgaituen zaintzaileei udalaren kirol instalazioetan sartzeko tasarik ez exijitzeko.

6. KONTSULTAK

Herritarrek, aurten, 889 kontsulta egin dituzte orain arte. Horrek esan nahi du, % 15,3 egin dutela gora, 2009ko abuztura arte jasotakoekin alderatuz gero.

Kontsulta gehienak (% 53; 469 kontsulta, hain zuzen) Nafarroako Arartekoaren bulegoan egin dira. Kontsultetatik % 12 idatziz egin dira, posta arruntaz nahiz internet bidez. Gainera, telefonoz 315 kontsulta artatu dira, hain zuzen ere hilabete hauetan eginikoen % 35.

ARLOAK	KONTSULTAK
Funtzio publikoa	87
BieGizarte ongizatea	84
Hezkuntza	61
Hirigintza	57
Herritarrentzako bermeak	54
Osasuna	50
Ogasuna	39
Justizia	38
Etxebizitza	37
Zirkulazioa	36
Ingurumena	26
Barne arloa	25
Zerbitzu publikoak	25
Herri lanak	22
Gizarte segurantza	11
Nekazaritza	10
Industria, merkataritza eta turismoa	9

ARLOAK	KONTSULTAK
Lana	8
Kultura, gazteria eta kirola	5
Atzerritarrak	4
Euskara	3
Askotarikoak	198
GUZTIRA	889

Kontsulta gehienak **funzio publikoari** buruzkoak izan dira. Nabarmentzekoak dira Administrazioan sartu eta bertako lanpostuak betetzeari buruzkoak, bai eta administrazio publikoetako funtzionarioen araubide berezi, lizentzia eta baimenei buruzkoak ere.

Gaien bigarren multzoa **gizarte-ongizateari** dagokio. Arlo horretan, laguntzei buruzko kontsultak (oinarrizko errenta) nagusitzen dira, bai eta zaharrentzako egoitzetan sartu eta haietan egoteko baldintzei buruzkoak ere. Gainera, kontsulta ugari egin ziren adingabeen babesari buruz eta harrera-egoerei buruz.

Hirugarren multzoa **hezkuntzari** buruzko kontsultek osatzen dutena dira. Kontsulta garrantzitsuenak ikasleak ikastetxeetan onartzeko irizpideak aplikatzeari buruzkoak eta hezkuntza premia bereziak dituzten ikasleei laguntza emateari buruzkoak izan dira. Halaber, beka eta laguntzei buruzko kontsultak ere azpimarratu behar dira.

Hirigintzaren arloan, kontsultak eraikuntzan, erabileretan eta hirigintza-diziplinan esku hartzeari buruzkoak izan dira, bai eta planeamenduaren exekuzioan eta egituratzean esku-hartzeari buruzkoak ere.

Herritarrek dituzten bermeei buruzko kontsulta gehienak herritarrek aurkezturiko eskari eta errekurtsoei administrazio publikoek erantzuteko daukaten legezko betebeharrari eta epeari buruzkoak dira.

Osasunaren arloan, kontsultak osasun laguntzarengatiko erreklamazioei eta itxaron zerrendei buruzkoak dira.

Ogasunaren arloko kontsultak foru tributuak eta tokiko tributuak kobratzeari buruzkoak eta haiek egokiak hala desegokiak izateari buruzkoak dira

Justiziaren arloko kontsultak abokatuen eta prokuradoreen eta lanbide elkargoen jardun profesionalari buruzkoak dira, bai eta prozesu judizialako geroratzei buruzkoak ere.

Etxebizitzaren arloan, kontsulta gehienak babes publikoko etxebizitzaren adjudikazio prozesuei buruzkoak dira; zehazki, haietara sartzeko baldintzei buruzkoak. Halaber, zenbait kontsulta egin dira babes publikoko etxebizitzaren eraikuntza akatsen aurrean jarduteko aukerei buruz.

Trafikoaren arloko kontsultak, funtsean, isunei, ibilgailuak erretiratzeari eta zehapen prozedurari buruzkoak izan dira.

Ingurumenean, kutsadura akustikoari buruzko kontsultak nabarmendu behar dira (bizilagunen zaratak, festetan, tabernetan, etxabeetan sortutakoak).

Barne arloari buruzko kontsultak, NANA eta pasaporteak izapidetzeari buruzkoak eta atzerritarren izapideei buruzkoak nabarmendu behar dira, bai eta poliziaren jardueri buruzkoak eta herritarren segurtasunari buruzkoak ere.

Zerbitzu publikoei dagokienez, nahitaezko gutxieneko prestazioei buruzko kontsultak egin dira, bai eta administrazio publikoen aurreko ondare erantzukizuneko prozedurei buruz ere.

Lanaren arloan, kontsulta gehienak langabeziarengatiko prestazioak jasotzeari buruzkoak eta Lan Institutu Nazionalaren kudeaketari buruzko zalantzen gainekoak izan dira.

Gizarte segurantzaren arloko kontsultak prestazioak jasotzeko eskubidea aitortzeari buruzkoak izan dira, gehien bat.

Atzerritartasunari dagokionez, erregistratutako kontsultak egoitzarako baimena lortzeko geroratzei eta baimen hori izapidetzeko tokiari buruzkoak izan dira.

Herri lanetan, herritarrek azpiegiturak egiteari eta eremu publikoak kontserbatu eta mantentzeari buruzko kontsultak egin dituzte.

Nekazaritza dela-eta eginiko kontsultak, funtsean, lur-zati berrantolamenduari buruzkoak eta zenbait laguntza ekonomikori buruzkoak izan dira.

Industriaren, merkataritzaren eta turismoaren arloan, kontsulta nagusiak kontsumitzaileen eskubideei buruzkoak izan dira.

Kulturaren, gazteriaren eta kirolaren arloan, kontsultak kultur jardueretara sartzeko baldintzei buruzkoak izan dira.

Euskara dela-eta eginiko kontsultak euskaraz emititzen duten hedabideak hartzeari buruzkoak eta herritarrek Administrazioa euskaraz jotzeko eta haren komunikazioak euskaraz jasotzeko eskubideari buruzkoak izan dira.

Deigarri egin zaigun alderdi bat da abuztuaren 31ra arte, 126.316 sarrera izan direla webgunean, 2009ko abuztuan baino % 67,7 gehiago.

7. TXOSTEN BEREZIAK

2010eko martxoan, Nafarroako Parlamentuak eskatuta, elebitasunari eta herritarren hizkuntza eskubideei buruzko txosten berezi bat egin da. Txosten hori 2010eko martxoaren 2an azaldu genuen Foru Araubideko Batzordean.

Gainera, hilabete hauetan, beste bi txosten berezi egin eta Nafarroako Parlamentura igorri dira. Hemendik gutxira aurkeztuko ditugu bertan. Honakoak dira txostenak:

- Nafarroako herritarren eskubideei eta betebeharrei buruzko foru lege bat egin dadin iradokitze txosten berezia.
- Nafarroako Justizia Administrazioari buruzko txosten berezia.

8. KRISI EKONOMIKOAK ERAKUNDEAREN JARDUERAN IZAN DUEN ERAGINA

Erakundeak krisi ekonomikoaren ondorioak nozitu ditu, zeren eta, alde batetik, abagune ekonomikoarekin lotutako kexek eta kontsultek nabarmen egin baitute gora; eta, bestetik, behera egin dute etxebizitzaren adjudikazioarekin lotutakoek, hirigintzakoek, herri lanei buruzkoek eta atzerritartasunaren arlokoek. Jardun ekonomiko txikiagoa izan da obretan, eta atzerritarrak gutxiago hurbildu dira gure bulegoetara.

Jasotako kexak honakoei buruzkoak izan dira:

- Oinarrizko errentaren ordainketa atzeratzea.
- Pentsioak izoztea.
- Hiru urtez beheitiko seme-alaben ama langileei laguntzak ukatzea, errentamugak gainditzeagatik.
- Irakaskuntza itunduko langileen soldatak gutxitzea.
- Sozietate publikoetako langileen soldatak gutxitzea.
- Nafarroako administrazio publikoetako funtzionarioen eta langileen soldatak gutxitzea.

- Hipotekak exekutatzea.
- Kredituak ukatzea edo kitatzea.
- Larrialdiko egoerak, bizirauteko bitartekoak falta izateagatik.
- Hornidura elektrikoaren prezioak gora egitea.
- Programa desberdinetako kontusailak gutxitzea: osasun arretako programak (Petö metodoa), abeltzaintza.

Zenbait kontsulta egin dira BEZ berria, uztailaren 1etik aurrera indarrean dagoena, aurreko hilabeteetan emandako horniduren fakturretan aplikatzeari buruz.

Gainera, sentiberatasun handiagoa atzematen da administrazio publikoetako lanpostu finkoetara edo behin-behinekoetara aurkezten diren pertsonen artean hautapen prozeduretan izan daitezkeen irregulartasunei buruz; horrek, neurri batean, funtzio publikoaren arloko kexetan atzeman den igoera azaltzeko balio du.



**Defensor del Pueblo
de Navarra**
Nafarroako Arartekoa