



**Defensor del Pueblo
de Navarra
Nafarroako Arartekoa**

2022. URTEKO TXOSTENA

AURKIBIDEA

I. KAPITULUA. SARRERA ETA EGIKARITZE-LABURPENA.....	7
II. KAPITULUA. KEXAK. DATU OROKORRAK.	36
2.1. AURKEZTU ETA KUDEATU DIREN KEXAK.	36
2.2. KEXAK HARTU DITUZTEN ADMINISTRAZIO PUBLIKOAK.....	38
2.3. ONARTUTAKO KEXAK.	45
2.4. ESPAINIAKO HERRIAREN DEFENDATZAILEARI EDO BESTE AUTONOMIA- ERKIDEGOETAKO HERRITARREN ESKUBIDEEN DEFENTSARAKO GOI- KOMISARIO PARLAMENTARIOEI BIDALITAKO KEXAK.....	47
2.5. IKERTUTAKO KEXAK. IKERKETEN EMAITZA.	48
2.6. KEXEN ONDORIOZ EMANDAKO EBAZPENAK.	49
2.7. ADMINISTRAZIO PUBLIKOEN EBAZPENAK NORAINO ONARTU DITUZTEN.	52
2.8. KEXETAN JASOTAKO ESKAEREN GUZTIZKO ONARPEN-MAILA. EFIZIENTZIA-INDIZEA.	58
III. KAPITULUA KEXAK GAIKA BANATUTA.....	59
3.1. AURKEZTUTAKO KEXEN BANAKETA ETA ZERRENDA.	59
3.2. KEXEN ZERRENDA.	60
3.2.1. Enplegu publiko batera sartzea.	60
3.2.2. Administrazio elektronikoa.....	78
3.2.3. Nekazaritza eta abeltzaintza.....	80
3.2.4. Administrazio publikoen ondasunak.	82
3.2.5. Gizarte-ongizatea.....	83
3.2.6. Merkataritza eta kontsumoa.	104
3.2.7. Kontratu publikoak.....	109
3.2.8. Covid-19a.....	109
3.2.9. Kultura.....	115
3.2.10. Kirola.....	117
3.2.11. Hezkuntza Batzordea.	119
3.2.12. Energia.....	140
3.2.13. Euskara.....	141
3.2.14. Atzerritartasuna.	147

3.2.15. Funtzio publikoa.	152
3.2.16. Toki-erakundeen funtzionamendua.	165
3.2.17. Ogasun publikoa.	167
3.2.18. Industria.	180
3.2.19. Justizia.	181
3.2.20. Ingurumena.	186
3.2.21. Obra publikoak.	201
3.2.22. Datu pertsonalen babesa.	203
3.2.23. Administrazio publikoen ondare-erantzukizuna.	205
3.2.24. Osasun Batzordea.	208
3.2.25. Herritarren segurtasuna.	222
3.2.26. Gizarte Segurantza.	228
3.2.27. Zerbitzu publikoak.	241
3.2.28. Lana.	246
3.2.29. Trafikoa eta bide-segurtasuna.	250
3.2.30. Gardentasuna eta herritarren partaidetza.	263
3.2.31. Garraio publikoa.	265
3.2.32. Turismoa.	267
3.2.33. Hirigintza.	267
3.2.34. Etxebizitza.	275
IV. KAPITULUA. GARAPEN JASANGARRIRAKO HELBURUEKIN LOTURIKO KEXAK.	292
V. KAPITULUA. GENEROAREKIN LOTURIKO KEXAK.	294
VI. KAPITULUA. OFIZIOZKO JARDUKETAK.	296
6.1. DATU OROKORRAK.	296
6.2. 2022KO OFIZIOZKO JARDUKETAK.	300
6.2.1. COVID osteko errekupeazio-ziurtagiria eskuratzeko eskakizunak.	300
6.2.2. Nasunvisan aurretiazko hitzordua lortzeko zailtasunak.	303
6.2.3. Trafikoko isunak, gidaria identifikatu gabe.	306
6.2.4. Ukrainako haurren lineako hezkuntza.	310
6.2.5. Tuterako alde zaharreko zarata handiegia izatea.	311
6.2.6. Gizarte Segurantzaren bulegoetako arreta presentzialik eza.	315

6.2.7. Adina dela eta, Martzillako Adingabe koentzako Behaketa eta Harrera Zentrotik adingabeak kanporatzea.	319
6.2.8. Eguesibarren udaltzainen patruila gehiago behar izatea.	346
6.2.9. Tafallako geltokiaren egoera txarra.	349
6.2.10. Lizarrako García Orcoyen ospitalea handitzeko lanak.	350
6.2.11. Ekimen ekonomiko berriak ezartzeko epeak bizkortzea.	352
6.2.12. Diru-sarrera txikiak dituzten pertsonentzako laguntzak kudeatzeko bide telematikoa.	360
6.2.13. Urdalur presako alarma-sistematik eza.	366
6.2.14. Medikuntza eta Erizaintzako unibertsitate-graduetara sartzeko itxaron zerrenda.	372
6.2.15. Itxaron zerrendetan dauden pazienteei ematen zaien informazioa.	379
6.2.16. Ezkaba mendiko suteen aurkako plana.	385
6.2.17. Atzerapena Ukrainako pertsonen harrera-familientzako laguntzen ordainketetan.	395

VII. KAPITULUA. ZERBITZU PUBLIKOAK HOBETZEKO HERRITARREK EGINDAKO PROPOSAMENAK. 398

7.1. DATU OROKORRAK.	398
7.2. PROPOSAMENEN EDUKIA.	400
7.2.1. Iruñeko errepideko zirkulaziori buruzko proposamenak.	400
7.2.2. Iruñean dauden zenbait atari Barañaingo udal-mugartera sartzeko proposamena.	401
7.2.3. Pazientei laguntzeko murrizketak kentzeko proposamena.	402
7.2.4. Gas-galdara komunitarioak dituzten etxebizitzek azken baliabideko tarifak eskuratzeko proposamena.	403
7.2.5. Euskal Autonomia Erkidegoarekin hitzarmen bat egiteko proposamena, Nafarroan bizi diren eta lanera joateko Gipuzkoako autobideak erabili behar dituzten pertsonen bidesariaren kostuetan deskontuak arautzeko.	405
7.2.6. Hiru urtetik beherako haurrak dituzten amentzako 100 euroko laguntza Nafarroan ere emateko proposamena.	406
7.2.7. Beren seme-alabak haur-eskola publikoetara eramaten dituzten eta horiek itxita dauden egunetan familia eta lana bateragarri egiteko zailtasunak dituzten familiei erraztasunak emateko proposamena.	407

VIII. KAPITULUA. BITARTEKARITZA-ZERBITZUA.....	409
8.1. JARDUKETA OROKORRAK.....	409
8.2. BITARTEKARITZA-ESPEDIENTEAK.....	410
IX. KAPITULUA GOMENDIOAK, IRADOKIZUNAK ETA LEGEZKO BETEBEHARREN GOGORARAZPENAK.....	415
9.1. SARRERA.....	415
9.2. GOMENDIOAK, IRADOKIZUNAK ETA LEGEZKO BETEBEHARREN GOGORARAZPENAK.....	415
9.2.1. Enplegu publiko batera sartzea.....	415
9.2.2. Administrazio elektronikoa.....	422
9.2.3. Nekazaritza eta abeltzaintza.....	423
9.2.4. Administrazio publikoen ondasunak.....	425
9.2.5. Gizarte-ongizatea.....	427
9.2.6. Merkataritza eta kontsumoa.....	436
9.2.7. Kultura.....	437
9.2.8. Covid-19a.....	437
9.2.9. Kirola.....	440
9.2.10. Hezkuntza.....	442
9.2.11. Energia.....	451
9.2.12. Euskara.....	451
9.2.13. Funtzio publikoa.....	454
9.2.14. Toki-erakundeen funtzionamendua.....	462
9.2.15. Ogasun publikoa.....	463
9.2.16. Industria.....	468
9.2.17. Justizia.....	469
9.2.18. Ingurumena.....	469
9.2.19. Obra publikoak.....	486
9.2.20. Datu pertsonalen babesa.....	488
9.2.21. Osasuna.....	489
9.2.22. Herritarren segurtasuna.....	497
9.2.23. Gizarte Segurantzza.....	500
9.2.24. Zerbitzu publikoak.....	500

9.2.25. Lana.....	503
9.2.26. Trafikoa eta bide-segurtasuna.....	504
9.2.27. Gardentasuna, informazio publikorako eskubidea eta herritarren partaidetza.....	509
9.2.28. Garraio publikoa.....	511
9.2.29. Turismoa.....	511
9.2.30. Hirigintza.....	512
9.2.31. Etxebizitza.....	515
9.3. IRADOKIZUN NORMATIBOAK.....	524
9.3.1. Enplegu publiko batera sartzea.....	524
9.3.2. Gizarte-ongizatea.....	525
9.3.3. Hezkuntza.....	525
9.3.4. Funtzio publikoa.....	526
9.3.5. Ogasun publikoa.....	528
9.3.6. Etxebizitza.....	529
9.4. ADMINISTRAZIO PUBLIKOEN EBAZPENAK NORAINO ONARTU DITUZTEN.....	530
9.5. EBAZPENIK EMAN BEHAR IZAN GABE EBATZI DIREN KEXAK.....	535
9.6. EBAZPENA ONARTUTA DUTEN EDO IZAPIDETU BITARTEAN EBATZI DIREN GAIEN KOPURUA.....	539
X. KAPITULUA. NAFARROAKO ADMINISTRAZIO PUBLIKOEN NAFARROAKO ARARTEKOARI LAGUNTZEA.....	546
10.1. NAFARROAKO ADMINISTRAZIO PUBLIKOEN ARARTEKOARI LAGUNTZEKO DUTEN BETEBEHARRA.....	546
10.2. INFORMAZIOA EDO ERANTZUNA BIDALTZEAN ATZERAPEN HANDIEGIA IZAN DUTEN ADMINISTRAZIOEN AIPAMENA.....	547
XI. KAPITULUA. HERRITARRENTZAKO ARRETA BULEGOA: KONTSULTAK... 551	551
11.1. DATU OROKORRAK.....	551
11.2. GAIEN ARABERAKO KONTSULTAK.....	552
11.3. KONTSULTEN BANAKETA.....	553
11.4. KONTSULTEN ATZEAN DAUDEN PERTSONAK. GENEROAREN ARABERAKO SAILKAPENA.....	568

XII. KAPITULUA. ERAKUNDEAK HERRITARREKIN DUEN HARREMAN ZUZENA.	571
12.1. KEXEN ETA KONTSULTEN ATZEAN DAUDEN KOLEKTIBOAK ETA ERAKUNDEAK.	571
12.2. HARREMANAK GIZARTE-ERAKUNDEEKIN, ERAKUNDEAREN EKIMENEZ.	574
XIII. KAPITULUA. PARLAMENTUKO AGERRALDIAK.	579
XIV. KAPITULUA. NAFARROAKO HAURREN ETA NERABEEN EGOERARI BURUZKO INFORMAZIOA.	580
14.1. EGINDAKO JARDUEREN DESKRIBAPENA ETA EBALUAZIOA.	581
14.2. AZKEN URTEOTAKO BILAKAERAREN INFORMAZIO-TAULAK.	598
14.3. IRADOKIZUNAK.	604
14.4. GIZARTE-ERAKUNDEEKIN IZANDAKO BILERAK.	607
14.4.1. Egindako topaketak.	608
14.4.2. Ikusitako arazoak.	608
14.4.3. Haurren eta nerabeen babesgabetasun-egoerak prebenitzeko erakundeek egindako proposamenak.	610
14.4.4. Adingabeak hedabideetan.	612
XV. KAPITULUA. NAFARROAKO ARARTEKOAK NAFARROAKO GARDENTASUN KONTSEILUAN PARTE HARTZEA.	614
XVI. KAPITULUA. ESPAINIAKO HERRIAREN DEFENDATZAILEAK KOORDINATZEKO XXXV. JARDUNALDIAK.	618
ERANSKINA. ERAKUNDEAREN 2022KO AURREKONTUAREN LIKIDAZIOA.	622

I. 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.

Ildo 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 horien arabera, baita Nafarroako Arartekoa aipatzen duten beste foru-lege batzuen arabera ere (haurrei eta nerabeei arreta eta babesa emateko eta haien familiak, eskubideak eta berdintasuna sustatzeko foru-legea, gardentasun eta informazio publikoa eskuratzeko eskubidearenak, Nafarroako Kontseiluarenak, LGTBI+ pertsonen berdintasunerako direnak, emakume eta gizonen arteko berdintasunerako direnak...), Arartekoak honako zeregin hauek gauzatzen 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 bidezko interesen eta Nafarroako administrazio publikoek zaindu beharreko interes orokorraren arteko bitartekotza eta kontziliazioa egitea.

f) Administrazio publikoen aurrean beren eskubideak hobe erabiltzeko, herritarrei informatu eta laguntzea.

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

h) Espainiako Herriaren Defendatzailearekin lankidetzan aritzea herritarren Konstituzioko eskubideak defendatzen eta hobetzen, eskubide horiek Estatuko administrazio edo botere publikoen jarduketan ondortik 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.

2022. 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.

Agindu hori betetzeko, urteko txosten honetan Nafarroako Arartekoak 2022an zehar garaturiko jarduerari buruzko datuak jaso ditugu.

3. Txostenaren edukia hamaika kapitulutan banatuta dago.

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

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

III. kapituluan kexak daude, **gaien arabera sailkatuta**, eta adierazten da zein administrazio publikori zuzendu zaizkion edo dagozkion; gainera, azaltzen da zer egin duen erakundeak kasu bakoitzean eta, legezko betebeharren gomendio, iradokizun edo gogorazpen bat egin denean, onartua edo ezetsia izan den, edo erantzunaren zain dagoen.

IV. kapituluak 2022an aurkeztutako **kexak garapen jasangarriko helburuen (GJH)** arabera **sailkatuta** ditu. Hala aurkezten diren lehen aldia da.

V. kapituluan, kexak generoaren arabera sailkatuta agertzen dira.

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

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

VIII. kapituluak erakundeko **Bitartekaritza Zerbitzuaren** jarduera azaltzen du, eta kudeatutako espedienteen zerrenda bat du.

IX. 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 jarduketaren harira eman dira gomendio, iradokizun eta gogorazpen horiek. Halaber, aipatu dugu noraino onartu dituzten edo ez gomendio, iradokizun eta gogorazpen horiek Nafarroako administrazio publikoek edo gainerako erakundeek. Era berean, 2022an formulatutako arau-iradokizunen berariazko atala ere sartu da.

X. kapituluak zerrendatzen ditu kasu jakinetan erakundearekin duten **lankidetzabetebeharra** osorik bete ez duten Nafarroako administrazio publikoak.

XI. kapituluak azaltzen du **herritarren arretarako bulegoak** eginiko lana; zehazki, zer gairi buruzko informazioa eskatu duten herritarrek eta zenbat kontsulta egin diren.

XII. kapituluak, zuzeneko bitartekaritzaren bidez edo aurkeztu dituzten kexen eta kontsulten bidez, erakundearekin harremanetan izan diren interes sozial eta profesionalak ordezkatzen dituzten erakundeak eta pertsonen taldeak aipatzen dira.

XIII. kapituluak aipatzen ditu Nafarroako Arartekoak Nafarroako Parlamentuan eginiko **agerraldiak**.

XIV. kapituluak, **haurren eta nerabeen egoerari buruzko balorazioaren** gaineko datuak jaso dira, Haur eta nerabeei arreta eta babes eman eta haien familiak, eskubideak eta berdintasuna sustatzeko maiatzaren 11ko 12/2022 Foru Legearen 9. artikuluan ezarri bezala. Zehaztapen batzuk egin behar dira horri buruz, Eskubide Sozialetako Departamentutik jasotako datuen arabera. Halaber, hauek jaso dira: **gizarte-erakundeekin izandako bilerak**, erakunde horiek babesgabetasun-egoerak prebenitzeko planteatutako proposamenak eta komunikabideetan adingabeei buruz egindako aipamenak dituen beste apartatu bat.

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

XVI. kapituluak, **Herriaren Defendatzaileen Koordinaziorako XXXV. Jardunaldiak** azaltzen dira. Landa-eremuan osasun-zerbitzu publikoa emateari buruzkoak izan dira.

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. 2022an zehar, erakundeak **3.575** jarduketa egin ditu guztira.

Kopuru horren barnean sartzen dira:

- Kudeatutako **1.648** kexak (2022ko urte naturalean 1.426 kexa aurkeztu ziren, eta gehitu behar zaizkie aurreko ekitalditik itxi gabe zeudenak). Hala ere, **kudeatutako**

kexa-espedienteak 1.411 izan direla ezarri da, gaietako batean xede bera zuten 238 kexa aurkeztu baitira: Haur Hezkuntzako lehen zikloko (0-3 urte) Nafarroako eskola askotan deitutako greba.

- Erantzundako **1.829** kontsultak.
- Erakundeak egindako ofiziozko **19** jarduketak (horietatik 2022an abiatu ziren 17).
- Kudeatutako **10** ofiziozko jarduketak (horietako zazpi 2022an aurkeztu ziren).
- Aurkeztutako eta kudeatutako **17** bitartekaritza-espeditentak.
- Nafarroako Parlamentuan izandako **bi** agerraldiak, 2021eko urteko txostena aurkezteko Foru Araubideko Batzordean eta osoko bilkuran.
- Nafarroako Gardentasunaren Kontseiluan eginiko **9** saioak.
- Nafarroako Gardentasunaren Kontseiluan aurkeztutako **10** txostenak, Nafarroako administrazio publikoek informazio publikoa ukatzeagatik herritarrek egin dituzten erreklamazioei buruzkoak.
- Haurren eta Nerabeen Nafarroako Kontseiluaren saio **batean** izandako parte-hartzea.
- Araudiaren jarraipena egiteko batzorde teknikoan izandako parte-hartzea, Nafarroan desgaitasuna duten pertsonen beren gaitasun juridikoa baliatzeko duten aukera babesteko.
- Nafarroako Parlamentuak antolatutako “Ponentzia, bitartekaritza nahiz beste gatazka-ebazpenerako teknika eta bide batzuk aztertzea, helburu duena gatazka-ebazpenerako eredu bat garatu eta sustatzea nafar herritarren premien arabera izanen dena” ponentzian izandako parte-hartzea.
- Herriaren Defendatzaileen Koordinaziorako XXXV. Jardunaldian izandako parte-hartzea. Jardunaldien gaia: landa-eremuan osasun-zerbitzu publikoa ematea.
- Nafarroako Arartekoaren ekimenez, gizarte-erakundeekin izandako 27 hartu-emanak edo bilerak.

Datu horiek guztiek erreferentziatzat hartu dute 2022ko abenduaren 31.

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

Ikuskatze-lan horretan, administrazio publikoei buruzko **912 ikerketa** egin ziren: 899, kexengatik; 16, ofiziozko jarduketengatik, eta 7, herritarren proposamenetan oinarrituta.

Ikuskatze-lanaren ondorioz, **349 ebazpen** eman ziren, eta ebazpen horien barnean zeuden hauek: 259 gomendio, legezko betebeharren 97 gogorazapen, 110 iradokizun eta 16 iradokizun normatibo. Erakundeak bere ikerketen eta jarduketan ondorioz administrazioei eta instituzioei helarazi zizkien. Hau da, administrazio-jardueraren ikuskatze-lanaren ondorioz, 482 erabaki helarazi zitzaizkien administrazioei eta erakundeei, helburua izanik herritarren eskubideak hobeto defendatzea edo zerbitzu publikoek eraginkorrago funtzionatzea.

6. Nabarmenezkoa da joan den urteko kexa, kontsulta eta herritarren hobekuntza-proposamenak direla-eta erakunde honi, guztira, **9.601 pertsona zuzendu edo hurbildu zaizkiola**, 6.114 emakume (% **63,7**) eta 3.487 gizon (% **36,3**).

Kexei dagokionez, **4.317** pertsonak eskatu zioten Nafarroako Arartekoari esku har zezan.

Aldiz, kontsultei dagokionez, **5.221** lagunek jo zuten Arartekora, informazioa eskatzera beren eskubideei, eskubideak hobekien erabiltzeko moduari eta administrazio-jardueraren legezkotasunari buruz.

45 pertsonak egin zituzten hobekuntza-proposamenak.

Azkenik, **18** laguni dagozkie bitartekaritza-espeditentak.

7. 2022an jasotako 1.426 kexek agerian utzi zituzten herritarrek administrazio publikoekin dituzten harremanek eragiten dituzten kezkak eta haserreak.

Kexa gehien jaso dituen gaitik gutxien jaso dituenara, 2022an herritarren kexa gehien jaso dituzten arloak dira: hezkuntza, enplegu publikorako sarbidea, gizarte-ongizatea, gizarte-segurantza, osasuna, ingurumena, covid-19a, etxebizitza, ogasuna, trafikoa eta funtzio publikoa.

8. **Hezkuntzari** dagokionez, 349 kexa aurkeztu ziren. Horien artean:

- 238 kexa Nafarroako haur-eskola askotan deitutako greba mugagabeagatik aurkeztu ziren. Kexak aurkeztu zituztenek babesa adierazi zioten plataforma deitzaileari, eta bat zetozen eskatutakoarekin. Batez ere ados zeuden hezkuntza-arreta hobea bermatzeko eskaerarekin, eta, horretarako, geletako ratioak murriztearekin eta langile gehiago jartzearekin.
- 27 kexa aurkeztu ziren, udaletako haur-eskoletako langileek deitutako greba mugagabea dela eta, udalek ezarritako gutxieneko zerbitzuak nahikoak ez zirelako. Kexetan adierazi zuten, gutxieneko zerbitzu horiekin, bikoiztu egiten zirela legez ezarritako ratioak, eta ez zela bermatzen umeen oinarritzko premiak beteko zirenik (segurtasuna, zaintza, higiena eta elikadura).
- 12 kexak zerikusia zuten Haur Hezkuntzako bigarren zikloko eta Lehen nahiz Bigarren Hezkuntzako ikastetxeetan ikasleak onesteko prozesuarekin. Haietako lau Bigarren Hezkuntzako lehen mailari buruzkoak ziren, eta kexa zen, ikasturtea hasteko egun gutxi falta zirenean edo ikasturtea hasi ondoren, beren seme-alabak eskolatu gabe zeudela. Beste bi kexa aurkeztu ziren seme-alabak helbidez aldatu baino lehen eskolatuta egon ziren zentroan eskolatzeari ukatu zitzaielako. Beste bi kexa jarri ziren, ratioa zela eta, ikasleak beren anai-arreben ikastetxe berean ez onesteagatik. Horrek familiei kontziliatzeko zailtasunak sortzen zizkien. Beste bat, ikasturtea hasita egon arren, ez zekitelako Hezkuntza Departamentuak aintzat hartuko zuen haien eskabidea, familia-harreran zuten adingabea seme biologikoaren ikastetxe berean eskolatzeko egin zutena.
- Bost kexa hezkuntza-premia bereziak zituzten ikasleei emandako arretari buruzkoak ziren. Haietako bat, Hezkuntza Departamentuak ez zuelako plaza gehiago eskaini Curriculum Aniztasuneko Programan, Lizarraldean BHiko A/G eredurako, nahiz eta bi talde osatzeko ikasleak izan. Beste batek esaten zuen Iruñeko Andrés Muñoz Garde HBIPko ikasleek ezin zutela zentroko igerilekua erabili, eta beharrezkoa zela ikasleek fisioterapiako eta hidroterapiako tratamenduak jaso zitzaizkien. Beste bi kexatan salatzen zuten ez zela neurririk hartu adingabeen hezkuntza-premietan laguntzeko. Eta beste batek zioen ez zegoela ados adingabe bati Haur Hezkuntzako hirugarren mailan beste urte batez egoteko aukera ukatzearekin.
- Bederatzi kexen gaia eskolako ordutegia zen. Batek esaten zuen ez zegoela ados ordutegiaren araubidea aldatzeko eskatutako botoen gehiengoarekin; beste batek, ordutegiaren araubidea aldatzeko prozesua zentroko zuzendaritzak deitu behar

izatearekin, hezkuntza-komunitateko gainerako alderdiak aintzat hartu gabe. Beste batek zioen ez zegoela ados, ikastetxean eskola-ordutegi jarraitua ezartzeko aukera bozkatu ondoren eta emaitza ordutegi horren aldekoa izan ondoren, Departamentuak aldaketa ez onartzearekin, eskolako garraio-zerbitzua aldi berean ematen zelako ikastetxe horretako ikasleentzat eta ordutegi bera aukeratu ez zuen beste ikastetxe bateko ikasleentzat. Beste kexa batean salatzen zen, botoa emateko garaian, ez zela jakinarazi zer gertatuko zen, ordutegi jarraitua aukeratuz gero, eskola-garraio eta -jantokiko zerbitzu osagarriekin.

- Zapi kexa eskolako garraio- eta jantoki-zerbitzuei buruzkoak ziren: Haietako bat, Hezkuntza Departamentuak ez zielako Iruñerako eskolako garraio-zerbitzua ematen Altsasu BHIko A eredu Batxilergoko bost ikasleri. Izan ere, Iruñera joan behar zuten, azken urteetan zentroan ez zelako eskaini Batxilergoko modalitate hori. Beste bat, Hezkuntza Departamentuak eskolako garraio-zerbitzutik kanpo utzi zituelako Batxilergoko ikasle batzuk, ez zirelako matrikulatu erreferentziako ikastetxean eta ez zegoelako plaza hutsik Administrazioak antolatutako eta potentzialki baliagarria izan ahal zitzaizen garraioan. Beste batek zioen Hezkuntza Departamentuak kendu egin zuela ordura arte Iruñean ikasten zuten goi-mailako graduetak Sakanako ikasleei emandako eskola-garraioa. Beste kexetako batek salatzen zuen eskolako menuak ez zeudela egokituta elikadura-ohitura arruntetara, eta, zehazki, haurren ohituretara. Uste zuen aurreko ikasturterako prestatutako menuak –barazki eta fruitu asko– onak zirela, eta unekoak, berriz, ez zirela ikasleen gustukoak, egun askotan jan gabe uzten zituztela, eta, hortaz, praktikan, elikadura osasuntsua eta ekarpen nutrizional egokikoa lortzeko helburua ez zela lortzen, eta, gainera, janari asko bota behar izaten zela.
- Hamar kexa Bigarren Hezkuntzarekin, Batxilergoarekin eta Lanbide Heziketarekin lotuta zeuden. Haietako bik zioten ez zeudela ados Goi-mailako Lanbide Heziketako lehen ikasturtean matrikularen kostua ez itzultzearekin.
- Hamar kexa unibertsitateko ikasketei buruzkoak ziren. Haietako bitan esaten zen zailtasunak zeudela Nafarroako Unibertsitate Publikoko unibertsitate-karreretan matrikulatzeko, eta eskatzen zen EVAUren azterketak autonomia-erkidego guztietarako bateratzeko, bestela desberdintasunak sortzen baitziren erkidego batzuetako eta besteetako ikasleen artean.
- Beste hamar kexa ikasketetarako bekei eta laguntzei buruzkoa ziren. Hiru, hainbat arrazoi direla medio, ezin izan zituztelako izapidetu haien seme-alaben

unibertsitateko ikasketetarako bekak; beste hiru, itzultzeko eskatu zitzaielako. Beste bat, Hezkuntza Departamentuak ikastetxe batzuetako zuzendaritzei jakinarazi zielako eskolaz kanpoko jardueretan parte hartzen ez zuten ikasleek galdu egingo zutela jantokirako bekak jasotzeko eskubidea. Beste hiru, Administrazioak beka ukatu zielako. Eta beste hiru, eskatutako bekak ukatzeagatik. Haien artean nabarmentzekoa da hau: guraso batzuek, orientatzailearen jarraibideak kontuan hartuta, alaba beste ikastetxe batera aldatu zuten, eskola-jazarpenagatik, zentro berrian babestuago egongo zelakoan. Departamentuak garraiorako eta jantokirako bekak ukatu zizkien jabetzan zutelako higiezin bat, nahiz eta ez izan erabiltzeko aukerarik, alokatuta zegoelako.

- Hamaika kexa hizkuntza-eskola ofizialei eta musika-ikasketei buruzkoak ziren. Nabarmentzekoak dira elkarte batek aurkeztutako bost. Izan ere, esaten zuen udal musika-eskola batzuek ez dutela izapidetzen Jabetza Intelektualaren Legeak eskatutako musika-hezkuntzako zentroaren aginduzko lizentzia.
- Hiru kexa ikasleen ebaluazioari buruzkoak izan ziren. Haien artean, bat nabarmentzen da: eskatzen zuen Hezkuntza Departamentuak ebaluatzeko irizpide bateratuak eta proba berberak ezartzeko batxilergoko zentro guztietan, gaur-gaurkoz, zentro bakoitzak bere irizpidearen arabera jarduten baitu, departamentuak alegatutako autonomia pedagogikoa dela bide. Esaten zen, oraingo sistemarekin, Batxilergoan batez besteko nota altuak lortzeko erraztasun gehiago ematen dituzten ikastetxeetako ikasleek gero abantaila gehiago dituztela mozketak-notak gainditzeko eta unibertsitate publikoek eskainitako plazak lortzeko.

9. Bigarren lekuan enplegu publikorako sarbideari buruzko kexak ageri dira: 98 kexa. Enplegu publiko bat berdintasun-, merezimendu- eta gaitasun-baldintza berberetan eskuratu nahi duten herritarren kexak dira.

Kexa gehienak Nafarroako Foru Komunitateko Administrazioari dagozkie:

- Hamabost kexatan adierazi zuten ez zeudela ados behin-behinekotasuna murrizteko egonkortze-prozesuetako zenbait alderdirekin: hamaika kexatan zioten ez zela egonkortze-prozesu bat, barne-sustapeneko prozesu bat baizik, puntu gehiago ematen zirelako Administrazioan izandako antzinasunagatik hautaketa-prozesu bat gainditzeagatik baino; beste bitan esaten zuten ez zeudela ados, Nafarroako Foru Komunitatean edo haren erakunde autonomoetan, deialdiaren xede zen lanpostu berean sartzeko prozesua gainditzeagatik (plazarik lortu gabe)

lortutako puntuazioa gehienez ere 2009ko urtarrilaren 1etik aurrera zenbatzearekin; beste bi kexa ziren ez zelako baloratzen prestakuntza merezimendu gisa, eta beste bat, egonkortze-prozesuetan parte-hartzeko, tasak ordaindu behar zirelako.

- Hamazazpi kexa aurkeztu ziren Osasun Departamentua gehiegi atzeratzen ari zelako Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuaren erradiodiagnostikoko teknikari espezialisten oposizio-lehiaketa ebazten.
- Bost kexa aurkeztu ziren Hezkuntza Departamentua atzeratzen ari zelako Derrigorrezko Bigarren Hezkuntzako irakasleen deialdiko oposizioaren kalifikazioen aurka aurkeztutako gorako errekursoak ebazten.
- Beste bi, Osasun Departamentua atzeratzen ari zelako erizainen 424 lanpostu oposizio-lehiaketaren bidez betetzeko deialdia ebazten.

Hamazazpi kexa tokiko erakundeek deitutako hautapen-prozesuei buruzkoak ziren.

10. Hirugarren lekuan kokatu zen **gizarte-ongizatearen** gaia eta 94 kexa aurkeztu ziren.

Horien artean honako hauek ditugu aipagarri:

- 22 kexak zerikusia zuten errenta bermatuarekin eta gizarte-bazterketarekin. Haietako seik zioten ez zeudela ados errenta bermatua dela-eta jasotako kopuruak itzultzeko errekerimenduetarekin. Beste bostek errenta bermatua aitortzeko eta ordaintzeko edo prestazioa berritzeko atzerapena salatzen zuten. Lau kexa prestazioa ukatu zitzaielako aurkeztu ziren. Bik zioten ez zeudela ados errenta bermatua eta bizitzeko gutxieneko diru-sarrera direla-eta hilero jasotako kopuruaren murrizketarekin. Bi kexa aurkeztu ziren errenta bermatua enbargatzeagatik, legeak adierazi arren prestazio publiko hau enbargaezina dela. Halaber, talde eta elkarte batzuek kexa bat aurkeztu zuten kanean bizi diren pertsonen egoeragatik, ez dutelako etxebizitza duina edo gizarte-babeserako sistemarik izateko aukerarik. Salatzen zutenenez, Iruñean aterpe bakarra dago, ez dauka leku nahikorik eta beste baliabide batzuetara bideratzen da jendea, sartuko direla bermatu gabe; ez dago koordinaziorik administrazioen artean; ez da aurreikuspenik izan eguraldiak okerra egitearen inguruan, eta ezin da errekurtsorik jarri baliabideetara sartzea ukatzen denean.
- 16 kexatan desgaitasunen bat duten pertsonak pairatzen dituzten arazoak azaltzen zituzten. Bi kexatan aipatzen zen mugikortasun murriztua duten

pertsonentzat egokitutako taxien funtzionamendu txarra; beste batek aipatzen zuen desgaitasun fisikoa duten pertsonen babesgabetasuna, ezin baitute Nafarroan egin gidatzeko baimena lortzeko azterketa, auto egokitu bakarra baitago, hiru urteko antzintasuna duena. Hiru kexatan esaten zuten ez zeudela ados desgaitasun-gradua aitortzeko eskaera izapidetzeko atzerapenarekin, aitortutako desgaitasun-graduarekin edo aitortutako desgaitasun-graduaren berrikuspenaren ukapenarekin. Bi kexa aurkeztu ziren desgaitasuna duten pertsonentzako eguneko zentroan plaza bat edo aldi baterako plaza bat ukatu zitzaielako, ez zegoelako plaza hutsik. Beste bi kexatan eskatzen zuten seme-alabak desgaitasuna duten pertsonentzako egoitza-zentroetan sartzeko.

- 12 kexa haurren eta nerabeen babesari buruzkoak ziren. Hiru kexatan ez zeuden ados Eskubide Sozialetako Departamentuak beren seme-alaben babesgabetasun-egoera aitortzeko hasitako prozedurarekin. Beste bik esaten zuten Nafarroako influencer batek adingabeen irudiak erakutsi zituela sare sozialetan. Beste kexa bat arrazakeriaren eta xenofobiaren aurkako zenbait elkartek aurkeztu zuten, Martzillako behaketa- eta harrera-zentroa utzaraztera behartu ziren adingabe batzuen egoeratik. Adin-nagusikotzat jo ondoren eman zen egoera hori. Beste kexetako batek salatzen zuen familia elkartzeko guneak ez zituela bete zegozkion eginkizunak. Beste batek bere seme-alabak zeuden behaketa- eta harrera-zentroko (BHZ) egoera salatzen zuen. Beste kexa bat aurkeztu zen Eskubide Sozialetako Departamentuak ez zuelako atzera bota semearen adopzioa, eta berreskuratzeko prozesua oztopatzen zuelako. Beste kexa batek familia baten kezka helarazten zuen, hamazazpi urteko seme baten egoeratik. Izan ere, oldarkortasun-gertakariak izaten hasi zen, gerora eskola-absentismoa ekarri zutenak. Adingabeak egunak ematen zituen ohean eta bere buruaz beste egiteko asmoen zeinuak idatzi zituen; familiak zenbait administraziotan laguntza eskatu bazuen ere, batek ere ez zuen esku hartu, haien arabera ekintza horiek ez zekartelako berehalako arriskurik haren bizitzarako.
- 11 kexa familien babesari buruzkoak ziren. Haietako bi aurkeztu ziren aldi baterako hartutako Ukrainako adingabeak familia ugariako tituluetan sartzea ukatu zelako. Beste hiru, familia ugarietzako hobaririk ez zegoelako: bizikleta elektrikoak alokatzeko udal-zerbitzuan, udal-igerilekuetan edo musika-eskolan, adibidez. Beste bat aurkeztu zen Nafarroako Foru Komunitatean guraso bakarreko familiak egiaztatzeko otsailaren 7ko 5/2019 Foru Legearen araubidezko garapena

atzeratzeagatik. Beste bat ez zelako aplikatu guraso bakarreko familiaren hobaria unibertsitatera sartzeko EVAU probaren tasetan.

- Bi kexa aurkeztu ziren Desgaitasuna duten Pertsonen Laguntza Emateko Nafarroako Fundazio Publikoaren (FUNDAPA) jardunagatik.
- Beste hiru aurkeztu ziren mendekotasuna duten pertsonen babesari buruzkoak izan ziren: bat, mendekotasuna duten pertsonentzako prestazio ekonomikoen ordainketan izandako atzerapenagatik; beste bat, fisioterapia-zerbitzua aitortua izan arren, ezin zelako jaso ez baitzegoen zerbitzu hori onuraduna bizi zen herrian, eta beste bat, ez zitzaizkiolako kontuan hartu, erretirorako, semearen zaintzaile ez-profesional gisa egindako urteak.
- Beste zazpi kexa adineko pertsonen babesari buruzkoak izan ziren: bat, ez zegoelako plazarik prezio eskuragarrian Iruñeko adineko pertsonentzako egoitzetan; beste bat, senide bat Iruñeko egoitza batetik beste zentro psikogeriatriko batera aldatzeak eragindako kalte ekonomikoagatik; beste bat, uste zuelako bere ama ez zela ari jasotzen Alzheimer-en gaixotasunerako tratamendu egokia zegoen egoitza-zentroan; beste bat, gizonezko bati esleitu zitzaizkiolako amaren –adin nagusikoa– etxeko zaintza-lanak, eta, ondorioz, ama ez zegoen eroso, batez ere garbitu behar zuenean.
- Beste bost kexa genero-indarkeriaren biktimen babesari buruzkoak izan ziren: bat, Nafarroako Berdintasunerako Institutuak (NABI) ez ziolako ematen genero-indarkeriaren biktima zela egiaztatzen zuen agiria; bat, genero-indarkeriaren biktima gisa, oposizio batean parte hartzean izan zituen arazo eta eragozpenagatik; beste bat, ez zitzaiolako laguntzarik ematen, erroldatzearen betekizuna ez zuela betetzen argudiatuta; beste bat, Delituaren Biktimen Arretarako Bulegoa bere espedientearen ebazpenean atzeratzen ari zelako, eta beste bat, etxebizitza babestua eskatzeko, Nafarroako Berdintasunerako Institutuak (NABI) emandako “Genero indarkeriaren biktima izaera onartzea, etxebizitza babestua eskuratu ahal izateko” agiria eskatu zitzaiolako, nahiz eta jada izan Delituaren Biktimen Arretarako Bulegoak emandako “Genero-indarkeriaren biktima izaera aitortzea” agiria.
- Amaitzeko, hamabi kexatan adierazi zen ez zeudela ados gizarte-zerbitzuek emandako tratuarekin eta arretarekin.

11. Laugarren, **gizarte-segurantzari** buruzkoak ageri dira: guztira 92 kexa.

- Lau kexa Segurantzaren bulegoetan hitzordua zehazteko ezintasunari buruzkoak ziren, ez baitzegoen arretarik hitzordua eskatzeko hiru kanaletako batean ere ez (telefonoa, Internet, aurrez aurre).
- Hamabi kexak eskatzen zuten osasun-langileei eta langile soziosanitarioei erretiroa aurreratzeko aukera emateko, beste talde batzuei bezala (poliziak, suhiltzaileak, meatzariak...), haien jardueraren izaera nekeza, toxikoa, arriskutsua edo osasungaitza kontuan hartuta.
- Beste hamaika kexa ezintasunak aitortzeko prozesuei buruzkoak ziren: aldi baterako prozesuetako altekin ados ez zeudelako, ezintasun iraunkorra ez onesteagatik edo aitortutako aldi baterako ezintasunaren ondoriozko prestazioa ondo ez kalkulatzegatik.
- Beste hamar kexa bizitzeko gutxieneko diru-sarrerari buruzkoak ziren: bostek desadostasuna adierazi zuten bidegabe jasotako kopuruak itzultzeko eskatu zitzaielako; bik, eskaerak ebazteko atzerapenagatik, eta hiruk, prestazioa berrikusi, eta baja eman zitzaielako.
- Lau kexa Gizarte Segurantzako Institutu Nazionalak (GSIN) erretiro-pentsioan egindako enbargoei (paga arruntei eta apartekoek bat egiten duten hilekoetan) buruzkoak ziren. Adierazten zutenez, enbargatzeko aukeraren muga bi pagen zenbateko metatuan aplikatzen zitzaien, bereizi gabe, eta, kexaren egileen ustez, abusuzko irizpidea da.

12. Bosgarrenik, **osasanari** buruzko kexak ageri dira: 76 kexa. Horien artean nabarmentzekoak dira, besteak beste:

- Itxarote-zerrendari buruzko kexak, batez ere traumatologiakoak eta oftalmologiakoak.
- Hamabost kexak zioten ez zeudela ados Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuan jasotako osasun-arretarekin eta arreta klinikoarekin.
- Sei kexa osasun mentalari buruzkoak ziren, eta haietako hiru, Tuterako osasun mentaleko zentroari buruzkoak, zehazki.
- Lau kexa Altsasuko osasun-zentroko langile eskasiagatik ziren, bai arlo pediatrikoan, bai helduenean, inguruabar horren ondorioz hitzordua eskaera egin eta aste batera edo bira ematen ari baitziren.

- Beste bi kexa prestazio farmazeutikoei buruzkoak ziren. Bat, Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuak ez zuelako ematen herritarraren gaixotasunaren garapena moteldu ahal zuen sendagai bat, eta bestea, sendagaiak ordaintzeko laguntza bat ukatu zitzaiolako.
- Beste hiru osasun publikoari buruzkoak ziren; haietako bi, bi toki-erakundek ez zituztelako behar beste neurri hartu arratoien, labezomorroen edo usoen izurriteei aurre egiteko.

13. Seigarren tokian ingurumenari buruzkoak ageri dira: 73 kexa.

- Aurreko urteetan bezala, kexa gehienak (39) hainbat jarduerak eragindako zaratekin loturikoak dira, eta bereziki nabarmentzekoak dira zarata-iturri batzuk direla-eta herritar batzuek etxean jasaten dituzten eragozpenak. Hauek dira iturri horiek: ostalaritzako negozioak, zakurren zaunkak, kirol-instalazioak, manifestazioak, airea girotzeko makinak, obrak...
- Beste hamalau kexa jarduera sailkatuei buruzkoak ziren; gehienak administrazioak ez dituelako ikuskatzen ustez lizentziaren baldintzak betetzen ari ez diren jarduera batzuk.
- Zazpi kexa hondakinen bilketari buruzkoak ziren, bai hondakinen edukiontzien kokapenagatik, bai gaueko bilketa-zerbitzuak sortutako zaratagatik.
- Beste zazpi ingurumenaren babesari buruzkoak ziren: lau, Nafarroako herri batzuetako zuhaitzak eta landaredia moztu eta inausteko lanei buruzkoak ziren.
- Bost kexa faunaren babesari buruzkoak ziren; haietatik lauk salatu zuten udalek ez zutela neurririk hartzen katu-koloniak direla eta.

14. Zazpigarren tokian daude Sars-cov-2 (covid-19) koronabirusak eragindako pandemiarekin zerikusia duten kexak: 68 kexa. Besteak beste:

- 21 kexa Covid-19aren sendatze-ziurtagiria lortzeko arazoei buruzkoak ziren, gaixotasuna izan eta sendatu arren, gaixotasuna ez zelako PCR probaren bidez detektatu, antigenoen testaren bidez baizik. Kasu askotan, Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuko oinarrizko laguntzako zentroetan bertan egiten ziren test horiek.
- 20 kexak zioten ez zeudela ados Covid ziurtagiria eskatzearekin Nafarroako Foru Komunitatean establezimendu eta ekitaldi batzuetara sartzeko.

- 12 kexak zioten ez zeudela ados polizia-kidegoek jarritako zehapenekin (eta geroko enbargoekin): kasu batzuetan, uste zutelako ez zirela bete alarma-egoeran ezarritako zirkulatzeko askatasunerako mugak, ez zelako bete bide publikoan maskara erabiltzeko betebeharra eta administrazio batzuek ez zituztelako itzultzen alarma-egoeran zehar ezarritako zehapenen zenbatekoa, Auzitegi Gorenaren uztailaren 14ko 148/2021 epaia betez. Epai horren bidez, deuseztat jo ziren martxoaren 14ko 463/2020 Errege Dekretuaren manu batzuk, zirkulatzeko askatasuna mugatzen zutenak. Errege-dekretu horren bidez, alarma-egoera deklaratu zen, COVID-19ak eragindako osasun-krisialdia kudeatzeko

15. Zortzigarren tokian azaltzen da **etxebizitza: 67 kexa.**

- 34 kexa aurkeztu zituzten alokairuko etxebizitza babesturik ez zitelako esleitzen, egoera ekonomiko, pertsonal edo familiar zailean egonagatik eta etxebizitza babestuen eskatzaileen erroldan hainbat urte inskribatuta emanagatik. Kexa gehienei erreparatuz, agerian gelditzen da alokairuko etxebizitza babestuen eskasiak sortzen duen arazo larria, orokorrean Nafarroan eta bereziki Iruñerrian.
- 12 kexak zerikusia zuten etxebizitza erosteko eta errentan hartzeko eta birgaitzeko laguntza publikoekin. Haietako sei Emanzipa eta David programen ingurukoak ziren, eta gehienetan kexu ziren Lurralde Antolamenduko, Etxebizitzako, Paisaiako eta Proiektu Estrategikoetako Departamentuak hilekoren bat ordaintzea ezetsi zirelako. Nabarmentzekoa da DAVID laguntza ukatzeagatik aurkeztutako kexa. Bidegabeko kaleratzearen ondoriozko kalte-ordaina kobratzearen ondorioz, araudian ezarritako gehieneko diru-sarreraren atalasea gainditzeagatik ukatu zen. Beste lau birgaitzeko dirulaguntzei buruzkoak ziren, ukatu zirelako edo ebazpena atzeratu zelako.
- Sei kexatan, alokairuan adjudikatutako babes ofizialeko etxebizitzetan zeuden kalteak, hezetasunak eta zaintza- eta mantentze-egoera desegokiak aipatzen zituzten.
- Beste hiru kexa etxebizitza babestuen eskatzaileen zentsuari buruzkoak ziren. Bat, tutoretzapean zuen anaia inskribatzea ukatu zitzaielako, ez zelako egiaztatu biek etxebizitza babestu bat lortzeko betekizunak betetzen zituztela; beste bat, baztertua izan zelako zentsuan udalerriak aldatzeko sartzeagatik, eta beste bat, etxebizitza babestuen eskatzaileen zentsuarekin lotutako izapideak egiteko,

NASUVINSaren bulegoetan aurrez aurreko hitzordu bat lortzeko ezintasunagatik eta atari telematikoak izandako akatsengatik.

- Bi kexak zioten ez zeudela ados etxebizitza babestuen adjudikazioa baliogabetzearekin, herritarrek jada formalizatuta baitzuten errentamendu-kontratua, eta fidantza sinatuta.
- Beste bi kexa bizigarritasun-zedulari buruzkoak ziren: bat, emandako bizigarritasun-zedularen aurka aurkeztutako errekursoaren ebazpena atzeratzeagatik, funtsezko aldaketa bat egon zelako aurreko zedularen baldintzetan, eta beste bat, bizigarritasun-zedula berritzea ukatzeagatik, etxebizitzako teilatua obrak egin arte, teilatua jabeen erkidegoaren jabetzako izan arren.

16. Bederatzigarren lekuan kokatu zen **ogasuna: 61 kexa.**

Nafarroako Foru Ogasunari dagokionez, pertsona fisikoen errentaren gaineko zergari lotutako kexak nagusitu ziren. Nabarmentzekoak dira kenkari edo murrizketa batzuk egiteko aukera ukatu zitzaizela-eta, ados ez zeuden herritarrek aurkeztutako kexak: aitatasun-prestazioa, ohiko etxebizitzako inbertsioa, ondorengoak, desgaitasuna, etab.

Beste kexa batzuetan herritarrek azaltzen zuten ez zeudela ados Nafarroako Foru Ogasunak PFEZaren aitorpena aurrez aurre egiteko aukera ez ematearekin, edo, urteko lan-etekin guztiak 65.000 eurotik gorakoak izan zirenez, telefono bidezko laguntza edo bulegoetako aurrez aurreko laguntza ukatu zielako.

Bi kexatan ez zeuden ados Nafarroako Foru Ogasunak alokairu-sistema publikoan sartutako etxebizitzaren errentamendua ordaintzeko dirulaguntzen inguruan aplikatutako irizpidearen aldaketarekin, aldaketa horrek eragina izan baitzuen dirulaguntzen onuradunek onura sozial batzuk jasotzen jarraitzeko aukeran edo jasotzeko aukeran.

Eta beste bi kexa Emanzipa laguntzari buruzkoak ziren: bat, Nafarroako Foru Ogasunak ez ziolako aukerarik eman, Emanzipa laguntzaren hileko bakarra kobratu zuenez, gainerako hilabeteetan etxebizitzaren alokairuagatik ordaindutakoa PFEZaren aitorpenean kenkari gisa aplikatzeko, eta beste bat, ez zitzaizolako Emanzipa laguntzaren hileko bat ordaindu PFEZari zegokion zerga-zor baten konpentsazioaren ondorioz.

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

eskuratzailari bidali zitzaiolako, likidazioaren aurkako errekurtoa ebatzi ez zelako, etab.

Beste lau kexa aurkeztu ziren Zuñigako Udalak karga-tasa ezberdinak finkatu zituelako hiri-lurreko eta landa-lurreko ondasunen gaineko kontribuziorako, erroldatzea dela eta. Horren ondorioz, nabarmen gora egin zuen kontribuzioak inor erroldatuta ez zuten etxebizitzan kasuan.

Beste bi kexa langile autonomo batzuek aurkeztu zituzten. Jarduera haien ohiko etxebizitzan egiten zuten, eta higiezin bakarragatik bi tasa kobratzen zitzairen, askotan hondakinen kopuru bikoitza sortzen ez bazen ere.

Sei kexa katastroaren ingurukoak ziren. Haietako bost, udalek ez zituztelako izapidetu beren jabetzako partzelen katastroa aldatzeko eskaerak, edo ukatu egin zituztelako.

17. Hamargarren tokian, trafikoari eta bide-segurtasunari buruzko kexak daude: 61.

- 17 kexa trafiko-ordenamenduari eta bide-segurtasunari buruzkoak ziren. Haietako batzuek adierazten zuten administrazioek ez dutela neurririk hartu leku zehatzetan dagoen ikuspen eskasak edo ibilgailuen gehiegizko abiadurak bide-segurtasunean sortzen dituzten arriskuak saihesteko. Aipatutako bideetako lekuen artean daude Ablitas eta Mendabiako zeharbideak, Otsakarreko landabide bat edo Corellako etorbide bat, besteak beste. Beste kexa batek esaten du ez dela neurririk hartu oinezkoen segurtasuna bermatzeko Iruñeko Alde Zaharreko bizitegi-kaleetan, oinezkoak, ibilgailu motordunak, bizikletak eta patinete elektrikoak aldi berean ari direla kontuan hartuta.
- Trafiko-zehapenek eta garabiaren jardunak 33 kexa eragin zituzten. Aurreko urteetan bezala, kexak aurkeztu zituzten Iruñeko aparkaleku mugatuko eremuan jarritako isunekin eta Udalaren garabi-zerbitzuak beren ibilgailuak erretiratzearekin ados ez zeuden herritarrek, baita ibilgailua berreskuratzeko ordaindu beharreko gehiegizko tasekin ados ez zeudenek ere.
- Beste hiru kexa desgaitasuna duten pertsonentzako aparkalekuei buruzkoak ziren: bat, aparkatzeko txartela ukatu zitzaiolako, nahiz eta mugitzeko arazoak izan, eta beste bi, bi udalerritan kendu egin zirelako aparkatzeko lekuak.
- Zazpi kexa gidabaimenari buruzkoak ziren: Haien artean lau nabarmentzen dira, zeinak aurkeztu baitziren ezin zutelako hitzordu bat zehaztu Iruñeko Trafikoko

Zuzendaritza Nagusiaren bulegoetan, baimen horiek homologatzeko edo trukatzeko.

18. IV. kapituluan, kexak **garapen jasangarriko 17 helburuen** arabera sailkatuta agertzen dira, lehen aldiz. Garapen jasangarriko helburuak guztiontzako etorkizun jasangarria lortzeko plan nagusia izateko diseinatutako 17 helburu dira. 2015ean ezarri zituen Nazio Batuen Batzar Orokorrak (BO-NBE) eta 2030 Agendan sartuta daude.

Kexa gehien izan dituenetik gutxien izan dituenera, 2022. urtean garapen jasangarriko helburu hauek izan dira herritarren eskutik kexa gehien izan dituztenak: 11. GJH (hiri eta komunitate jasangarriak), 280 kexa; 8. GJH (lan duina eta hazkunde ekonomikoa), 217 kexa; 10. GJH (desberdintasunak murriztea), 146 kexa; 3. GJH (osasuna eta ongizatea), 144 kexa; 16. GJH (bakea, justizia eta erakunde sendoak), 125 kexa; 4. GJH (kalitateko hezkuntza), 116 kexa; 1. GJH (pobreziaren amaiera), 60 kexa; 7. GJH (energia eskuragarria eta kutsatzen ez duena), 21 kexa; 15. GJH (lehorreko ekosistemetako bizitza), 18 kexa; 5. GJH (genero-berdintasuna) eta 12. GJH (ekoizpen eta kontsumo arduratsuak), 15 kexa; 6. GJH (ur garbia eta saneamendua), 12 kexa; 9. GJH (industria, berrikuntza eta azpiegitura), 11 kexa; 2. GJH (goserik ez), 9 kexa.

Aurkeztutako kexetatik, bat ere ez zen garapen jasangarriko 13. (klimaren aldeko ekintza), 14. (itsaspeko bizitza) eta 17. (helburuak lortzeko itunak) helburuei buruzkoa.

19. Halaber, V. kapituluan, **kexak generoaren arabera banatu dira**, kexa sustatu duena gizona edo emakumea izan den kontuan hartuta.

Ateratako datuak aztertu ondoren, kexa guztien % 65,9 emakumeek aurkeztu zituzten. Hala, emakumezkoek gizonazkoek baino kexa gehiago aurkezten dituzte zenbait gaitan, gai "sozialetan" batez ere. Hori gertatzen da honako hauetan: hezkuntza (% 73), gizarte-segurantzak (% 69), funtzio publikoa (% 68), gizarte-ongizatea (% 67) edo osasuna (% 64,2). Gainera, kexa horietako askotan, emakumea izan ohi da hirugarren bati (seme-alaba adingabea edo senidea) dagokion kexa sustatzen duena.

Beste arlo batzuetan, aldiz, egiaztatu da gizonak sustatu ohi dituztela kexa gehienak: nekazaritza (% 90), administrazio publikoen ondasunak (% 87), toki-erakundeen funtzionamendua (% 83), energia (% 71) edo euskara (% 69).

Ehunekoa antzekoa da edo % 50-50 da gai hauetan: ingurumena (% 52, emakumeak; % 47, gizonak); zerbitzu publikoak (% 50, emakumeak, % 50, gizonak); ogasuna (% 49, emakumeak, % 51, gizonak); trafikoa (% 47, emakumeak, % 52, gizonak).

20. Kexen jomuga diren administrazioei dagokienez, 2022an aurkeztutako kexen % 37,73 Nafarroako Foru Komunitateko administrazioarentzat, haren erakunde publikoentzat eta haren sozietate publikoentzat izan ziren. 538 kexa aurkeztu ziren.

Nafarroako tokiko entitateei eta haien mendeko erakundeei zuzendutako 363 kexa aurkeztu ziren, hau da, guztizkoaren % 25,46.

291 kexak (guztizkoaren % 20,4) jomuga zituzten Foru Komunitateko Administrazioak eta tokiko erakunderen batek batera eginiko jarduerak. Bloke honetan haur-hezkuntzako lehenengo zikloko —0 eta 3 urte— Nafarroako hainbat eskoletan deklaraturako grebari buruzko 238 kexak daude; izan ere, kexa horiek jomuga izan zituzten administrazio publikoak Nafarroako Gobernuko Hezkuntza Departamentua eta Nafarroako Udal eta Kontzejuen Federazioa izan ziren.

183 kexa Estatuko administrazioari buruzkoak ziren; hots, guztizkoaren % 12,8.

21. Kexak aurkezteko erabilitako bideei dagokienez, bitarteko telematikoak izan ziren erabilienak (% 74,5): posta elektronikoa eta erakundearen webguneko inprimakiak. Ondoren, Arartekoaren bulegoan eginiko aurrez aurreko aurkezpena izan zen gehien erabilitako bidea (% 23,2), eta gainerako kexak posta arrunt bidez (% 2,2) eta fax bidez (% 0,1) igorri ziren.

22. Kudeatutako 1.411 kexetatik % 74,1 izapidetzea onartu zuen Nafarroako Arartekoak (1.045), herritarrek aipaturako gaiak aztertzeko, % 14,2, berriz, ez dira onartu, eta % 11,7 beste parlamentu-mandatari batzuei bidali zitzaizkien.

Onartuak izan ondoren, Arartekoak 889 kexa-espeditente ikertu zituen, eta 156 izapidetzen ari ziren 2022ko abenduaren 31n.

Ikerketa egin eta gero, ebatzi zuen herritarrak arrazoia bazuela —osoki edo partzialki— **617 kexatan** (hau da, ikertutakoen % 69,4); 249 kasutan, Administrazioari ez zitzaion beharrezkoa iruditu iradokizunik, gomendiorik edo legezko betebeharren gogorarazpenik egitea; eta 23 kexa-espeditente honako arrazoi hauengatik amaitu ziren: kexaren egileek atzera egitea, Justizia Administrazioa igortzea, jarduketa judizialen hasiera, aurretik landutako eta amaitutako gaiak errepikatzea, edo esku-hartzea amaitzea eragin zuten beste kausa batzuk.

23. Kexei dagokienez, Nafarroako Arartekoak 337 ebazpen eman zituen: 247 gomendio (% 53,1), 123 iradokizun (% 26,5), horietako 16 normatiboak (hots, indarrean dagoen

araudian aldaketak iradokitzen dituztenak), eta lege-betebeharren 95 gogorazpen (% 20,4).

Ingurumena da egindako gomendio, gogorazpen eta iradokizun gehien biltzen dituen. Atzetik ditu hauek, hurrenkera honetan: hezkuntza, etxebizitza, funtzio publikoa, gizarte-ongizatea, osasuna eta enplegu publikoa lortzea. Ogasuna da nabarmendutako beste gaietako bat, trafikoren eta hirigintzaren aurretik.

24. Administrazio publikoek onartu egin zituzten Nafarroako Arartekoak kexak aztertu ondoren eman zituen ebazpenen % **66,3** (kontuan hartuta 2022an erantzundako ebazpenak, hau da, urtean izandako onarpenak eta ez onarpenak, alde batera utzita ebazpena 2022an edo aurreko urteetan formulatu den).

Datu horri beste kasu-ehuneko bat gehitu behar zaio: hau da, administrazioak bere zeregina zuzendu edo berregokitzen duenean ebazpena eman aurretik. Kasu horretan, irtenbidea ematen zaio herritarraren arazoari Arartekoaren laguntzaz informazio-eskaeraren hasierako fasean. Hala gertatu da 220 kexa-espedituetan. Beraz, batura eginez, % **78,68koa** da Nafarroako Arartekoak kexak aztertu ondoren administrazio publikoek zuzendutako ebazpenen onarpen-maila.

Nafarroako Arartekoaren ebazpen gehien onartu zituzten administrazio publikoak hauek izan ziren, 2022an zehar ebazpenei erantzun dieten hiru kexa-espeditue edo gehiago izan dituztenak soilik kontuan hartuta:

- Nafarroako Foru Komunitateko administrazioan, Garapen Ekonomiko eta Enpresarialeko Departamentua, Landa Garapeneko eta Ingurumeneko Departamentua, Osasun Departamentua, Lurralde Kohesiorakoa, Eskubide Sozialetakoa eta Lehendakartzako, Berdintasuneko, Funtzio Publikoko eta Barneko Departamentua, hurrenkera horretan. Gutxien onartu dituztenak honako hauek izan dira: Kultura eta Kirol Departamentua, Lurralde Antolamenduko, Etxebizitzako, Paisaiako eta Proiektu Estrategikoetako Departamentua eta Hezkuntza Departamentua.
- Bestetik, hauek dira Nafarroako Arartekoaren ebazpen gehien onartu dituzten toki/erakundeak: Zizur Nagusiko Udala, Altsasuko Udala, Garesko Udala, Tuterako Udala, Iruñerriko Mankomunitatea eta Eguesibarko Udala. Gutxien onartu dituztenak Berriobeitiako, Barañaingo eta Iruñeko udalak izan dira.

25. 2022. urtean zehar, **ofiziozko 17 jarduketa** hasi ziren. Hala eta guztiz ere, guztira ofiziozko 19 jarduketa kudeatu ziren, 2021ean hasitako bi jarduketa 2021eko abenduaren 31n bukatzeke zeudelako.

Nafarroako Arartekoaren ustez, eta egokitasun-irizpideetan oinarrituta, hasierako fasean ikerketa bat edo erakundearen jarrera-hartze bat behar duten gertakariak dira, Nafarroako administrazioari edo Parlamentuari egindako iradokizun baten bidez edo Espainiako Herriaren Defendatzaileari (haren eskumenen eremuan) jarduteko eskaera bat eginez.

Ofiziozko 17 jarduketetatik, bi hezkuntzari buruzkoak ziren. Zehazki, Ukrainako umeen online hezkuntzari eta NUPeko Medikuntzako eta Erizaintzako graduetara sartzeko itzarote-zerrendari buruzkoak izan ziren.

Ofiziozko beste bi jarduketa ingurumenari buruzkoak ziren. Zehazki, Tuterako alde zaharreko gehiegizko zaratari eta San Kristobal/Ezkaba mendiko suteen aurkako planari buruzkoak izan ziren.

Ofiziozko beste bi jarduketa herritarren segurtasunari buruzkoak izan ziren. Zehazki, Eguesibarren udaltzainen patruilarik ez zegoelako eta Urdalur urtegian alarma-sistematik ez zegoelako.

Gainerako ofiziozko jarduketak gai hauek zirela-eta egin ziren:

- Martzillako BHZan adingabeak adinagatik baztertzen zirelako.
- COVID sendatze-ziurtagiria lortzeko baldintzengatik.
- Nasuvinsan aurretiko hitzordua lortzeko zailtasunak zeudelako.
- Trafikoko isunak gidaria identifikatu gabe ezartzeagatik.
- Gizarte Segurantzako bulegoetan aurrez aurreko arretarik ez izateagatik.
- Tafallako tren-geltokiaren egoera txarragatik.
- Ekimen ekonomikoak ezartzeko epeak azkartzeko.
- Lizarrako García Orcoyen ospitaleko handitzeko lanak zirela eta.
- Diru-sarrera gutxiko pertsonentzako laguntzak telematikoki baino ezin zirelako aurkeztu.

- Informazio gutxi ematen zaielako itxarote-zerrendetan dauden gaixoei.
- Ukrainako pertsonak hartu dituzten familientzako laguntzen ordainketa atzeratu egin zelako.

Kudeatu ziren ofiziozko 12 jarduketatan ebazpenak eman ziren, hamaika gomendiorekin, lege-betebeharrak gogorarazteko bi abisurekin eta lau iradokizunekin batera.

Kudeatu eta ebatzi diren ofiziozko 12 jarduketa horietatik, hartu zituzten administrazio publikoek zazpi onartu zituzten; hiru ez zituzten onartu, eta bi erantzunaren zain zeuden txosten hau idazten amaitu denean. Horrenbestez, Nafarroako Arartekoak ofiziozko jarduketei lotuta emandako ebazpenen onarpen-ehunekoa % 70ekoa izan da (erantzun ziren ebazpenak eta onartutakoak alderatuta).

Gainerako ofiziozko jarduketak honela kudeatu dira:

- Hiru jarduketatan, detektatutako egoera Espainiako Herriaren Defendatzaileari jakinarazi zaio, ebazpenik eman gabe, kasua haren eskumenekoa dela iritzita.
- Ikerketa jakinarazi ostean Administrazioak emandako erantzuna ikusita, bi jarduketatan jo zen auzia konpontzeko bidean zegoela.
- Jarduketa batean Ukrainako Herriaren Defendatzaileak eginiko dokumentu bat bidali zitzaion Hezkuntza Departamentuari, Eskubide Sozialetako Departamentuari eta Migrazio Politiketako eta Justiziako Departamentuari.
- Beste kasu batean, Administrazioetik jasotako informazioa aztertu ondoren, ez zen beharrezkotzat jo ebazpena ematea edo neurri berriak hartzea.

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

Herritarren proposamen horiek administrazio publiko eskudunari edo Espainiako Herriaren Defendatzaileari —Estatuaren eskumenekoak baldin badira— helarazten dizkio erakundeak, eta, arrazoizkotzat jotzen baditu, erakunde horien aurrean defendatzen ditu.

Horrela, 2008tik aurrera, herritarrek 351 hobekuntza-proposamen aurkeztu dituzte.

2022an, zazpi proposamen egin zituzten herritarrek:

- 100 euroko laguntza Nafarroako amei ere ematea.
- Covid-19a eta gero, gaixoak laguntzeko mugak kentzea.
- Haur-eskolak itxita daudenean, kontziliazioa errazteko neurriak hartzea.
- Gas-galdara komunitarioak dituzten etxebizitzetako azken baliabideko tarifa hartzeko aukera emateko neurriak hartzea.
- Gipuzkoako autobideetako deskontuak Nafarroako langileei ere aplikatzea.
- Iruñeko ibilgailuen trafikoaren gaineko neurriak hartzea.
- Iruñekoak diren atari batzuk Barañaingo udal-mugardean sartzeko.

Kudeatutako 10 hobekuntza-proposamenetatik (2022ko 7 eta 2021eko abenduaren 31n amaitu gabe zeuden hiru), bi Espainiako Herriaren Defendatzaileari igorri zitzaizkion; bat ez zen ezein administratziotara bidali, herritarrei jakinarazi baitzitzaizen zegoen administrazioen erantzuna izan arte itxaron behar zela. Beste zazpi proposamenetatik, hiru zuzenean onartu ziren; hiru ez onartutzat jo ziren, eta proposamen batek gomendio bat egitea ekarri zuen, eta administrazioak onartu egin zuen.

27. 2022an, **Bitartekaritza Zerbitzuak** 17 espediente kudeatu zituen. Haietatik, hamalau herritarren ekimena izan ziren; bi kexa gisa izapidetu ziren hasieran, eta gero bitartekaritzara jo zen; beste bat bitartekaritza gisa aurkeztu zen hasieran, baina gero, zegoen administrazioak bitartekaritzan parte hartzeari uko egin zionez, kexa gisa izapidetu zen.

28. Ekitaldian zehar, Arartekoak **16 iradokizun normatibo** formulatu zituen. Hauek, hain zuzen ere:

a) Enplegu publiko batera sartzeari dagokionez:

- Etorrizuneko araudiaren arabera beharrezkoak izan daitezkeen aldaketak gorabehera, Hezkuntza Departamentuaren irakaskuntzako lanpostuak aldi baterako kontratazioaren bidez betetzeko dauden hautagaiekiko harremanak kudeatzeko arauak eguneratzea eta kexaren egileak alegatutako titulua sartzeko aukera lehenbailehen baloratzea.

b) Gizarte-ongizatearen arloan:

- Araudian beharrezkoak diren neurriak hartzea, birgaitzeko zerbitzu terapeutikoak Pertsonen Autonomiarako eta Garapenerako Nafarroako Agentziako “autonomia pertsonala sustatzeko eta mendekotasuna prebenitzeko zerbitzuak” programako erakunde laguntzaile batean jaso ezin direnean, beste aukera batzuk eskain daitezzen, besteak beste zerbitzuari lotutako prestazioa.

c) Hezkuntzaren arloan:

- Eskolako ordutegia zehazteko edo aldatzeko prozedura arautzeko arau edo xedapen orokor bat sustatu eta onestea. Hezkuntza-komunitatearen parte-hartzearekin egin beharko litzateke, eta alderdi hauek jaso beharko lituzke: eskatu ahal diren gehiengoak, botoa emateko prozesuaren bermeak eta aldatzeko ekimenak errepikatzeko aukera. Bereziki, eska daitezkeen gehiengoei dagokienez, azkenean hautatzen den konponbidea berariaz arrazoitu beharko da araua egiteko espedientean.

d) Funtzio publikoaren arloan:

- Nafarroako Poliziei buruzko azaroaren 19ko 23/2018 Legearen lehen xedapen gehigarrian aipatutako erregelamendu bidezko garapena azkartzea.
- Baimen ordaindu bat ezartzea Nafarroako administrazio publikoetako langileentzat, egoki iritzitako modulazioekin, adingabe bat larrialdiz hartzen denerako.
- Araudiaren aldaketa bat sustatzea, aldi jakin batean eta, etenekin, hiru hilabetetik gorako epean, lanpostu bat bitarteko funtzionario gisa betetzen dutenek aukera izan dezaten lanpostu horri dagozkion ordainsariak parekatzeko, etenik ezin dela izan ezartzen duen irizpidea ez dadin izan inola ere eragozle.
- Neurriak hartzea, beharrezkoa bada indarrean dagoen araudia aldatzea barne, lan-kontratu finkoa duten langileek aukera izan dezaten Nafarroako administrazio publikoetan enplegua banatzeko lanaldi-murrizketa baliatzeko.
- Ikasketa-kreditu baten eta hamar ikastorduren arteko baliokidetasuna aldatzea, zaharkitua egon baitaiteke eta merezimendu-printzipioarekin bat ez datozen emaitzak eragin baititzake Nafarroako polizia-kidegoen hautapen-prozeduretan.

e) Ogasunaren arloan:

- Pertsona fisikoen errentaren gaineko zergaren foru-legearen aldaketa puntual bat sustatzea, zergadunen inguruabar pertsonalen eta familiarren zerga-tratamendu hobea eta ekitatiboagoa ahalbidetzeko. Hala, zenbait inguruabar aintzat hartzeko, abenduaren 31ko erreferentzia ez dadin izan eragozle eta kenkaria partez edo hainbanatuta aplikatzeko aukera eman dadin, egoera eragilea zenbat egunetan gertatu den kontuan hartuta.
- Araudian beharrezkoak diren neurriak hartzea Emanzipa laguntza jasotzeak onuradunari eragotz ez diezaion etxebizitzaren alokairuaren ondoriozko kenkari orokorra aplikatzeko aukera, aitopenaren xede den zergaldiaren barruan laguntza hori kobratu ez duen hilabeteetan.
- Araudian beharrezkoak diren neurriak hartzea Emanzipa laguntza hori konpentsatzeko modukoa izan ez dadin, konpentsazioa, praktikan, laguntzaren xedeen eta helburuaren kontrakoa baita.

f) Etxebizitzarako eskubideari dagokionez:

- Araudian beharrezkoak diren neurriak hartzea, DAVID laguntzaren ondorioetarako, familiaren diru-sarrera haztatuen kalkuluan kaleratzearen ondoriozko kalte-ordainak sar ez daitezen.
- Legegintzako aldaketa bat aztertzea edo sustatzea, Nafarroan Etxebizitza izateko eskubideari buruzko Foru Legean eta Pertsona Fisikoen Errentaren gaineko Zergaren Foru Legean ezarritako errentamendurako laguntza fiskalen (Emanzipa eta David laguntzak) enbargaezintasuna deklaratzeko, lotuta daudelako etxebizitzarako eskubide konstituzionala betetzearekin.

29. Nafarroako Arartekoak udal bati lehen hertsapen-isuna ezartzeko prozedurari hasiera emateko ebazpen bakarra eman zuen 2022an. Azkenean, ez zen beharrezkoa izan isuna jartzea, administrazio horrek emandako epearen barruan bete baitzituen zegozkion legezko betebeharrak.

X. kapituluan zehaztu dira informazioa igortzen edo erakundeak emandako ebazpenei erantzuten gehiegi atzeratu ziren administrazioak. Hiru idazki ere bidali behar izan ziren informazioa edo erantzuna eskatzeko.

30. 2022an, Arartekoaren **Herritarrentzako Arreta Bulegoak 1.829** kontsulta erregistratu zituen.

Gizarte-ongizatearen arloko kontsultak nagusitu ziren. Oro har, gai hauei buruz egin ziren kontsulta gehien: pobrezia eta gizarte-bazterketa, eta horren barnean dira bermatutako errentarekin lotutako arreta; desgaitasuna, eta adingabeen babes.

Gero, etxebizitzari buruzko kontsultak daude. Gai hauei buruzkoak izan ziren: etxebizitza izateko arazoak, alokairurako laguntzak (Emanzipa eta David) eta dirulaguntzak, babes ofizialeko etxebizitzak adjudikatzeko prozesuak, babes ofizialetako etxebizitzetan dauden eraikuntza-akatsak, auzokideen arteko bizikidetzarazoak, etxebizitzak uzteko errekerimenduak eta utzarazpenak, eta bizigarritasun-zedula.

Hirugarrenik, ogasunaren arloko kontsultak daude; kontsulta gehienak tokiko eta Nafarroako Gobernuaren tributuei buruzkoak izan ziren. Tokiko tributuei dagokienez, kontsulta hauek izan ziren nagusi: hiri-lurren balio-gehikuntzaren gaineko zergaren likidazioa, lurralde-kontribuzioa, katastroa eguneratu gabe egotea eta katastroan izandako aldaketak. Foru Komunitateko tributuei dagokienez, kontsulten xede nagusia PFEZaren likidazioak izan ziren.

Halaber, gai hauek kontsultatu ziren, kontsulta gehien izan zituenetik gutxien izan zuenera: kontsumoa, Gizarte Segurantzaren, osasuna, justizia, hezkuntza, hirigintza, ingurumena, trafikoa eta bide-segurtasuna, covid-19a, herritarren segurtasuna, enplegu publikorako sarbidea, atzerriartasuna, zerbitzu publikoak, lana, administrazio publikoen ondare-erantzukizuna, obra publikoak, funtzio publikoa, toki-erakundearen funtzionamendua, nekazaritza eta abelazkuntza, gardentasuna eta informazioa eskuratzeko eskubidea, datu pertsonalen babes, kirola, administrazio publikoen ondasunak eta euskara.

Horrez gainera, lehen aldiz, generoaren arabera sailkatu dira aurkeztutako kontsultak, eta egiaztatu da, kexetan bezala, kontsulta gehienak emakumeek aurkeztu dituztela (% 62).

31. XII. kapituluan, Arartekoak kontaktuak izan dituen arlo ezberdinetako **erakunde** guztien zerrenda dago, hauek berezita: kexa edo kontsulta baten ondorioz egindako kontaktuak eta Arartekoaren ekimenez egindako bileretan parte hartu zuten kolektiboak.

Azken topaketa horiek helburu bikoitza izan zuten. Batetik, zuzen-zuzenean ezagutzea erakunde bakoitzaren funtzionamendua, instalazioak eta zituzten baliabideak; aurrez aurre entzutea egunez egun zituzten arazoak, erabiltzaileen ezaugarriak eta, haien

esperientziatik, planteatzen den errealitatearen aurrean zuten etorkizunerako ikuspegia. Bestetik, erakundea talde zaugarrienetara hurbiltzea, erakundearen zerbitzuak ezagutzera ematea eta eskaintzea, eta, zituzten arazoaren aurrean, kekek, kontsultak edo proposamenak aurkeztuta, erakundeak eman dezakeen laguntzari buruzko informazioa ematea.

32. 2022an, Nafarroako Arartekoak bi **agerraldi** izan zituen Nafarroako Parlamentuan:

- 2021eko txostenaren laburpena Foru Araubideko Batzordean ahoz aurkeztu zuenean.
- 2021eko txostenaren laburpena Nafarroako Parlamentuaren osoko bilkuran ahoz aurkeztu zuenean.

33. 2022an, maiatzaren 11ko 12/2022 Foru Legea onetsi da. Haur eta nerabeei arreta eta babesa eman eta haien familiak, eskubideak eta berdintasuna sustatzekoa de lege hori. 15/2005 Foru Legeak bezala, foru-lege horrek Nafarroako Arartekoari egozten dio haur eta nerabeen eskubideak babesteko ardura, eta, horretarako, beharrezkoak diren neurriak hartzea. Neurri horien artean dago Nafarroako Foru Komunitateko **haur eta nerabeek duten egoera baloratzeari** urteko txostenean

Legearen xedapen horrekin bat etorruta, haurrek eta nerabeek 2022an Nafarroan zuten egoerari buruzko informazioa eta balorazioak jaso dira txostenean. Ez da balorazio orokor edo soziologiko bat; izan ere, bideratu da egiaztatzerako egoera hori bat datorrela Nafarroako administrazio publikoei foru-lege horrek ezartzen dizkien betekizunekin.

2022ko datu garrantzitsuenek berretsi egiten dute azken urteetako joera, jardueraren eta arretaren adierazle haziak dagokionez. Ildo horretan, adibidez, hamar urteko (2012-2022) eta bost urteko (2017-2022) aldiak hartzen badira, egiaztatzen da artatutako adingabeen kopuruak gora egin duela, % 85 eta % 31 gutxi gorabehera, hurrenez hurren. Hala ere, goranzko joera hori moteldu egin da, eta, 2022an, apur bat behera egin dute adierazle batzuek, aurreko urtearekin alderatuta: artatutako adingabeen kopurua, zaintza-egoeran dauden adingabeak eta tutoretzapeko adingabeak.

Berriro ere, aurreko urteetan hautemandako zailtasuna egiaztatu da: egoitza-harrera edo erakunde baten harreraren aurrean, familia-harrera benetan lehenestea. 12/2022 Foru Legean lehentasun hori mantendu eta nabarmendu egin da. Egoitza-harreraren pisu erlatiboak nabarmen behera egin du aurreko urtearekin alderatuta (% 60tik % 53ra),

baina, hala ere, gehiengoa dira, eta izan beharko litzatekeen egoeratik urruntzen da. Gabezia sendotua edo egiturazkoa da, zeinean, eragin diezaioketen faktore ugari daudela aitortu arren, ezinbestekoa baita neurriak hartzea, joera aldatzeko.

Beste alde batetik, azken ekitaldietan bezala, 2019. urtean lagundu gabeko adingabe atzeritarrak iristeak eta haiei arreta emateak babes-sisteman inpaktu handia izan ondoren, arreta horri buruzko datuak ematen dira. Egonkortu egin dira, eta bide horretatik jarraitu behar da.

Aurreko urteetan egin duen bezala, erakundeak zenbait iradokizun egin ditu esku-hartzea, orokorrean, arrisku-egoerak prebenitzeko eta arreta emateko jardueretara bideratu dadin, arlo horretan diharduten agenteak koordinatu daitezten eta modu egokian esleitu daitezten, eta, ahal dela, babesgabetasuna eta familia-nukleotik bereiztea dakarten egoerak ekidin daitezten. Bereziki nabarmentzen da adingabeak erakundeetan sartzea dakarten kasuak murrizteko helburua, eta, ondorioz, familia-harrera sustatzekoa. Horretarako, neurri eraginkorragoak hartu behar dira.

Gainera, Nafarroako Arartekoak 11 topaketa izan ditu helburu nagusitzat haurrak eta nerabeak babestea duten erakundeekin. Dagokion kapituluan, erakunde horiek hautemandako arazoak jaso dira, baita Nafarroan haurren eta nerabeen babesgabetasun-egoerak prebenitzeko planteatzen dituzten proposamenak ere. Horrez gainera, prentsa idatziak eta beste komunikabide batzuetan argitaratutako berriak jaso dira, haurren eta nerabeen abusuak izateko arriskua eta benetako abusuak azaltzen dituztenak, hain zuzen.

34. Nafarroako Arartekoaren ordezkariak **Nafarroako Gardentasunaren Kontseiluaren** bederatzi saiotan parte hartu zuen, eta kontseiluak hartutako hamar akordiotan txostengilea izan zen. Kontseilu hori herritarren informazio publikoa eskuratzeko eskubidea bermatzen duen Foru Komunitateko organoa da.

Halaber, lehen aldiz, Haur eta nerabeei arreta eta babesa eman eta haien familiak, eskubideak eta berdintasuna sustatzeko maiatzaren 11ko 12/2022 Foru Legea onetsi eta gero, erakundeko ordezkariak batek **Haur eta Nerabeen Nafarroako Kontseiluan** parte hartzen du.

Gainera, 2022an, **Araudiaren jarraipena egiteko batzorde teknikoan** parte hartu du erakundeak, **Nafarroan desgaitasuna duten pertsonen beren gaitasun juridikoa baliatzeko duten aukera babesteko.**

Bestalde, **prestakuntzaren arloan**, erakundeko langileek aurrez aurreko arretaren kalitateari eta ekainaren 2ko 8/2021 Legeari buruzko prestakuntza jaso zuten. Lege horren bidez legeria zibila eta prozesala erreformatzen dira, desgaitasuna duten pertsonen gaitasun juridikoa egikaritzen laguntzeko. Horrez gainera, 2022an, bitartekaritzaren arloko aholkulariek unibertsitateko ikastaro bat egiten hasi ziren, bitartekaritza-lanetarako gaitzeko.

35. Azkenik, Herriaren Defendatzaileen Koordinaziorako XXXV. Jardunaldiak direla-eta onetsitako ondorioak jaso dira. Landa-eremuan osasun-zerbitzu publikoa emateari buruzkoak izan ziren jardunaldiak.

II. KAPITULUA. KEXAK. DATU OROKORRAK.

2.1. AURKEZTU ETA KUDEATU DIREN KEXAK.

Hona hemen 2022an aurkeztu eta Nafarroako Arartekoak kudeatu zituen kexei buruzko datuak:

1. **Guztira 1.426 kexa aurkeztu ziren.**

2. **Guztira 1.648 kexa aurkeztu ziren.**

2022an kudeatutako 1.648 kexen kopurua kalkulatzeko honako hauek batu dira: urteko 1.426 kexak, aurreko urtean izapidetutako 205 kexak (2021eko abenduaren 31n ebazteke geratu zirelako) eta 2022an zehar berriro irekitako 17 kexa (aurreko urteetan itxi zirenak).

Nolanahi ere, 1.426 kexa aurkeztu baziren ere, 1.189 kexa-espediente ireki ziren, gai batean xede bera zuten 238 kexa aurkeztu zirelako (haur-hezkuntzako lehenengo zikloko —0 eta 3 urte— Nafarroako hainbat eskoletan deklaraturako greba). Hortaz, 2022an zehar **1.411 kexa-espediente kudeatu ziren.**

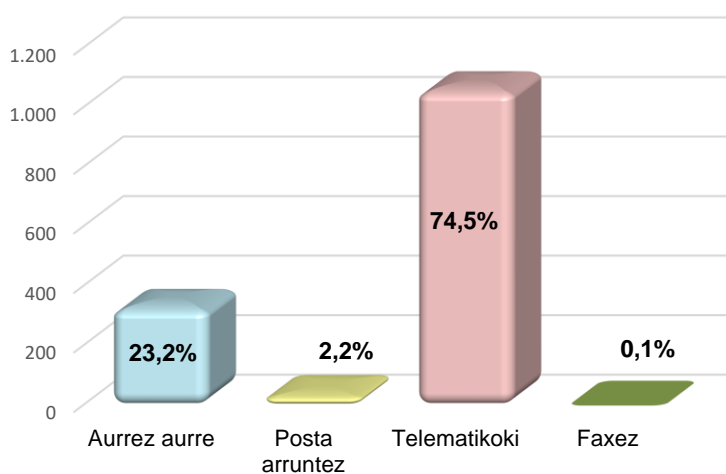
Zifra horien arabera, 2022. urtea hirugarrena da erakundearen historian aurkeztutako kexa-kopuruari dagokionez, eta laugarrena kudeatutako kexa-espedienteei dagokienez.

Urtea	Aurkeztutako kexak	Kudeatutako kexa-espedienteak
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
2012	1.298	1.510
2011	850	1.042
2010	929	1.151
2009	901	1.069
2008	647	779
2007	447	656

Urtea	Aurkeztutako kexak	Kudeatutako kexa-espeditentak
2006	454	609
2005	415	508
2004	416	564
2003	303	489
2002	397	513
2001	318	214

3. 2022ko abenduaren 31n, 1.191 kexa-espeditente zeuden **ebatzita**; hau da, kudeatutakoen % 84,4. Horrenbestez, data horretan 220 kexa-espeditente zeuden ebatzteke.

4. **Kexak aurkezteko erabilitako bideei** dagokienez, bitarteko telematikoa izan ziren erabilienak (% 74,5): posta elektronikoa eta erakundearen webguneko inprimakiak. Ondoren, Arartekoaren bulegoan eginiko aurrez aurreko aurkezpena izan zen gehien erabilitako bidea (% 23,2), eta gainerako kexak posta arrunt bidez (% 2,2) eta fax bidez (% 0,1) igorri ziren.



5. Guztira, **4.317 pertsonak** aurkeztu zituzten kexak (edo kexen atzean zeuden), kontuan izan gabe gizarte-erakundeek, ingurumen-arlokoek edo beste batzuek ordezkaturako pertsonak.

Beti ez da berdina izaten kexen kopurua eta beren eskubideak eta askatasun publikoak babesteko Nafarroako Arartekoaren esku-hartzea eskatzen duten herritarren kopurua. Kexak sustatzen dituzten pertsonen kopurua kexen kopurua bera baino handiagoa da.

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

Urtea	Hasieratik une honetara arte:		
	herritarrari jaso izanaren adierazpena egin arte	eskaera ez izapidetzea onartu arte	kexa-espeditzea itxi arte
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

2.2. KEXAK HARTU DITUZTEN ADMINISTRAZIO PUBLIKOAK.

Jarraian zehazten dira herritarrek 2022an aurkeztu zituzten kexek jomuga izan zituzten administrazio publikoak:

Kexen jomuga diren administrazio edo erakunde publikoak	Kexa-kopurua	%
Foru mailakoa	538	% 37,7
Tokikoa	363	% 25,5
Foru mailakoa + Tokikoa (*)	291	% 20,4
Estatu mailakoa	183	% 12,8
Administrazioaz kanpoko erakunde pribatuak	22	% 1,5
Lanbide Elkargoak	7	% 0,5
Judiziala	7	% 0,5
Nafarroako Unibertsitate Publikoa	7	% 0,5
Autonomia-administrazioa eta nazioartekoa	5	% 0,4

Kexen jomuga diren administrazio edo erakunde publikoak	Kexa-kopurua	%
Kirol-federazioak	2	% 0,1
Nafarroako Parlamentua	1	% 0,1
Guztira	1.426	% 100,0

(*) Aldi berean Foru Komunitateko Administrazioari eta toki-erakunderen bati eragiten dizkioten kexak dira.

Ikus daitekeen bezala, aurkeztutako kexa gehienak Nafarroako Foru Komunitateko Administrazioaren, haren erakunde publikoen eta haren sozietate publikoen jarduna dela-eta aurkeztu ziren. 538 kexa aurkeztu ziren (guztizkoaren % 37,7).

Toki-erakundeei eta haien mendeko erakundeei dagokienez, 363 kexa jaso ziren (guztizkoaren % 25,5).

291 kexa Foru Komunitateko Administrazioak eta toki-erakunderen batek batera egindako jardunari buruzkoak izan ziren. Bloke honetan haur-hezkuntzako lehenengo zikloko —0 eta 3 urte— Nafarroako hainbat eskoletan deklaraturako grebari buruzko 238 kexak daude; izan ere, kexa horiek jomuga izan zituzten administrazio publikoak Nafarroako Gobernuak Hezkuntza Departamentua eta Nafarroako Udal eta Kontzejuen Federazioa izan ziren.

Estatuko Administrazioaren jardunari dagokionez, 183 kexa aurkeztu ziren (guztizkoaren % 12,8). Estatu-administrazioaz gain, 3 kasutan kexak Nafarroako Gobernuaren departamentu bat izan zuen jomuga eta, beste 3tan, kexa Nafarroako toki-erakunderen bat izan zuen jomuga. Bestalde, 183 kexetatik 54tan, espedienteak, Gorte Nagusiek izendaturako Arartekoari ez ezik, Gobernuak Nafarroan duen Ordezkaritzari ere igorri zitzaion, bidalitako gaien berri emateko, horri buruzko neurriak har zitezkeen ala ez baloratu ahal izateko.

Administrazioetik kanpoko erakunde pribatuei buruzko kexak 22 izan ziren (% 1,5): energia-konpainiak, banku-erakundeak, irabazi-asmorik gabeko erakundeak, telefono-konpainiak, hegazkin-konpainiak, klinika pribatuak, etxebizitzak sustatzen dituzten enpresak, emakidadunak, desegite-enpresak, jolas-parkeak...

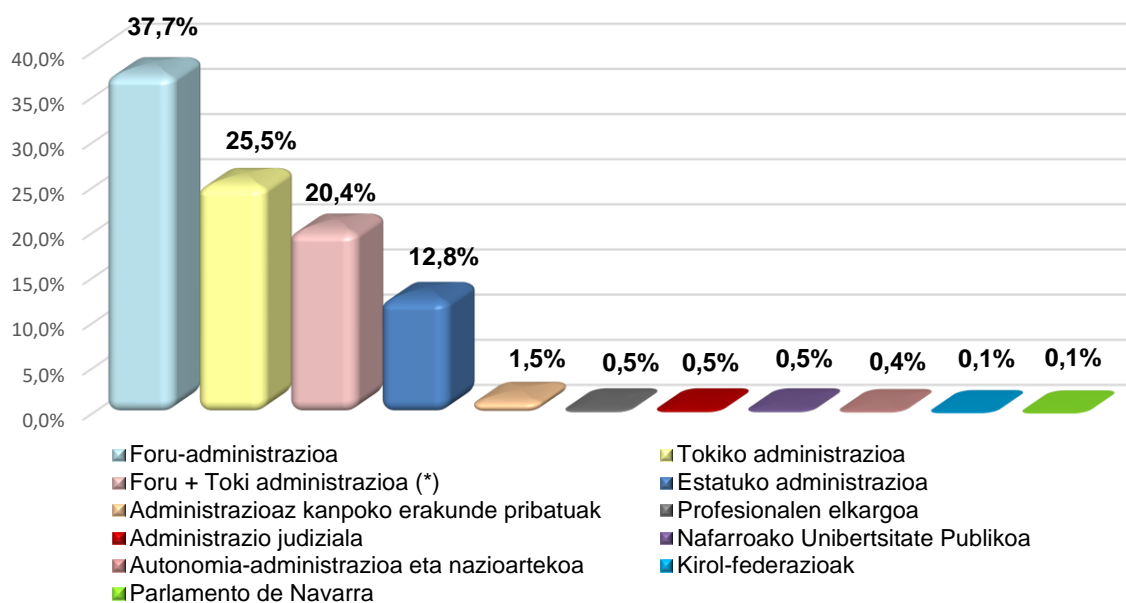
Elkargo profesionalen jardunari dagokionez, zazpi kexa aurkeztu ziren (% 0,5): bostek Iruñeko Abokatuen Elkargoa zuten jomuga; eta bik Nafarroako Notarioen Elkargoa.

Justizia Administrazioa eta Nafarroako Unibertsitate Publikoa zazpi kexaren jomuga izan ziren bakoitza (% 0,5).

Autonomia-erkidegoen administrazioei dagokienez, bost kexa aurkeztu ziren (% 0,4): bi Kataluniakoei dagokienez, bi Valentziako Erkidegoari dagokionez eta bat Euskadiko administrazio bati dagokionez.

Kirol-federazioekin loturiko kexak bi izan ziren, biak Nafarroako Futbol Federazioari zuzenduak.

Azkenik, kexa batean Administrazio hartzailea Nafarroako Parlamentua izan zen.



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

Departamentuak	Kexa-kopurua	%
Hezkuntza	335	% 41,3
Osasun Departamentua	178	% 21,9
Lehendakaritzako, Berdintasuneko, Funtzio Publikoko eta Barneko Departamentua	74	% 9,1
Eskubide Sozialetako Departamentua	66	% 8,1
Lurralde Antolamenduko, Etxebizitzako, Paisaiako eta Proiektu Estrategikoetako Departamentua	62	% 7,6
Ekonomia eta Ogasun Departamentua	38	% 4,7
Landa Garapeneko eta Ingurumeneko Departamentua	13	% 1,6
Lurralde Kohesiorako Departamentua	12	% 1,5
Garapen Ekonomiko eta Enpresariako Departamentua	12	% 1,5
Kultura eta Kirol Departamentua	8	% 1,0

Departamentuak	Kexa-kopurua	%
Unibertsitateko, Berrikuntzako eta Eraldaketa Digitaleko Departamentua	8	% 1,0
Migrazio Politiketako eta Justiziako Departamentua	5	% 0,6
Guztira	811	% 100,0

Departamentuei buruzko 811 kexen artetik, 273k Foru Komunitateko Administrazioarekin eta toki-erakunderen batekin zuten zerikusia aldi berean. Eta 273 kexen artean, haur-hezkuntzako lehenengo zikloko —0 eta 3 urte— Nafarroako hainbat eskoletan deklaraturako grebari buruzko 238 kexak daude.

Nabarmendu beharra dago 811 kexa horietako askok, beste administrazio batzuk dituztela jomuga, Nafarroako Foru Komunitateko Administrazioaren departamentuez gain. Honela:

- Aldi berean Nafarroako Gobernuko hainbat departamenturi eragiten dieten 49 kexa sartzen dira.
- 8 kexek departamentu bati eta Nafarroako Parlamentuari eragiten diete
- 5ek departamentu bati eta Estatuko Administrazioari
- 3 kexek departamentu bati eta Nafarroako Unibertsitate Publikoari eragiten diete
- batek hainbat departamenturi, Justizia Administrazioari eta toki-erakunde bati eragiten die
- kexa batek departamentu bati eta Justizia Administrazioari eragiten die
- batek departamentu bati eta Tuterako Abokatuen Elkargoari eragiten die
- kexa batek departamentu bati eta beste autonomia-erkidego bateko administrazio bati eragiten die
- kexa batek hainbat departamenturi eta Nafarroako Ehiza Federazioari eragiten die
- beste kexa batek departamentu bati eta Nafarroako Ehiza Federazioari eragiten die
- azkenik, kexa batek departamentu bati eta Etxebizitzak Birgaitzeko Bulegoari eragiten die

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

Lau kexa edo gehiago jaso zituzten udalak 2022an honako hauek dira:

- Iruña: 91 kexa
- Eguesibar: 23 kexa
- Tuterak: 13 kexa
- Zizur Nagusia: 10 kexa
- Burlata: 9 kexa
- Barañain: 8 kexa
- Altsasu: 7 kexa
- Antsoain, Corella eta Orkoien: sei kexa.
- Erriberri: 5 kexa
- Agoitza, Baztan, Berriozar, Noain (Elortzibar) eta Zuñiga: launa kexa.

Kontzejuak 9 kexa jaso zituzten; kexa bana, Gollaoko kontzejuak izan ezik (bi kexa jaso zituen).

Mankomunitateen jardunak 39 kexa eragin zituen. Iruñerriko Mankomunitatea izan zen kexa gehien jaso zituena (20 kexa); eta horren atzetik, Erriberako Mankomunitatea (5 kexa jaso zituen).

Jarraian, herritarrek 2022an aurkeztu zituzten kexek jomuga izan zituzten toki-erakundeak zehazten dira:

Udalerriak	
Abaigar	1
Ablitas	2
Oibar	1
Altsasu	7
Ameskoabarren	2
Andosilla	1
Antsoain	6
Añorbe	1
Agoitz	4
Aranguren	1
Arbizu	3
Arronitz	1
Artaxoa	2
Auritz	1
Barañain	8

Udalerriak	
Barillas	2
Baztan	4
Beriain	1
Berriobeiti	2
Berriozar	4
Bertizarana	2
Biurrun-Olkotz	1
Buñuel	2
Burlata	9
Cabanillas	1
Caparroso	1
Zarrakaztelu	2
Cascante	1
Kaseda	3
Castejón	2
Oltza Zendea	1
Cintruénigo	3
Corella	6
Deikaztelu	1
Elgorriaga	1
Lizarra	3
Esteribar	2
Etxarri-Aranatz	3
Etxauri	1
Faltzes	2
Fontellas	2
Funes	1
Galar	2
Garinoain	1
Goñi	1
Uharte	2
Txulapain	1
Zizur Zendea	1
Lapoblacion	2
Larraga	1
Lekunberri	2
Leotz	1
Lerga	2
Lerin	1
Lesaka	2
Lezaun	2
Lodosa	2
Irunberri	2
Luzaide	1
Martzilla	2

Udalerriak	
Mendabia	3
Mendigorria	1
Miranda de Arga	1
Elo	1
Monteagudo	1
Mues	1
Murchante	3
Murillo el Cuende	1
Muruzabal	1
Nazar	1
Noain (Elortzibar)	4
Obanos	2
Otsagabia	1
Erriberri	5
Oloritz	1
Orbaizeta	2
Orkoien	6
Oteitza	1
Iruña	91
Azkoien	1
Gares	3
San Martin Unx	1
Zangoza	1
Santakara	1
Sunbilla	2
Tafalla	3
Tutera	13
Ultzama	1
Uztarroze	1
Eguesibar	23
Deierri	2
Bidankoze	1
Alesbes	1
Atarrabia	3
Zizur Nagusia	10
Zuñiga	4
Guztira	330

Kontzejuak	
Etxabarri	1
Eugi	1
Gollao	2
Lintzoain	1
Olleta	1
Otsakain	1

Kontzejuak	
Subitza	1
Dorre Elortzibar	1
Guztira	9

Mankomunitateak	
Orbaibarko Administrazio Zerbitzuen Batasuna	1
Mañeruibarreko Administrazio Zerbitzuen Mankomunitatea	1
Moncayoko Uren Mankomunitatea	1
Iruñeko Eskualdeko Mankomunitatea	20
Erriberako Mankomunitatea	5
Mairagako Mankomunitatea	2
Jurramendiko Mankomunitatea	3
Itzagako Administrazio Zerbitzuen Mankomunitatea	1
Antsoain, Berriobeiti, Berriozar, Itza eta Xulapaingo Oinarrizko Gizarte Zerbitzuen Mankomunitatea	1
Buñuelgo Barrutiko Oinarrizko Gizarte Zerbitzuen Mankomunitatea	1
Noaingo Barrutiko Oinarrizko Gizarte Zerbitzuen Mankomunitatea	1
Arguedasko, Valtierra, Alesbesko, Milagroko eta Cadreitako Gizarte Zerbitzuen Mankomunitatea	1
Izarbeibarko Mankomunitatea	1
Guztira	39

Bestelako entitateak	
Irurritako Damaso Zabalza gizarte-etxeko auzo elkarteak	1
Nafarroako Erdialdea Garatzeko Partzuergoa	1
Nafarroako Udal eta Kontzejuen Federazioa	1
Guztira	3

GUZTIRA	381
----------------	------------

381 kexa hauetako 18k toki-erakunderen batekin eta Foru Komunitateko Administrazioarekin zuten zerikusia aldi berean.

Era berean, 15 kexa daude aldi berean Nafarroako hainbat toki-erakunderekin zerikusia dutenak; bata toki-erakunde bati eta Nafarroako Gobernuaren Ordezkaritzari eragiten dio, eta besteak toki-erakunde bati eta Nafarroako Igeriketa Federazioari.

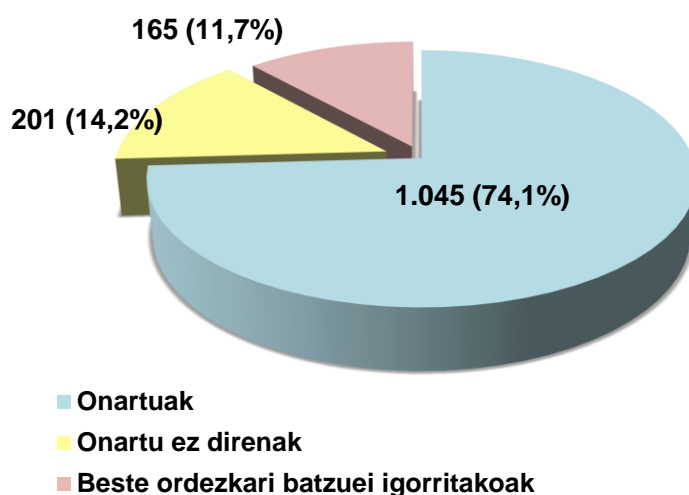
2.3. ONARTUTAKO KEXAK.

Kapitulua atal honetan eta hurrengoetan aurkezten diren zifrek kudeatutako 1.411 kexa-espediteteei egiten diete erreferentzia, hau da, kexa-espeditente bakartzat hartzen

dira haur-hezkuntzako hainbat eskolatan deklaraturako grebaren harira aurkeztutako 238 kexak.

1.045 kexa-espeditze onartu zuen; hau da, guztira kudeatutako 1.411 kexa-espeditzeen % 74,1.

Kexa horietan, Nafarroako Arartekoak bere iritzia eman du herritarrek azaldutako sakoneko gaien buruz. Iritzi horren bitartez erantzun zehatza eman du aurkeztutako gaiari buruz.



201 espeditzetan kexak ez ziren onartu. Hala ere, kexa bat ez onartutzat jo aurretik, foru-erakunde honek daukan izaera formalismoen aurkakoa dela-eta, herritarrei, izapidetzea ahalbidetzeko, Nafarroako Arartekoari buruzko uztailaren 3ko 4/2000 Foru Legeak eskaintzen dituen aukera guztiak ematen zaizkie. Hala eta guztiz ere, kudeatutako espeditzeen % 14,2n ez zen posible izan ikerketa bat abiaraztea herritarrek planteatutako gertakariei buruz.

Ez onartzeko arrazoi nagusiak honako hauek dira:

- Nafarroako Arartekoak kexak izapidetzeko eskumenik ez zuela iriztea (54 kasu).
- *A limine* irregulartasunik ez ikustea (50 kasu).
- Kexa jada bide judizialean dauden gaien buruzkoa izatea (33 kasu).
- Aurretik administrazio eskudunari egin beharreko eskaria egitera joan gabe, zuzenean Nafarroako Arartekora jotzea (11 egoera).
- Arartekoak eskatutako datuak eta informazioa ez ematea (6 kasu).
- Xede zehatzak ez daudela iriztea (6 gai).

- Izaera juridiko-pribatuko gaiak izatea (5 kasu).
- Foru Legeak kexa bat aurkezteko ezartzen duen urtebeteko epea gainditzea (4 kasu).
- Planteatutako auzian herritarrak interes legitimorik ez edukitzea (2 kasu).
- Kexa anonimotzat hartzea, kexa-egilea behar bezala identifikatu ez denean (kasu 1).

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 jakiteko.

Horrez gain, 18 kasutan, dagoeneko landuta eta amaituta zeuden gaiak errepikatu ziren, eta 11 kexatan, kexa-egileek izapidetzean atzera egin zuten.

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

2022an kudeatu diren kexen artetik, 165 igorri zitzaizkien beste autonomia-erkidego batzuetan herritarren eskubideez arduratzen diren goi-komisarioei, kexa horiek jomuga zituzten administrazio publikoak ikuskatzeko eskumena berena zela iritzita.

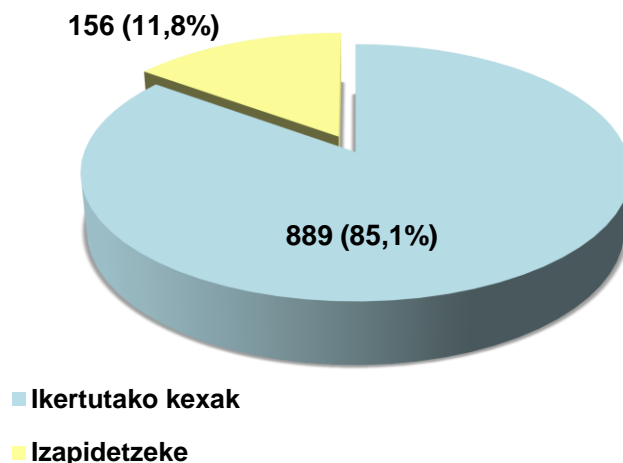
Espainiako Herriaren Defendatzaileari 160 kexa bidali zitzaizkion, estatu-mailako eskumeneko gaiei buruzkoak zirela ulertzen zelako.

Gainerako bost kexei dagokienez, bi Síndic de Greuges de Catalunya erakundeari igorri zitzaizkion, bi Sindic de Greuges de la Comunitat Valenciana erakundeari eta beste bat Euskadiko Arartekoari

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

2.5. IKERTUTAKO KEXAK. IKERKETEN EMAITZA.

Onartutako kexen 1.045 espedienteetatik abiatuta, 889 kexa ikertu ziren; hau da, onartutako kexa-espedienteen % 85,1 ikertu zituen Arartekoak. Gainerakoak, 156 espediente, izapidetzen zeuden 2022ko abenduaren 31n.



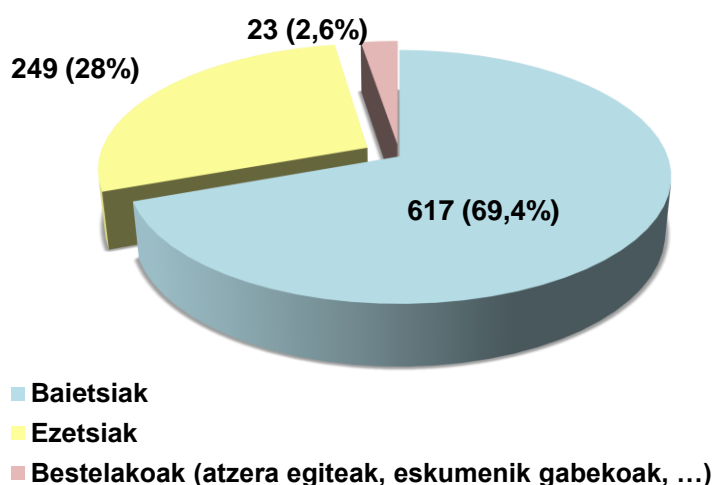
Ikerketaren ostean, Nafarroako Arartekoak ondorioztatu zuen 617 kexa-espedientetan arrazoiak zeudela herritarrek egindako eskaerak kontuan hartzeko.

- 337 kexa-espedientetan, Nafarroako Arartekoak ebatzi zuen kexa-egileak arrazoi zuela, osoki edo partzialki, eta, ondorioz, zegozkion ebazpenak eman zituen.
- 220 kexa-espedientetan, erakundearen esku-hartzearen ondorioz, kexak planteatutako auzia konponbidean jarri zen edo Administrazioak kexa-egileen eskaera onartu zuen zuzenean, ebazpenik eman beharrik gabe.
- 2021eko abenduaren 31n, 56 espediente, igorritako ebazpenak, administrazioak erantzuteko zain zeuden.
- 4 espediente 2022an berriro ireki ziren kexei buruzkoak ziren, non administrazioari dagoeneko egin zitzaion iradokizun, gomendio edo lege-betebeharren gogorazpenen bat.

Ikus daitekeenez, **aintzat hartu ziren 617 kexa, osoki edo partzialki** (ikertutako 889 kexa-espedienteen % 69,4), bai ikerketaren ondoren Nafarroako Arartekoak Administrazioari ebazpenak emateko arrazoiak bazirela erabaki zuelako (2022ko 337 kasu eta 60 aurreko urteetakoak), bai administrazioari ikerketaren berri eman ondoren herritarra gogobete zuen konponbide bat lortu zelako (220 kasu).

Bestalde, 249 espedientetan, ez zen beharrezkotzat hartu iradokizun, gomendio edo lege-betebeharren gogorarazpenik egitea Administrazioari. Kasu horietan, administrazioari entzun eta gai bakoitzaren funtsa aztertu ondoren, Arartekoak kexa-egileei azaldu zien zeintzuk ziren, bere ustez, erabaki horren arrazoiak.

Azkenik, 23 kexa-espeditente bukatutzat jo ziren, besteak beste, kexa-egileek atzera egin zutelako, Justizia Administrazioa igorri zirelako, auzibide-agiriak ireki zirelako, lehenago landu eta amaitutzat jotako gaiak errepikatu zirelako edo Arartekoaren esku-hartzea amaiarazi zuten beste arrazoi batzuk egon zirelako.



Arartekoaren web orrian (www.defensornavarra.es/eu), “kexak” epigrafearen “2022an aurkeztutako kexak” puntuan, urte horretan aurkeztu ziren kexa nagusiak ikus daitezke. Datu hauek ematen dira, besteak beste: kexak onartuak edo ezetsiak izan ziren, ezestearen arrazoa, Espainiako Defendatzaileari edo autonomia-erkidegoetako beste goi-komisario batzuei igorri zitzaizkien ala ez, ikertu ziren ala ez, eta ebazpenik eman zen ala ez (kasu horretan, klik egitean “[Emandako ebazpena](#)” botoian, emandako ebazpenaren testua eskura daiteke).

2.6. KEXEN ONDORIOZ EMANDAKO EBAZPENAK.

Ikertu ondoren osoki edo partzialki aintzat hartu ziren 337 kexa-espeditenteetatik abiatuta, Arartekoak beste horrenbeste ebazpen eman zituen eta, horien barruan, 465 gomendio, iradokizun eta lege-betebeharren gogorarazpen.

Adierazi den bezala, ebazpen batek dagokion administrazioarentzako gomendio, iradokizun edo gogorarazpen bat baino gehiago izan ditzake.

Emandako ebazpenen laburpen bat, dagokien espedientearen erreferentziarekin, hemen jasotzen da:

- Txosten honen IX. kapituluan.
- Nafarroako Arartekoaren web orrian (ebazpenen funtsezko edukiarekin) www.defensornavarra.es/eu 2022ari dagokion epigrafean.

Ondoko taulan, egindako gomendioen, legezko betebeharren gogorarazpenen eta iradokizunen kopurua azaltzen da, gaien arabera banakatuak eta ebazpen-kopuru handienetik txikienera ordenatuta:

Arloa	Ebazpen-kopurua	Gomendioa	Legezko betebeharren gogorarazpena	Iradokizuna	Iradokizun normatiboa	GUZTIRA
Ingurumena	43	34	22	12	0	68
Hezkuntza	40	29	6	13	1	49
Etxebizitza	32	35	1	6	3	45
Funtzio publikoa	31	24	6	7	7	44
Gizarte-ongizatea	26	21	6	9	1	37
Osasuna	23	7	5	16	0	28
Enplegu publiko batera sartzea	22	11	12	5	1	29
Ogasuna	22	9	4	11	3	27
Trafikoa	14	14	1	3	0	18
Hirigintza	11	7	6	1	0	14
Euskara	9	8	4	1	0	13
Zerbitzu publikoak	7	6	3	3	0	12
Herritarren segurtasuna	7	5	4	1	0	10
Kirola	6	3	2	4	0	9
Gardentasuna	6	5	2	1	0	8
Covid-19a	6	6	0	1	0	7
Nekazaritza	5	4	1	3	0	8
Herri-lanak	5	5	2	1	0	8
Administrazio publikoen ondasunak	5	4	0	2	0	6
Datu pertsonalen babesa	4	3	2	1	0	6
Administrazio elektronikoa	2	0	2	2	0	4
Kultura	2	0	0	3	0	3
Lana	2	2	0	1	0	3

Arloa	Ebazpen-kopurua	Gomendioa	Legezko betebeharren gogorazpena	Iradokizuna	Iradokizun normatiboa	GUZTIRA
Justizia	1	3	0	0	0	3
Kontsumoa	1	1	0	0	0	1
Energia	1	0	1	0	0	1
Toki-entitateen funtzionamendua	1	0	1	0	0	1
Gizarte Segurantza	1	0	1	0	0	1
Garraio publikoa	1	1	0	0	0	1
Turismoa	1	0	1	0	0	1
Guztira	337	247	95	107	16	465

Taulan ikus daitekeenez, administrazio publikoei batez ere gomendioak egin zitzaizkien, jokabide zehatz bat har zezaten: 247 gomendio guztira (gomendio, iradokizun eta gogorazpen guztien % 53,1).

Horien atzetik, iradokizunak: 123 (% 26,5); horietako 16 normatiboak.

Lege-betebeharren 95 gogorazpen egin ziren (% 20,4).

Horrela, erakundeak, bere iradokizun eta gomendioen bidez, izaera proaktibo bati eutsi zion administrazioari zuzendu zitzaion hamar alditatik ia zortzitan. Kasuen % 20,4tan, lege-betebeharrak gogorazi zizkien ukituriko administrazioei.

Arloka, ingurumenarena da gomendio, gogorazpen eta iradokizun gehien ematea eragin zuen arloa. Atzetik ditu hauek, ordena honetan: hezkuntza, etxebizitza, funtzio publikoa, osasuna, gizarte-ongizatea eta enplegu publikora heltzea. Ogasuna da nabarmendutako beste gaietako bat, trafikoren eta hirigintzaren aurretik.

Erakundeak kexa-espeditetean bost ebazpen edo gehiago —beren gomendio, iradokizun eta gogorazpenekin— bidali zizkien administrazio publikoak hauek dira (gehien jaso zituenetik gutxien jaso zituenera):

- Hezkuntza Departamentua: 44 ebazpen.
- Osasun Departamentua: 38 ebazpen.
- Iruñeko Udala: 32 ebazpen.
- Lurralde Antolamenduko, Etxebizitzako, Paisaiako eta Proiektu Estrategikoetako Departamentua: 28 ebazpen.

- Eskubide Sozialetako Departamentua: 23 ebazpen.
- Lehendakaritzako, Funtzio Publikoko, Barneko eta Justiziako Departamentua: 19 ebazpen.
- Ekonomia eta Ogasun Departamentua: 15 ebazpen.
- Eguesibarko Udala: 12 ebazpen.
- Zizur Nagusiko Udala: 7 ebazpen.
- Landa Garapeneko eta Ingurumeneko Departamentua: 6 ebazpen.
- Lurralde Kohesiorako Departamentua: 5 ebazpen.
- Altsasuko Udala: 5 ebazpen.

2.7. ADMINISTRAZIO PUBLIKOEN EBAZPENAK NORAINO ONARTU DITUZTEN.

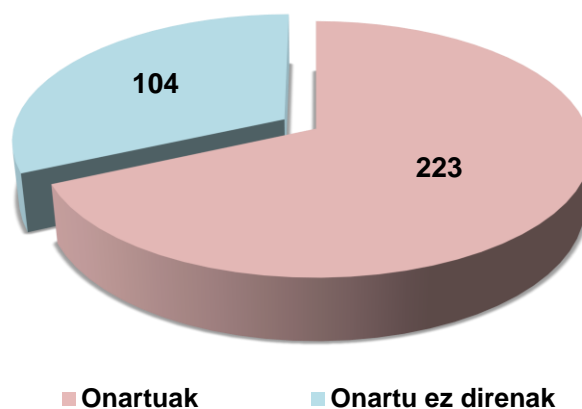
Ebazpenak ematea eragin zuten 337 espedienteetatik, kapitulu hau idazten amaitu den unean, 327 espedienteri (% 97) eman zieten erantzuna administrazio publikoek.

- 223 kasutan, administrazioak onartu egin zuen Arartekoaren proposamena.
- 104 kasutan, ez zituen onartu egindako ebazpenak.

Beraz, kapitulu hau amaitzeko unean, 10 ebazpen zeuden administrazio publikoen erantzunaren zain (guztizkoaren % 3).

Albo batera utzirik erantzunaren zain gelditu ziren ebazpenak (oraindik ez baitakigu zer-nolako erantzuna izango den), **% 68,2koa izan zen 2022an emandako ebazpenen onarpen-ehunekoa**. Hau da, erantzuna jaso zuten espedienteak kontuan hartuta, administrazioek hiru espedienteetatik bitan onartu zituzten, batez beste, erakundeak hartutako erabakiak.

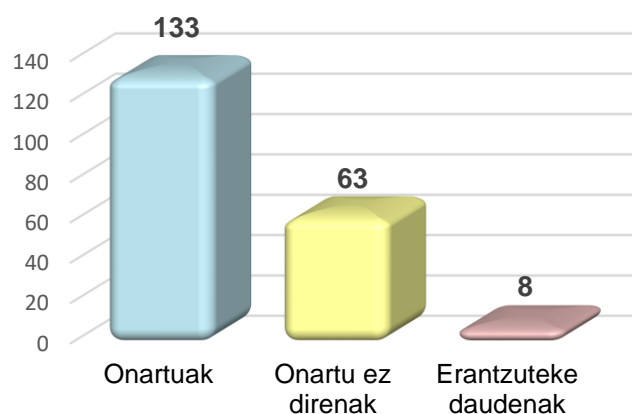
2022an emandako eta erantzundako ebazpenak



Arestian adierazi dugun bezala, maiz gertatzen da kexa-espeditente beraren karietara, ukitutako administrazio publikoari gomendio, iradokizun edo gogorazpen bat baino gehiago egitea. 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 gogorazpena) izan duen erantzuna, konponbide eraginkor bat emango diolakoan horrek herritarrek planteatutako auziari.

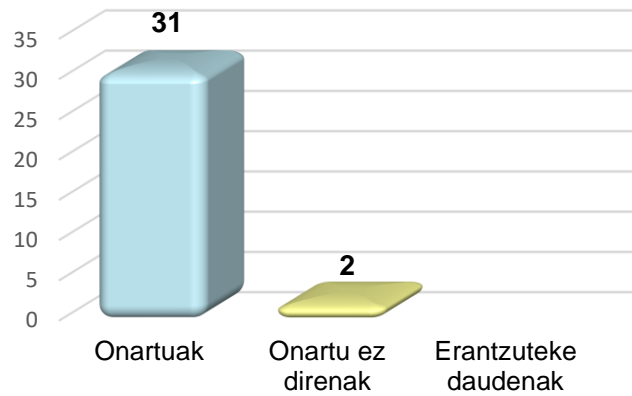
Ondoren, gomendioen, legezko betebeharren gogorazpenen eta iradokizunen (arautzeko iradokizunak barne) onarpen-maila erakusten da, dagozkien kexen kopuruan oinarrituta.

Gomendioak:



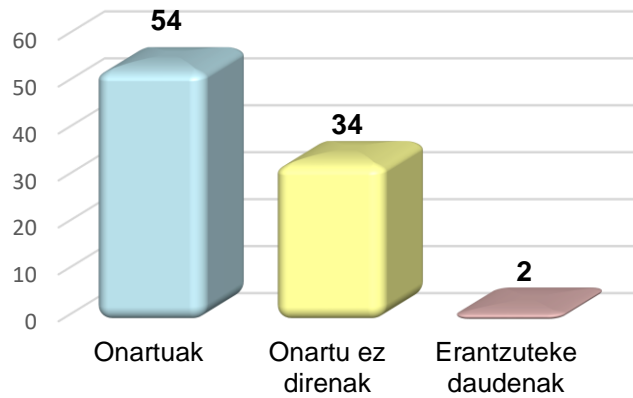
Kontuan izanik administrazioen erantzun guztiak, 2022an egin ziren gomendioen % 67,9 onartu ziren.

Legezko betebeharren gogorazpenak:



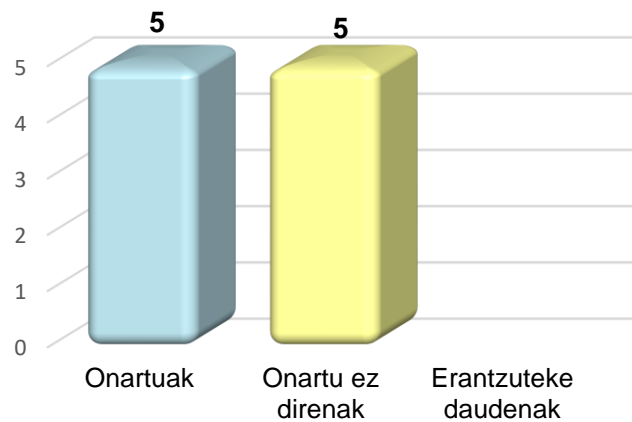
Legezko betebeharren gogorazpenen onarpen-ehunekoa % 93,9koa.

Iradokizunak:



Iradokizun onarpen-ehunekoa % 61,4koa izan zen, aintzat harturik Administrazioen erantzun guztiak.

Iradokizun normatiboak:



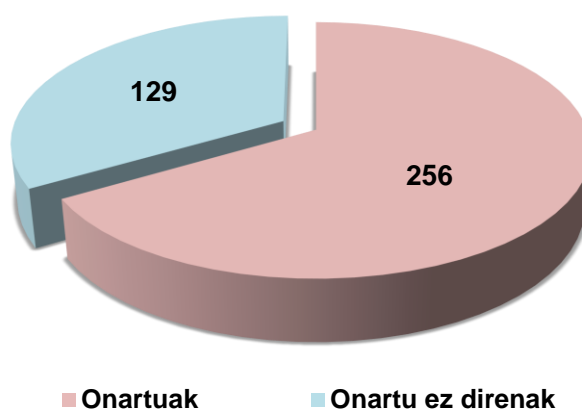
Iradokizunen onarpenaren-ehunekoa % 50ekoa da.

Jarraian, 2022an emandako ebazpenen onarpen-ehunekoak jasotzen dira, ukitutako administrazio publiko motaren arabera bereizita (Nafarroako Foru Komunitateko Administrazioa, Nafarroako toki-erakundeak, eta unibertsitateak, elkargo profesionalak eta beste erakunde publiko batzuk).

	Ebazpenen kopurua	Onartuak	Ez onartuak	Erantzunaren zain daudenak	% Onartutakoak, erantzundakoei dagokienez	% zain
Nafarroako Gobernua	187	114	70	3	% 62,0	% 1,6
Toki-erakundeak	147	107	33	7	% 76,4	% 4,8
Unibertsitateak, lanbide elkargoak eta abar	3	2	1	0	% 66,7	% 0,0
Guztira	337	223	104	10	% 68,2	% 3,0

2022an zehar emandako ebazpenen onartzeari 2021eko abenduaren 31n erantzuteke geratu ziren ebazpenen emaitza eta 2022an berriro ireki diren eta dagoeneko ebazpen zutenen emaitza gehituz gero, hau da, 2022a baino lehen egindako eta urte honetan zehar erantzundako ebazpenen onartzea edo ez-onartzea, **onarpen-ehunekoa, guztira, % 68,2tik % 66,3ra aldatuko litzateke.**

2022an erantzundako ebazpenak



Ukitutako administrazio publiko motaren arabera datuak honako hauek dira:

	Ebazpenen kopurua	Onartuak	Ez onartuak	Beste ixte batzuk	Erantzunaren zain daudenak	% Onartutakoak, erantzundakoei dagokienez	% zain
Nafarroako Gobernua	213	126	83	1	3	% 60,0	% 1,4
Toki-erakundeak	180	127	45	0	8	% 73,8	% 4,4
Unibertsitateak, lanbide elkargoak eta abar	4	3	1	0	0	% 75,0	% 0,0
Guztira	397	256	129	1	11	% 66,3	% 2,8

Ondoko taulak erakusten digu administrazio bakoitzaren onarpen-maila. Analisi honetan, kontuan hartu dugu soilik hiru kexa-espeditente edo gehiago izan zituzten administrazio publikoen onarpen-ehunekoa (espeditente horietan sartzen dira 2022an zehar eta txosten honen idazketa amaitu arte erantzun ziren ebazpenak, 2022an edo aurretik emandakoak). Horregatik, datu hauek ez datoz bat 2.6 apartatuaren amaieran ematen direnekin, puntu horretakoak 2022an administrazioei “zuzendu” zitzaizkien ebazpenak direlako; aldiz, epigrafe honetakoak administrazioek 2022an “erantzun” zituzten ebazpenak lirateke, ebazpen-urtea gorabehera.

Administrazioak onarpen-ehuneko handienetik txikienera ordenatu dira.

	Ebazpenen kopurua	Onartuak	Ez onartuak	Beste ixte batzuk	% Onartutakoak, erantzundakoei dagokienez
NAFARROAKO GOBERNUA (Departamentuak)					
Garapen Ekonomiko eta Enpresarialeko Departamentua	3	3	0	0	% 100,0
Landa Garapeneko eta Ingurumeneko Departamentua	8	6	2	0	% 75,0
Osasun Departamentua	41	28	13	0	% 68,3
Lurralde Kohesiorako Departamentua	6	4	2	0	% 66,7
Eskubide Sozialetako Departamentua	24	15	9	0	% 62,5

	Ebazpenen kopurua	Onartuak	Ez onartuak	Beste ixte batzuk	% Onartutakoak, erantzundakoei dagokienez
Lehendakaritzako, Berdintasuneko, Funtzio Publikoko eta Barneko Departamentua	22	13	9	0	% 59,1
Hezkuntza Departamentua	49	28	21	0	% 57,1
Ekonomia eta Ogasun Departamentua	15	8	7	0	% 53,3
Lurralde Antolamenduko, Etxebizitzako, Paisaiako eta Proiektu Estrategikoetako Departamentua	34	16	17	1	% 47,1
Kultura eta Kirol Departamentua	5	2	3	0	% 40,0
TOKI-ADMINISTRAZIOA					
Zizur Nagusiko Udala	7	7	0	0	% 100,0
Altsasuko Udala	5	5	0	0	% 100,0
Garesko Udala	4	4	0	0	% 100,0
Tuterako Udala	4	4	0	0	% 100,0
Iruñeko Eskualdeko Mankomunitatea	4	3	1	0	% 75,0
Eguesibarko Udala	15	11	4	0	% 73,3
Iruñeko Udala	39	21	18	0	% 53,8
Barañaingo Udala	3	1	2	0	% 33,3
Berriobeitiko Udala	3	1	2	0	% 33,3
2022an onartutako ebazpenen batez besteko ehunekoa erantzundakoei dagokienez					% 66,3

Nafarroako Foru Komunitateko administrazioan, hauek dira Nafarroako Arartekoaren ebazpen gehien onartu dituzten departamentuak, ordena honetan: Garapen Ekonomikoko eta Enpresarialeko Departamentua, Landa Garapeneko eta Ingurumeneko Departamentua, Lurralde Kohesiorako Departamentua, Eskubide Sozialetako Departamentua eta Lehendakaritzako, Berdintasuneko, Funtzio Publikoko eta Barneko Departamentua. Gutxien onartu dituztenak honako hauek izan dira: Kultura eta Kirol Departamentua, Lurralde Antolamenduko, Etxebizitzako, Paisaiako eta Proiektu Estrategikoetako Departamentua eta Hezkuntza Departamentua.

Bestetik, hauek dira Nafarroako Arartekoaren ebazpen gehien onartu dituzten toki/erakundeak: Zizur Nagusiko Udala, Altsasuko Udala, Garesko Udala, Tuterako Udala, Iruñerriko Mankomunitatea eta Eguesibarko Udala. Gutxien onartu dituztenak Berriobeitiako, Barañaingo eta Iruñeko udalak izan dira.

Txosten honetako IX. kapituluaren informazioa jasotzen da Nafarroako Arartekoak 2022an eginiko gomendio, iradokizun edo legezko betebeharren gogorazpenak ikuskatutako administrazio publikoak onartu zituen zein onartu ez zituen kexa-espedituei buruz.

2.8. KEXETAN JASOTAKO ESKAEREN GUZTIZKO ONARPEN-MAILA. EFIZIENTZIA-INDIZEA.

Aurreko atalean jada aipatu den ebazpenen onarpen-mailaz gainera, kontuan izan behar dugu ere kexen xedeen erabateko onarpen maila. Lehenengoak Administrazioaren onarpenen % 66,3 biltzen du, eta bigarrenak, berriz, beste kasu batzuk jasotzen ditu, non kexa-egilearen eskaera asebetetzat jo den, erakundeak bere gaiaren inguruko ikerketa egin duelako (hau da, kexa konpontzeko bidean jartzen den kasuak edo Administrazioak zuzenean onartzen duen uzia, erakundeak inolako ebazpenik eman beharrik gabe). 2022an **eskaeren onarpen-maila % 78,68koa izan zen.**

Ehuneko horren barnean dago 2022an emandako 337 ebazpenen onarpena (223 onartuak, 104 ezetsiak eta 10 erantzuteke) eta 2021eko abenduaren 31n erantzun gabe gelditu ziren edo 2022an berriro ireki ziren 60 ebazpenena (33 onartu ziren, 25 ezetsi, bat beste arrazoi batzuegatik itxia eta bat erantzuteke). Gainera, ehuneko horren barnean sartzen dira ere ebazpena eman aurretik administrazioak bere zeregina zuzendu zuen kasuak (220 kasu), nahikoa izanik kasu horietan Arartekoak informazioa eskatzea herritarraren arazoa konpontzeko.

Ehuneko hori honela kalkulatu da: batetik, onartutako ebazpenen kopurua (223+33), eta, bestetik, kexa aurkeztu duen pertsonaren eskaera asebetetzat jo diren kasuak (220), erakundeak bere gain esku hartu duelako (220); guztira, 476 espediente eman ditu, eta, bestetik, erantzundako ebazpenen eta onartutako eskaeren kopurua (223+104+33+25+220), guztira, 605 kexa-espediente.

III. KAPITULUA KEXAK GAIKA BANATUTA.

3.1. AURKEZTUTAKO KEXEN BANAKETA ETA ZERRENDA.

2022an aurkeztu ziren kexa guztiak gaika banatuta daude, aurreko urtekoekin alderatuta, hurrengo zerrendan ageri diren bezala:

Gaiak	Kexak					
	2022		2021		Aldaketa	
Hezkuntza	349	% 24,5	128	% 9,1	221	% 172,7
Enplegu publiko batera sartzea	98	% 6,9	86	% 6,1	12	% 14,0
Gizarte-ongizatea	94	% 6,6	118	% 8,4	-24	-% 20,3
Gizarte-segurantza	92	% 6,5	28	% 2,0	64	% 228,6
Osasuna	76	% 5,3	73	% 5,2	3	% 4,1
Ingurumena	73	% 5,1	63	% 4,5	10	% 15,9
Covid-19a	68	% 4,8	200	% 14,2	-132	-% 66,0
Etxebizitza	67	% 4,7	83	% 5,9	-16	-% 19,3
Ogasuna	61	% 4,3	74	% 5,3	-13	-% 17,6
Trafikoa	61	% 4,3	79	% 5,6	-18	-% 22,8
Funtzio publikoa	57	% 4,0	73	% 5,2	-16	-% 21,9
Hirigintza	36	% 2,5	40	% 2,8	-4	-% 10,0
Euskara	29	% 2,0	23	% 1,6	6	% 26,1
Justizia	29	% 2,0	22	% 1,6	7	% 31,8
Atzerritarrak	28	% 2,0	29	% 2,1	-1	-% 3,4
Herritarren segurtasuna	27	% 1,9	49	% 3,5	-22	-% 44,9
Kontsumoa	23	% 1,6	50	% 3,6	-27	-% 54,0
Zerbitzu publikoak	20	% 1,4	31	% 2,2	-11	-% 35,5
Lana	17	% 1,2	15	% 1,1	2	% 13,3
Datu pertsonalen babesa	16	% 1,1	12	% 0,9	4	% 33,3
Toki-entitateen funtzionamendua	12	% 0,8	12	% 0,9	0	% 0,0
Administrazio publikoen ondare-erantzukizuna	12	% 0,8	9	% 0,6	3	% 33,3
Kirola	11	% 0,8	10	% 0,7	1	% 10,0
Nekazaritza	10	% 0,7	9	% 0,6	1	% 11,1
Gardentasuna eta herritarren parte-hartzea	10	% 0,7	21	% 1,5	-11	-% 52,4
Administrazio elektronikoa	9	% 0,6	13	% 0,9	-4	-% 30,8
Administrazio publikoen ondasunak	8	% 0,6	8	% 0,6	0	% 0,0
Herri-lanak	8	% 0,6	11	% 0,8	-3	-% 27,3

Gaiak	Kexak				
	2022		2021		Aldaketa
Garraio publikoa	8	% 0,6	3	% 0,2	5 % 166,7
Energia	7	% 0,5	8	% 0,6	-1 -% 12,5
Kultura	6	% 0,4	6	% 0,4	0 % 0,0
Turismoa	2	% 0,1	15	% 1,1	-13 -% 86,7
Kontratu publikoak	1	% 0,1	1	% 0,1	0 % 0,0
Industria	1	% 0,1	1	% 0,1	0 % 0,0
Memoria historikoa	0	% 0,0	4	% 0,3	-4 -% 100,0
Zuzenbide zibila	0	% 0,0	1	% 0,1	-1 -% 100,0
Guztira	1.426	% 100,0	1.408	% 100,0	18 % 1,3

3.2. KEXEN ZERRENDA.

Hona hemen herritarrek 2022an aurkeztutako kexa nagusiak, gaika sailkatuta.

Gaien aurkibidea alfabetikoki ordenatu da. Era berean, gai batzuetan gai-multzoak sartu dira, informazioa hobeto antolatzeko. Halaber, kexa bakoitzaren ondoren, erakundeak kasu bakoitzean izan duen esku-hartzea adierazten da, eta, legezko betebeharren gogorarazpenik, iradokizunik edo gomendiorik egin bada, adierazten da onartu den ala ez edo erantzuteke dagoen.

Erakundeak kexa horien harira 2022an egindako legezko betebeharren gogorarazpenak, iradokizunak eta gomendioak txosten honetako IX. kapituluan jaso dira osorik.

3.2.1. Enplegu publiko batera sartzea.

A) Nafarroako Foru Komunitateko Administrazioa eta bertako erakunde publikoak:

a) Administrazio Erroa:

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Nafarroako Foruzaingoan sartzeko egiten ari diren proba fisikoak geroz eta zailagoak direlako gizonentzat, eta ez emakumeentzat, gizonen eta emakumeen arteko benetako berdintasunerako martxoaren 22ko 3/2007 Lege Organikoa indarrean sartu zenetik. Tratu-desberdintasun hori bidegabetzat jotzen du eta kexa aurkezten du hurrengo deialdietarako kontuan har dadin. Q22/95.

- Aztertu ondoren, ez da eskubideen urratzerik hauteman.

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Lehendakariitzako, Berdintasuneko, Funtzio Publikoko eta Barneko Departamentuak ez duelako onartu koordinazioko operadore laguntzaile bat aldi baterako kontratatzeke deialdian, oinarri arautzaileetan aurreikusitako epean eskatu ez duelako parte hartzeke aukera. Adierazi du pixka bat lehenago lanpostu berari buruzko beste deialdi batean izena eman zuela eta, beraz, hutsegitez, hautaketa-prozedura bera zela pentsatu zuela. Q22/135.
 - Ikertutako kexa – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebehargararazpenik.
- Herritar batek kexa bat jarri du, Lehendakariitzako, Berdintasuneko, Funtzio Publikoko eta Barneko Departamentuak ez dielako erantzun 2021eko suhiltzaile-lanposturako oposizioa egiteke deialdiko proba fisikoetan belaunean izandako lesioari buruz aurkeztu zituen alegazioei eta gora jotzeke errekurtsioei. Q22/141.
 - Ikertutako kexa – Erakundeak Administrazioetik jasotako informazioa helarazi zion kexaren egileari alegazioak egin zitzaizkion. Alegaziorik jaso ez zuenez, jarduketa amaitutzat eman zen, eta hala jakinarazi zitzaion interesdunari.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Lehendakariitzako, Berdintasuneko, Funtzio Publikoko eta Barneko Departamentuak Nafarroako Foru Komunitateko Administrazioaren zerbitzuko administrari laguntzaile izateke oposizioan eta Tuterako Udalak erdi-mailako teknikari izateke aldi baterako bi hautagai-zerrenda osatzeko deialdian, emaitzak argitaratzean, izen-abizenekin identifikatu dituztelako hautagaiak, eta ez NANaren bidez. Haren ustez, izen-abizenak jendaurrean erakuste horrek tentsioa eta ondoeza eragiten ditu, eta, beraz, proposatzen du hurrengo deialdietarako kontuan har dadila eta pertsonen intimitatea berma dadila. Q22/149.
 - Ikertutako kexa – Erakundeak Administrazioetik jasotako informazioa helarazi zion kexaren egileari alegazioak egin zitzaizkion. Alegaziorik jaso ez zuenez, jarduketa amaitutzat eman zen, eta hala jakinarazi zitzaion interesdunari.
- Bi herritarrek bi kexa aurkeztu dituzte, Lehendakariitzako, Berdintasuneko, Funtzio Publikoko eta Barneko Departamentuak egun bererako finkatu dituelako Koordinazioko operadore laguntzaile izateke oposizio-lehiaketako probak eta

Administrazio Publikoko teknikarientzako probak (arlotan ekonomikoa). Azaldu dute bi deialdietan onartuak izan direla eta materiala erositako eta ikasitako dutela. Haien ustez, ezagutza anitzeko pertsonentzako azterketen baterako deialdiak kalte nabarmena egiten dio hautagaiari. Q22/153 eta Q22/166.

- Ikertutako kexak – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Lehendakarietzako, Berdintasuneko, Funtzio Publikoko eta Barneko Departamentuak zerbitzu orokorren lanpostua adimendegaitasuna duten pertsonentzako oposizio murriztuaren bidez betetzeko deialdiaren behin betiko zerrendan agertzen ez den pertsona bat kontratatu duelako funtzionario baten lanaldi-murrizketa dela eta hura aldi baterako ordezkatzeko. Salazten du erabat alde batera utzi dela lanpostu horren izaera erreserbatua, eta kontrataziorako zerrenda orokor batera jo dela, ez murriztua, E mailako lanpostuak betetzeko; ondorioz, ez da eskubide osoko kontratazio bat egin. Q22/213.
 - Kexa Administrazioarekin egindako izapidetzean zehar ebatzita.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Lehendakarietzako, Berdintasuneko, Funtzio Publikoko eta Barneko Departamentuak ez dielako esleitu ordura arte zuen mantentze-lanpostua betetzeko aldi baterako kontratua. Azaldu du plazaren titularrari erretiroa eman zaiola lanerako minusbaliotasunagatik, eta kontratazioan ez dela lehentasuna aplikatu, baizik eta hirugarren batek bete duela lanpostu hori. Q22/249.
 - Ikertutako kexa – Erakundeak Administrazioetik jasotako informazioa helarazi zion kexaren egileari alegazioak egin zitzaizkion. Alegaziorik jaso ez zuenez, jarduketara amaitutzat eman zen, eta hala jakinarazi zitzaion interesdunari.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Lehendakarietzako, Berdintasuneko, Funtzio Publikoko eta Barneko Departamentuak aldatu egin duelako esleitu zaion Erdi Mailako Prestakuntza eta Enpleguko tituludunaren lanpostuaren destinoa. Haren ustez, aldatu egin da hasiera batean onetsitako deialdia, bere eskubide eta bidezko interesen kaltetan. Q22/297.
 - Ikertutako kexa – [Ebazpena emanda](#) – Ez onartuta.

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, ez dagoelako ados kontratua aurreko hamabost egunetan iraungi zaien pertsonen aldi baterako kontrataziorako deiari eman zaion aparteko lehentasunarekin, hori enplegu publikora iristeko merezimendu- eta gaitasun-printzipioen aurka doalako. Gainera, uste du kaltegarria dela Administrazioarentzat, ez-gai izan ziren pertsonak zerbitzu publikoa ematen dutelako eta gainditu zuen jendea lanik gabe dagoelako. Q22/332.
 - Ikertutako kexa – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebehargogorazpenik.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Lehendakaritzako, Berdintasuneko, Funtzio Publikoko eta Barneko Departamentuak enplegu publikoa eskuratzeko parekatu egiten dituelako, doktrina judizialak kontrakoa ezartzen duen arren, % 33ko desgaitasun-maila duten pertsonak eta desgaitasun iraunkorra aitortua dutenak. Q22/442.
 - Ikertutako kexa – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebehargogorazpenik.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, ez baitago ados Nafarroako Administrazio publikoetan enplegu publikoaren behin-behinekotasuna murrizteko premiazko neurriei buruzko abenduaren 28ko 20/2021 Legearen ondoriozko egonkortze-prozesuak egiteko neurriei buruzko Foru Lege Dekretuaren hurrengo onespenerarekin. Adierazi du ukatu egiten duela karrera administratiboa egiteko aukera, ez baitu kontuan hartzen funtzionarioen barne-sustapenerako eskubidea, eta kontratatutako langile gisa metatutako esperientzia baino ez duela kontuan hartzen. Q22/725.
 - Kexa ez onartuta, eskumen faltagatik.
- Hainbat herritarrek hamaika kexa aurkeztu dituzte, ez daudelako ados abenduaren 28ko 20/2021 Legearen ondoriozko egonkortze-prozesuak egiteko neurriei buruzko maiatzaren 23ko 2/2022 Foru Lege Dekretua onestearekin. Haien ustez, Foru Lege Dekretu horrek, idatzita dagoen bezala, egonkortze-prozesu izateari utzi dio eta barne-igoerako prozesu bihurtu da, Administrazioko antzinatasunari askoz puntuazio altuagoa ematen baitzaio hautaketa-prozesua gainditzeari baino. Q22/759, Q22/775, Q22/777, Q22/782, Q22/783, Q22/790, Q22/794, Q22/831, Q22/858, Q22/860, Q22/894.

- Kexa ez onartuta, eskumen faltagatik.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Lehendakarietzako, Berdintasuneko, Funtzio Publikoko eta Barneko Departamentuak ukatu egin diolako gaitasun psikofisikoa ziurtatzeko azterketa lehenbailehen egiteko aukera, zerbitzu orokorretako lanpostuaren oposizioa gainditu ondoren. Adierazi duenez, zerrendako lehenengo izangaien artean geratu da eta epe laburrean bidaia bat egiteko asmoa du. Beraz, ezinezkoa izango zaio azterketa horretara aurkeztea egun horietan egiten bada. Q22/760.
- Kexa administrazio eskudunera igorrita.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Lehendakarietzako, Berdintasuneko, Funtzio Publikoko eta Barneko Departamentua atzeratzen ari delako Nekazaritzako Ingeniari Teknikoen zerrendak osatzeko deialdia erabakitzeko prozesuan. Azaldu du probak duela hilabete batzuk egin zituela, baita dagoeneko amaituta dauden beste prozesu batzuetakoak baino lehenago ere. Q22/898.
- Kexa Administrazioarekin egindako izapidetzean zehar ebatzita.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, eta erakunde honi eskatu dio Gorte Nagusiek izendatutako Arartekora jo dezala, uztailaren 1eko 19/2022 Foru Legearen 9. artikuluari dagokionez konstituzio-kontrakotasuneko errekurtsioa jar edo balia dezan hark. Artikulu horrek 2009ko urtarrilaren 1a ezartzen du, merezimendu-lehiaketaren salbuespenezko prozeduraren kasuan, Nafarroako Foru Komunitateko Administrazioan eta haren erakunde autonomoetan deialdiaren xede den lanpostuan sartzeko prozesu bat plazarik eskuratu gabe gainditu ostean puntuazioa lortzeko epe gisa. Q22/960.
- Ikertutako kexa – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebehargogorazpenik.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Lehendakarietzako, Berdintasuneko, Funtzio Publikoko eta Barneko Departamentuak, behin-behinekotasuna murrizteko egonkortze-prozesuak gauzatzearen esparruan, eta, zehazki, merezimendu-lehiaketaren salbuespenezko prozeduraren kasuan, 2009ko urtarrilaren 1a ezarri delako Nafarroako Foru Komunitateko Administrazioan eta haren erakunde autonomoetan deialdiaren xede den lanpostuan sartzeko prozesu bat plazarik eskuratu gabe gainditu ostean puntuazioa lortzeko epe gisa. Q22/1014.

- Ikertutako kexa – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebehargogorazpenik.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Lehendakartzako, Berdintasuneko, Funtzio Publikoko eta Barneko Departamentuak ez duelako zehaztu Nafarroako Foru Komunitateko Administrazioaren eta haren erakunde autonomoen zerbitzura aritzeko Enpleguko goi-mailako tituludunen hamabi lanpostu oposizio bidez betetzeko deialdiko gai-zerrenda. Haren ustez, gai-zerrenda orokorra eta zehaztasunik gabekoa da, eta horrek zaildu egiten du probak prestatzea, baita izangaiei dagozkien berrikuspena eta erreklamazioa gauzatzea ere. Q22/1150.
- Ikertutako kexa – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebehargogorazpenik.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Lehendakartzako, Berdintasuneko, Funtzio Publikoko eta Barneko Departamentuak ez diolako itzuli oposizio-lehiaketa batean parte hartzeko oker ordaindutako tasa, tasen itzulketa Administrazioari egotz dakioken akats bat gertatu denean soilik egiten baita. Bere ustez, parte hartzeko eskubideari eskaera-epean uko egin ondoren, diru hori itzuli egin behar zaio. Q22/1305.
- Ikertutako kexa – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebehargogorazpenik.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du; izan ere, orain arte, hautaketa-prozesu guztietan merezimendutzat hartzen zen prestakuntza, eta puntuatu egiten ziren lanpostuarekin zerikusia zuten ikasketak edo ikastaroak, argitalpenak, artikulak eta abar, baina uztailaren 1eko 19/2022 Foru Legeari jarraikiz egin berri diren egonkortze-prozesuetan ez dira kontuan hartzen, eta hori bidegabekeriatzat jotzen du. Q22/1310.
- Aztertu ondoren, ez da eskubideen urratzerik hauteman.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, hainbat aldiz kaltetua izan delako araudian izandako aldaketen ondorioz, zeinek enplegu publikoan sartzea zailtzen baitiote, baita beste egoera batzuen ondorioz ere, hala nola adinagatik. Gaineratu du uztailaren 1eko 19/2022 Foru Legearen ondoriozko gaur egungo egonkortze-prozesuetan kaltetua izango dela berriro ere, esperientzia ez baita nahikoa dagokion titulaziorik ez badu. Q22/1327.

- Aztertu ondoren, ez da eskubideen urratzerik hauteman.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, ez baitago ados uztaillaren 1eko 19/2022 Foru Legean arautzen diren enplegu publikoaren behin-behinekotasuna murrizteko egonkortze-prozesuetan parte hartzeko tasak ordaintzearekin. Zalantzan jartzen du merezimendu-lehiaketetan eta oposizio-lehiaketetan tasak berdinak izatearen eta deitutako lanpostuetako funtzionario-mailaren arabera soilik desberdintzearen egokitasuna. Q22/1351.
 - Ikertutako kexa – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebehargogorazpenik.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Lehendakaritzako, Berdintasuneko, Funtzio Publikoko eta Barneko Departamentuak ez dielako erantzun aurkeztu dituen bi instantziari, non bere lanpostuaren finkotasuna aitortzeko espediente bat hasteko eskatzen baitu; lanpostu horretan etengabe ari da lanean 2017az geroztik. Q22/1414.
 - Ikertutako kexa izapidetzen.

b) Osasun Departamentua:

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du; izan ere, Osasun Departamentuak, zeladore-lanpostuak aldi baterako betetzeko egindako deialdietan, lehentasuna ematen die Administrazioan 15 urteko esperientzia duten 55 urtetik gorako pertsonen eta desgaitasuna dutenentz, nahiz eta askotan puntuazio txikiagoa duten. Hala, eskatu du lanpostuak betetzeko deiak puntuazioaren arabera egin daitezela. Q22/85.
 - Aztertu ondoren, ez da eskubideen urratzerik hauteman.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Osasun Departamentuak ustezko irregulartasunak egin dituelako Erradiodiagnostikoko barrutiko fakultatibo espezialisten lanpostuak betetzeko oposizio-lehiaketan. Adierazi du gertaera deigarriak gertatu direla, hala nola lanpostu bat esleitu izana hantura-prozesua zuen paziente bati biriketako minbizi metastasikoa diagnostikatu zion izangai bati. Gainera, ez dago ados bere merezimenduen haztapenarekin, ez baitzaio baloratu ikasle gisa jasotako prestakuntza jakin bat, ezta irakasle gisa duen parte-hartzea ere. Q22/235.
 - Ikertutako kexa – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebehargogorazpenik.

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Osasun Departamentuak aldi baterako kontratu bat eskaini zionean adierazi ziolako 7 eta 10 egun bitarteko iraupena izango zuela, aurreikusten zelako hori izango zela ordeztu behar zuen pertsonak Covidaren ondorioz hartu zuen bajaren iraupena. Azaldu du lanpostura sartu zenean ohartu zela ordezkapena luzeagoa izango zela. Hori dela eta, lana bat ez zetorrenez hura eskaini zitzaionean jakinarazi zitzaizkion baldintzekin, uko egin zion bere borondatez, eta horregatik zigortu eta kontratazio-zerrendako azken postura bidali dute bi urterako. Q22/377.
 - Ikertutako kexa – [Ebazpena emanda](#) – Ez onartuta.
- Hainbat herritarrek hamazazpi kexa aurkeztu dituzte, Osasun Departamentuak atzeratu egin duelako Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuko Erradiodiagnostikoko teknikari espezialista izateko oposizio-lehiaketa. Haien ustez, duela hilabete batzuk lehiaketaldiko merezimenduak aurkeztu eta oposizioaldia hogeita hamar pertsonak bakarrik gainditu ondoren, departamentua gehiegi atzeratzen ari da. Gainera, lehenbailehen ebazteko eskatu dute, dagoeneko argitaratu baita egonkortzeko EPE. Q22/807, Q22/808, Q22/809, Q22/810, Q22/811, Q22/812, Q22/813, Q22/814, Q22/815, Q22/816, Q22/817, Q22/821, Q22/822, Q22/828, Q22/839, Q22/840, Q22/846.
 - Kexak Administrazioarekin egindako izapidetzean zehar ebatzita.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Osasun Departamentuak eta Lehendakartzako, Berdintasuneko, Funtzio Publikoko eta Barneko Departamentuak egonkortze-prozesuan sartu dutelako bere plaza, nahiz eta egiturazko plaza bat den, 2020ko abenduaren 31 baino lehenagoko hiru urteetan gutxienez jarraian beteta egon ez dena, eta ezarritako irizpideak betetzen dituen beste lanpostu bat sartu ez dutelako. Q22/823.
 - Ikertutako kexa – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebehargogorazpenik.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Osasun Departamentuak eta Lehendakartzako, Berdintasuneko, Funtzio Publikoko eta Barneko Departamentuak ukatu egin diotelako hautaketa-prozesu batetik eratorritako 1. mailako ofizialaren kontratazio-zerrendan sartzeari, izena ematean ez zuelako eskatu Osasunbide-Nafarroako Osasun Zerbitzuaren kontratazio-esparrua eta, beraz, ez dagoelako Funtzio Publikoaren Zuzendaritza Nagusiak bidalitako

izangaien zerrendan. Adierazi du deialdira aurkeztu zela eta badakiela egoera berean zegoen beste izangai batek kontratazio-zerrenda horretan sartzea lortu zuela. Q22/834.

- Ikertutako kexa – Erakundeak Administrazioetik jasotako informazioa helarazi zion kexaren egileari alegazioak egin zitzaizkion. Alegaziorik jaso ez zuenez, jarduketa amaitutzat eman zen, eta hala jakinarazi zitzaion interesdunari.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Osasun Departamentuak ez duelako errespetatzen zeladore-lanposturako epe luzeko kontrataziorako deien hurrenkera. Salatu du desgaitasuna duten pertsonen txandako pertsona bati esleitu diola lanpostu bat berari eskaini beharrean, berari zegokion arren txanda irekikoa, lehentasun-ordenaren arabera. Q22/871.
 - Ikertutako kexa – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebehargarazpenik.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Osasun Departamentuak ez diolako erantzuten berak egindako idazki bati eta kontratazioa kudeatzeaz arduratzen den pertsonak egindako akats baten ondorioz jasandako kalteengatik aurkeztutako errekursoari. Azaldu duenez, akats horren ondorioz, kontratazio-zerrendetan ez zegoela lanerako prest agertu zen aldi batean, nahiz eta aldi horretan prest zegoen, eta kontratatua izateko aukera galdu zuen. Q22/1162.
 - Ikertutako kexa – [Ebazpena emanda](#) – Ez onartuta.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, ez dagoelako ados indarrean dagoen araudiak Nafarroako Foru Komunitateko Administrazioan 15 urte baino gehiago lan egin duten 55 urtetik gorako pertsonak lehentasunezko talde gisa ezartzearekin. Egokia iruditzen zaio 55 urtetik gorako pertsonen lehentasuna ematea, adin-tarte horretan lana lortzeko izaten diren zailtasunak direla eta, baina ez Administrazioari zenbait urtez zerbitzua emana beharrezkoa izatea. Q22/1393.
 - Ikertutako kexa – Ebazpena emanda 2023an – Erantzuteke.
- Bi herritarrek bi kexa aurkeztu zituzte, Osasun Departamentuak atzeratu egin duelako oposizio-lehiaketa bidez 424 Erizain-lanpostu betetzeko deialdia. Gaineratu dute bi egonkortze-prozesutan izena ematera behartzen dituela horrek, eta haietako bakoitzean tasa ordaintzera. Ez daude ados aurreko deialdian

lanpostua lortzen duten 424 erizainak azken emaitza ez dakitelako beste bi prozesutan izena ematera behartuta egotearekin. Gainera, adierazi dutenez, Administrazioari ere kalte egiten dio horrek, prozesu bakoitzean 424 espediente barematzea ekarriko baitu, horretarako beharrik gabe. Eskatu dute oposizio-lehiaketa ebatz dadila eta tasak itzul diezazkietela lanpostua lortu dutenei. Q22/1424 eta Q22/1425.

- Ikertutako kexak, izapidetze-prozesuan.

c) Hezkuntza Departamentua:

– Elkarte batek kexa bat aurkeztu du eta, haren bidez, Hezkuntza Departamentuari eskatu dio 2022ko maisu-maistren oposizio-lehiaketako hautaprobak geldiaraz ditzala. Uste du prozesu horretarako deialdia presaka egin dela eta oinarri hartu den Errege Dekretua beste batek ezeztatuko duela hemendik hilabete batzuetara, autonomia-erkidego guztietan funtzio publikoan sartzeko oinarriak bateratuko dituen batek, alegia. Gaineratu du Nafarroan bitarteko pertsonak desabantailan jartzen direla itzarotea erabaki duten beste erkidegoetakoekin alderatuta. Q22/56.

- Elkarteari jakinarazi zaio gaia Administrazioari aurkeztu behar diola aldez aurretik.

– Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Hezkuntza Departamentuak funtzio publikoan sartzeko berdintasunaren printzipioa urratu duelako. Izan ere, Bigarren Hezkuntzako irakasleen Enpresa-administrazioaren espezialitateko oposizioa, non kexaren egileak parte hartu baitzuen, bi egunetan egin zen. Ariketa funtsean berdina izan zen hein handi batean (erabat berdina puntuatu daitezkeen alderdien % 60n, eta ia erabat berdina, aldaketa txiki batzuekin, % 20n). Azaldu duenez, kaltetua izan da beste izangai batekin alderatuta, zeinari besteek egin eta hiru astera egin baitzizaion proba, Covid-19aren ondorioz. Q22/59.

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

– Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Hezkuntza Departamentua atzeratzen ari delako Bigarren Hezkuntzako irakasleen oposizio-lehiaketako kalifikazioen aurka jarri zuen gora jotzeko errekurso baten ebazpenean, legez ezarritako epea igaro baita. Q22/71.

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

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Hezkuntza Departamentuak ez dizkiolako merezimendutzat hartzen maisu-maistren kidegoan sartzeko hautaketa-prozeduran irakasle-lanetan emandako zerbitzuak, zerbitzuak ematen zituen ikastetxea ez baitzegoen Nafarroako Gobernuko Ikastetxeen Erregistroan inskribatuta. Egoera bidegabe eta diskriminatzailea dela uste du. Q22/83.
 - Ikertutako kexa – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebehargogorazpenik.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Hezkuntza Departamentua atzeratzen ari delako Bigarren Hezkuntzako irakasleen deialdiko oposizioko lehen faseko kalifikazioen aurka jarri zuen gora jotzeko errekurtsoaren ebazpenean. Q22/90.
 - Ikertutako kexa – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.
- Nafarroako funtzionario publikoen sindikatu batek kexa bat aurkeztu du, Hezkuntza Departamentuak ekainean egingo duelako 2022/2023 ikasturterako plaza telematikoen esleipena, ekainean hautaketa-prozesuetarako deitu ez diren Bigarren Hezkuntzako irakasleen kidegoko espezialitateetarako, eta ez abuztuan, gainerako irakasleekin batera. Haren ustez, horrek kalte egiten die ekaineko oposizioetara aurkeztuko diren eta beste zerrenda batzuetan dauden Bigarren Hezkuntzako irakasleei, beste espezialitate eta hizkuntza batean lanpostu huts bat aukeratu beharko baitute, hautaketa-prozesuaren ondoren zein egoeratan geratuko diren ez dakitelako. Q22/271.
 - Ikertutako kexa – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebehargogorazpenik.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Hezkuntza Departamentuak ez duelako onartu Bigarren Hezkuntzako irakasleen kidegoan sartzeko eta espezialitate berriak eskuratzeko hautaketa-prozeduran, erretirorako oro har ezarritako adina baitu. Azaldu du deialdian eskatzen diren baldintza guztiak betetzen dituela eta hala adierazi du erantzunik jaso ez duten erreklamazioetan ere. Q22/286.
 - Ikertutako kexa – Erakundeak Administrazioetik jasotako informazioa helarazi zion kexaren egileari alegazioak egin zitzaizkion. Alegaziorik jaso ez zuenez, jarduketa amaitutzat eman zen, eta hala jakinarazi zitzaion interesdunari.

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Hezkuntza Departamentua atzeratzen ari delako bere administrazio-kontratuaren ebazpenaren aurka jarri zuen gora jotzeko errekurtsoren ebazpenean. Q22/326.
 - Ikertutako kexa – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Hezkuntza Departamentuak zigor bat ezarri diolako eta maisu-maistren kontratazio-zerrendan lanerako prest ez dagoela jarri duelako urtarrilaren 12ko esleipen telematikoan parte hartu ez zuelako. Kexaren egileak adierazi du ez zekiela parte hartu behar zuenik, lanean ari zen ikastetxeko zuzendariak ez ziolako jakinarazi urtarrilaren 12ko 19:30 arte ordezkapena amaitu zuela eta hurrengo egunean ez zuela joan beharrik izango. Q22/443.
 - Ikertutako kexa – [Ebazpena emanda](#) – Ez onartuta.
- Sindikatu batek kexa bat aurkeztu du, Hezkuntza Departamentua bederatzihilabete baino gehiago luzatzen ari delako irakasleen azken lan-eskaintza publikoaren deialdian aurkeztutako gora jotzeko errekurtsoren ebazpenean. Q22/685.
 - Ikertutako kexa – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.
- Elkarre batek kexa bat aurkeztu du, Hezkuntza Departamentuak ez duelako aplikatzen 20/2021 Legea, abenduaren 28koa, Nafarroako Administrazio publikoetan enplegu publikoaren behin-behinekotasuna murrizteko premiazko neurriei buruzkoa, ez baitu aparteko deialdirik egiten iraupen luzeko aldi baterako enplegua egonkortzeko. Q22/701.
 - Kexa Administrazioarekin egindako izapidetzean zehar ebatzita.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Hezkuntza Departamentuak hautaketa-prozesuetan ez diolako aitortzen profesionaltasun-ziurtagiriak ematen duen irakaskuntza-esperientzia. Q22/730.
 - Ikertutako kexa – [Ebazpena emanda](#) – Ez onartuta.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, irakasleen berariazko hiru zerrendatan sartzeko egin duen eskaera ezeztatu egin duelako Hezkuntza Departamentuak, gerora beste zerrenda batean izena eman zuelako eta azken eskaera horrek lehenengoa ezeztatzen zuelako. Azaldu du jokabide zurrun horrekin ez zaiola

uzten zerrendan duen posizioa hobetzen eta dagokion titulazio ofiziala lortu duen lanpostuetara aurkezten. Q22/755.

- Ikertutako kexa – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebehargogorazpenik.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Hezkuntza Departamentuak maisu-maistren kidegoan sartzeko eta espezialitate berriak eskuratzeko hautaketa-prozesutik kanpo utzi duelako, lanposturako ezinduta dagoela uste baitu. Kexaren egileak uste du zuzenena zerrendetan onartzea izango litzatekeela, eta une jakin batean lanbidean jardun ezin badu, lanerako prest ez dagoela jartzea. Eskatu du zerrendetan onartua izan dadila eta bete beharreko lanpostuen portzentaje bat desgaitasunen bat duten pertsonentzat gorde dadila, sektore pribatuko departamentu eta enpresa batzuetan egiten den bezala. Q22/800.
- Ikertutako kexa – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebehargogorazpenik.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Hezkuntza Departamentua atzeratzen ari delako Bigarren Hezkuntzako Irakasleen Kidegora sartzeko eta espezialitate berriak eskuratzeko eta Lanbide Heziketako Irakasle Teknikoen Kidegora sartzeko eta espezialitate berriak eskuratzeko Irakasleen Hautaketa eta Hornidura Zerbitzuko zuzendariak abenduaren 26ko 8/2019 Ebazpenaren bidez onartutako hautaketa-prozedurako probetako baten kalifikazioen aurka aurkeztu zuen gora jotzeko errekurtsioa ebaztean. Q22/856.
- Ikertutako kexa – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Hezkuntza Departamentuak, Lanbide Heziketako irakasle izateko bere espezialitateko oposizioan, egun bererako programatu dituelako gai horri buruzko ariketa eta proba praktikoa. Adierazi du espezialitate batzuek egun desberdinetan egingo dituztenez, diskriminazio jasaten ari dela, kalte bat eragingo baitio. Q22/886.
- Ikertutako kexa – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebehargogorazpenik.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Hezkuntza Departamentua atzeratzen ari baita Bigarren Hezkuntzako Irakasleen Kidegoan sartzeko eta Lanbide Heziketako Irakasle Teknikoen Kidegoan sartzeko hautaketa-prozeduretan kidegoan,

espezialitateen eta hizkuntzaren arabera onartutako izangaien zerrenda osagarria onartzen eta argitaratzen duen ebazpenaren aurka aurkeztu zuen gora jotzeko errekurtsua ebaztean. Q22/956.

- Ikertutako kexa – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Hezkuntza Departamentuak baztertu egin duelako osasun-prozesuen espezialitateko aldi baterako kontrataziorako gaztelaniazko izangaien zerrendatik, ez baita espezialitate horretako oposiziora aurkeztu. Kritikatu du inolako justifikaziorik eta entzunaldirik eman gabe bota dutela, prozedura aplikagarria alde batera utzita eta aurkeztutako erreklamazioa aintzat hartu gabe. Q22/1030.
 - Ikertutako kexa – Erakundeak Administrazioetik jasotako informazioa helarazi zion kexaren egileari alegazioak egin zitzaizkion. Alegaziorik jaso ez zuenez, jarduketa amaitutzat eman zen, eta hala jakinarazi zitzaion interesdunari.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Eskubide Sozialetako Departamentuko Balorazio eta Orientazio Taldeak (BOT) txosten bat egin duelako eta harekin ados ez dagoelako. Izan ere, aurrez aurreko baloraziorik egin gabe, aldeko txostena eman zaio zeladore-posturako duen gaitasunari buruz, eta aitortua duen desgaitasunak lanpostu horretako eginkizunak betetzea eragozten dio. Q22/1148.
 - Ikertutako kexa – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebehargogorazpenik.
- Sindikatu batek kexa bat aurkeztu du, Hezkuntza Departamentuak ez dituelako egonkortze-prozesuetan barne hartu Lanbide Heziketako irakasle teknikoek kidegoan eta Bigarren Hezkuntzako irakasleen kidegoan sartzeko hautaketa-prozedurekin bete ez diren lanpostuak (abenduaren 28ko 302/2020 Ebazpenaren eta apirilaren 15eko 104/2021 Ebazpenaren bidez onartutako oposizio-lehiaketak). Q22/1158.
 - Ikertutako kexa – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebehargogorazpenik.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Hezkuntza Departamentuak ez duelako ezarri desgaitasuna duten pertsonentzako txanda bat irakasle-kidegoetarako salbuespenezko merezimendu-lehiaketan, uste baitu ez dela beharrezkoa

diskriminazio positiboa egitea merezimenduak soilik baloratzen diren prozedura batean. Salatu du horrek berea bezalako egoerak eragin ditzakeela; izan ere, hezkuntzan hamahiru urteko esperientzia duen eta desgaitasuna duen 50 urteko pertsona izanik, oposizioa gainditzen ez badu langabezian geratuko da. Q22/1271.

- Ikertutako kexa – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebehargogorazpenik.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Hezkuntza Departamentuak erabiltzen duen sistema informatikoan izan den akats baten ondorioz ez duelako epe barruan izan Haur Hezkuntzan ingeleseko C1 profila duten irakasle-lanpostu huts batzuen berri. Adierazi du departamentuak telefonoz azaldu dionez litekeena dela zerrenden eguneratze berriaren alerta-mezua jaso zuenean zerrenda horiek dituen orria eguneratu gabe egotea. Q22/1371.
- Ikertutako kexa – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebehargogorazpenik.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du 2022ko hezkuntza-kidegoetako oposizio-lehiaketa bidezko egonkortze-prozesuengatik, zehazki, frantsesa-gaztelania espezialitatean. Ez dago ados merezimenduen baremoarekin; izan ere, ikastetxe publikoetan izandako irakaskuntza-esperientziari ematen zaion balio handiak zaildu egiten du esperientziarik gabeko profesionalak edo beste ikastetxe batzuetan lan egin dutenak sartzeari, ezta oposizioaldiko probekin ere, ez baita ariketa praktikorik egiten. Q22/1397.
- Ikertutako kexa izapidetzen.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du hezkuntza-laguntzako teknikari espezialista izateko gaitasun profesionala aitortzeko eta egiaztatzeko prozeduran parte hartzeko izan dituen arazoengatik. Adierazi du entregatu zuela eskatu zitzaion dokumentazioa eta berrespen-mezu elektronikoa bat jaso zuela, baina hurrengo faseari ekiteko deirik jasotzen ez zuenez, informazioa eskatu ziola Hezkuntza Departamentuari eta hark adierazi ziola ez zuela parte hartzeko eskaerarik egin. Q22/1410.
- Ikertutako kexa izapidetzen.

B) Toki-entitateak:

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du Erriberako Mankomunitateak, Servicios de la Ribera de Navarra, SAU (SERINSA) enpresaren gerentzia ondoko lanpostua betetzeko hautaketa-prozeduran, ez dituelako errespetatu hautaketarako onetsitako oinarriak, haietan adierazten baitzen ez zela prozeduratik kanpo utziko esperientziarik eza, eta, bere iritziz, zenbait izangai esperientziarik ez izateagatik bakarrik utzi baitira prozeduratik kanpo. Q22/183.
 - Ikertutako kexa – Erakundeak Administrazioetik jasotako informazioa helarazi zion kexaren egileari alegazioak egin zitzaizkion. Alegaziorik jaso ez zuenez, jarduketa amaitutzat eman zen, eta hala jakinarazi zitzaion interesdunari.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Arbizuko Udalak ez diolako eman garbiketako langileak kontratatzeke deialdiaren prozeduran egin dituen irregulartasunei buruz eskatu duen dokumentazioa. Hain zuzen ere, ez dizkio eman parte hartzeko eskabideen kopiak (bi epeaz kanpo aurkeztu zirela uste duelako) eta parte hartu duten pertsonen ekarritako lan-ibilbidea. Q22/185.
 - Ikertutako kexa – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, ez baitago ados Iruñeko Udaleko Udaltzaingoko oposizioko gaitasun fisikoko proben konfigurazioarekin eta kalifikazioarekin. Bere ustez, ariketa fisikoak izangaien adinera egokitu beharko liriateke edo, bestela, izangaiak gai/ez-gai gisa puntuatu beharko liriateke, 35 urtetik gorako pertsonak adinagatik baztertuak izan ez daitezkeen. Adierazi du ezartzeko eskatzen duen proba fisikoen sistema hori beste herri batzuetan aplikatzen dela dagoeneko. Q22/382.
 - Aztertu ondoren, ez da eskubideen urratzerik hauteman.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, uste baitu arauz kontrakoa dela Irunberriko Udalak garbiketako langileak hautatzeko erabili duen prozedura. Azaldu duenez, udal-langileak eskaintzara aurkezteari uko egin ziezaion saiatu zirene eta ez zitzaizkion eman hautaketaren oinarriak. Uste du urratu egin direla funtzio publikoan sartzeko bete behar diren merezimendu- eta gaitasun-printzipioak. Q22/769.

- Ikertutako kexa – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebehargorazarazpenik.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Iruñeko Udalak, familia-langilearen lanpostua aldi baterako betetzeko deialdian, ez duelako aurreikusten desgaitasunen ondoriozko egokitzapenak eskatzeko aukerarik, ezta egoitza elektronikoaren bidez izena emateko aukerarik ere. Adierazi du bi puntu horien aurkako errekurtsioa aurkeztu duela, baina oraindik ez dela ebatzi. Q22/841.
- Kexa Administrazioarekin egindako izapidetzean zehar ebatzita.
- Emakume batek kexa bat aurkeztu du, Eguesibarko Udalak ez dituelako ebazten familia-langile bat aldi baterako kontratatzeke izangaien zerrendak osatzeko deialdiaren oinarrien aurka jarri dituen berraztertzeke errekurtsioak. Q22/884.
- Ikertutako kexa – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Castejónko Udalak ez diolako deitu administrari laguntzaile izateke lanpostu bat aldi baterako betetzeko, % 33ko desgaitasun-maila aitortua izan arren. Araudiaren arabera, hiru deietatik bat desgaitasunen bat duten pertsoneri egin behar zaie, eta, beraz, lehenengo pertsonak uko egiten dionean, bere ustez, berari deitu behar liokete. Q22/1021.
- Ikertutako kexa – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Agoizko Udala atzeratzen ari delako lan-
eskaintza publikoaren aurka jarritako berraztertze-errekurtsioaren ebazpenean. Q22/1287.
- Kexa Administrazioarekin egindako izapidetzean zehar ebatzita.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Iruñeko Eskualdeko Mankomunitateak, administrarien oposizio-lehiaketako eta herritarrei laguntzeko oposizio-lehiaketako ezohiko bi deialditan LHII eta goi-mailako zikloak eskatzen zituelako titulazioetan, eta, berez, goi-mailako titulazioak zituzten pertsonak onartzen zirelako. Uste du nahasmena sortzen zuela, eta zehaztu behar zuela titulazio horiek eskatzen ziren gutxienekoak zirela. Era berean, ez dago ados hautaketa-prozedura horietarako onetsitako baremoarekin; izan ere, mankomunitatean alde zurretik izandako lan-
esperientzian 8 puntu ematen dira lan egindako urte bakoitzeko, eta beste

Administrazio batzuetako lan-esperientzian puntu bat ematen da lan egindako urte bakoitzeko. Q22/1343.

- Ikertutako kexa – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebehargogorazarazpenik.
- Bi herritarrek bi kexa bat aurkeztu dituzte, Agoizko Udala atzeratzen ari delako udal-enpresa publiko baten lan-eskaintzarekin erlazionatuta aurkeztutako berraztertze-errekurtsoen ebazpenean. Azaldu dute ez dietela eman beren ebazpenetan eragina izan dezaketen beste errekurtsoei buruzko informaziorik ere. Q22/1384 eta Q22/1385.
 - Kexak Administrazioarekin egindako izapidetzean zehar ebatzita.
- Herritar batek kexa bat jarri du, Nafarroako toki-entitateek eta, bereziki, Barañaingo Udalak, egonkortze deialdiak direla eta, puntuazio bera eman diezaieten Nafarroako edozein toki-entitatetan eginkizun berak betetzen dituzten administrari-ofizial gisa emandako zerbitzuei, edozein dela ere eginkizun horiek bete diren toki-administrazioa. Uste du hala egin ezean enplegu publikoan sartzeko berdintasunaren printzipioa urratuko litzatekeela. Q22/1408.
 - Ikertutako kexa izapidetzen.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du Iruñeko Udaleko oposizio-lehiaketa batean parte hartzeko tasak ordaintzeko izandako arazoengatik. Azaldu du saiatu dela gaia Udalarekin harremanetan jarrita konpontzen, baina ez zaiola konponbiderik eman, eta ordaintzeko epea oso laburra dela. Q22/1421.
 - Kexa Administrazioarekin egindako izapidetzean zehar ebatzita, 2023an.

C) Nafarroako Unibertsitate Publikoa:

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, 2022ko Enplegu Publikoaren Eskaintzari dagokionez Unibertsitateko Irakasle Kontratatu Doktore eta Titular izateko plazak hornitzeko NUPek jakintza-arloak eta departamentuak antolatzeko eta lehenesteko izan duen prozeduragatik. Zalantzan jarri du ebaluazio potentzialen kopurua (ikerketa-tarte potentzialak) kalkulatzeko modua, bere kasuan ez baitira hiru seiurteko potentzial, bi baizik. Uste duenez unibertsitateak ez duela bere asmoak ukatzeko txosten juridikorik, unibertsitatera sartzeko aukera eskatu du. Q22/1382.

- Ikertutako kexa izapidetzen.

D) Estatuko Administrazioa:

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du Estatuko Enplegu Zerbitzu Publikoak (SEPE) langileak aldi baterako kontratatzeko zerrendaren kudeaketan duen gardentasun eta publizitate falta dela eta. Q22/220.
 - Kexa Espainiako Herriaren Defendatzaileari igorrita.

3.2.2. Administrazio elektronikoa.

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Lergako Udalak ez duelako erregistro elektronikorik eta ez dagoelako alta emanda administrazioaren sarbide orokorrean; horrek bertaratzera behartzen ditu herritarrek. Q22/121.
 - Kexa Administrazioarekin egindako izapidetzean zehar ebatzita.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Nafarroako Foru Ogasunak 190 eredua, “laneko etekinen atxikipenak”, telematikoki aurkeztea eskatzen duelako. Azaldu du pertsona bat kontratatua duela etxeko langileen erregimen berezian aita zaintzeko. Adierazi du aurreko urtean aitaren NANarekin eta PIN kodearekin egin ahal izan zuela izapidea, baina aurreko ziuertagiri digitala eskatzen dela. Bere haserrea azaldu du zenbait izapide telematikoki baino egin ezin direlako, kontuan hartuta batez ere ezagutza digital gutxi duten edo halako ezagutzarik ez duten adineko pertsonak direla. Q22/151.
 - Ikertutako kexa – Erakundeak Administrazioetik jasotako informazioa helarazi zion kexaren egileari alegazioak egin zitzaizkion. Alegaziorik jaso ez zuenez, jarduketa amaitutzat eman zen, eta hala jakinarazi zitzaion interesdunari.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Trafiko Zuzendaritza Nagusiak eta Nafarroako Foru Ogasunak ez dutelako aurrez aurreko arretarik ematen eta izapideak telematikoki egiteko baliabide eta ezagutza informatikorik ez duten pertsona guztiak kaltetuta daudelako. Q22/198.
 - Kexaren eduki orokorra kontuan hartuta, herritar horri jakinarazi zaio Nafarroako Parlamentuari aurkeztuko zaion urteko txostenean jasoko dela.

- Herritar batek kexa bat jarri du, anai-arrebak CI@ve identifikazio-sistemaren bidez ordezkatzeko zailtasunak dituelako. Azaldu du desgaitasuna duten hiru anai-arrebaren tutorea dela eta lan-arrazoiak direla-eta izapideak telematikoki egin ohi dituela, baina ezin dituela kudeaketa-lanak amaitu haien izenean diharduenean. Q22/219.
 - Kexa Espainiako Herriaren Defendatzaileari igorrita.
- Herritar batek kexa bat jarri du, Nafarroako Foru Ogasunak ez diolako ematen aurrez aurreko arretarik aitaren izenean hark BEZaren subjektu pasibo gisa dituen betebeharrak betetzeko behar diren kontsultak eta izapideak egiteko. Azaldu duenez, 92 urteko aita ezin da etxetik irten, eta Administrazioak oztopoak jartzen dizkio aurrez aurreko arreta jasotzeko eta, era batera edo bestera, aita etxetik irten behar izatea eragingo lioketen irtenbideak eskaintzen dizkio, hala nola ziurtagiri digitala lortzeko sinadura baliozkotuko duen notario batengana joatea edo Administrazioaren bulego batera joatea CI@ve sisteman alta emateko. Q22/259.
 - Ikertutako kexa – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.
- Herritar batek kexa bat jarri du, Nafarroako Foru Ogasunak ez diolako ematen aurrez aurreko arretarik BEZaren subjektu pasibo gisa dituen betebeharrak betetzeko behar diren izapideak egiteko. Kritikatu du kudeaketa horiek telematikoki baino ezin direla egin, eta ez dituela horretarako behar diren ezagutza teknologikoak. Q22/292.
 - Ikertutako kexa – [Ebazpena emanda](#) – Ez onartuta.
- Herritar batek kexa bat jarri du bere osasun-karpetan sartzeko zailtasunak dituelako, zeinaren konfigurazioak bereziki kalte egiten baitie adineko pertsoneri. Q22/747.
 - Interesdunak atzera egitea.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du bere nomina CI@ve identifikazio-sistemaren bidez kontsultatu ezin duelako, telefono mugikorrik ez duelako. Proposatu du Osasun Departamentuak posta elektronikoz edo postaz bidal ditzala nominak. Q22/1047.
 - Ikertutako kexa – Erakundeak Administrazioetik jasotako informazioa helarazi zion kexaren egileari alegazioak egin zitzaizkion. Alegaziorik jaso ez

zuenez, jarduketa amaitutzat eman zen, eta hala jakinarazi zitzaien interesdunari.

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, 2022ko azken hilabeteetan bere atzerriko dentista-titulua homologatzeko eskaera modu elektronikoan aurkezteko izan dituen zailtasunak direla eta. Adierazi duenez, horren berri emateko zenbait erreklamazio aurkeztu ondoren eta homologazio-eskaera paperean aurkezteko eskatu ondoren, ez du erantzunik jaso. Q22/1418.
 - Kexa Espainiako Herriaren Defendatzaileari igorrita.

3.2.3. Nekazaritza eta abeltzaintza.

- Udalerrri bateko alkateak kexa bat aurkeztu du, Landa Garapeneko eta Ingurumeneko Departamentua atzeratzen ari delako herri horretan ahuntz-aziendaren artzaintzarako baimenen aurka jarritako gora jotzeko bi errekursoren ebazpenean, baita emakida ez luzatzeko eskaera bat ere. Q22/70.
 - Kexa Administrazioarekin egindako izapidetzean zehar ebatzita.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Beriaingo Udalak, herri-baratze bat esleitu eta esleipena argitaratu ondoren, jakinarazi diolako esleipena indarrrik gabe geratu dela, berak aurkeztutako eskaera berrikusi eta baremoa gaizki aplikatu dela egiaztatu duelako. Bere ustez, akatsa auzokide bati jakinarazi zitzaien behar ez bezala, eta ez da kontuan hartu behar. Q22/74.
 - Ikertutako kexa – [Ebazpena emanda](#) – Ez onartuta.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du Landa Garapeneko eta Ingurumeneko Departamentuak ez diolako eskatutako informazioa ematen Bidaurretako lurzatiak berrantolatzekeko prozesuari buruz. Bere ustez, departamentuak onartu behar du haren eskubideak urratu dituela, prozedura geldiarazi behar du eta, hala badagokio, beste bati ekin sinadura-bilketa berri batekin, non pertsona guztiek ingurumenari buruzko informazioa eskuratzeko eta parte hartzeko dituzten eskubideak bermatuko baitira. Q22/232.
 - Kexa Administrazioarekin egindako izapidetzean zehar ebatzita.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Lintzoaingo Kontzejuak tasa bat kobratzen diolako jabetzan duen abelburu bakoitzeko. Bere ustez, kobrantza hori ez da egokia, behiak ez baitira inoiz bere lurretatik irten eta ez baitute herri-lurrik erabili.

Gainera, tasaren kalkulua ez da zuzena. Bestalde, Landa Garapeneko eta Ingurumeneko Departamentuak bere datu pertsonalak eman dizkio Kontzeju horri bere baimenik gabe. Q22/269.

- Ikertutako kexa – [Ebazpena emanda](#) – Ez onartuta.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Funesko Udalak esleiturik duen herri-baratze bat kentzea erabaki duelako, ustez ez baititu bete herri-lurretako ondasunak arautzen dituen ordenantzako zenbait agindu. Adierazi du behin baino gehiagotan eskatu duela zentzuzko epe bat ematea herri-baratze hori arautegira egokitzeko, baina jakinarazi zaio jabetza kendu zaiola. Q22/331.
 - Ikertutako kexa – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebehargogorazpenik.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Zarrakazteluko Udalak herri-lurretako lurzati batzuen errentamenduaren urteko kuota eskatu diolako, zeinei uko egin baitie ureztatze-arazoengatik. Q22/338.
 - Ikertutako kexa – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebehargogorazpenik.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Landa Garapeneko eta Ingurumeneko Departamentua atzeratzen ari delako lurzatiak berrantolatzeko prozedura batean eta, ondorioz, jabetza-tituluak formalizatzeko prozesuan. Adierazi du atzerapen horrek kalte ekonomiko larriak eragiten dizkiola; izan ere, jabetza-titulu horiek gabe, lurzatiak ezin dira berme gisa erabili ureztatze-sistema instalatzeko kostuak finantzatzeko eskatu zuen maileguarentzat. Behartua dago bata bestearen atzetik eskatzera, behin-behineko irtenbide gisa, lurzatiak berrantolatzeko prozesua egin bitartean finantzaketa bide gisa eskatu zen zubi-maileguaren luzapenak. Q22/910.
 - Ikertutako kexa – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du Landa Garapeneko eta Ingurumeneko Departamentuak baimena ukatu diolako zaldi-aziendaren ustiategi bat jartzeko, nahiz eta baduen Altsasuko Udalak alde aurretik emandako irekiera-lizentzia, ez baita iristen Iparraldeko A-1 Autobidearekiko legez eskatzen den gutxieneko distantziara. Q22/1022.

- Ikertutako kexa – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebehargogorazpenik.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du ondoan dituen herri-lurretan bazkatzen duten ardiek bere lursailean eragindako kalteengatik eta Lesakako Udalak eztabaidaren ebazpenean esku hartu ez duelako. Q22/1133.
 - Ikertutako kexa – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebehargogorazpenik.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Santakarako Udalak lursail batzuk eman dizkiolako, ukuilu bat dutenak, eta lursail horiek ez dituztelako betetzen eman zizkieten jarduera garatzeko behar diren gutxieneko baldintzak, eta ez delako ebazten laborantzako herri-lurren aprobetxamendurako egin zuen eskaera. Q22/1139.
 - Ikertutako kexa – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.

3.2.4. Administrazio publikoen ondasunak.

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Andosillako Udalak ez duelako konpontzen oso hondatuta zegoelako bere lurzatirantz eroriz joan den udal-jabetzako horma bat. Azaldu du Udalari eskatu ziola kalteak konpontzeko, inguruko segurtasuna zaintze aldera, baina ez zuela ezer egin. Orain, eraitsi denean, berriz eskatu du konpontzeko, pertsonentzako arriskutsua izaten jarraitzen duelako, eta hondakinak kentzeko. Q22/744.
 - Ikertutako kexa – [Emandako ebazpena](#) – Erantzuteke.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Barañaingo Udalak ez dielako erantzun material pneumatiko birziklatuarekin egin zituen eta gero Udalari eman zizkion zortzi egitura apaingarri lekuz aldatzeari eta haien mantentzerik ezari buruz hitz egiteko egin dituen elkarrizketa-eskaerei. Q22/913.
 - Ikertutako kexa – [Ebazpena emanda](#) – Ez onartuta.
- Herritar batek kexa bat jarri du, Nazarko lursail baten jabeak erabaki duelako bi hesi jartzea ondoko bide publiko baten muturretan. Hala, bide pribatu bihurtuko da eta gainerako herritarrei bide horretara sartzea eragotziko die. Q22/993.
 - Ikertutako kexa – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Oltza Zendeako Udalak autobus-geraleku bat eraiki nahi duelako bere jabetzakoa den lurzati batean (ez da jabari publikokoa, udalak defendatzen duen bezala). Alderdi hori aldarrikatzeko, gertaera historikoak kontatzen ditu eta bi eskritura publikoren kopia aurkeztu du. Q22/1118.
 - Ikertutako kexa – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebehargogorazpenik.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Napalgo entitate berezian herri-lur batzuk partikularki okupatu direlako. Erromantzatuko Udalarari eskatu dio bidegabeki usurpatutako lurrak berreskura ditzala, ez baitago bizilagun horri esleitutako herri-lurren desfektazio-prozedura jasotzen duen dokumenturik. Q22/1141.
 - Kexa Administrazioarekin egindako izapidetzean zehar ebatzita.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Landa Garapeneko eta Ingurumeneko Departamentuak, Eugin eskuratu nahi dituen lursail batzuk herri-lurrak edo pribatuak diren jakiteko egin duen kontsultari erantzunez, ez duelako gaia argitzen eta segurtasun juridikorik eza eragiten duelako, erosketa baliogabea izan baitaiteke erosketaren ondoren herri-lurra dela ezartzen bada. Q22/1157.
 - Ikertutako kexa – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Subitzako Kontzejuak bere jabetzako bi lurzati esleitu dituelako. Azaldu duenez, mugaketa baten ondorioz, lehenengoaren zati bat mugakide den herri-lurrean integratu zen; bigarrenari dagokionez, 1960ko eskritura publiko batzuk ditu, gurasoek hura eskuratu zutela adierazten dutenak. Administrazio publikoen ondasunak. Q22/1187.
 - Ikertutako kexa – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebehargogorazpenik.

3.2.5. Gizarte-ongizatea.

A) Errenta bermatua eta gizarte-bazterkeria:

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, errenta bermatu eta gutxieneko diru-sarrera gisa hilerok jasotzen duen kopurua murriztu egin delako. Azaldu du Gizarte Segurantzak adierazi diola gutxieneko diru-sarrera txikiagoa dagokiola bere bizikidetzaren unitateko kideen kopurua kontuan hartuta. Azaldu du bere bizikidetzaren

unitatea ez dela aldatu. Gizarte Segurantzaren eta Eskubide Sozialetako Departamentuan eskabide bat aurkeztu du, baina ez du erantzunik jaso. Q22/89.

- Kexa Espainiako Herriaren Defendatzaileari igorrita.
 - Ikertutako kexa – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebehargarazpenik.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Iruñeko Udalak ez dizkiolako ematen eskatu dituen txostenak, bata sozioekonomikoa eta bestea bere zaurgarritasun-egoerari buruzkoa, nahiz eta eskaera aurkeztu zuenetik eta deiak egin zituenetik hilabete batzuk igaro diren. Q22/92.
- Kexa Administrazioarekin egindako izapidetzean zehar ebatzita.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Eskubide Sozialetako Departamentuak espediente bat hasi zuelako aitortua zuen errenta bermatua itzul zezan laguntzarik ez emateagatik, datuak ezkutatzegatik edo informazio okerra emateagatik, berak horren berri izan gabe. Uste du bi jakinarazpenak gaizki egin zirela eta, beraz, ez zuela aukerarik izan alegaziorik egiteko eta interesak eta errekareruak aplikatu zaizkiola. Gainera, zorra ordaintzeko eskatzen dion Ekonomia eta Ogasun Departamentuak ere ez zion behar bezala jakinarazi premiamendu-prozedura. Q22/96.
- Ikertutako kexa – [Ebazpena emanda](#) – Ez onartuta.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, errenta bermatu eta gutxieneko diru-sarrera gisa hilero jasotzen duen kopurua murriztu egin delako. Adierazi du Gizarte Segurantzak ez diola inoiz jakinarazi zenbateko txikiagoa dagokionik. Gizarte Segurantzako Institutu Nazionalarekin (GSIN) eta Eskubide Sozialetako Departamentuarekin harremanetan jartzen saiatu da, baina ez diote konponbiderik eman. Q22/136.
- Kexa Administrazioarekin egindako izapidetzean zehar ebatzita.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Iruñeko Udalak errenta bermatuagatik jasotako zenbatekoen bahitura bat egin diolako arau-hauste bat dela-eta betearazpen-bidean duen zor batengatik. Alegatu du ez duela jaso zehapenaren jakinarazpenik, eta langabezia dagoela aspalditik. Bere ustez, bermatutako errenta enbargaezina da. Q22/140.

- Kexa Administrazioarekin egindako izapidetzean zehar ebatzita.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Eskubide Sozialetako Departamentua atzeratzen ari delako bermatutako errenta berritzeko eskaeraren ebazpenean, eta Barañaingo Udalak ez diolako uzten elikagaien bankua erabiltzen jarraitzen. Q22/268.
- Kexa Administrazioarekin egindako izapidetzean zehar ebatzita.
- Herritar batek kexa bat jarri du, Eusko Jaurlaritzak diru-sarrerak bermatzeko errenta gisa jasotako kopuruak itzultzeko eskatzen diolako, bere senarraren aurkako prozedura judizial bati ekin baitzaio ondasunen ustezko iruzurrezko aitortpena egiteagatik. Adierazi du auzi hori behin-behinean artxibatuta dagoela eta, beraz, ez dagoela itzulketa egin beharrik. Q22/293.
- Kexa Arartekoari bidali zaio.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Eskubide Sozialetako Departamentuak errenta bermatuagatik bidegabe jasotako kopuruak itzultzeko eskatzen diolako, lanean hasi izanaren berri ez emateagatik. Azaldu du bere lanpostuan hasi bezain laster horren berri eman ziola departamentuari, lan-kontratua eta nomina aurkeztuta. Gaineratu du ez duela diru-sarrerarik erreklamatzeko zain dagoela. Q22/328.
- Ikertutako kexa – Erakundeak Administrazioetik jasotako informazioa helarazi zion kexaren egileari alegazioak egin zitzaizkion. Alegaziorik jaso ez zuenez, jarduketa amaitutzat eman zen, eta hala jakinarazi zitzaion interesdunari.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du bizi dituen zailtasun ekonomikoen berri emateko. Azaldu du bere familia bost kidek osatzen dutela eta hiru hilabete daramala inolako diru-sarrerarik jaso gabe. Adierazi du errenta bermatua aitortzeko zain dagoela. Gaineratu du gizarte-langileak ez diola asko laguntzen, ez duela lanik aurkitzen eta elikagaiak behar dituela. Q22/352.
- Interesdunak atzera egin du.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Eskubide Sozialetako Departamentuak ez dituelako aitortzen bere seme-alaba guztiak errenta bermatuaren ondorioetarako,

beste eskaera bat aurkeztu zuen arren agiri guztiekin. Adierazi du laguntza duela bi hilabete eman ziotela baina oraindik ez duela kobratu. Q22/363.

- Ikertutako kexa – Erakundeak Administrazioetik jasotako informazioa helarazi zion kexaren egileari alegazioak egin zitzaizkion. Alegaziorik jaso ez zuenez, jarduketa amaitutzat eman zen, eta hala jakinarazi zitzaion interesdunari.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Eskubide Sozialetako Departamentuak ukatu egin diolako errenta bermatua bere diru-sarrerak ezarritako gehieneko muga baino handiagoak direla erabakita. Adierazi du jasotzen duen GSINaren pentsioaren zenbatekoa zenbatutakoa baino txikiagoa dela, pentsioaren hileko deskontu kengarria aplikatzen baitzaio zor bat amortizatzeko. Azaldu du errenta bermatua ukatuz gero galdu egingo duela Iruñeko Eskualdeko Mankomunitatean ekonomikoki ahulak diren pertsonentzako uraren eta hondakinen kuota berezia, eta “F” tarifatik “B” tarifara aldatuko zaiola eskualdeko hiri-garraioa. Q22/387.
 - Ikertutako kexa – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebehargogorazpenik.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, errenta bermatu eta gutxieneko diru-sarrera gisa hilerok jaso duen dirua itzultzeko eskatzen zaiolako. Azaldu du prestazio horiek ez zituela oker jaso, osagarriak baitira. Beraz, bere ustez, Eskubide Sozialetako Departamentuak ordaindu beharko litzekioke Gizarte Segurantzari hark eskatzen dizkion gutxieneko diru-sarreraren zenbatekoak, uste baitu bermatutako errenta gisa kobratu behar zituela. Gaineratu du Departamentuak ez diola ematen bere egoera ekonomikora egokitzen den errenta bermatuaren itzulketa-modurik. Q22/394.
 - Kexa Espainiako Herriaren Defendatzaileari igorrita.
 - Kexa Administrazioarekin egindako izapidetzean zehar ebatzita.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Eskubide Sozialetako Departamentuak ukatu egin diolako errenta bermatuaren eskaera, etengabe egoitza-baliabideetan bizi delako. Azaldu du bera ez dela egoitza batean bizi, pisu funtzional batean baizik, eta, beraz, uste du ebazpena ez datorrela bat errealitatearekin. Q22/724.
 - Ikertutako kexa – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebehargogorazpenik.

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Eskubide Sozialetako Departamentua atzeratzen ari delako errenta bermatua berritzeko eskaeraren ebazpenean. Azaldu duenez, zaurgarritasun handiko egoeran dago, ez baitu beste diru-sarrerarik jasotzen, eta, prestazioa atzeratu denez, ezin du ordaindu bere etxebizitzaren alokairua, eta horrek errekargu batzuk sortzen dizkio eta babesik gabeko egoeran uzten du. Q22/781.
 - Ikertutako kexa – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, San Jorge auzoak ukatu egin diolako errenta bermatuaren eskaera bat, bere ustez jasotzea legokiokeen arren. Azaldu duenez, egoera bereziki ahulean dago, diru-sarrerak jasotzeari utzi baitio eta ezin baitie eguneroko gastuei aurre egin. Q22/896.
 - Ikertutako kexa – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Eskubide Sozialetako Departamentua atzeratzen ari delako errenta bermatua eskuratzeko egin duen eskaeraren ebazpenean. Bere ustez, auzo-unitateak ez dio behar duen laguntza ematen prestazio hori izapidetzeko; izan ere, gutxi batzuetan izan ezik, ez du lortzen dagokion pertsonarekin harremanetan jartzea. Azaldu du bere egoera ekonomikoa ez dela ona eta eskaera presaz ebaztea behar duela. Q22/1040.
 - Ikertutako kexa – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebehargogorazpenik.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Eskubide Sozialetako Departamentuak errenta bermatuagatik jasotako kopuruak itzultzeko eskatzen diolako, uste duelako 2007tik pentsio bat jasotzen ari dela Kuban, eta, hala, ez duela laguntzarik ematen, datuak ezkututzen dituela edo informazio okerra ematen duela. Adierazi du frogatu duela ez duela inoiz gezurrik esan, bi prestazioak aldi berean ez dituelako jaso. Q22/1076.
 - Ikertutako kexa – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Eskubide Sozialetako Departamentuak ukatu egin diolako bermatutako errenta, Gizarte Segurantzaren ziurtagiria epean aurkeztu ez duelako. Azaldu du errekerimendua ez zitzaiola formalki jakinarazi eta ez zuela izan Estatuko Aldizkari Ofizialean argitaratu izanaren berririk. Q22/1092.

- Ikertutako kexa – [Ebazpena emanda](#) – Ez onartuta.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Iruñeko Udalak ez diolako irtenbidea eman bere egoitza-larrialdiko egoerari eta ez diolako laguntzarik ematen. Azaldu du kalean bizi dela, jasotzen duen errenta bermatuaren zenbatekoaren erdia seme-alaben pentsioa ordaintzeko erabiltzen duelako. Gaineratu du gaur egun jantoki sozial batera joaten dela, baina zerbitzua uzteko eskatu diotela, baita dutxetarako sarbidea ere. Q22/1095.
- Ikertutako kexa – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebehargogorazpenik.
- Herritar batek kexa bat jarri du, Gizarte Segurantzaren Diruzaintza Orokorrak (GSDO) jasotzen duen errenta bermatuari dagozkion kantitateen bahitura egin diolako. Uste du kopuru horiek enbargaezinak direla, lanbide arteko gutxieneko soldata ez dutelako gainditzen. Q22/1336.
- Kexa Espainiako Herriaren Defendatzaileari igorrita.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Eskubide Sozialetako Departamentuak errenta bermatuagatik bidegabe jasotako kopuruak itzultzeko eskatzen diolako, bere semeak jasotako diru-sarreraren berri ez emateagatik. Adierazi du sortutako zorrari aurre egin nahi diola, baina orain ezin duela. Ez du nahi kalterik izan semearen aldi baterako lanen ondorioz, ez baitute inola ere familia-ondarea nabarmen handitzen. Q22/1338.
- Ikertutako kexa – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebehargogorazpenik.
- Kolektibo eta entitate batzuek kexa bat jarri dute kalean etxebizitza duinik edo gizarte-babesekeko sistemarik ez duten pertsonen egoerarengatik. Salatu dute Iruñean aterpetxe bakarra dagoela, behar beste plaza ez dituen, eta beste baliabide batzuetarako bideratzeak sarbidea bermatu gabe egiten direla, ez dagoela koordinaziorik administrazioen artean, ez dagoela aurreikuspenik baldintza klimatikoek okerrera egiten dutenerako, eta ezin dela errekurtsorik aurkeztu baliabideetara sartzea ukatzen denean. Q22/1361.
- Ikertutako kexa izapidetzen.

B) Beste laguntza batzuk:

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Eskubide Sozialetako Departamentuak artxibatu egin duelako gizarteratzeko egin zuen aparteko laguntzaren eskaera, ez baitu eskatutako dokumentazio guztia aurkeztu. Hala ere, adierazi du aurkeztu zuela dokumentazioa. Q22/1189.
 - Ikertutako kexa – Erakundeak Administrazioetik jasotako informazioa helarazi zion kexaren egileari alegazioak egin zitzaizkion. Alegaziorik jaso ez zuenez, jarduketa amaitutzat eman zen, eta hala jakinarazi zitzaion interesdunari.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, diru-sarrera eta ondare gutxi duten pertsonentzako 200 euroko laguntza eskatu baitzuen, eskatutako baldintza guztiak egiaztatuta eta dagokion epearen barruan Foru Ogasunean aurkeztuta, baina, behin baino gehiagotan Administrazioa jo arren, ez da bere eskaera ebatzi eta ez zaio laguntzaren zenbatekoa ordaindu, badakien arren beste autonomia-erkidego batzuetan laguntza hori ordaindu dela. Q22/1422.
 - Ikertutako kexa izapidetzen.

C) Pentsio asistentzialak:

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Nafarroako Foru Ogasunak zenbait enbargo egin dizkiolako jasotzen duen erretiro-pentsioagatik kenkarian, Gizarte Segurantzako Diruzaintza Nagusiak eta Azkoiengo Udalak emandako enbargo-aginduen ondorioz. Adierazi du laguntza hori ezin dela enbargatu, haren zenbatekoa ez baita iristen lanbide arteko gutxieneko soldatarako ezarritako zenbatekora. Q22/318.
 - Ikertutako kexa – [Ebazpena emanda](#) – Ez onartuta.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Valentziako Generalitateak iraungi egin diolako erretiroko kotizazio gabeko pentsiorako eskubidea, bizikidetzako unitate ekonomikorako ezarritako diru-sarrera ekonomikoak gainditzeagatik, eta jasotako dirua itzultzeko eskatu diolako. Q22/1078.
 - Valentziako Síndic de Greuges-i igorri zaio kexa.
- Herritar batek kexa bat jarri du, Gizarte Segurantzako Institutu Nazionalak (GSIN) haren anaiari ez dizkiolako ordaintzen eskatutako prestazioak. Azaldu du bere

anaia osasun mentaleko zentro batean ingresaturik dagoela, bere gaixotasunagatik egoera zaila bizi baitu. Adierazi du zentro horrek alta medikoa eman nahi diola denbora baterako, eta prestazio horiek berehala jasotzeko beharra duela. Q22/1242.

- Kexa Espainiako Herriaren Defendatzaileari igorrita.

D) Haurren eta nerabeen babesa:

– Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Eskubide Sozialetako Departamentuak ez duelako baliogabetzen bere semearen adopzioa. Azaldu du adingabea jaio zenean bi gurasoek hura adoptatzeko baimena eman zutela, baina biharamunean damutu egin zirela. Orduz geroztik, semea berreskuratzea eragozten zaie. Adierazi du ez dagoela malgutasunik bisita-sisteman eta ez dela eskaintzen uko egiteko dokumenturik. Ziurtatu du bi gurasoek gaitasun ekonomikoa dutela eta badituztela seme-alabak beren kontu, aurreko harremanetatik. Q22/54.

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

– Emakume batek kexa bat aurkeztu du, Bartzelonako zentro batek seme-alabekin komunikatzea debekatu diolako, arrazoi justifikaturik gabe. Q22/356.

- Kataluniako Síndic de Greuges-i igorri zaio kexa.

– Emakume batek kexa bat aurkeztu du, Eskubide Sozialetako Departamentuak ez dizkiolako ematen alabaren egoerari buruz eskatutako informazioa eta dokumentazioa, babesgabeko egoera aitortzeko prozedura hasi ondoren. Q22/406.

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

– Arrazismoaren eta xenofobiaren aurkako zenbait elkartek kexa bat aurkeztu dute, adin nagusikotzat jo ondoren Martzillako behaketa- eta harrera-zentrotik alde egin behar izan zuten zenbait adingaberen egoerarengatik. Azaldu dute nahiz eta haietako batzuek bazituzten adingabeak zirela egiaztatzen duten agiriak (jatorrizko herrialdeetako agiri ofizialak, kasu batzuetan Polizia Nazionalak baliozkotuak), beren adina zehazteko prozedura aktibatu zela, eta, azkenean, ikastetxetik kanporatu zirela. Halaber, kritikatu dute ez direla haien eskubideak bermatu zentroan igaro zuten denboran eta irteera dekretatu zenean, ez baitzitzairen izapidetu erroldatzea, ezta osasun-txartela ere, ez eta beren egoera

erregularizatzeko jarduketarik hasi ere, eta irteera berehala ebatzi zen, ebazpena jakinarazi gabe eta beste aukerarik eskaini gabe. Q22/940.

- Ikertutako kexa – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.
- Emakume batek kexa bat jarri du, influencer nafar batek egunero erakusten dituelako bere seme-alaba adingabeak sare sozialetan. Deigarriena haren haurtxoaren kasua da, hari buruzko xehetasun medikoak ere ematen baititu. Haurrak babesteko legeria aplikatzea eskatzen du. Q22/975.
 - Kexa ez onartua, eskumen faltagatik (partikularren arteko jarduketak).
- Herritar batek kexa bat jarri du, bere bilobekin elkartzeko judizialki itundutako familia-elkarguneak ez dituelako bete dagozkion eginkizunak, txosten bat egin duelako, zeinaren edukia manipulatu baitago, edo ez duelako eman nahi judizialki eman beharko lukeen laguntza. Q22/1020.
 - Ikertutako kexa – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebehargogorazpenik.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, influencer nafar batek bere kanaletan egunero erakusten dituelako bere seme-alaba adingabeak. Deigarria da zazpi hilabeteko haurtxoaren kasua, zeinari ez baitio aurikularrik jartzen kontzertu batean, eta zalantzan jartzen du ematen dien elikaduraren egokitasuna. Q22/1103.
 - Ez onartuta, eskumen faltagatik (partikularren arteko jarduketak).
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du Eskubide Sozialetako Departamentuak bere seme-alaben babesgatasuna aitortzeko prozedurari ekin diolako. Adierazi du bederatzi hilabete daramatzatela seme-alabek Administrazioaren zaintzapean, departamentuak ezarritako jarraibide guztiak bete dituen arren. Hartutako babesneurriak bertan behera uzteko eta babesgabetasun-egoeraren aitortza indarrik gabe uzteko eskatu du. Q22/1221.
 - Ikertutako kexa – Itxi egin da, gaia bide judizialek aurkeztu baita.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du bere seme-alabek behaketa- eta harrerazentroetan (BHZ) bizi duten egoeratik. Azaldu du haietako batek lesioak dituela, beste bat ez dela eraman dagozkion pediatria-azterketara, ez zaiola ematen eskatutako dokumentazioa eta ez duela lortzen teknikariek harremanetan jartzea. Q22/1235.

- Kexa Administrazioarekin egindako izapidetzean zehar ebatzita.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du Eskubide Sozialetako Departamentuak bere semearen babesgatasuna aitortzeko prozedurari ekin diolako, eskola-absentismoa oinarri hartuta. Jakinarazi du bi astez ez zela joan, gaixorik zegoelako. Azaldu du haurra adingabeen zentro batean dagoela gaur egun eta amarengana itzuli nahi duela. Q22/1313.
- Ikertutako kexa izapidetzen.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, bere hamazazpi urteko semeak bizi duen egoera dela eta; egoera horrek asko kezkatzen du familia. Azaldu du agresibitate-gertaerek eskola-absentismoa eragin zutela, eta, gaur egun, ohean igarotzen dituela hainbat egun eta suizidioari buruzko ideiak adierazi dituela idatziz. Salatu du instantzia guztietara jo duela bere semea gero eta okerrago dagoelako, gero eta galduago, hondoratuago, baina ez dela ezer egiten, esaten zaionez, ekintza horiek ez baitira arriskutsuak haren bizitzarako. Q22/1328.
- Ikertutako kexa izapidetzen.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, eta salatu du BadGyal eta Quevedoren azken lana haurren babesaren kontra dagoela. Uste du abesti horrek hipersexualizatu egiten dituela haurrak, letra ez delako egokia haurrentzat, irudiak sexua praktikatzera bultzatzen dutelako eta dantzariak adingabeak direlako. Q22/1358.
- Kexa ez onartua, eskumen faltagatik (partikularren arteko kontua).

E) Adineko pertsonen babesa:

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, erretiratuen elkarte batean programatutako jarduera batetik nolnahi baztertu dutelako eta ez zaizkiolako behar bezala azaldu kanporatzeko arrazoiak. Jasotako diskriminaziozko tratua ordaindu eskatzen du. Q22/38.
- Partikularren arteko kontua. Herritarrari informazioa eman zaio bere eskubideak hobeto defendatu ditzan.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Iruñeko Udalak gizon baten esku utzi duelako herritar horren amaren etxeko zaintza; horrek deserosotasuna eragiten dio amari, garbiketari batez ere. Adierazi du bere ama emakumeek artatu izan dutela beti, eta hala izaten jarraitzea eskatzen du. Q22/98.

- Kexa Administrazioarekin egindako izapidetzean zehar ebatzita.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Iruñeko hirugarren adinekoentzako egoitzetan plazarik ez dagoelako arrazoizko prezioan. Azaldu du duela gutxi egoitza pribatu berri bat inauguratu dela han, eta banakako gela baten hileko tarifa gehiegizkoa dela egoitza horretan. Adierazi du Nafarroako Gobernuak adinekoentzako egoitza bakar bat duela Iruñean. Hori dela eta, helburu ekonomikoak dituzten enpresek ematen dituzte itundutako gainerako plazak, eta onura nabarmena lortzen dute egoera honetatik. Q22/713.
- Herritarrari jakinarazi zaio aurretik kontua administrazioari planteatu behar diola.
- Herritar batek kexa bat jarri du, Eskubide Sozialetako Departamentuak hilabete osoa kobratuko diolako haren ahizpari aldi baterako egoitza batean egoteagatik, egoitza horretan bost gau soilik igaro arren. Justifikatu du berehala irten zela bisita-ordutegian malgutasunik ez zegoelako, ez zitzaielako jakinarazi Covid-19 kasu bat zegoela, ez zitzaiolako bakarkako gelarik eskaini, eta zaintza egokia bermatzen ez duten beste egoera batzuk zeudelako. Q22/1131.
- Kexa Administrazioarekin egindako izapidetzean zehar ebatzita.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Iruñeko egoitza batetik zentro psikogeriatriko batera aldatzeak bere arrebari eragin dion kalte ekonomikoagatik. Kritikatu du berari, arrebaren tutore den aldetik, ez zaiola inoiz eman lekualdaketa horren arrazoiak eta ondorioak berri, ezta aitortua zuen ekarpen ekonomikoa aldatuko zenik ere. Uste du arrebari kalte larria egiten ari direla. Q22/1144.
- Ikertutako kexa – [Ebazpena emanda](#) – Ez onartuta.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Eskubide Sozialetako Departamentuak ez dielako erantzun bere amak egoitza batean duen egoerari buruz egindako kontsultei eta ez diolako haren historia medikoa eman. Bere ustez, amak ez du tratamendu egokirik jasotzen Alzheimerrarentzat, eta, nahiz eta askotan jo duen Departamentura, hark ez die bere eskakizunei erantzuten. Q22/1270.
- Ikertutako kexa – 2023an emandako ebazpena – Onartua.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Iruñeko Udalak hirukoiztu egin duelako ematen zaion Etxez Etxeko Laguntza Zerbitzuagatik hileroko ordaintzen duen

zenbatekoa eta ez delako ematen zaizkion prestazioen hobekuntza proportzionalik egin. Adierazi du janaria urria dela eta zerbitzuko langileek ematen dioten arreta ez dela egokia. Q22/1374.

- Ikertutako kexa izapidetzen.

F) Desgaitasuna duten pertsonak babestea:

- Herritar batek kexa bat jarri du, Eskubide Sozialetako Departamentuak ez diolako bere ahizpari plazarik ematen egokitutako garraio publiko batean eta ez diolako diru-laguntzarik ere ematen pribatu bat ordaintzeko. Horrek arazoak eragiten dizkio etxetik berrogei kilometro baino gehiagora dagoen eguneko zentro batean eman zioten plaza baliatzeko. Q22/275.

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

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Etxarri Aranazko Udalak ez dituelako behar diren egokitze-lanak egiten bere etxebizitzara sartzeko espaloian, ataritik kalera gurpil-aulkian segurtasunez irten ahal izateko. Adierazi duenez, Udalak onartu arren administrazio publikoek espazio publikoak mugikortasun murriztua duten pertsonen beharretara egokitu behar dituztela, jabeen komunitatearen esku uzten du obra hori. Q22/319.

- Kexa Administrazioarekin egindako izapidetzean zehar ebatzita.

- Herritar batek kexa bat jarri du, Eskubide Sozialetako Departamentuak ez duelako jarri furgoneta bat etxebizitza funtzional bateko bizilagunen eskura, Iruñetik kanpora aisialdiko irteerak egin ditzaten. Adierazi du duela zortzi hilabete aurkeztu zutela eskaera eta erantzunaren zain jarraitzen dutela. Q22/734.

- Kexa Administrazioarekin egindako izapidetzean zehar ebatzita.

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, semearen zaintzagatik kezkatuta eta larrituta dagoelako. Semeak % 78ko desgaitasuna du, inongo botikarekin baretzen ez den hiperaktibitate-maila bat eta autismo larria, jokabide aberrante eta zurrunak eragiten dizkiona, eta pertsona bakar batek ezin dio aurre egin egoera horri. Azaldu du eguneroko kudeaketa gero eta zailagoa dela, eta ez dela gai sentitzen eguneroko bizitzari aurre egiteko. Semea erakunde espezializatu batean sartzeko eskatzen du, partzialki bada ere, zaintzaile bat jar diezaiotela arreta egokia emateko eta etxean laguntza eman diezaiotela. Q22/757.

- Kexa Administrazioarekin egindako izapidetzean zehar ebatzita.
- Herritar batek kexa bat jarri du, desgaitasun fisikoa duten pertsonak ezin dutelako Nafarroan gidabaimena eskuratzeko azterketa egin. Izan ere, auto egokitu bakarra dago, hamar urteko antzinatasuna duena, eta, gainera, ez ditu betetzen Nafarroako probintziako trafiko-burutzak desgaitasunari buruz ezarri dituen baldintza berriak (adibidez, ez du balazta elektrikorik). Adierazi du horren ondorioz desgaitasuna duten pertsonak beste autonomia-erkidego batzuetan egin behar dutela azterketa. Q22/832.
- Kexa Espainiako Herriaren Defendatzaileari igorrita.
- Bi herritarrek bi kexa aurkeztu dituzte, Iruñeko Eskualdeko Mankomunitateak ez duelako neurririk hartu mugikortasun murriztua duten pertsonentzako taxi egokituen funtzionamendu okerraren aurrean. Adierazi dute atzerapenak izaten dituztela taxiekin alde zuzenetik hitzartutako orduetan. Q22/844 eta Q22/867
- Q22/844 – Kexa Administrazioarekin egindako izapidetzean zehar ebatzita.
 - Q22/867: Ikertutako kexa – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Eskubide Sozialetako Departamentua atzeratzen ari delako gaur egun aitortuta duen desgaitasun-maila berrikusteko eskaeraren ebazpenean. Botika batek ikusmena ia erabat galtzea eragin diolako eskatu zuen berrikuspen hori. Q22/857.
- Ikertutako kexa – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Eskubide Sozialetako Departamentuak ukatu egin diolako aitortutako desgaitasun-mailaren berrikuspena, azken baloraziotik bi urte igaro ez direlako. Azaldu duenez, dituen lesioek galarazi egiten diote bere lanbidean aritzea, eta, eskubide berriak eskuratzeko eta desgaitasunak dituzten pertsonentzako enplegu egokituak izateko, balorazioa berrikusi beharko litzateke. Q22/881.
- Ikertutako kexa – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebehargogorazpenik.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Eskubide Sozialen Departamentuak aitortu dion desgaitasun-mailarekin ados ez dagoelako, ez baititu kontuan hartu goiko

gorputz-adarretan dituen muga funtzionalak. Salatu du azterketa medikoan ez zitzaiola balorazio zehatza egin, ezkerreko eskua ez baitzioten aztertu, eta txosten mediko berrietan agertzen diren lesioak ez zirela modu erreal eta objektiboan baloratu. Q22/955.

- Ikertutako kexa – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebehargogorazarazpenik.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, urte asko daramatzalako zentro okupazional batean lanean aseguratu gabe, eta garraio-gastuak deskontatu dizkiotelako. Bere lan-egoera erregularizatzeko eskatu du. Q22/1045.
- Ikertutako kexa – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebehargogorazarazpenik.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Eskubide Sozialetako Departamentuak bere ahizpari ukatu egin diolako desgaitasuna duten pertsonentzako zentro batean aldi baterako sartzea, aurretik plaza eman zioten arren. Eskatu du plazarik ez eskaintzeko ziur ez badaude plaza horiek bete ahal izango direla, eta gai horren inguruan aurkeztutako eskabideei erantzuteko. Q22/1064.
- Ikertutako kexa – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Eskubide Sozialetako Departamentuak bere anaiari ukatu egin diolako eguneko zentro batean sartzea, plaza hutsik ez dagoelako. Anaiak % 93,5eko desgaitasuna du eta 88 eta 87 urteko gurasoekin bizi da. Mendekotasun larria duenez, etengabeko zaintza eta laguntza behar ditu, eta egoera oso latz bihurtzen ari da. Q22/1132.
- Kexa Administrazioarekin egindako izapidetzean zehar ebatzita.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, bere semea desgaitasuna duten pertsonentzako zentro batean sartu behar duelako. Azaldu duenez, presazkotzat aitortutako kasu bat denez, gazteak hiru pertsona baino ez zituen aurretik itzarotzerrendan; hala ere, gerora ikusi ahal izan du bere semea gero eta atzerago dagoela zerrenda horretan, eta, gaur egun, gutxienez hamaika pertsona dituela aurretik. Adierazi du gazteak, zeinak adimen-desgaitasuna eta % 76ko desgaitasuna baititu, jokabide-nahasmenduak dituela, eta familia muturreko egoera batera daramatela jokabide horiek. Q22/1136.

- Ikertutako kexa – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.
- Kolektibo batek kexa bat aurkeztu du Vianako osasun-zentroan oztopo arkitektonikoak daudelako, mugikortasun murriztua duten pertsonentzat batez ere. Hiru arazo aipatzen ditu: duela gutxi jarri duten igogailu bat erabiltzeko zailtasuna, atea irekitzeko moduagatik; pribatutasunik eza, igogailua erabili ezin dutenez anbulantziek ate nagusia erabili behar dutelako eta haren inguruan terraza duen taberna bat dagoelako; eta mugikortasun murriztua duten pertsonen zailtasunak zentroko kontsultategietan, atea oso estuak eta txikiak direlako. Q22/1204.
- Ikertutako kexa – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.
- Bi herritarrek kexa bat aurkeztu dute, ez zaielako alta ematen haien dauden osasun mentaleko zentroan, egiten zaizkien aldizkako ebaluazio guztien emaitzak egokiak izan arren. Gaineratu dute zentroaren egoera dela-eta jasanezina dela bertan jarraitzea. Q22/1307.
- Ikertutako kexa izapidetzen.

G) Desgaitasuna duten pertsonentzako laguntzak:

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Desgaitasuna duten Pertsonen Laguntza Emateko Nafarroako Fundazio Publikoak (FUNDAPA) ez dielako baimenik ematen ordenagailu pertsonal bat erosteko behar diren gastuak ordaintzeko. Adierazi du gaur egun lanean ari dela eta, gainera, pentsio txiki bat jasotzen duela, eta, beraz, ez dakiela zergatik ez zaion bere dirua erabiltzen uzten. Q22/50.
- Ikertutako kexa – [Ebazpena emanda](#) – Ez onartuta.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, ados ez dagoelako Desgaitasuna duten Pertsonentzako Laguntza Emateko Nafarroako Fundazio Publikoa (FUNDAPA) bere amaren defendatzaile judizial gisa aritzearekin. Salatu du ez direla kontuan hartu bere nahia eta lehentasunak, Fundazioak bere egitekoen muga gainditu duela bere ondarearen bilakaeraren balorazioa egitean, hilabeteetan bere dirua erabiltzeko gaitasunik gabe utzi duela horrek, familiari ez zaiola jaramonik egin eta erakutsi duela Fundazio horrek ez duela objektibotasunik bere eginkizunetan. Q22/1429.
- Ikertutako kexa izapidetzen.

H) Mendekotasuna duten pertsonen babesa:

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Eskubide Sozialetako Departamentuak bere amari, zeinak mendekotasuna baitu, fisioterapia-zerbitzu bat aitortu diolako eta amak ezin duelako zerbitzu hori jaso, bizi den herrian erabilgarri ez dagoelako. Adierazi duenez, Departamentuak, hori baimentzen duen arau-garapenik ezean babesturik, ukatu egiten dio familiari zerbitzu hori amaren etxean emateak ekartzen dizkion gastuak ordaintzeko ordezeko prestazio ekonomiko bat ordaintzea. Q22/307.
 - Ikertutako kexa – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du; izan ere, gizarte-zerbitzuetan eman zioten informazio okerraren ondorioz, erretirorako ez zaizkio kontuan hartzen semearen zaintzaile ez-profesional gisa egin dituen urteak. Azaldu du hitzarmen berezi bat dagoela indarrean 2019ko apirilaren 1az geroztik, baina ez zaio zaintzaile-lana ordutik aitortzen, ez zitzaiolako informazioa behar bezala eman. Q22/1117.
 - Ikertutako kexa – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebehargogorarazpenik.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Eskubide Sozialetako Departamentua atzeratzen ari delako 96 urteko bere amari eta 102 urteko izebari mendekotasun-mailaren arabera dagozkien prestazio ekonomikoen ordainketan, espedienteak izapidetzen ari direlako. Diru hori behar dute zaintzen dituen pertsonari ordaintzeko. Q22/1354.
 - Ikertutako kexa – Ebazpena emanda 2023an – Erantzuteke.

I) Familia ugarien eta familia gurasobakarren babesa:

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Berriozarko Udalak irizpidea aldatu duelako eta dagoeneko ez dituelako aplikatzen familia ugariaren hobariak herriko musika-eskolako matrikulazioan. Q22/22.
 - Kexa Administrazioarekin egindako izapidetzean zehar ebatzita.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Eskubide Sozialetako Departamentuak ez diolako aitortzen familia ugaria denik. Azaldu du bi seme-alaba dituela zaintza partekatuan aurreko bikotekidearekin batera, eta gaur egungo emaztearekin eta haren bi seme-alabekin bizi dela. Adierazi du ukatu egin zaiola familia ugaria denik,

emazteak ez duelako bere seme-alaben zaintza esleitzen dion epaia aurkeztu. Horren ordezkari justifikazio-agiri gisa notario-ahalorde berezi bat duela dio, non adingabeen aitak amari baimena ematen baitio zaintza hori izateko. Q22/131.

- Kexa Administrazioarekin egindako izapidetzean zehar ebatzita.
- Herritar batek kexa bat jarri du, Eskubide Sozialetako Departamentua atzeratzen ari delako otsailaren 7ko 5/2019 Foru Legearen, Nafarroako Foru Komunitatean familia gurasobakarrak egiaztatzeari buruzkoaren, lege-garapena burutzeko orduan. Lege horri esker, bere egoera familia gurasobakartzat aitortu ahal izango da, eta horrek zenbait esparrutan dakartzan abantailak baliatu ahal izango ditu. Q22/291.
 - Ikertutako kexa – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Eskubide Sozialetako Departamentuak ukatu egiten diolako Ukrainako adingabe bat bere familia ugariaren tituluan sartzea; adingabe hori aldi baterako hartuta dago gaur egun, eta 2017az geroztik hartzen dute aldi baterako. Adingabearen jatorrizko herrialdean gerra hasi ondoren egin da eskaera, eta, ondorioz, ez da bideragarria hara itzultzea. Q22/298.
 - Ikertutako kexa – [Ebazpena emanda](#) – Ez onartuta.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Eskubide Sozialetako Departamentuak ukatu egiten diolako familia ugariaren titulua, gaur egun Ukrainako adingabe bat harreraren duen arren. Adingabearen jatorrizko herrialdean gerra hasi ondoren egin da eskaera, eta, ondorioz, ez da bideragarria hara itzultzea. Q22/309.
 - Ikertutako kexa – [Ebazpena emanda](#) – Ez onartuta.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Eskubide Sozialetako Departamentuak ukatu egin diolako seme-alabak zaintzeko eszedentzian dauden pertsonentzako aurreikusitako laguntza ekonomikoa, familia-unitateko ezarritako diru-sarrerak gainditzeagatik. Kritikatu du laguntza hori emateko kontuan hartzea aurreko ekitaldian egindako errenta-aitorpena; izan ere, eszedentzia-egoera, haren ondoriozko diru-sarrerarik eza eta laguntzaren beharra orain ditu. Q22/364.
 - Ikertutako kexa – Erakundeak Administrazioetik jasotako informazioa helarazi zion kexaren egileari alegazioak egin zitzaizkion. Alegaziorik jaso ez

zuenez, jarduketa amaitutzat eman zen, eta hala jakinarazi zizaion interesdunari.

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Nafarroako Unibertsitate Publikoak ez duelako aplikatzen familia gurasobakarren hobaria unibertsitatean sartzeko ebaluazio-probaren tasetan, tasa administratiboak direlako, eta ez akademikoak. Q22/780.
 - Ikertutako kexa – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Larragako Udalak eskatzen diolako udal-igerilekuetan familia ugariaren hobaria aplikatzeko familia-unitateko kide guztiek abonua ordaindu dezatela. Uste du horrek kalte egiten diola prezio publikoen deskontuei buruz onartutako banakako eskubideari. Q22/837.
 - Kexa Administrazioarekin egindako izapidetzean zehar ebatzita.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Valentziako Erkidegoko Berdintasunerako eta Politika Inklusiboetarako Departamentua atzeratzen ari delako familia-inguruneke zaintzari eta zaintzaile ez-profesionalei laguntzeko prestazio ekonomikoak atzeraeraginezko izaerarekin onartzeko eskaeraren ebazpenean. Q22/877.
 - Valentziako Erkidegoko Síndic de Greuges-i igorri zaio kexa.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Deierriko Udalak ukatu egin diolako jaiotza-laguntza jasotzeko eskaera, laguntza hori familia-unitate bakoitzeko hiru seme-alabara mugatu delako berriki. Uste du biztanleriaren segmentu bat diskriminatzen duela horrek, arrazoi justifikaturik gabe. Q22/887.
 - Kexa Administrazioarekin egindako izapidetzean zehar ebatzita.
- Elkarte batek kexa bat aurkeztu du, Iruñeko Udalak ez duelako familia ugarietzako hobaririk ezarri bizikleta elektrikoak alokatzeko udal-zerbitzuaren tarifetan. Q22/1214.
 - Kexa Administrazioarekin egindako izapidetzean zehar ebatzita.

J) Genero-indarkeriaren biktimen babesa:

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, ez baitu lortzen Nafarroako Berdintasunerako Institutuak (NABI) genero-indarkeriaren biktima dela frogatzen duen ziurtagiria ematerik; ziurtagiri horrek aukera emango lioke genero-indarkeriaren biktimentzako etxebizitza babestuen erreserba espezifiko baliatzeko. Azaldu

duenez, bizi den etxebizitzaren jabe den banketxeak jakinarazi dio utzi egin behar duela, eta, beraz, bizitzeko beste aukera bat behar du lehenbailehen. Q22/179.

- Kexa Administrazioarekin egindako izapidetzean zehar ebatzita.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, genero-indarkeriaren biktima den aldetik Zerbitzu Orokorretako lanposturako oposizioan parte hartu bitartean izan zituen arazo eta eragozpenengatik. Salatu du, batetik, genero-indarkeriaren biktima gisa identifikatu behar izan zuela bere nortasuna ez zetorrelako bat parte-hartzaileen zerrendan ageri zenarekin, eta, bestetik, probak gizonez betetako gela batean egin behar izan zituela, eta horren arriskua zela tratu txarrak ematen zizkion pertsona ere han izatea. Q22/773.
 - Ikertutako kexa – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Iruñeko Udalak ez diolako inolako laguntzarik ematen genero-indarkeriaren biktima izateagatik, eskatzen zaion errolda-baldintza betetzen ez duelako aitzakiarekin. Azaldu du ezin duela alokairua ordaindu eta laguntza behar duela lana bilatzeko. Q22/1077.
 - Kexa Administrazioarekin egindako izapidetzean zehar ebatzita.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Delituen biktimentzako laguntza-bulegoa atzeratzen ari delako genero-indarkeriaren egoera egiaztatzeko eskaerari dagokion espedientearen ebazpenean. Adierazi du eskaera aurkeztu ondoren mezu elektronikoak idatzi eta jaso zituela, baina ez zuela bere azken mezuaren erantzunik jaso. Gainera, salatu du ziurtagiria emateko arazo normatiboak izan direla. Q22/1240.
 - Ikertutako kexa – Ebazpena emanda 2023an – Erantzuteke.
- Herritar batek kexa bat jarri du, etxebizitza babestua eskatzeko Nafarroako Berdintasunerako Institutuak (NABI) ematen duen “Genero-indarkeriaren biktima izaera onartzea, etxebizitza babestua eskuratu ahal izateko” ziurtagiria eskatu zaiolako, nahiz eta Delituen biktimentzako laguntza-bulegoak aitortua dion “Genero-indarkeriaren biktima-izaera”. Beste erakunde batera joan behar izan du, bere historia kontatu eta dagoeneko amaituta zegoen prozesu mingarri bat errepikatu. Q22/1398.
 - Ikertutako kexa izapidetzen.

K) Gizarte-zerbitzuek emandako arreta:

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, ez baitago ados hiru gizarte-langileren jarduketarekin. Izan ere, ez dute egia adierazi zenbait txostenetan, adingabe batzuen babesik ezaren berri ematean. Q22/124.
 - Kexa ez onartua denboraz kanpo egin delako (urtebete baino gehiago)
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Iruñeko Udalak ez diolako erantzuten gizarte-etxe batean jasotako arreta desegokiari buruz aurkeztu zuen instantzia bati, eta ez diolako ematen Emakumeari Laguntzeko Zerbitzuan duen historiari buruzko txostena, genero-indarkeriaren biktima dela egiaztatzeko aukera emango liokeena. Q22/211.
 - Kexa Administrazioarekin egindako izapidetzean zehar ebatzita.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Ermitagañako auzo-unitateak ez diolako behar bezalako arreta eskaintzen eta ez diolako laguntzarik ematen bere eskaeretan, nahiz eta zaurgarritasun-egoeran egon. Q22/362.
 - Ikertutako kexa – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebehargogorazpenik.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, ez dagoelako ados gizarte-langile batek bere bilobari emandako tratuarekin. Q22/741.
 - Interesdunak atzera egin du.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Arguedasko, Valtierra, Alesbesko, Milagroko eta Cadreitako Oinarrizko Gizarte Zerbitzuen Mankomunitatean esleitu duen gizarte-langileak tratu desegokia ematen diolako eta ez diolako inolako laguntzarik ematen lana bilatzeko eta prestazioak izapidetzeko, egoera ekonomiko larria duen arren. Q22/869.
 - Ikertutako kexa – Erakundeak Administrazioetik jasotako informazioa helarazi zion kexaren egileari alegazioak egin zitzaizkion. Alegaziorik jaso ez zuenez, jarduketa amaitutzat eman zen, eta hala jakinarazi zitzaion interesdunari.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Eskubide Sozialetako Departamentuak ez diolako hitzordua ematen Nafarroako Gobernuak zaintzarekin, osasun mentaleko

klinika batean sartzearekin edo aita biologikoaren nortasunarekin zerikusia duten eskaerak entzun diezazkion. Q22/951.

- Kexa Administrazioarekin egindako izapidetzean zehar ebatzita.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du Buñuelgo Oinarrizko Gizarte Zerbitzuen Mankomunitatearen aurretiako hitzorduen sistemaren funtzionamenduagatik. Azaldu du behin baino gehiagotan saiatu den arren ondo datorkion ordutegi batean telefonoz harremanetan jartzen, amak oraindik ez duela hitzordurik lortu eta laguntza behar duela. Q22/1202.
 - Ikertutako kexa – [Emandako ebazpena](#) – Erantzuteke.
- Herritar batek kexa bat jarri du, Iruñeko Udaleko Gizarte Zerbitzuek ez dutelako artatzen eta ez diotelako erantzuten bere deiei, eta Lezkairu auzoko unitatera joaten daramatzen bi urteetan korridorean hartu dutelako gehienetan, hitzordurik gabe. Gainera, ez dago ados egindako txosten baten edukiarekin, eta txostena aldatzeko eta errealitatera egokitzeko eskatu du. Q22/1239.
 - Ikertutako kexa – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebehargogorazpenik.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Iruñeko Udaleko Gizarte Zerbitzuek ez diotelako inolako laguntzarik ematen bere pobrezia-egoeraren aurrean. Q22/1311.
 - Kexa Administrazioarekin egindako izapidetzean zehar ebatzita.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, La Milagrosa auzoko unitatean ez dagoelako telefono bidezko arretarik. Salatu du arazo horrek eragin handia izan duela berarengan, alabaren jantokia ordaintzeko prestazio bat eskuratu ahal izateko dokumentu bat behar zuelako eta, hitzorduaren ordua argitzeko unitatearekin harremanetan jarri ezin izan zuenez, berandu iritsi zelako hitzordura eta unitateko langileek ez ziotelako kasurik egin une horretan, eta handik hilabeterako hitzordua eman ziotelako. Q22/1315.
 - Ikertutako kexa – Ebazpena emanda 2023an – Erantzuteke.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Antsoingo, Berriobeitiko, Berriozarko, Itzako eta Txulapaingo Gizarte Zerbitzuen Mankomunitateak ez diolako laguntzarik ematen berak eta bere alabak dituzten beharrak asetzeko; alabak hiru urte ditu eta desgaitasun bat aitortua du. Adierazi du ez zaiola laguntzarik izapidetzen eta

presaz erroldatzeko eta errenta bermatua jasotzeko aukera emango liokeen txosten bat ukatu zaiola. Q22/1350.

- Ikertutako kexa – Ebazpena emanda 2023an – Erantzuteke.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du bere historia soziala argitzeko duen beharragatik, batez ere Nafarroako Gobernuaren zaintzapean igaro zuen denborari dagokiona, bizi izandako errealitatera egokitu dadin. Informazio jakin bat zuzendu dezatela eskatu du, bere historia klinikoa eta soziala ez baitatoz bat. Kritikatu du Eskubide Sozialetako Departamentuak ez diola informaziorik ematen. Q22/1360.
- Ikertutako kexa izapidetzen.

3.2.6. Merkataritza eta kontsumoa.

A) Banku-entitateak:

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, hipoteka-mailegu bat kontratatu zuen banketxeak ez duelako zuzentzen zorraren kalkuluan eta haren amortizazioan egin zuen akats bat, banketxearekin hainbat mezu trukatu dituen arren. Gainera, adierazi du atzeratzen ari direla banku-kontu bat ixteko prozesuan eta mantentze-komisioak bidegabe kobratzen ari zaizkiola. Q22/238.
- Partikularren arteko kontua. Herritarrari informazioa eman zaio bere eskubideak hobeto defendatu ditzan.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, banketxe batek ez diolako uzten bere izenean dituen kontuak ixten. Azaldu du langile batengandik jaso duen arreta ez dela egokia izan eta erakunde horrekin dituen kontu guztiak itxi nahi dituela. Q22/399.
- Partikularren arteko kontua. Herritarrari informazioa eman zaio bere eskubideak hobeto defendatu ditzan.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Espainiako Bankuak ez diolako erantzuten banketxe baten kontra aurkeztu zuen erreklamazio bati. Banketxeak hainbat urte daramatza herritar horren erretiro-pentsioari dagozkion zenbatekoen bahiturak egiten, eta kopuru horiek enbargaezinak dira. Q22/998.
- Kexa Espainiako Herriaren Defendatzaileari igorrita.

B) Argindarra eta gasa banatzen duten konpainiak:

- Herritar batek kexa bat jarri du gas-hornitzaile baten jokabide bidegabeagatik. Azaldu duenez, enpresak gas-hornidura etetea eragin zuen zenbatekoa ordaindu ondoren, ez du hornidura berreskuratu, eta zorra erreklamatzeko jarraitzen dute kobratzeko bortxazko zerbitzuen bidez. Eskatu du bere etxebizitzan gas-hornidura berehala berrezartzeko behar diren neurriak har daitezela, baita konpainiaren aurkako zehapen-espeditzea irekitzea ere. Q22/109.
 - Partikularren arteko kontua. Herritarrari informazioa eman zaio bere eskubideak hobeto defendatu ditzan.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, gasolindegietan propano-botilak berandu ematen direlako eta, horren ondorioz, ezin duelako etxea berotu. Q22/115.
 - Kexa Administrazioarekin egindako izapidetzean zehar ebatzita.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, argindar-konpainia aldatzeko eskaeraren ondoren bi egunetan bere bi haurtxoekin jasan behar izan duen argi-mozketa dela eta. Q22/212.
 - Herritarrari jakinarazi zaio aurretik kontua administrazioari planteatu behar diola.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Ekonomia eta Enpresa Garapeneko Departamentuak ez diolako erantzun kontsulta bati, non argindar-konpainia baten aurkako erreklamazioa egiteko erakunde edo entitatearen helbide elektronikoa zein den galdetu baitzuen. Q22/215.
 - Kexa Administrazioarekin egindako izapidetzean zehar ebatzita.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, argindarraren fakturretan kontzeptu eta zenbateko guztiak banakatuta agertzea arautu dadin. Q22/221.
 - Kexa Espainiako Herriaren Defendatzaileari igorrita.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, gasa merkaturatzen duen enpresak etxeko hornidura eten diolako, aldeztu aurretik jakinarazi gabe, faktura bat ez ordaintzeagatik. Adierazi du hainbat kontakturen ondoren faktura ordaintzea lortu duela, baina ez dela zerbitzua itzuli. Q22/732.

- Partikularren arteko kontua. Bere eskubideak hobeto defendatzeko informazioa eman zizaion herritarrari.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, “gasaren muga” delakoak argindarraren fakturretan duen eraginagatik, baita bere gisako pertsonentzat ere, zeinak elektrizitatearen jatorri berriztagarria bermatzen duen auto elektrikoaren tarifa baitu kontratatua. Uste du horrek eragin negatiboa izango duela auto elektrikoen salmentan. Q22/1114.
 - Kexa Espainiako Herriaren Defendatzaileari igorrita.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, ez dagoelako ados gas-horniduraren fakturazioarekin, akatsak baitaude termino aldakorraren eta hidrokarburoen gaineko zergaren kalkuluan. Q22/1116.
 - Partikularren arteko kontua. Bere eskubideak hobeto defendatzeko informazioa eman zizaion herritarrari.
- Herritar batek kexa bat jarri du, ezinezkoa zaiolako bere gas-konpainiarekin harremanetan jartzea kontratatutako zerbitzu batean baja emateko. Q22/1167.
 - Partikularren arteko kontua. Herritarrari informazioa eman zaio bere eskubideak hobeto defendatu ditzan.
- Herritar batek kexa bat jarri du, bere etxean gas-hornidura izateko izaten ari den atzerapenagatik. Adierazi du enpresaren justifikazioa izan dela ez duela jaso enpresa merkaturatzailearen kontraturik, zeina bere enpresa-talde berekoa baita, ordenagailua motel dabilelako. Ez dago ados emandako azalpenekin, bizi duen egoera jasanezina baita. Q22/1401.
 - Partikularren arteko kontua. Herritarrari informazioa eman zaio bere eskubideak hobeto defendatu ditzan.
- Herritar batek kexa bat jarri du, hartu behar zuen Amsterdam-Bilbo hegaldia bertan behera geratu zenez ez zegozkion gastu batzuk ordaindu behar izan dituelako (beste hegaldi baterako txartela erostea, mantenua, autobusak, mailetak eta abar galtzea). Eskatzen du gastu horiek ordaindu diezazkiotela. Q22/1404.
 - Partikularren arteko kontua. Herritarrari informazioa eman zaio bere eskubideak hobeto defendatu ditzan.

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, argindarra hornitzen duen enpresa batean baja eman eta beste batean alta eman arren lehenengoaren fakturak jasotzen jarraitzen duelako. Gaineratu du enpresarekin harremanetan jarri dela, nola telefonoz hala posta elektronikoz, baina egoerak bere horretan jarraitzen duela. Q22/1416.
 - Partikularren arteko kontua. Bere eskubideak hobeto defendatzeko informazioa eman zitzaien herritarrari.

C) Kontsumo Zerbitzua:

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Nafarroako Gobernu Kontsumo Zerbitzuak, enpresa bati bide elektronikoz erosi zion eta egoera txarrean zegoen elikagai-produktu baten ondorioz bere txakurrak jasandako kaltearengatik jarritako erreklamazioa zela eta, erantzun ziolako erreklamazio hori ez zela bulego horretatik bideratu zitekeen arazoa, kalte-ordainen eskaera bat baitzuen. Galdetzen du non dagoen kontsumitzaileentzako babesia. Q22/143.
 - Ikertutako kexa – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.

D) Beste batzuk:

- Elkarte batek kexa bat aurkeztu du, ez baitago ados prentsa idatzi nazionalak Nafarroan duen salmentarekin. Azaldu duenez, murrizketa sistematiko bat gertatzen ari da (La Razón eta La Vanguardia aipatzen ditu), eta, oro har, bezeroei oro har eskain zekiekeen produktu izatetik salmenta itxia izatera igaro da, harpidedunei soilik zuzendua, ale gutxi jasotzen direlako. Horrenbestez, adierazi du Nafarroako irakurleak eta saltokiak kaltetuta daudela. Q22/236.
 - Ikertutako kexa – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebehargogorarazpenik.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, albaitari-klinika batek bere maskotari emandako tratuagatik. Azaldu du txakurrarentzako intsulina-errezeta ukatu egin zaiola, txakurrak duela zenbait urtetik diabetesa diagnostikatu izan arren. Gaineratu du erreklamazioa egin duela Nafarroako Albaitarien Elkargoan, baina Elkargoak ez duela ezer egin. Q22/702.
 - Partikularren arteko kontua.

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, enpresa kontzesionarioak ez duelako konpontzen bere ibilgailuaren motorreko matxura bat, ibilgailuak 25.000 km eta urte eta erdi besterik izan ez arren. Q22/826.
 - Partikularren arteko kontua. Herritarrari informazioa eman zaio bere eskubideak hobeto defendatu ditzan.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, aisialdi-parke batean sarrerak erostean ez delako jakinarazten jolas asko itxita daudenik, eta prezioan ez delako deskonturik egiten. Q22/1061.
 - Partikularren arteko kontua. Herritarrari informazioa eman zaio bere eskubideak hobeto defendatu ditzan.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, ez zaiolako itzuli ibilgailurako erosi zuen eta gerora, bidalketarekin arazoak zituela eta, itzuli egin zuen esekidura pneumatiko baten zenbatekoa. Q22/1109.
 - Partikularren arteko kontua. Herritarrari informazioa eman zaio bere eskubideak hobeto defendatu ditzan.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, telefono-operadoreen aurrean herritarrek duten zaugarritasuna eta babesik eza direla eta. Azaldu duenez, konpainia baten mezuak jasotzen hasi zen, beste konpainia baten bezero izan arren, eta linearen eramangarritasuna izapidetzen hasiko zirela jakinarazi zitzaion mezu haietan. Gaineratu du berak dei asko egin arren eramangarritasun hori gauzatu zela beste bezero batek hala eskatuta, telefono-zenbakiaren digitu batean egindako akatsagatik. Q22/1127.
 - Partikularren arteko kontua. Herritarrari informazioa eman zaio bere eskubideak hobeto defendatu ditzan.
- Herritar batek kexa bat jarri du, karitate- eta gizarte-erakunde batek kudeatzen duen zentro batean utzi zuelako maleta, zentro horrek astean zehar duen kontsigna-zerbitzuan, eta, jasotzera joan zenean, zentroa itxita zegoela eta maleta bota egin zutela, bere dokumentu eta arropa guztiak barruan zituela. Q22/1182.
 - Partikularren arteko kontua. Herritarrari informazioa eman zaio bere eskubideak hobeto defendatu ditzan.

3.2.7. Kontratu publikoak.

- Herritar batek kexa bat jarri du, Iruñeko Udalak ez dielako erantzun egokia eman udal-eraikinak garbitzen dituzten enpresek pleguetan ezarritako baldintza teknikoak betetzen ez dituztelako aurkeztu dituen salaketei. Uste duenez ez dituztela betetzen hitzartutako orduak, eskatu du bidegabe ordaindutako kopuruak itzultzeko eska diezaietela. Q22/1390.
 - Ikertutako kexa izapidetzen.

3.2.8. Covid-19a.

- Herritar batzuek hogeit hamar kexa aurkeztu dituzte, ez daudelako ados Nafarroako Foru Komunitateko establezimendu eta ekitaldi batzuetara sartzeko Covid ziurtagiria eskatzearekin. Q22/1, Q22/2, Q22/9, Q22/13, Q22/14, Q22/15, Q22/16, Q22/20, Q22/26, Q22/27, Q22/30, Q22/41, Q22/65, Q22/94, Q22/101, Q22/102, Q22/103, Q22/104, Q22/105 eta Q22/106.
 - Kexa ez onartuak (gaia bide judizialek aurkeztu da).
- Herritar batek kexa bat jarri du, Nafarroako ospitaleetan osasun-langileek badakitelako ospitaleratuta dauden pertsonetatik nork duen jarria Covid-19aren kontrako txertoa eta nork ez. Azaldu duenez, berak, egoitza bateko osasun-langilea izan arren, ez du inoiz halako datuetarako sarbiderik izan. Q22/3.
 - Aztertu ondoren, ez da eskubideen urratzerik hauteman.
- Zenbait herritarrek hogeita hamar kexa aurkeztu dituzte, Covid-19a igaro izanaren ziurtagiria lortzerik izan ez dutelako, gaixotasuna izan eta gainditu duten arren, gaixotasuna ez zelako PCR proba baten bidez hauteman, Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuko oinarrizko arreta-zentroetan egindako antigeno-test baten bidez baizik. Q22/6, Q22/8, Q22/12, Q22/17, Q22/23, Q22/24, Q22/25, Q22/32, Q22/42, Q22/44, Q22/45, Q22/51, Q22/57, Q22/62, Q22/64, Q22/73, Q22/80, Q22/87, Q22/91, Q22/114 eta Q22/123
 - Aztertu ondoren, ez da eskubideen urratzerik hauteman.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Osasun Departamentuak Covid-19aren ondoriozko nahitaezko eginbeharretarako baimena ukatu diolako; Covid-19aren zenbait kasu zeudelako semearen haur-eskola itxita egongo zela jakin zuenean eskatu zuen baimen hori. Adierazi duenez, nahiz eta hasieran baimen hori

aitortzekoa zen, gero esan zitzaion norbere eginbeharretarako egunak edo oporrak hartu behar zituela horretarako. Q22/36.

- Kexa Administrazioarekin egindako izapidetzean zehar ebatzita.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Iruñeko Udalak zigor bat jarri ziolako desobedientziagatik, Covid-19ak eragindako osasun-krisiak eragindako alarma-egoeran eresketa egitera zihoanean. Era berean, Konstituzio Auzitegiaren uztailaren 14ko 148/2021 Epaia betez zigor horren zenbatekoa itzultzen ez diolako ere jarri du kexa. Epaia horren bidez, baliorik gabe utzi ziren Covid-19ak eragindako osasun-krisia kudeatzeko alarma-egoera deklaratu zuen martxoaren 14ko 463/2020 Errege Dekretuaren zenbait agindu, zirkulazio-askatasuna mugatzen zutenak. Q22/40.

- Kexa Administrazioarekin egindako izapidetzean zehar ebatzita.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Ekonomia eta Ogasun Departamentuak enbargo bat egin diolako Osasun Departamentuak haren semeari eremu publikoan maskara ez erabiltzeagatik jarritako zehapen baten ondorioz. Adierazi du zehapen-espediterearen jakinarazpenak ez direla behar bezala bidali etxera, eta Foruzaingoarekin eta Osasun Departamentuarekin harremanetan jarri ondoren izan duela enbargoaren jatorriaren berri. Q22/60.

- Kexa Administrazioarekin egindako izapidetzean zehar ebatzita.
- Herritar batek kexa bat jarri du, Osasun Departamentuak ez diolako Covid-19aren kontrako txertoa jarri. Bere ustez, espetxeratuta egoteak ez du luke inoren eskubiderik murriztu behar. Q22/99.

- Kexa Administrazioarekin egindako izapidetzean zehar ebatzita.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Covid-19a igaro izanaren ziurtagiria lortzerik izan ez duelako, gaixotasuna pasatu arren Azaldu duenez, ez du txertorik hartu, dituen ondorio iraunkorrak areagotuko ote diren beldur baita, baina antigorputz asko ditu, familia-medikuak aldizka egiten dizkion ELISA testek erakusten dutenez. Hala, txertatua dauden pertsonen pareko egoera du. Q22/117.

- Kexa Administrazioarekin egindako izapidetzean zehar ebatzita.

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Covid-19a igaro izanaren ziurtagiria lortzerik izan ez duelako, gaixotasuna pasatu arren eta Elisa probaren bidez ziurtatu arren baduela behar beste antigorputz. Q22/128.
 - Kexa Administrazioarekin egindako izapidetzean zehar ebatzita.
- Herritar batek kexa bat jarri du, Iruñeko Udalak zigortu egin duelako Covid-19ak eragindako pandemian bide publikoan jende gehiagorekin edari alkoholdunak kontsumitzeagatik. Adierazi du ez zaiola behar bezala eman isunaren berri, eta horrek eragotzi egin diola goiz ordaintzea. Zehapena deuseztatzeko eskatzen du, edo, bestela, ordainketaren ordezkari komunitatearen aldeko lanak egiteko aukera ematea, edo, azken kasuan, goiz ordaintzeagatik deskontua onartzea eta zenbatekoa zatika ordaintzeko aukera ematea. Q22/129.
 - Kexa Administrazioarekin egindako izapidetzean zehar ebatzita.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du; izan ere, Osasun Departamentuak ikastetxeetan ikasleen Covid-kasuak kudeatzeko ezarritako protokoloa betez, txerto guztiak dituzten ikasleak soilik daude berrogeialdian egotetik salbuetsita. Uste du txertatuta egotearen eta ez egotearen arteko bereizketak bereizkeria larria dakarrela zenbaitentzat, hala nola bere semeak bezala konfinatu behar dutenentzat, kalte egiten baitzaio hezkuntzarako oinarrizko eskubideari. Q22/144.
 - Kexa Administrazioarekin egindako izapidetzean zehar ebatzita.
- Elkarte batek kexa bat aurkeztu du, uste duelako, Covid-19aren ondorioz hartutako neurrien esparruan, ostalaritzari tratu bidegabea eta desberdina eman zaiola beste sektore ekonomiko batzuekin alderatuta. Eskatzen du osasun-sistema publikoa indartu dadila bolada berriei aurre egiteko, eta sektore hori ixtea izan dadila hartzen den azken neurria. Kritikatu du sektore bereko jarduera-lizentzien artean ere arbitrariotasuna dagoela. Aipatu duenez, diskoteketan eta ikuskizunak dituzten kafetegietan onartzen da barran kontsumitzea eta zutik egotea, eta taberna, kafetegi eta taberna berezietan ez. Bere ustez, jarduera hori ez litzateke mugatu behar barra duen negozio bakar batean ere. Q22/177.
 - Ikertutako kexa – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.
- Herritar batek kexa bat jarri du, Barañaingo Udalak ez diolako itzultzen, Konstituzio Auzitegiaren uztailaren 14ko 148/2021 Epaia betez, lehenengo alarma-egoera indarrean zegoenean jarri zitzaion zigorraren zenbatekoa. Epai horren bidez,

baliorik gabe utzi ziren Covid-19ak eragindako osasun-krisia kudeatzeko alarma-egoera deklaratu zuen martxoaren 14ko 463/2020 Errege Dekretuaren zenbait agindu, zirkulazio-askatasuna mugatzen zutenak. Q22/197.

- Kexa Administrazioarekin egindako izapidetzean zehar ebatzita.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Nafarroako Ospitale Unibertsitarioko Larrialdietan bere amak jaso duen arreta, diagnostikoa eta pronostikoa direla eta, eskatutako dokumentazio medikoa eskuratzeko aukerarik ez duelako izan, Pazientearen Arreta-zerbitzuan aurrez aurreko arretarik ez dagoelako, lehen mailako arretako osasun-zentroetan behar beste osasun-langile ez dagoelako eta amona hil zitzaioneko inguruabarrak direla eta. Q22/203.
 - Ikertutako kexa – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebehargararazpenik.
- Herritar batek kexa bat jarri du, Lan eta Gizarte Ekonomiako Ministerioak Aldi baterako Enplegu Erregulazioko Espediente (ABEEE) batean sartzeagatik langabeziako aparteko prestaziotik bidegabe jasotako zenbatekoak itzultzeko eskatu diolako, Estatuko Enplegu Zerbitzu Publikoari (SEPE) ez baitzion jakinarazi, prestazio hori jasotzen zuen bitartean, inoren kontura lanean hasi zenik. Kritikatu du hamabi egun itzultzeko eskatzen zaiola, zazpi egunez soilik lan egin zuen arren. Q22/253.
 - Kexa Espainiako Herriaren Defendatzaileari igorrita.
- Elkarte bateko batzordeak kexa bat aurkeztu du, Elgorriagako Udalak ez diolako erantzun Covid-19aren ondoriozko egoera dela-eta itxita egon den hamaika hilabeteetan alokairu gisa ordaindu zituen zenbatekoak itzultzeko eskaerari. Adierazi du itxiera horrek eragin handia izan duela elkartearen kontuetan; izan ere, jarduerarik izan ez denez, bazkideen kuotak izan dira sarrera bakarra eta gastu berak izan dituzte. Q22/288.
 - Kexa Administrazioarekin egindako izapidetzean zehar ebatzita.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, ez dagoelako ados desgaitasuna duten pertsonentzako egoitzetan Covid-19aren kasuak kudeatzeko prozedurarekin. Adierazi du bere arrebak duela gutxi positibo eman duela proban; beraz, bost egunez bakartuta egon behar du, hamar metro karratuko gela batean, irten gabe eta egun osoan maskara kendu gabe. Uste du une honetan neurrigabeko zigorra

eta diskriminazioa dela gizarteko gainerako pertsonekin alderatuta; izan ere, hirurogei urtetik beherakoek ez dute proba egin beharrik sintomak izan arren, lanera joan daitezke eta maskarak ez dira nahitaezkoak barnealdeetan. Q22/371.

- Ikertutako kexa – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Iruñeko Udala gehiegi luzatu delako bere ostalaritza-lokalaren terraza handitzeko eskaeraren ebazpenean; Covid-19ak eragindako pandemiagatik egin zuen eskaera hori, eta, azkenean, ukatu egin zaio. Eskatu du Udalak ordaindu ditzala terrazaren proiektuaren kostuak, bere ustez eskaera onartu egin zuelako hasieran, eta gero ukatu egin zaiolako. Q22/444.
 - Ikertutako kexa – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebehargogorazpenik.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuak ez zekielako, Covid-19aren kontrako txertoaren hirugarren dosia jarri ziotenean, gaixotasuna berriki izan zuela, eta horrek eragina izan zitekeelako gerora jasan zuen herpesa. Gainera, Iruñeko Eskualdeko Mankomunitateak beren kafetegi-negoziari dagokion hondakinen tasa taberna bat izango balitz bezala kobratzen dio. Bestalde, proposatu du oztopatutako negozioen merkataritza-jarduerari eragiten dioten lanei buruzko legeak egin ditzala Parlamentuak. Azkenik, ez dago ados bere senide atzerritarrak Espainian sartzeko gonbit-gutunak egin behar izatearekin. Q22/683.
 - Herritarrari jakinarazi zaio kontua administrazioari planteatu behar diola aldez aurretik.
- Herritar batek kexa bat jarri du, Hezkuntza Departamentuak sei urtetik beherako ikasleak eskola-garraioan maskara erabiltzera behartzen dituelako eta hori OMEren, Gaixotasunak Kontrolatzeko Europako Zentroaren eta Osasun Ministerioaren jarduketa-gidaren irizpidearen aurkakoa delako. Izan ere, gida horrek hiru urtetik sei urtera bitarteko tartean erabiltzea gomendatzen du —ez du behartzen—. Q22/703.
 - Ikertutako kexa – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.
- Herritar batek kexa bat jarri du, Nafarroako Foru Ogasunak bahiturak egiten dizkiolako Nafarroako Foruzaingoak lehen alarma-egoeran jarritako isun baten ondorioz, nahiz eta Konstituzio Auzitegiak uztailaren 14an emandako 148/2021

Epaiak baliogabe deklaritzen dituen Covid-19ak eragindako osasun-krisia kudeatzeko alarma-egoera deklaratu zuen 463/2020 Errege Dekretuaren zenbait agindu. Q22/806.

- Kexa Administrazioarekin egindako izapidetzean zehar ebatzita.
- Herritar batek kexa bat jarri du, Iruñeko Udalak isun bat jarri ziolako Covid-19aren ondorioz dekretatutako lehen alarma-egoeran, ibilgailuan arrebaren ondoan maskararik gabe ibiltzeagatik. Adierazi du arrebak ere zehapen-proposamena jaso zuela, baina, alegazioak aurkeztu ondoren, espedientea arxivatu egin zela. Gainera, adierazi du epai batek konstituzioaren aurkako deklaratu dituela isun horiek. Q22/864.
 - Kexa Administrazioarekin egindako izapidetzean zehar ebatzita.
- Herritar batek kexa bat jarri du, Iruñeko Udalak zigortu egin duelako Covid-19ak eragindako pandemian bide publikoan jende gehiagorekin edari alkoholdunak kontsumitzeagatik baina ez ziolako inongo dokumenturik eman. Adierazi du bi aldiz saiatu zirela salaketaren berri ematen, baina ez zitzaizkiola eman behar ziren frogagiriak, eta, beraz, galdu egin zuela goiz ordaintzeko edo alegazioak egiteko aukera. Gaineratu du bahitura-probidentzia jaso duela eta ez dagoela ados egin den prozedurarekin. Q22/903.
 - Aztertu ondoren, ez da eskubideen urratzerik hauteman.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Iruñeko Udalak premiamenduzko prozedurak hasi dituelako maskara erabiltzeko betebeharra ez betetzeagatik jarritako hiru zehapenengatik, eta ez duelako ebatzi haiek betearazpen-bidean sartzearen aurka jarri zuen berraztertze errekurtsoa. Alegatu du akats bat dagoela zergaliquidazioaren berri emateko moduan. Q22/949.
 - Kexa Administrazioarekin egindako izapidetzean zehar ebatzita.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Iruñeko Udalak zigor bat jarri ziolako taberna batean maskararik ez erabiltzeagatik. Adierazi du alegazioak aurkeztu zituela zehapen horren kontra eta, erantzunik jaso ez arren, errekargua duen jakinarazpena jaso duela. Azaldu du tabernan kontsumitzen ari zelako zegoela maskararik gabe. Q22/957.
 - Ikertutako kexa – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Iruñeko Udalak zigor bat jarri ziolako maskara erabiltzeko betebeharra ez betetzeagatik. Adierazi du jada bizi ez zen helbide batera bidali zitzaiola zehapenaren jakinarazpena, eta bahitura egin zitzaiola ikusi zuenean izan zuela haren berri. Orduan errekurtsio bat aurkeztu zuen Nafarroako Administrazio Auzitegian, baina ez zen izapidetzea onartu, epez kanpo zegoelako. Q22/1006.
 - Ikertutako kexa – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.
- Herritar batek kexa bat jarri du, Iruñeko Udalak bahitura bat egin diolako alde zaurretik ebatzi gabe Herritarren Segurtasuneko Alorrak Covid-19a zela-eta ezarritako osasun-neurri bat hausteagatik agindu zuen bahitura-probidentziaren aurka jarritako berraztertze errekurtsioa. Gaineratu du soldata osoa bahitu zaiola, proportzionaltasun-printzipioa errespetatu gabe. Q22/1293.
 - Ikertutako kexa izapidetzen.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, maskara behar bezala ez erabiltzeagatik Barañaingo Udaltzaingoak 2021eko maiatzean jarritako zehapen baten ondorioz etorritako premiamendu-probidentzia bat jaso duelako. Ez dago ados, ez zehapen-prozedura egiteko moduarekin, ez duelako alde zaurreko jakinarazpenik jaso, ezta isunarekin berarekin ere, kale erabat huts batean baitzegoen inor hurbil ez zuela. Q22/1352.
 - Ikertutako kexa izapidetzen.

3.2.9. Kultura.

- Herritar batzuek kexa bat aurkeztu dute, Burlatako Udalak ez dituelako berreskuratzen 2021eko abenduan izandako uholdeen ondoren udal-artxibotik erreskatatu ziren dokumentuak. Erantsi dute dokumentu horiek izoztu egin zirela, baina harrezkero ez dela hartu haiek berreskuratzeko neurririk. Q22/190.
 - Kexa Administrazioarekin egindako izapidetzean zehar ebatzita.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Kultura eta Kirol Departamentuak mugak ezartzen dituelako udan liburutegi publikoak irekitzeko. Azaldu du Iruñean oposizio gile eta ikasle asko daudenez ikasteko ordutegia urria dela. Q22/873.
 - Ikertutako kexa – [Ebazpena emanda](#) – Ez onartuta.

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Cárcarren bere jabetzako lursail batean aztarna arkeologikoak agertzearen ondorioz izan dituen kalteengatik, hura ustiatzeko legarra ateratzean. Azaldu du enpresak erauzketa geldiarazi behar izan duela, eta, beraz, ezin izango dutela lortu aurreikusi zuten onura ekonomikoa. Bidegabea iruditzen zaio arkeologia-lanak bere gain hartu behar izatea; izan ere, batetik, proiektu oro garestitzen du horrek, eta, bestetik, lursaila saltzea zailtzen du. Q22/986.
 - Ikertutako kexa – Erakundeak Administrazioetik jasotako informazioa helarazi zion kexaren egileari alegazioak egin zitzaizkion. Alegaziorik jaso ez zenez, jarduketa amaitutzat eman zen, eta hala jakinarazi zitzaion interesdunari.

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Noaingo guduaren monumentua ez delako mantentzen eta baliorik ematen ez zaiolako. Eskatzen du Galarreko Udalak eta Kultura eta Kirol Departamentuak Nafarroarentzat garrantzi handia duen gertaera historiko baten sinbolo gisa har dezatela monumentu hori, eta beren gain har ditzatela hura mantentzeko eta konpontzeko gastuak. Q22/1041.
 - Ikertutako kexa – [Ebazpena emanda](#) – Ez onartuta.

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, uste duelako Nafarroako Liburutegiko langile batek ez duela behar bezala tratatu mugikorra kargatzeko entxufe bat bilatzen ari zenean bere lekutik ahalik eta hurbilen. Q22/1100.
 - Ikertutako kexa – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebehargogorazpenik.

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Eguesibarko Udalak ukatu egin diolako familia eta lana uztartzeagatik uko egin behar izan dion jarduera baten matrikularen zenbatekoa itzultzea. Adierazi duenez, Udalaren arabera, borondatez uko egiteko epetik kanpo aurkeztu zuen dirua itzultzeko eskaera, baina uste du epe hori oso laburra zela. Q22/1300.
 - Ikertutako kexa – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebehargogorazpenik.

3.2.10. Kirola.

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Nafarroako Saskibaloï Federazioaren Lehiaketa Arautegiak topaketak eremu neutralean jokatzeko aukera ematen duelako herrien arteko distantziak hala eskatzen duenean, bi taldeetako batek hala eskatzen duenean eta sailkapen-egoera jakin batzuk gertatzen ez direnean. Salatu du aurreikuspen horren ondorioz, Erriberako taldeek Nafarroako beste eskualde batzuetako taldeen kontra jokatzeko dutenean, hala nola Lizarrako edo Altsasuko taldeen kontra, eta haiek eremu neutrala izendatzeko ahalmena baliatzen dutenean, sistematikoki Iruñera joan behar izaten dutela. Azaldu du horren ondorioz Erriberako neska-mutilek eta haien familiek distantzia handiagoak egin behar dituztela berez legozkiekeenak baino, beste eremu batzuetako parte-hartzaileek distantzia horiek egin beharrik izan ez dezaten. Uste du egoera hori bidegabea eta baztertzaila dela. Q22/127.
 - Ikertutako kexa – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Lergako Udalak ez diolako erantzun udal-pilotalekuan mantentze-lanak egitea eskatzeko aurkeztu zuen instantzia bati. Q22/404.
 - Ikertutako kexa – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebehargogorazpenik.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, semeak lau urtez izan duen futbol-taldeak ez diolako federazioaren baja ematen atxikipen-eskubidea duen lizentzia bat sinatu zuelako. Adierazi du ez zitzaiela jakinarazi kadete-mailako azken lizentzia sinatzeak berekin zekarrenik adingabeak beste bost urtez kirol-klub horri lotuta egon behar izatea. Q22/854.
 - Ikertutako kexa – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Galar Zendeako Udalak ukatu egin diolako Galarko udal-igerilekuetarako udako abonamendua, han erroldatu gabe dagoelako. Uste du erakunde horren erabakia baztertzaila dela, iaz ez baitzuen horretarako arazorik izan eta edukiera ez baitago beteta. Q22/870
 - Ikertutako kexa – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Leringo Udalak ez diolako aukerarik ematen bere alabari, zeinak desgaitasun handi bat baitu eta, ondorioz, gainerako pertsonetik fobia baitu, udal-igerilekuaz bere egoeraren arabera eta desgaitasuna duten pertsoneri erreserbatutako bainuaz gozatzeko. Gainera, Udalak ez dio erantzun gaiari buruz aurkeztutako idazkiari. Q22/973.
 - Ikertutako kexa – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Iruñeko Udalak ez dituelako Iribarrengo udal-kiroldegian hodiak isolatzeko lanak egiten. Hori dela eta, energia gehiago xahutzen da eta tenperatura igo egiten da, eta, ondorioz, labezomorroak eta beste intsektu batzuk agertu dira instalazioen barruan. Q22/1028.
 - Ikertutako kexa – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Iruñeko Udalak ez diolako erretiratuen tarifa aplikatzen San Jorgeko Aquavoxen, 65 urte izan eta erretiratuta egon arren, 66 urte bete arte itxaron behar baitu. Q22/1122.
 - Ikertutako kexa – [Ebazpena emanda](#) – Ez onartuta.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Eguesibarko Udalak ez dituelako irekitzen Sarrigurengo ikastetxe publikoetako patioak eskola-orduetatik kanpo, haur eta gazteek jolasteko eta kirola egiteko aukera izan dezaten. Gaineratu du proposatzen den irtenbidea pista berri bat eraikitzea dela, baina uste du ez dela berehalako konponbide bat. Q22/1135.
 - Kexa Administrazioarekin egindako izapidetzean zehar ebatzita.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Nafarroako Futbol Federazioak laguntza medikoko eta istripuetako aseguru bat aurkezteko eskatu dielako Nafarroako Kirol Jokoetako sei jokalariri, Nafarroan bizi ez direlako eta han eskolatuta ez daudelako. Bere iritziz, federazioak egin behar die aseguru, klubarentzat diru asko baita; erkidego mugakide batean bizi diren jokalariek dira, federatuta daude eta bere sentitzen duten eta defendatzen duten nafar talde batean jokatzen dute. Q22/1237.
 - Ikertutako kexa – Erakundeak Administrazioetik jasotako informazioa helarazi zion kexaren egileari alegazioak egin zitzaizkion. Alegaziorik jaso ez

zuenez, jarduketa amaitutzat eman zen, eta hala jakinarazi zitzaion interesdunari.

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Eguesibarko Udalak, Sarrigurengo Kirol Hiriko langileek greba egin ondoren, ez diolako matrikula osoa itzuliko, grebagatik baliatu ezin izan duen kuotaren zatia baizik. Azaldu du instalazio horietan matrikulatu zenean ez zekiela handik egun gutxira zer egoeratan egongo ziren (langileek bazekiten hori), eta, jakin izan balu, beste zentro batean emango zukeela izena. Q22/1254.
 - Ikertutako kexa – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebehargogorazarazpenik.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Iruñeko Udalak ez diolako aplikatzen 65 urtetik gorakoentzat aurreikusitako tarifa Aranzadi Kirol Hirian, 65 urte izan arren, 66 urte bete arte itxaron behar duelako. Q22/1392.
 - Ikertutako kexa – Ebazpena emanda 2023an – Erantzuteke.

3.2.11. Hezkuntza Batzordea.

A) Haur Hezkuntzako lehen zikloa (0-3 urte):

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, bere alaba, zeina Haur Hezkuntzako ikaslea baita, zaintzen duten irakasleak etengabe aldatzen direlako, horrek ondorio negatiboak dituelako ikasleengan eta aldaketa horiek lan-ezegonkortasuneko giro batean gertatzen direlako. Q22/66.
 - Kexaren edukia kontuan hartuta, herritar horri jakinarazi zaio Nafarroako Parlamentuari aurkeztuko zaion urteko txostenean jasoko dela.
- Zenbait herritarrek 27 kexa aurkeztu dituzte, ez baitira nahikoak Eguesibarko Udalak, Arbizuko Udalak, Zizur Nagusiko Udalak, Berriobeitiko Udalak, Altsasuko Udalak, Garesko Udalak eta Antsoaingo Udalak Udaleko haur-eskoletako greba mugagabearen aurrean ezarritako gutxieneko zerbitzuak. Adierazi dute gutxieneko zerbitzu horiekin, zeinak legez ezarritakoak bikoiztera iristen baitira (berez, Europako gainerako erkidegoetako ratioak gainditzen dituzte bestela ere), ez dela bermatzen haurren oinarritzko beharrak asetzea (segurtasuna, zainketa, higiena eta elikadura). Q22/407, Q22/408, Q22/409, Q22/410, Q22/411, Q22/412, Q22/414, Q22/416, Q22/417, Q22/421, Q22/430, Q22/434, Q22/451,

Q22/457, Q22/458, Q22/462, Q22/499, Q22/534, Q22/542, Q22/543, Q22/655, Q22/686, Q22/696, Q22/705, Q22/711, Q22/715, Q22/719.

- Q22/407 - Q22/412, Q22/414, Q22/421 eta Q22/434: Ikertutako kexak – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.
 - Q22/416 eta Q22/417: Interesdunek atzera egin dute.
 - Q22/430, Q22/462, Q22/499 eta Q22/534: Ikertutako kexak – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.
 - Q22/451: Ikertutako kexa – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.
 - Q22/457, Q22/458, Q22/542 eta Q22/655: Ikertutako kexak – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.
 - Q22/543 eta Q22/686: Ikertutako kexak – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.
 - Q22/696: Gaia jorratuta dago, eta ebazpena emanda dago, Administrazioak onartu zuena.
 - Q22/705: Gaia jorratuta dago, eta ebazpena emanda dago, Administrazioak onartu zuena.
 - Q22/711: Gaia jorratuta dago, eta ebazpena emanda dago, Administrazioak onartu zuena.
 - Q22/715 eta Q22/719: Ikertutako kexak - Erakundeak helarazi zien kexa-jartzaileei Administrazioetik jasotako informazioa alegazioak egiteko. Alegaziorik jaso ez zenez, jarduketari amaiera eman zitzaion, eta interesdunei jakinarazi zitzaion.
- Zenbait herritarrek 238 kexa aurkeztu dituzte, haur-hezkuntzako lehen zikloan (0-3 urte) duten egoera jasanezina dela eta. Egoera horren ondorioz, Nafarroako hainbat haur-eskolatan greba mugagabea hasi da. Babesa ematen diote deialdia egin duen plataformari, eta bat datoz hark eskatutakoarekin; bereziki, hezkuntza-arreta hobea bermatu dadila, geletako ratioak jaitsez, langile gehiago jar daitezela eta orain dituzten soldata-baldintza kaskarrak hobetu daitezela. Q22/415, Q22/418, Q22/419, Q22/420, Q22/427, Q22/428, Q22/429, Q22/431, Q22/432, Q22/433, Q22/435, Q22/436, Q22/437, Q22/438, Q22/446, Q22/447, Q22/448, Q22/449, Q22/450, Q22/452, Q22/453, Q22/454, Q22/455, Q22/456, Q22/459, Q22/460, Q22/461, Q22/463, Q22/464, Q22/465, Q22/466, Q22/467, Q22/468, Q22/469, Q22/470, Q22/471, Q22/472, Q22/473, Q22/474, Q22/475, Q22/476, Q22/477, Q22/478, Q22/479, Q22/480, Q22/481, Q22/482, Q22/483, Q22/484, Q22/485, Q22/486, Q22/487, Q22/488, Q22/489, Q22/490, Q22/491, Q22/492, Q22/493, Q22/494, Q22/495, Q22/496, Q22/497, Q22/498, Q22/500, Q22/501,

Q22/502, Q22/503, Q22/504, Q22/505, Q22/506, Q22/507, Q22/508, Q22/509, Q22/510, Q22/511, Q22/512, Q22/513, Q22/514, Q22/515, Q22/516, Q22/517, Q22/518, Q22/519, Q22/520, Q22/521, Q22/522, Q22/523, Q22/524, Q22/525, Q22/526, Q22/527, Q22/528, Q22/529, Q22/530, Q22/531, Q22/532, Q22/533, Q22/544, Q22/545, Q22/546, Q22/547, Q22/548, Q22/549, Q22/550, Q22/551, Q22/552, Q22/553, Q22/554, Q22/555, Q22/556, Q22/557, Q22/558, Q22/559, Q22/560, Q22/561, Q22/562, Q22/563, Q22/564, Q22/565, Q22/566, Q22/567, Q22/568, Q22/569, Q22/570, Q22/571, Q22/572, Q22/573, Q22/574, Q22/575, Q22/576, Q22/577, Q22/578, Q22/579, Q22/580, Q22/581, Q22/582, Q22/583, Q22/584, Q22/585, Q22/586, Q22/587, Q22/588, Q22/589, Q22/590, Q22/591, Q22/592, Q22/593, Q22/594, Q22/595, Q22/596, Q22/597, Q22/598, Q22/599, Q22/600, Q22/601, Q22/602, Q22/603, Q22/604, Q22/605, Q22/606, Q22/607, Q22/608, Q22/609, Q22/610, Q22/611, Q22/612, Q22/613, Q22/614, Q22/615, Q22/616, Q22/617, Q22/618, Q22/619, Q22/620, Q22/621, Q22/622, Q22/623, Q22/624, Q22/625, Q22/626, Q22/627, Q22/628, Q22/629, Q22/630, Q22/631, Q22/632, Q22/633, Q22/634, Q22/635, Q22/636, Q22/637, Q22/638, Q22/639, Q22/640, Q22/641, Q22/642, Q22/643, Q22/644, Q22/645, Q22/646, Q22/647, Q22/648, Q22/657, Q22/658, Q22/659, Q22/660, Q22/661, Q22/662, Q22/663, Q22/664, Q22/665, Q22/666, Q22/667, Q22/668, Q22/669, Q22/670, Q22/671, Q22/672, Q22/673, Q22/675, Q22/676, Q22/677, Q22/678, Q22/679, Q22/680, Q22/681, Q22/682, Q22/687, Q22/688, Q22/689, Q22/690, Q22/691, Q22/692, Q22/697, Q22/706, Q22/710, Q22/712, Q22/746.

- Q22/415: Ikertutako kexa – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.
 - Gainerakoak: Gaia jorratuta dago, eta ebazpena emanda dago, Administrazioak onartu zuena.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Udalaren haur-eskoletako langileen greba mugagabearen ondorioz bere semeari ez zaiolako behar bezalako arreta eman. Azaldu duenez, semea uztera eskolara joan zenean, ikusi zuen 19 ikaslerentzako hezitzaile bakarra zegoela 1-2 urteko gelan. Bila joan zenean, hozkada-marka argiak zituela ikusi zuen, eta, beraz, grebak iraun bitartean arreta-ordutegia mugatzeko eskatzen du, haurrak arriskuan jar ez daitezen. Q22/733.
- Herritarrari jakinarazi zaio kontua administrazioari planteatu behar diola aldez aurretik.

- Herritar batek kexa bat jarri du, Martzillako Udalaren haur-eskolak haurren hezkuntzan barne hartzen duelako tauromakia onartzea, eta ez delako hezkuntza-proposamen egokia. Eskatu du ezaba dadila animalien kontrako tratu txarrak onargarriak direla sinestera bultzatzen duen objektu oro. Q22/850.
 - Ikertutako kexa – Erakundeak Administrazioetik jasotako informazioa helarazi zion kexaren egileari alegazioak egin zitzaizkion. Alegaziorik jaso ez zuenez, jarduketa amaitutzat eman zen, eta hala jakinarazi zitzaion interesdunari.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, haur-hezkuntzako lehen zikloan (0-3 urte) egoera jasanezina izaten ari direlako. Haur-hezitzaile gisa duen esperientzia kontatu du, baita ikasleen segurtasuna eta hezkuntza-arreta ona bermatzeko duen zailtasuna ere. Geletako ratioak jaisteko eta langile gehiago jartzeko eskatu du. Q22/1108.
 - Gaia jorratuta dago, eta [ebazpena emanda](#) dago, Administrazioak onartu zuena.

B) Ikasleak (hiru urtetik gorakoak) ikastetxeetan onartzea:

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Hezkuntza Departamentuak ukatu egin diolako semea joan zen ikasturtean Garesera joan aurretik egon zen ikastetxean eskolatzeko aukera. Azaldu du erabakiak harritu egin duela ikastetxea bera ere, plaza huts bat zegoela jakinarazi baitzion. Departamentuaren jarrera deitoratzen du, dagoeneko erosiak zituelako eskatu zioten eskola-materiala eta ikastetxeko uniformea, eta erabaki horrek zuzenean eragingo diolako adingabearen egoera emozionalari. Q22/49.
 - Ikertutako kexa – Erakundeak Administrazioetik jasotako informazioa helarazi zion kexaren egileari alegazioak egin zitzaizkion. Alegaziorik jaso ez zuenez, jarduketa amaitutzat eman zen, eta hala jakinarazi zitzaion interesdunari.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Hezkuntza Departamentuak ukatu egin diolako alaba joan zen ikasturtean etxetik aldatu aurretik egon zen ikastetxean eskolatzeko aukera. Azaldu du erabakiak harritu egin duela ikastetxea bera ere, zenbait plaza huts zeudela jakinarazi baitzion. Departamentuaren jarrera deitoratzen du, dagoeneko erosiak zituelako eskatu zioten eskola-materiala eta

ikastetxeko uniformeak, eta erabaki horrek zuzenean eragingo diolako adingabearen egoera emozionalari. Q22/76.

- Ikertutako kexa – Erakundeak Administrazioetik jasotako informazioa helarazi zion kexaren egileari alegazioak egin zitzaizkion. Alegaziorik jaso ez zuenez, jarduketa amaitutzat eman zen, eta hala jakinarazi zitzaion interesdunari.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Hezkuntza Departamentuak ez dituelako onartu bere seme-alabak eskolatu nahi zuten eskolan. Uste du ez dela bidezkoa, baremo-baldintzak betetzen dituztelako eta hezkuntza-premia bereziak dituzten eta baremo-baldintzak betetzen ez dituzten beste haur batzuei plaza gordetzen zaielako. Q22/923.
 - Ikertutako kexa – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebehargarazpenik.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Hezkuntza Departamentuak ez duelako onartu bere semea Bigarren Hezkuntzako lehenengo maila egiteko eskatu dituen ikastetxeetako batean ere, eta beste batean eskolatu duelako, lehen hezkuntza egin duen ikastetxeari atxikita dagoelako hura. Hautatu zituen sei aukeretan itzarote-zerrendan dagoela eta atxikitako zentroa gustuko ez duela ikusita, plaza batzuk hutsik daudela badakien beste ikastetxe batean eskolatzeko aukera eskatu du. Q22/942.
 - Ikertutako kexa – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Hezkuntza Departamentuak ez baitu onartu bere hamahiru urteko alaba, zeinak desgaitasuna aitortua baitu eta gurpil-aulkia erabiltzen baitu, bizi diren herriko institutuan. Azaldu duenez, beste ikastetxe batera joan behar izateak ondorio handiak izango lituzke familiarentzat, berak lana utzi beharko bailuke alabaren joan-etorriak egiteko. Q22/961.
 - Kexa Administrazioarekin egindako izapidetzean zehar ebatzita.
- Herritar batek kexa bat jarri du, Hezkuntza Departamentuak ez duelako bere semea eskolatu ikasturtea hasi baino egun gutxi batzuk lehenago, eskolatuta zegoen ikastetxean zuen plazari uko egin baitzizkion, ikastetxe horrek ez dituelako bere hezkuntza-beharretara egokitutako neurriak hartu. Q22/1050.

- Ikertutako kexa – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Hezkuntza Departamentuak ez duelako onartu bere alaba ahizpa dagoen ikastetxe berean, dirudienez, matrikula ez zuelako behar bezala egin. Esan du eskolan adierazi ziotela ez zirela behar egin zituen izapideak baino gehiago, eta matrikulatzeko jarraibideak ere ez zituela jaso, aurreko urteetan bezala. Adierazi du ikasturtea hasi dela eta alaba eskolatu gabe dagoela. Q22/1062.
- Kexa Administrazioarekin egindako izapidetzean zehar ebatzita.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Hezkuntza Departamentuak bere seme zaharrena ez duelako onartu institutu batean DBHko 1. maila egiteko, nahiz eta ikastetxez aldatzeko eskaeraren arrazoia lehen hezkuntzan ikaskide batzuegandik jasandako jazarpena izan. Gainera, ez dio erantzun bere hiru seme-alabak beste ikastetxe batean berriro elkartzeko gerora egin zuen eskaerari. Halaber, Eskolatze Bulegoan eman zioten tratua kritikatzeko du. Q22/1082.
- Ikertutako kexa – [Ebazpena emanda](#) – Ez onartuta.
- Bi herritarrek kexa bat jarri dute, ikasturtea hasi arren oraindik ez dakitelako Hezkuntza Departamentuak beraien eskaera onartuko duen, familia-harreraren duten adingabea beraien seme biologikoa dagoen ikastetxe berean eskolatu ahal izateko. Q22/1086.
- Ikertutako kexa – [Ebazpena emanda](#) – Ez onartuta.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, goi-mailako ikastetxe baten webgune ofizialean zegoen informazio okerraren ondorioz uste izan zuelako goizeko txandan gaztelaniaz ikasteko aukera zegoela. Gaineratu du matrikula egiteko unean esan ziotela aukera hori ez zegoela eta gaztelaniazko eredu arratsaldeko txandan bakarrik zegoela, eta txanda horretan onartua izan zela. Azaldu du goizeko txandan ikasketak egiteko aukera eskatu duela, nahiz eta horrek hizkuntza-eredua aldatzea eskatzen duen, baina ez duela erantzunik jaso. Q22/1115.
- Ikertutako kexa – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Hezkuntza Departamentuak ez diolako kasurik egiten bere hiru alabak ikastetxe berean elkartzeko egin duen eskaerari.

Azaldu du gaur egun bi ikastetxetan daudela eskolatuta eta horrek arazoak dakartzala familiaren lan-egoeran eta ekonomian. Q22/1177.

- Ikertutako kexa – Ebazpena emanda 2023an – Erantzuteke.

C) Hezkuntza-premia bereziak dituzten ikasleentzako arreta:

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Hezkuntza Departamentuak ez diolako utzi bere semeari, zeinak hizkuntzaren nahasmendu bat diagnostikatu baitu, Haur Hezkuntzako hirugarren maila egiten beste urtebetez. Azaldu duenez, nahasmendu horren ondorioz ikasteko eta komunikatzeko zailtasunak izateaz gainera, mailako gazteena ere bada, eta horrek bi urteko atzerapena ekarri du haren heltze-prozesuan, ikastetxeko orientazio-departamentuak egindako test baten arabera. Hala ere, Hezkuntza Departamentuak adierazi die ezin dela Haur Hezkuntzako ikastaro bat errepikatu adingabeak adimen-desgaitasunik ez badu. Q22/772.

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

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Hezkuntza Departamentuak ez dituelako plaza gehiago jartzen Tierra Estella BHI ikastetxeko A/G eredu Curriculum Aniztasuneko Programan. Kritikatu du bi talde egiteko proposatzen den ikasle-kopurua izan arren bakarria egotea erabaki dela, eta kopuruz gaineko ikasleak ezin direla programa batean egon, ikasteko zailtasunak izan arren. Q22/879.

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

- Bi herritarrek kexa bat aurkeztu dute, Hezkuntza Departamentuak adierazi duelako haien semea hezkuntza-premia bereziak dituen ikaslea dela, bi ikasturte edo gehiagoko curriculum-desfasea duena, eta, hori dela eta, ikastetxeak curriculum-egokitzapen garrantzitsuak (CEG) egiten jarraitu behar duela irakasgai jakin batzuetan. Gurasoen ustez, semeak ikaskideek arlo horietan egin dituzten lan eta azterketa berak egin ditu eta kalifikazio egokiak lortu ditu eta, beraz, ez dago egokitzapen horiek egin beharra justifikatzen duen frogarik. Uste dute diagnostikatu duen hizkuntzaren nahasmendu espezifiko kontuan hartuta sarbidearen egokitzapen metodologikoa egin behar litzatekeela, eta ez CEG. Gainerako ikasleen azterketak eman diezazkietela eskatu dute. Q22/906.

- Ikertutako kexa – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebehargogorazpenik.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Iruñeko Andrés Muñoz Garde HBIPko ikasleek ezin dutelako ikastetxeko igerilekua erabili. Adierazi du ikastetxe horretara askotariko disfuntzioak dituzten ikasleak joaten direla. Haietako askok fisioterapia-eta hidroterapia-tratamenduak behar dituzte, eta horretarako ikastetxeko igerilekua erabili behar dute. Q22/1281.
 - Ikertutako kexa – Ebazpena emanda 2023an – Erantzuteke.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, ikastetxeko jangelan gertatutakoak direla-eta bere semeak bizikidetzarako jasan dituen jokaera oso kaltegarrien aurrean hezkuntza-neurriak aplikatzeko izan den prozeduragatik, eta ikastetxe horrek neurririk hartu ez duelako adingabearen hezkuntza-beharrei laguntzeko. Q22/1288.
 - Ikertutako kexa – Ebazpena emanda 2023an – Erantzuteke.

D) Lehen Hezkuntza:

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Hezkuntza Departamentuak ez dielako erantzun ikastetxe publiko bateko Lehen Hezkuntzako 4. mailako gela bat bikoizteko egindako eskaerei; gela hori 29 ikaslek osatzen dute, eta kopuru hori arauetan ezarritako gehieneko ratioen gainetik egongo litzateke. Adierazi du ikastetxeko zuzendaritzak eta ikasleen familiek eskaera horiek aurkeztu dituztela, eta haietako bati ere ez zaiola oraindik erantzun. Q22/1069.
 - Ikertutako kexa – [Ebazpena emanda](#) – Ez onartuta.
- Herritar batek kexa bat jarri du, ikasle-kopurua handitzeak eta, ondorioz, arauetan aurreikusitako ratioak gaintitzeak eragina dutelako Irulegi HLHIPko Haur Hezkuntzako 1. mailako ikasleen prestakuntzan eta haien irakasleen lan-baldintzetan. Hori saihesteko, hirugarren hezkuntza-lerro bat irekitzeko eskatu du. Q22/1230.
 - Ikertutako kexa – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebehargogorazpenik.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Hezkuntza Departamentuak inkesta bat egin duelako ikasleei beren orientazio sexualari buruz galdetzeko. Bere ustez,

ikastetxeek gehiegikeriaz jokatzeko gai intimo jakin batzuk jorratzean, irakaskuntzari bere horretan dagokionera mugatu beharrean. Q22/1353.

- Kexa ez onartua (interesduna ez den pertsona batek aurkeztu du).

E) Bigarren Hezkuntza, Batxilergoa eta Lanbide Heziketa:

– Herritar batek kexa bat jarri du, Hezkuntza Departamentuak talde bat kendu duelako Abeltzaintzako eta Abere-osasunari laguntzako goi-mailako heziketa-zikloan bere alabak ikasi nahi duen ikastetxean, eta, ondorioz, alaba lekurik gabe geratu delako. Erabaki hori hartzea eragin duten irizpideak ezagutu nahi ditu. Q22/266.

- Ikertutako kexa – Erakundeak Administrazioetik jasotako informazioa helarazi zion kexaren egileari alegazioak egin zitzaizkion. Alegaziorik jaso ez zuenez, jarduketara amaitutzat eman zen, eta hala jakinarazi zitzaion interesdunari.

– Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Hezkuntza Departamentuak ez duelako ebazten bere semearen goi-mailako lanbide-heziketako lehenengo mailako matrikula itzultzeko eskaera. Azaldu du balioetsi beharrekoa dela, matrikula ez delako tasa bat, ezta prezio publikoa ere, eta ez dagoela ikastetxe itunduek ikasleei kobratu diezazkieketen kontzeptuen artean ere. Q22/339.

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

– Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Hezkuntza Departamentuak ez dielako uzten Haur Hezkuntzako goi-mailako zikloaren praktikak egiten, lehenengo ebaluazioan test-motako azterketa bat gainditu ez duelako. Uste osoa zuen praktiken aurretik gainditu gabeko elementuak errehabilitatzeko aukera emango zela. Adierazi du seme-alabak dituen emakume heldu bat dela, eta ahalegin handia egin duela ikastaroa aurrez aurre egiteko. Horregatik, bere egoera kontuan hartzeko eskatu du. Q22/353.

- Kexa Administrazioarekin egindako izapidetzean zehar ebatzita.

– Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Hezkuntza Departamentuak eta Nafarroako Lan Osasunaren Institutuak ez diotelako erantzuten erretiroa hartu ondoren idatzi zuen txosten bati. Txosten horretan, berrikusi eta hobetu daitezkeen zenbait gai jasotzen dira, baita azken urteetan lan egin duen ikastetxearen eta hezkuntza-

administrazioaren beraren funtzionamenduari buruzko zenbait erreklamazio zehatz ere. Q22/395.

- Kexaren edukia kontuan hartuta, herritar horri jakinarazi zaio Nafarroako Parlamentuari aurkeztuko zaion urteko txostenean jasoko dela.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, batxilergoko bere titulua homologatzeko hitzordua hartzea ezinezkoa delako. Q22/954.
 - Kexa Espainiako Herriaren Defendatzaileari igorrita.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Hezkuntza Departamentuak ez duelako bere alaba onartzen joan den ikasturtean sexu-eraso baten ondorioz utzi behar izan zuten goi-mailako zikloan. Azaldu du zerrenden amaieran dagoela, nahiz eta badagoen foru-araudi bat genero-indarkeria edo eskola-jazarpena jasan duten ikasleen eskolatzea bermatzen duena. Q22/1034.
 - Interesdunak atzera egitea.
- Herritar batek kexa bat jarri du; izan ere, egiten ari den goi-mailako zikloko irakasle batek errezeloak dituen herritar horrek eskatu dion informazioa emateko (egindako azterketen kopia eta proben kalifikazio zehatza), bertan behera utzi da irakasgaia berrikusteko egin duen eskaera, epez kanpo dagoelako. Gaineratu du gertatutako guztiaren ondoren behar bezala tratatuko ez duten beldur denez, Hezkuntza Departamentuari eskatu ziola ikastetxez aldatzeko eta espedientea lekuz aldatzeko, baina eskaera hori oraindik ez dela ebatzi. Q22/1113.
 - Ikertutako kexa – [Ebazpena emanda](#) – Ez onartuta.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du Lanbide Heziketako ikastetxe batek emandako titulu batzuen ofizialtasunik ezagatik, horrek, beharbada, kalte egingo diolako izena eman duen egonkortze-prozesuetan. Azaldu du diplometan adierazten den arren Nafarroako Gobernuak homologatutako ikastetxea dela, Hezkuntza Departamentuak adierazi diola ikastetxe horrek gaur egun ez duela baimenik hezkuntza-sistemako tituluak emateko. Q22/1275.
 - Ikertutako kexa izapidetzen.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Lanbide Heziketako ikastetxe batean semearen matrikula itzuli ez diotelako. Eskaera hori goi-mailako ikasketak egitea erabaki izanaren ondorio da. Q22/1312.

- Ikertutako kexa izapidetzen.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Hezkuntza Departamentuak ezetsi egin dituelako Barañain BHI ikastetxea Kalitatea Kudeatzeko Sistema (KKS) ezartzeko eta mantentzeko programan sartzeko egindako eskaerak baztertzeko egin dituen eskaerak. Uste du ikastetxeko zuzendariak ez duela eskumenik programa horretan sartzea eskatzeko, irakasleen klaustroaren baimenik gabe. Q22/1362.
- Ikertutako kexa – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebehargogorarazpenik.

F) Eskola-eguna:

- Ikastetxe publiko bateko familia-talde batek eta klaustroak bi kexa aurkeztu dituzte. Izan ere, Hezkuntza Departamentuak, ikastetxean lanaldi jarraitua ezartzeko bozketa egin ondoren eta bozketaren emaitza lanaldi-mota horren aldekoa izan ondoren, ez du baimenik ematen aldaketa hori egiteko, eskola-garraioaren zerbitzua aipatutako ikastetxeko ikasleei eta lanaldi hori ez duen beste ikastetxe batekoei ematen zaielako. Q22/78 eta 22/108.
- Q22/78: Ikertutako kexa – Gaia aurrez jorratu da (eta Ebazpena emanda) – Berrito irekita – [Ebazpena emanda](#) – Ez onartuta.
- Q22/108: Ikertutako kexa – [Ebazpena emanda](#) – Berrito irekita – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, bere alaba joaten den ikastetxe publikoan Haur Hezkuntzako bigarren mailako ikasleak banandu egiten direlako jolasgaraian, hizkuntza-ereduaren arabera. Uste du haurrek harremanak izan behar dituztela beren adineko beste haur batzuekin, elkar ezagutu dezaten. Q22/163.
- Interesdunak atzera egin du.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, ez dagoelako ados bere semearen ikastetxera joaten diren ikasleei zuzendutako arau batekin, zeinak ahaztutako materialaren bila ikasgeletara sartzea eragozten baitu eguerdian eta 16:30etik aurrera. Q22/295.
- Aztertu ondoren, ez da eskubideen urratzerik hauteman.

- Hainbat familiak eta hezkuntza-komunitateko kide gehiagok kexa bat aurkeztu dute, ez datozelako bat ikastetxe bateko lanaldia aldatzeko eskatzen den botoen gehiengoarekin. Azaldu dutenez, egin beharreko hiru bozketetan (klaustroa, eskola-kontseilua eta familiak) kontuan hartzen da errolda osoaren botoen zenbaketa, eta ez emandako botoena, eta horrek kalte handia egiten die aldatetaren alde dauden familiei. Gainera, blokeo bat gertatzen da eskatutako gehiengoak (% 60, % 66,6 eta % 60, hurrenez hurren) lortzea ia ezinezkoa baita. Uste dute Hezkuntza Departamentuak araudi berri bat onetsi behar duela, aukera guztiek aukera-berdintasuna izango dutela bermatzeko. Proposatu dute emandako boto guztien gehiengo soilak (% 51) eskatu dadila. Q22/334.
 - Ikertutako kexa – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.
- Zenbait familiak kexa bat jarri dute, Hezkuntza Departamentuak ez duelako baimenik ematen haien seme-alabak joaten diren ikastetxeko eskola-ordutegia aldatzeko, nahiz eta horrek beste herri batzuetako ikasleekin batera antolatzen diren eskolaz kanpoko jarduerak egiteko aukera emango liekeen. Q22/784.
 - Kexa Administrazioarekin egindako izapidetzean zehar ebatzita.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, gaur egungo hezkuntza-araudiaren arabera ikastetxeetako jarduna aldatzeko prozesua ikastetxeko zuzendaritzak abiaraz dezakeelako, gainerako hezkuntza-komunitatea (familiak, ikasleak eta irakasleak) kontuan hartu gabe. Azaldu du bere alaben ikastetxean datorren ikasturtean jarduna zatitua izango dela eta zenbait familia ikastetxearekin hitz egiten saiatu direla jardun-ereduaren inguruko bozketaren prozesua irekitzeko aukerari buruz gogoeta egin dezan, baina ikastetxeak aukera hori baztertu egin duela. Adierazi duenez, pandemia-urte hauetan izandako esperientzian, jardun jarraituaren ereduak bere alabei aukera eman die beraiantzat denbora izateko eta beren ikasketak garatzen laguntzen dieten beste jarduerak batzuekin bateragarri egiteko. Q22/862.
 - Aztertu ondoren, ez da eskubideen urratzerik hauteman.
- Herritar batek kexa bat jarri du, Hezkuntza Departamentuak Zizur Nagusiko Camino de Santiago ikastetxerako 2022/2023 ikasturterako onartu duen eskola-egutegiak ez dituelako betetzen egutegia egiteko baldintzak. Adierazi du, adibidez, herriko jaieguna aldatu egin dela edo eskolarik gabeko egunak ez direla zehazten. Q22/1043.

- Kexa Administrazioarekin egindako izapidetzean zehar ebatzita.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Orkoiengo Auzalar ikastetxe publikoko eskola-jarduna aukeratzeko bozketa-aldian ez delako informaziorik eman jardun jarraitua aukeratuz gero eskola-garraioa eta jantokiko zerbitzu osagarriak izateari buruz. Kritikatu du ikastetxeak, ikasturtea hasi ondoren, familiei jakinarazi diela garraioa erabiltzen duten ikasleek eskolaz kanpoko jardueretara joan behar dutela 16:30 arte, jantokian diru-laguntza izaten jarraitu nahi badute. Q22/1147.
- Ikertutako kexa – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.

G) Unibertsitateko irakaskuntzak:

- Herritar batek kexa aurkeztu du Unibertsitate Ministerioa berandutzen ari delako Frantzia lortutako unibertsitate-tituluak homologatzen; horren eraginez, ezin du lanik egin eta ezin du unibertsitatean izenik eman master bat ikasteko. Q22/254.
- Kexa Espainiako Herriaren Defendatzaileari igorrita.
- Herritar batek kexa aurkeztu du Nafarroako ikasleek zailtasun handiak dituztelako Nafarroako Unibertsitate Publikoko unibertsitate-karreretan matrikulatzeko. Izan ere, karrera edo ikasketa horietan aritzeko, kasurako, Medikuntza, sarbide-kalifikazio handia beharrezkoa da –aurten, ikasle nafar bakarra baitago matrikulatuta horretan–. Kexa-egilearen, iritziz, azaldutakoa gertatzen da beste autonomia-erkidego batzuetan egiten den Unibertsitate Sartzeko Ebaluazioan (USE) eskatzen den maila apalagoa delako, eta, beraz, maila bateratzeko eskatu du. Q22/849.
- Aztertu ondoren, ez da eskubideen urratzerik hauteman
- Herritar batek kexa aurkeztu du Nafarroako Unibertsitate Publikoak kasu berezietarako plazarik gordetzen ez duelako. Hala gertatu zaio, esaterako, kexa-egilearen 17 urteko semeari, leuzemiak jota, tratamenduan urtebete baino gehiago eman duela, eta egoera horrek kalte egin dio Batxilergoko batez besteko emaitzan eta USEren emaitzan Q22/918.
- Aztertu ondoren, ez da eskubideen urratzerik hauteman.
- Herritar batek kexa jarri du Nafarroako Unibertsitate Publikoa atzeratzen ari delako bere alabari USE azterketan emandako puntuazioen batuketan egindako akatsa konpontzen. Gainera, zuzenketan objektibotasunik ez dagoela kritikatu du,

bigarren zuzentzaileak lehenengoak egindako balorazioen eta oharren berri izan eta ezagutzen dituelako. Q22/920.

- Ikertutako kexa – [Ebazpena emanda](#) – Ez onartuta.
- Herritar batek kexa aurkeztu du alaba Espainiako unibertsitate publiko bakar bateko Medikuntzako eta Erizaintzako graduetan onartu ez dutelako, batez besteko nota bikaina izan arren. Kexa-egilearen ustez, autonomia-erkidego guztietako USE azterketak bateratu beharko lirateke, bestela, desberdintasunak sortzen direlako erkidego batzuetako eta beste batzuetako ikasleen artean. Q22/971.
 - Kexa Administrazioarekin egindako izapidetzean zehar ebatzita.
- Herritar batek kexa jarri du Nafarroako Unibertsitate Publikoak Erizaintzako graduari onartzen ez duelako, nahiz eta hogeitun urteko lan-esperientzia izan. Kexa-egileak azaldu duenez, esperientzia dela-eta, unibertsitateak sartzeko aukera araututa badauka ere, aukera hori bakarrik balia daiteke unibertsitatean beste bide batzuetatik sartzeko modua ematen duen titulazio akademikorik izan ezean. Eta aukera horri doakionez, interesdunak adierazi du goi-mailako ikasketak badituela berak, baina da iristen eskatzen den gutxieneko notara. Q22/1032.
 - Ikertutako kexa – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebehargogorarazpenik.
- Herritar batek kexa aurkeztu du, ez dagoelako ados Nafarroako Unibertsitate Publikoak Medikuntzako graduari sartzeko egin duen notaren kalkularekin. Izan ere, kexaren egileak eskatu zuen Erizaintzako graduari eta Bigarren Hezkuntzako Irakasletza masterrean ateratako kalifikazioak kontuan har zitzala, baina unibertsitateak aipatutako masterra eta hura ikasteko modua eman zion lizentziadunaren titulua balioetsi ditu; ez, ordea, geroago lortutako Erizaintzako graduaren titulua. Q22/1036.
 - Ikertutako kexa – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebehargogorarazpenik.
- Herritar batek kexa aurkeztu du UNEDen (Urrutiko Hezkuntzarako Unibertsitate Nazionalen) azterketak egitean jasandako zaratagatik. Ikasguan bertan egiten ari ziren lan batzuek ateratzen zuten zarata. Kexaren egileak azaldu du % 70eko desgaitasuna aitortuta duela, eta zaratak galarazi egin ziola bete behar ziren

arreta-baldintzak izatea. Gainera, azaldu du gertatutakoak eragotzi egin ziola probak gainerako ikasleen baldintza berdinetan egitea, eta kalte ekonomikoak nahiz akademikoak eragin zizkiola. Q22/1175.

- Kexa Espainiako Herriaren Defendatzaileari igorrita.
- Herritar batek kexa jarri du, Nafarroako Unibertsitate Publikoak (NUP) liburutegia azaro, abendu eta urtarrileko asteburuetan itxiko duela iragarri duelako, ikasteko guneen eskaintza eta energia aurrezte bateragarri egiteko. Kexa-egilearen iritziz, neurri horrek ikasteko gune finko eta seguru bat kentzen die ikasleei. Gainera, gaineratu du campusetik kanpo ezin dela datu-baseetara sartu, unibertsitateko WiFi konexioari lotuta daudelako. Emandako arreta psikologikoa nahikoa eskasa dagoela ere aipatu du. Q22/1215.
 - Ikertutako kexa – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebehargogorazpenik.
- Herritar batek kexa aurkeztu du, berak garatzen duen lan-jarduerarekiko bateraezintasuna dela-eta, Nafarroako Unibertsitate Publikoak (NUP), master bateko matrikula baliogabetuta, “kudeaketa-gastuengatik eta espedientea irekitzeagatik” ordaindutako zenbatekoa itzuli ez diolako. Adierazi du unibertsitatearen aurreko erreklamazioa aurkeztu duela, baina erreklamazioa ezetsi egin dutela. Q22/1280.
 - Ikertutako kexa – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebehargogorazpenik.

H) Bekak eta laguntzak:

- Herritar batek kexa jarri du, Hezkuntza Departamentuak eta Hezkuntza eta Lanbide Heziketako Ministerioak alabari 2020/2021 ikasturtean emandako ikasteko beken zenbatekoa itzultzeko eskatu diotelako, eskola-orduen % 80ra edo gehiagora joan ez delako. Kexa-egilea alegatu duenez, alabak eskola batzuetan huts egin arren, eskolara joan gabeko ehunekoa ez zen % 20tik gorakoa izan eta, gainera, maila gainditu zuen. Q22/320.
 - Kexa Espainiako Herriaren Defendatzaileari igorrita.
 - Ikertutako kexa – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebehargogorazpenik.

- Herritar batek kexa aurkeztu du Hezkuntza Departamentuak seme-alaben hezkuntza-laguntzaren berriazko premiek (logopedia, laguntza-eskolak) eragindako gastuak ordaintzeko eskatu dituen beka ukatu egin dizkiolako, nahiz eta aurreko urteetan jaso izan dituen eta eskatzailearen inguruabarrak aldatu ez diren. Q22/1088.
 - Ikertutako kexa izapidetzen.
- Herritar batek kexa aurkeztu du Hezkuntza Departamentuak alabari 2021/2022 ikasturteko unibertsitatez kanpoko derrigorrezko ikasketen ondoko ikasketetarako beka ukatu diolako, itunpeko ikastetxe batean matrikulatuta egon delako. Adingabeak eskola-jazarpena jasan zuela arrazoitu du, eta, orientatzailearen jarraibideak aintzat hartuta, ingurune babestuagoa eskaintzen dion ikastetxe batean ikastea erabaki duela. Era berean, departamentuak garraio eta jantokiko beka ukatu dizkio, Iruñean higiezin bat duelako jabetzan, nahiz eta alokatuta egoteagatik ezin izan. Q22/1129.
 - Ikertutako kexa – [Ebazpena emanda](#) – Ez onartuta.
- Bi sindikatuk kexa jarri dute Hezkuntza Departamentuak hainbat ikastetxetako zuzendariei jakinarazi dielako eskolaz kanpoko jardueretan parte hartzen ez duten ikasleek jantokiko beka jasotzeko eskubidea galduko dutela. Sindikatuek salatu dutenez, familiek ustekabeen jaso dute albistea, behin ikasturtea hasita, eta neurriak ikasle ahulenei, landa-eremuan bizi direnei, egiten die kalte bereziki. Q22/1218.
 - Ikertutako kexa – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebehargararazpenik.
- Herritar batek kexa aurkeztu du Hezkuntza Departamentuak beka baten zenbatekoa itzultzeko eskatzen diolako. Beka hori unibertsitatez kanpoko ikasketetan aritzeko eman zioten 2021/2022 ikasturtean, justifikatu gabeko hutsegiteetan, % 20 baino gehiago egin zuelako. Kexaren egileak zalantzan jarri du justifikaziorik gabeko absentziatzat jotzea laneko eta osasuneko arrazoietan oinarritzen direnak: egunen batzuetan, gaueko ordutegian lan egitea, horrek goizeko eskolara joatea eragozten dio; migrainak eragiten dizkion gaixotasun kroniko bat izatea eta COVID-19ak eta gripeak jota ibiltzea. Q22/1234.

- Ikertutako kexa – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebehargogorazpenik.
- Hainbat herritarrek hiru kexa aurkeztu dituzte, seme-alaben unibertsitate-ikasketei dagozkien bekak ezin izan dituztelako izapidetu, hainbat arrazoi direla medio; besteak beste, Nafarroako Gobernuak ez du deialdiaren berri eman, eta Hezkuntza Departamentuaren orrialde ofizialean ez dago unibertsitate-beketarako estekarik. Diskriminazio-tratua saihesteko, unibertsitate-ikasketetarako bekak izapidetzeko epea luzatzeko eskatu dute, lanbide-heziketako ikasketetarako bekekin gertatu den bezala. Q22/1244, Q22/1245 eta Q22/1256.
 - Kexak ikertuta – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebehargogorazpenik.
- Herritar batek kexa aurkeztu du Nafarroako Ekonomia eta Ogasun Ordezkaritza Bereziak semeari emandako derrigorrezko ikasketen osteko bekaren kontzeptuan jasotako zenbatekoa itzultzeko eskatu diolako, ikasleak ikasturtea amaitu ez duelako COVID-19aren eraginez eskolara joatea eten zen joateari utzi zion urtean. Kexa-egileak azaldu du jakinarazpena dagoeneko bizi ez diren helbide batera bidali zela. Gainera, familiaren prekarietate ekonomikoa dela eta, ezinezkoa zaio errekerimendua betetzea. Q22/1337.
 - Kexa Espainiako Herriaren Defendatzaileari igorrita.
- Herritar batek kexa jarri du alabari, 2021/2022 ikasturtean, unibertsitate-ikasketak egiteko Unibertsitate Ministerioaren beka ukatu diotelako, eskaera behar bezala aurkeztu ez duelako. Kexaren egileak kritikatu du gertaera horrek badakarrela berez Nafarroako Gobernuaren beka ukatzea, aurkeztutako alegazioak aintzat hartu gabe. Q22/1349.
 - Ikertutako kexa – Ebazpena emanda 2023an – Erantzuteke.

I) Hizkuntza eskola ofizialak eta musika-ikasketak:

- Udal bateko musika-eskolako irakasleen klaustroak kexa aurkeztu du, eskolako zuzendariarekiko lanbide-harremanak pixkanaka-pixkanaka okerrera egin duelako. Irakasleriak azaldu duenez, zuzendaria arian-arian pedagogia- eta irakaskuntza-gaitasun guztiez jabetu da aldebakartasunez, ikastetxearen barne-araudiak dioenaren aurka, eta jokabide horrekiko desadostasuna neurri arbitrarioak erabiliz eta zehapenak ezarriz zapaldu du; horren ondorioz, irakasleak

erabat etsiturik eta motibazioa galdua amaitu dute. Klaustroaren ustez, zuzendaria irakasleen musika-irakaskuntzako lanbide-eginkizunak arriskuan jartzen ari da. Hala, adierazi du funtsezko arazoa Patronatuaren geldotasuna dela, behin betiko konponbidea lortzeko. Q22/168.

- Kexa Administrazioarekin egindako izapidetzean zehar ebatzita.
- Herritar batek kexa aurkeztu du, Hizkuntza Eskola Ofizialeko B2.2 mailako ingeleseko azterketa egin ondotik (proban, bost trebetasun egiaztatu behar dira), bost puntu baino gutxiagoko nota atera duen trebetasun bakarraren inguruko erreklamazioa egin nahi izan duelako, baina, erratu denez, guztiak berrikusteko eskatu du, eta, azkenean, hiru trebetasun beherantz berrikusi dizkiote. Erreklamatu aurreko kalifikazioei eusteko eskatu du, hala ez bada, aparteko deialdian hiru trebetasun berriro ere egin beharko baititu lanpostuz igotzeko. Q22/1051.
- Kexa Administrazioarekin egindako izapidetzean zehar ebatzita.
- Herritar batek kexa aurkeztu du, Iruñeko Hizkuntza Eskola Ofizialak ez diolako onartu C1 mailako euskara-azterketako proba guztien kalifikazioaren inguruko erreklamazioa, aldezturik, irakasleei azterketa berrikusteko eskatu ez dielako. Kexa-egileak ahozko proba egiteko baimena eskatu du, edo, esandako proba dagoeneko egin bada, berriro egin diezaiotela eskatu du. Q22/1081.
- Ikertutako kexa – Erakundeak Administrazioetik jasotako informazioa helarazi zion kexaren egileari alegazioak egin zitzaizkion. Alegaziorik jaso ez zuenez, jarduketara amaitutzat eman zen, eta hala jakinarazi zitzaion interesdunari.
- Herritar batek kexa aurkeztu du ahizpa Hizkuntza Eskola Ofizialeko ingeleseko A1 mailako C taldean matrikulatzerakoan izandako arazoengatik. Hizkuntza Eskolako zerbitzarien funtzionamendu eskasari egotzi dio arazoa; izan ere, pertsona ugari aldi berean matrikula egiten saiatzen ari zirenez gero, zerbitzariak huts egiten hasi ziren. Q22/1199.
- Ikertutako kexa – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebehargarazpenik.
- Herritar batek kexa aurkeztu du, Eguesibarko Udal Musika Eskolan, ikaslea Eguesibarko udalerrian erroldatuta dagoenetz, matrikula egiterakoan hobari

batzuk eskuratu daitezkeelako ala ez. Inguruabar horrek diskriminazioa ekarriko luke eta, beraz, Konstituzioaren 14. eta 31. artikulua urratuko lituzke. Q22/1289.

- Ikertutako kexa – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebehargararazpenik.
- Elkarte batek bost kexa jarri ditu Zizur Nagusiko, Azkoiengo, Artaxoako, Barañaingo eta Lodosako musika-eskolek ez dutelako Jabetza Intelektualaren Legeak eskatzen duen Musika Hezkuntzako Zentroaren nahitaezko lizentzia izapidetzen. Egile-eskubideen arloan indarrean dagoen legeria betetzea beharrezkoa dela azaldu du elkarteak. Q22/1306, Q22/1323, Q22/1324, Q22/1325, Q22/1326.
 - Ikertutako kexak, izapidetze-prozesuan.
- Herritar batek kexa aurkeztu du Hezkuntza Departamentua berandutzen ari delako Iruñeko Hizkuntza Eskola Ofizialean ateratako nota baten aurka jarritako gora jotzeko errekurtsoa ebazten. Kexaren egileak adierazi du errekurtsoa ebazteko hiru hilabeteko epea igaro dela, baina oraindik ere ez dela ebatzi. Q22/1413.
 - Ikertutako kexa izapidetzen.

J) Eskolako garraio- eta jantoki-zerbitzuak:

- Herritar batek kexa jarri du seme-alabak joaten direneko ikastetxean zerbitzatutako menuengatik. Zalantzan jarri du, bereziki, menu horiek elikadura-ohitura arruntei egokitzen ote zaizkien, eta, zehazki, haurren elikadura-ohitura edo -ereduei. Kexa-egilearen ustez, joan den ikasturtera arte eskainitako menuak, barazki eta frutetan joriak, egokiak ziren, baina ikasleek ez dituzte gaur egungoak ongi onartzen eta, egun askotan, jateari uzten diote. Beraz, elikadura osasungarria, nutrizio-ekarpen egokikoa, erdiesteko helburua ez da egiatan lortzen, eta, gainera, janari-kantitate handia botatzen da alferrik. Q22/159.
 - Ikertutako kexa – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.
- Herritar batek kexa jarri du Hezkuntza Departamentuak Sakanaldeko eskola-garraioa kendu duelako. Garraio-zerbitzu hori Iruñean ikasten ari diren goi-mailako ikasleei eskaini zaie aurtengo urtera arte. Q22/1080.
 - Ikertutako kexa – Erakundeak Administrazioetik jasotako informazioa helarazi zion kexaren egileari alegazioak egin zitzaizkion. Alegaziorik jaso ez

zuenez, jarduketa amaitutzat eman zen, eta hala jakinarazi zizaion interesdunari.

- Herritar batek kexa aurkeztu du Hezkuntza Departamentuak eskola-garraioko zerbitzurik ematen ez dielako arratsaldeko eskola-orduetan joaten den erdi-mailako heziketa-zikloetako ikastetxe bateko ikasleei. Kexa-egileak ordutegi horretan ibilbide bat antolatzeko, eskolak goizera aldatzeko edo interesdunak kontratatu behar duten taxiaren prezioa departamentuak ordaintzeko eskatu du. Q22/1097.
 - Ikertutako kexa – Erakundeak Administrazioetik jasotako informazioa helarazi zion kexaren egileari alegazioak egin zitzaizkion. Alegaziorik jaso ez zuenez, jarduketa amaitutzat eman zen, eta hala jakinarazi zizaion interesdunari.
- Herritar batek kexa aurkeztu du Hezkuntza Departamentuak Altsasu BHIko Batxilergoko A eredu bost ikasleri Iruñerako eskola-garraioko zerbitzua ematen ez dielako, azken urteetan, Batxilergoko modalitate hori eskaini ez delako ikastetxean. Kexaren egileak azaldu du ordainpeko garraioa erabili behar dutela eta, Hezkuntza Departamentuaren arabera, ez dutela gastu horiek ordaintzeko banakako laguntza jasotzeko eskubiderik, erreferentziako ikastetxean, hau da, Altsasu BHIIn, matrikulatuta ez daudelako. Q22/1121.
 - Ikertutako kexa – [Ebazpena emanda](#) – Ez onartuta.
- Herritar batek kexa aurkeztu du Hezkuntza Departamentuak zenbateko handia eskatu dielako semearen eskola-garraioko zerbitzuaren kari. Semea Errioxako ikastetxe batean matrikulatu behar izan duela azaldu du, Nafarroako ikastetxe publikoetan plazarik egon ez delako. Beste alde batetik, kritikatu du eskaini dioten irtenbide bakarra izan dela Hezkuntza Ministerioari alde aurretik beka bat eskatzea, baina sasoia izan denean, ezin izan du hori egin. Q22/1219.
 - Ikertutako kexa – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebehargogorarazpenik.
- Herritar batek kexa aurkeztu du Hezkuntza Departamentuak Batxilergoko hainbat ikasle eskola-garraioko zerbitzuetatik kanpo utzi dituelako, erreferentziako ikastetxe publikoan matrikulatu ez direlako eta Administrazioak antolatutako garraioan, baliatu ahal izan duten arren, plaza hutsik egon ez delako. Q22/1225.

- Ikertutako kexa – Ebazpena emanda 2023an – Erantzuteke.
- Herritar batek kexa aurkeztu du Hezkuntza Departamentuak kexa-egilearen semeari eta beste adingabe bati (bi-biak Puiun bizi dira), Tafallarako eskola-garraioaren zerbitzua ukatu dielako, erreferentziako ikastetxe publikoan matrikulatu ez delako eta antolatutako garraioan plaza hutsik ez dagoelako. Q22/1232.
- Ikertutako kexa – Ebazpena emanda 2023an – Erantzuteke.

K) Ikasleen ebaluazioa:

- Herritar batek kexa jarri du Hezkuntza Departamentuak, Matematikako 2. mailako funtsezko gaitasunen proba zuzentzean, ariketen emaitzak bakarrik kontuan hartu dituelako; ez, ordea, ariketak ebazteko prozesua. Kexa-egilearen iritziz, horrek zigortu egiten du helduaroan ikastea erabaki dutenek egindako ahalegin guztia. Gainera, adierazi du, berak bezala ikasgaia norberaren kabuz prestatu duten ikasleek zailtasun gehiago dituztela ikastaroa aurrez aurre egiten dutenek baino. Q22/170.
- Ikertutako kexa – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebehargogorazpenik.
- Herritar batek kexa jarri du Hezkuntza Departamentuak ebaluazio-irizpide erkideak eta proba berberak ezar ditzan Batxilergoko ikastetxe guztietan; izan ere, gaur egun, departamentuak arrazoitutako autonomia pedagogikoaren arabera, ikastetxe bakoitzak nahi erara jarduten du. Kexaren egilearen iritziz, egungo sistema dela eta, Batxilergoko batez besteko nota altuak lortzeko erraztasun gehien ematen duten ikastetxeetan ikasten duten ikasleek abantaila handiagoak dituzte geroago unibertsitate publikoek eskainitako plazak eskuratzeko. Q22/914.
- Ikertutako kexa izapidetzen.
- Bi herritarrek kexa aurkeztu dute Hezkuntza Departamentuak beraien semea mailaz ez igotzea erabaki duelako. Hainbat frogabide aurkeztu dituzte, eta, horietan funtsatuta, ikaskide batzuek adingabea ustezko jazarpena egin diotela eta, bestetik, gaitasun handia izan dezakeela egiazta daiteke; inguruabar horiek adingabearen eskola-errendimendua justifika dezakete. Q22/919.
- Ikertutako kexa – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.

3.2.12. Energia.

- Herritar batek kexa aurkeztu du Puiuko Udalak eta Kultura eta Kirol Departamentuak etxebizitzan autokontsumorako eguzki-panelak jartzeko eskatu duen lizentzia ukatu egin diotelako, eraikinak kategoria arkitektoniko berezia duela argudiatuta, eraikuntza-elementuren baten balio partzialagatik. Lizentzia ukatzea irizpide estetiko hutsaren ziozkoa dela adierazi du; izan ere, eraikinaren estalkia, hots, eguzki-plakak jarri nahi dituen tokia, ez da babestu beharreko elementua, eta ez luke eragin kaltegarririk izango eraikinaren egituran. Q22/535.
 - Ikertutako kexa – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebehargogorazpenik.
- Herritar batek kexa jarri du Ekonomiaren eta Enpresen Garapen Departamentuak baimendutako parke eoliko baten garapenak eragina izango duelako amak Fontellas herrian daukan amaren lursailean. Kexa-egileak azaldu duenez, zortasun bat eraikiko da lursail horren gainean, baina ez zuela alegaziorik aurkeztu jendaurrean jarritako aurreproiektuan horrela jasota ez zegoelako. Gainera, salatu du Nafarroako Gobernuak instalazioaren alde aurreko administrazio-baimena eman duela, lurzoru urbanizaezinean baimendu daitezkeen jardueren baimena aurretiaz eskuratu gabe. Q22/981.
 - Kexa Administrazioarekin egindako izapidetzean zehar ebatzita.
- Herritar batek kexa aurkeztu du, Ekonomiaren eta Enpresaren Garapen Departamentuak ibilgailu bat txatar bihurtzeari dagokion laguntza bat ukatu egin diolako, mugikortasun elektrikoa sustatzeari lotutako pizgarrien programa baten esparruan, txatar bihurtutako ibilgailuaren titularra ez datorrelako bat diruz lagundutako ibilgailuaren erosle gisa agertzen den pertsonaren identitatearekin. Gainera, departamentua berandutu egin da interesdunaren dirulaguntza-eskaerari dagokion espedientea eskuratzeko eskaerari erantzuten. Q22/1091.
 - Ikertutako kexa – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.
- Herritar batek kexa aurkeztu du, Orkoiengo Udalak eguzki-plaka fotovoltaikoak instalatzeko dokumentazio ugari eskatzen diolako eta kexa-egileak gehiegizkotzat jotzen du, batez ere, elkargoaren oniritzia aurkeztea. Fidantzaren zenbatekoa ere zalantzan jarri du, gehiegizko zenbatekoa dela iritzita. Q22/1172.

- Ikertutako kexa – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebehargogorazpenik.
- Herritar batek kexa jarri du Civitan-Nafarroako Kutxa Fundazioaren barrualdeko tenperatura 18 gradukoa delako, zeinu-hizkuntzako interprete gisa lan egiteko baldintza egokiak ez direlarik. Kexa-egileak uste du inguruabar hori ezin dela justifikatu energi-aurrezpenean funtsaturik, aire hotza ateratzen duten gailuak etengabe dabilzan heinean. Q22/1314.
 - Kexa ez onartua, eskumen faltagatik (partikularren arteko kontua).
- Herritar batek bi kexa jarri ditu, Ekonomiaren eta Enpresaren Garapen Departamentuak kexa-egileak aurkeztutako bi salaketari erantzun ez dielako. Salaketa horietan, kexa-egileak zalantzan jarri du Cortesko udal-eraikin edo -instalazioetako behe-tentsioko instalazio elektrikoaren esparruan araudia betetzen ote den Q22/1380 eta Q22/1395.
 - Kexa Administrazioarekin egindako izapidetzean zehar ebatzita

3.2.13. Euskara.

A) Errotulazioak eta herritarrentzako komunikazioak:

- Herritar batek kexa aurkeztu du Mendaur mendiaren magalean dagoen monumentu megalitiko baten seinaleztapenean Nafarroako Gobernuari buruzko aipamena euskara hutsez ageri delako eta, bestetik, Nafarroako armarrari ez-ofizial bat erabili delako (koroarik gabeko armarraria). Q22/202.
 - Kexa ez onartua, eskumen faltagatik (partikularren arteko kontua).
- Herritar batek kexa aurkeztu du Alesbesko Udalak Emakumeen eta Berdintasunaren Zinegotzigoaren jarduerari buruzko kartel batzuk jarri izana gaitzetsi duelako, gaztelaniaz eta euskaraz idatzita daudelako eta, aipaturiko udalerrira eremu ez-euskaldunaren barruan dagoela. Q22/270.
 - Ikertutako kexa – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebehargogorazpenik.
- Herritar batek kexa aurkeztu du Nafarroako Foru Ogasunaren web-orria gaztelania hutsean dagoelako, eta komunikazio batzuk –identifikazio-zenbaki pertsonalaren bidez bidalitako gutuna aipatu du– ele bietan egiten ez direlako. Gainera,

Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuak kanpo-kontsultak hartzeko bidali ohi dituen zitazioak eta hainbat osasun-inprimaki ere gaztelaniaz bakarrik daude. Q22/289.

- Kexa Administrazioarekin egindako izapidetzean zehar ebatzita.
- Herritar batek kexa aurkeztu du Arangurengo Udalak azalean ikurrina daraman aldizkari bat postontzian sartu diolako kexa-egileak eskatu gabe. Interesdunak azaldu du udalak ukatu egin diola aldizkariko harpidetza bertan behera uzteko eskaera, udalaren informazio-buletina delako, eta, hortaz, ibarreko etxe guztietara banatzen delako. Q22/301.
 - Aztertu ondoren, ez da eskubideen urratzerik hauteman.
- Euskararen aldeko elkarte batek kexa aurkeztu du Nafarroako Berdintasunerako Institutuak Nafarroako LGTBI+ mugimenduaren genealogia gaztelaniaz bakarrik argitaratu duelako, eta, kexa-egileak dioenez, hori euskaldunekiko errespetu falta eta diskriminazioa da. Q22/368.
 - Kexa Administrazioarekin egindako izapidetzean zehar ebatzita.
- Euskararen aldeko elkarte batek kexa jarri du Iruñeko Udalak kale batzuetako errotulazioa aldatu ez duelako, kaleen izena euskaraz nahiz gaztelaniaz ager dadin, eta errolda-ziurtagirietan ere euskara erabiltzen ez duelako. Q22/838.
 - Kexa ikertuta – Erakundeak Administrazioetik jasotako informazioa helarazi zion kexaren egileari, alegazioak egin zitzaizkion. Alegaziorik jaso ez zuenez, jarduketa amaitutzat eman zen, eta hala jakinarazi zitzaion interesdunari.
- Euskararen aldeko elkarte batek kexa aurkeztu du Iruñeko Udalak Gazteluko plazan San Fermin jaiak iragartzeko kartelak gaztelania hutsez idatzita jarri dituelako. Kexaren egileak adierazi duenez, kartel edo afixa horiek bi hizkuntzatan idatzita egon behar dute eta ez dira euskarri desberdinak erabili behar, euskara jaigune nagusitik desager ez dadin edo euskaraz idatzitako kartel gutxiago jar ez daitezkeen. Q22/934.
 - Ikertutako kexa – [Ebazpena emanda](#) – Ez onartuta.

- Elkarte batek kexa aurkeztu du Corellako Udalak erabilera sustatzen duten ekitaldien zabalkunderik egiten ez duelako eta hizkuntza horretan idatzitako hitzak dituen kartelik argitaratzen ez duelako. Q22/1316.
 - Interesdunak atzera egin du.
- Euskararen aldeko elkarte batek kexa jarri du, Nafarroako Gobernuaren eskumeneko hizkuntza-paisaiako hainbat elementutan, Mendigorria izen ofiziala agertzen ez delako; auzi horretan, trafiko-seinale batzuk aipatu ditu bereziki. Q22/1339.
 - Ikertutako kexa izapidetzen.

B) Euskarazko arreta:

- Herritar batek kexa aurkeztu du Nafarroako Ospitale Unibertsitarioan euskaraz artatu ez dutelako eta arreta hizkuntza horretan egiteko eskatu zuenean, tratu desegokia eman ziotelako. Kexa-egileak adierazi du, nafar euskaldunen hizkuntza-eskubideak ez daudela bermatuta Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuan. Q22/173.
 - Kexa Administrazioarekin egindako izapidetzean zehar ebatzita.
- Herritar batek kexa jarri du Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuaren eremuan euskararen erabilera bermatuta ez dagoelako. Zehazki, lau alor identifikatu ditu: osasun-arreta, kartelak, uniformeak, txosten klinikoak eta dokumentazio orokorra. Q22/1161.
 - Ikertutako kexa – [Emandako ebazpena](#) – Erantzuteke.

C) Euskararen balioespena enplegu publikoaren deialdietan:

- Euskararen aldeko elkarte batek kexa aurkeztu du Lizarrako Udalak, arkitektoaren lanpostu bat oposizio bidez betetzeko deialdian, euskara jakitea merezimendutzat jotzen ez duelako, Euskararen ordenantzak xedatutako urratzen duelarik. Q22/133.
 - Ikertutako kexa – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebehargarazpenik.
- Herritar batek kexa jarri du Antsoaingo Udalak, ofizial administrariaren lanpostua aldi baterako kontratatzeko deialdian, euskarari dagokionez, C1 titulazioa edo

gaitasuna proba bidez egiaztatzea eskatzen duelako. Kexaren egilearen ustez, eskakizun horrek enplegu publikoari heltzeko eskubidea urratzen du, Nafarroan, gutxiengoa delako euskaraz hitz egiten duen biztanleria. Horren ordezt, merezimendutzat balioestea proposatu du. Q22/385.

- Ikertutako kexa – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebehargogorazpenik.
- Bi herritarrek kexa bana aurkeztu dute Lehendakartzako, Berdintasuneko, Funtzio Publikoko eta Barneko Departamentuak enplegua egonkortzeko eskaintzan jasotako Prestakuntza eta Enpleguko erdi-mailako teknikariaren bi plaza bakarrek euskarazko C1 hizkuntza-eskakizuna esleituta dutelako. Haien ustez, enplegu-bulego batean, pertsonak euskaraz artatzeko C1 maila ez da beharrezkoa, eta adierazi dute bulegoetan kontratatutako pertsonak ez dutela esandako baldintza betetzen. Gaineratu dute Nafar Lansarean (Nafarroako Enplegu Zerbitzuan) oso lanpostu gutxitan eskatzen dela hizkuntza-eskakizun hori eta, beraz, hizkuntza-eskakizuna bi lanpostuetan eskatzeak justifikaziorik ez duela eta diskriminatzailea dela. Q22/789 eta Q22/796.
- Ikertutako kexa – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebehargogorazpenik.
- Herritar batek kexa aurkeztu du Otsagabiako Udalak enplegua egonkortzeko eskaintzan duela hamar urtetik hona betetzen duen plaza jaso duelako, eta euskararen B2 hizkuntza-eskakizuna eskatzen duela. Hizkuntza-eskakizun hori ez galdatzeko eta lehiaketan eta egonkortze-eskaintzan ateratzen den plazaren izena aldatzeko eskatu du, lanpostuan bete behar diren eginkizunak hobeto bil daitezten. Q22/793.
- Ikertutako kexa – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebehargogorazpenik.

D) Ele bietako gaitasuna esleituta duten lanpostuen falta plantilla organikoetan:

- Euskararen aldeko elkarte batek kexa jarri du Mairagako Mankomunitateak izaera elebiduneko lanposturik ez duelako langileriaren zerrendan. Azaldu duenez, mankomunitateak dauzkan hogeita hamaika lanpostuetatik, bati ere ez zaio esleitu euskaraz jakiteko eskakizuna edo merezimendutzat balioestea. Q22/204.
- Ikertutako kexa – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.

- Euskararen aldeko elkarte batek kexa aurkeztu du Itzagako Administrazio Zerbitzuen Mankomunitateak izaera elebiduneko lanposturik ez duelako langileriaren zerrendan. Azaldu duenez, mankomunitateak dauzkan hamaika lanpostuetatik, bati ere ez zaio esleitu euskaraz jakiteko eskakizuna edo merezimendutzat balioestea. Q22/851.
 - Kexa ikertuta – [Ebazpena emanda](#) – Erantzuteke.
- Euskararen aldeko elkarte batek kexa aurkeztu du Orbaibarko Administrazio Zerbitzuen Elkarteak izaera elebiduneko lanposturik ez duelako langileriaren zerrendan. Azaldu duenez, mankomunitateak dauzkan sei lanpostuetatik, bati ere ez zaio esleitu euskaraz jakiteko eskakizuna edo merezimendutzat balioestea. Q22/875.
 - Ikertutako kexa – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.
- Euskararen aldeko elkarte batek kexa aurkeztu du Nafarroako Erdialdeko Garapen Partzuergoak izaera elebiduneko lanposturik ez duelako langileriaren zerrendan. Azaldu duenez, mankomunitateak dauzkan hamabi lanpostuetatik, bati ere ez zaio esleitu euskaraz jakiteko eskakizuna edo merezimendutzat balioestea. Q22/965.
 - Ikertutako kexa – Ebazpena emanda 2023an – Erantzuteke.
- Euskararen aldeko elkarte batek kexa aurkeztu du Eugiko Kontzejuak izaera elebiduneko lanposturik ez duelako langileriaren zerrendan eta, bestalde, legez araututako epean aurkeztutako eskabide bati erantzun ez diolako. Q22/1130.
 - Ikertutako kexa – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.
- Euskararen aldeko elkarte batek kexa aurkeztu du, Aurizko Udalak izaera elebiduneko lanpostu bakarra duelako langileriaren zerrendan, euskara-teknikariarena, hain zuzen ere, eta inguruabar horrek arriskuan jartzen duelako herritarren eskubidea euskaraz artatuak izateko. Gainera, udalak ez dio erantzun legez araututako epean aurkeztutako eskabide bati. Q22/1154.
 - Ikertutako kexa – [Emandako ebazpena](#) – Erantzuteke.
- Euskararen aldeko elkarte batek kexa jarri du Sunbillako Udalak izaera elebiduneko lanposturik ez duelako langileriaren zerrendan. Kexa-egileak azaldu duenez, erakundean dauden bi lanpostuei ez zaie esleitu euskara nahitaez jakitea edo, bestela, merezimendutzat balioestea. Q22/1269.

- Kexa Administrazioarekin egindako izapidetzean zehar ebatzita.
- Euskararen aldeko elkarte batek kexa aurkeztu du Orbaizetako Udalak izaera elebiduneko lanposturik ez duelako langileriaren zerrendan. Kexa-egileak azaldu duenez, erakundean dauden bi lanpostuei ez zaie esleitu euskara nahitaez jakitea edo, bestela, merezimendutzat balioestea. Q22/1295.
- Kexa Administrazioarekin egindako izapidetzean zehar ebatzita.
- Euskararen aldeko elkarte batek kexa aurkeztu du Valdemañeruko Administrazio Zerbitzuen Elkarteak izaera elebiduneko lanposturik ez duelako langileriaren zerrendan. Kexaren egileak azaldu duenez, erakundean dauden lanpostuetatik bakarrari ere ez zaiola esleitu euskara nahitaez jakitea edo, bestela, merezimendutzat balioestea. Elkartearen arabera, eremu mistoan dauden bi udalerrik osatzen dute elkarteak, eta, beraz, udalerrri horietako herritarrek ez dute bermaturik euskaraz hitz egiteko eskubidea. Q22/1340.
- Ikertutako kexa – Ebazpena emanda 2023an – Erantzuteke.
- Euskararen aldeko elkarte batek kexa aurkeztu du Lehendakartzako, Berdintasuneko, Funtzio Publikoko eta Barneko Departamentuaren, Osasun Departamentuaren eta Hezkuntza Departamentuaren hainbat deialditako merezimenduen baremoetan euskararen ezagutza balioesteko ezarri den mailagatik. Kexa-egileak gaineratu du administrazioa ez dela euskarazko arreta bermatzen ari lanpostuak betetzeko egin diren deialdietan. Q22/1357.
- Ikertutako kexa izapidetzen.

E) Euskarazko irakaskuntza:

- Euskararen aldeko elkarte batek kexa aurkeztu du, Antsoaingo Udalaren musika-eskolan, eskolak euskaraz jasotzeko neska-mutilen eskaerak egon arren, eta horretarako lerroa eta plazak egon arren, gaztelaniazko irakaskuntza-taldeetan txertatu dituelako, eskatzaileen kopuruan gerta daitezkeen gabeziei aurre egiteko. Elkartearen iritziz, euskarazko eskaerak gaztelaniazko taldeak osatzeko birbideratzeak ez du euskararen araudiak xedatutakoa betetzen. Q22/829.
- Ikertutako kexa – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.
- Euskararen aldeko elkarte batek kexa aurkeztu du Iruñeko Udalak eta Nafarroako Igeriketa Federazioak haurrentzako igeriketa-ikastaroak gaztelaniaz bakarrik

eskaintzen dituztelako udal kirol instalazioetan, eta, hortaz, inguruabar horrek Euskararen Ordenantza urratzen duelako. Kexaren egileak kritikatu du bost ikastaro eskaini direla eta horietako bat ere ez euskaraz, nahiz eta ikastaroak haurrentzat izan eta, adina aintzat hartuta, hizkuntza gehien ezagutzen duten erabiltzaileak izan. Q22/964.

- Ikertutako kexa – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebehargogorazpenik.
- Euskararen aldeko elkarte batek kexa aurkeztu du, Antsoaingo Udalaren musika-eskolan euskarazko talderik egon ez denez, familia batek Artikako eskola batera joan behar izan duelako semeak musika-prestakuntza hizkuntza horretan jasotzeko aukera izan dezan. Kexaren egileak eskatu du udalak ordain dezala familiak ordaindu duen zenbatekoaren eta, Artikan erroldatuta egon izan balitz, ordaindu beharko zukeenaren arteko aldea. Q22/1228.
- Ikertutako kexa – Ebazpena emanda 2023an – Erantzuteke.

3.2.14. Atzerritartasuna.

- Herritar batek kexa aurkeztu du Kanpo Arazoetarako, Europar Batasuneko eta Lankidetzako Ministerioak amari eta arrebari Europar Batasuneko herritarraren familia-bisaren eskaerak ukatu egin dizkielako, bere kargura daudela egiaztatu ez duelako. Kexaren egileak adierazi du agirien bidez frogatu dela bi-biak haren mende daudela eta ukatzeko ebazpenen arrazoibide juridikorik eza kritikatu du. Q22/52.
- Kexa Espainiako Herriaren Defendatzaileari igorrita.
- Arrazakeriaren eta xenofobiaren aurkako hainbat elkartek kexa jarri dute Estatuko Segurtasun Indar eta Kidegoek egoera irregularrean dagoen herritar bati Atzerritarren eta Mugen Brigadan agertzeko zitazioa eman ziotelako, Iruñeko udaltzainek poliziaren esku-hartze batean atxilotu ondoren. Mota horretako elkarteek urteak daramatzate horrelako jardunbideak salatzen, batez ere, administrazio-egoera irregularrean dauden atzerritarrei eragiten dizkieten ondorio larriengatik, eta atxilotzeko mehatxuak dakartzalako, askatasunaz gabetzeko neurri hori bermatzen duen inolako zigor- edo administrazio-prozedurarik hasi gabe. Q22/81.
- Kexa Espainiako Herriaren Defendatzaileari igorrita.

- Herritar batek kexa aurkeztu du egoitza-baimena ukatzearen aurka aurkeztu duen gora jotzeko errekurtsua ebatzi ez delako. Gainera, zigor-arloko prozesu batean kargurik gabe absolbitu zuten arren, beraren pasaporteak atxikita jarraitzen duela salatu du. Interesdunak adierazi duenez, nahiz eta Iruñeko Polizia Nazionalaren egoitzara deitu duten pasaportea hartzera joateko, berak uste du zitazio faltsua dela, kanporatzeko helburuz. Beste batzuetan ere horrela jokatu dela jakin du. Q22/154.
 - Kexa Espainiako Herriaren Defendatzaileari igorrita.
- Herritar batek kexa aurkeztu du Barne Ministerioak beraren bizileku-baimena ukatzearen aurka atzerritarren bulegoan jarritako berraztertze errekurtsua ebazten atzeratu delako. Q22/374.
 - Kexa Espainiako Herriaren Defendatzaileari igorrita.
- Herritar batek kexa aurkeztu du Justizia Ministerioa orain dela lau urte hasitako Espainiako nazionalitate-eskaera ebazten atzeratu egin delako. Interesdunak adierazi du ez diotela haren egoerari buruzko informaziorik ematen, eta ez dizkiotela horri buruzko txostenak eskuetatzen. Q22/396.
 - Kexa Espainiako Herriaren Defendatzaileari igorrita.
- Herritar batek kexa aurkeztu du Justizia Ministerioa kexa-egilearen Espainiako nazionalitatearen eskaera ebazten berandutu delako. Interesdunak azaldu du hiru urte eman dituela ebazpenaren zain, eta gaur egun prozedura artxibatuta dagoela atzera egin duelako. Gainera, esan du hainbat aldiz eskatu duela horri buruzko informazioa, baina ez diotela eman. Q22/405.
 - Kexa Espainiako Herriaren Defendatzaileari igorrita.
- Herritar batek kexa jarri du Espainiako Gobernuak Nafarroan duen Ordezkaritza bizileku iraunkorra berritzeko eskaera ebazten berandutu delako, eta eskaera hori beharrezkoa du NANA berritzeko. Q22/540.
 - Kexa Espainiako Herriaren Defendatzaileari igorrita.
- Herritar batek kexa aurkeztu du Espainiako Gobernuak Nafarroan duen Ordezkaritzak bizileku-baimena berritzea ukatu egin diolako. Interesdunak 2019an, 2020an eta 2021ean izan zuen baimena, arrazoi humanitarioengatik. Interesdunak uste du ukatzearen arrazoia dela dokumentuak faltsutzeko delitua

egotzi izana, baina delitu horretatik absolbitu egin dute. Gainera, azaldu du bizileku-baimena ez edukitzeagatik kalte-ordain bat hartu beharko duela bere gain, ez baita une egokian lanera itzuliko. Q22/541.

- Kexa Espainiako Herriaren Defendatzaileari igorrita.

– Herritar batek kexa jarri du, Espainiako Gobernuak Nafarroan duen Ordezkaritza laneko errotzeagatik bizileku-eskaera ukatzearen aurka jarritako berraztertze-errekurtsoa ebazten atzeratu egin delako. Interesdunak azaldu du bere espedientea ez dela aldekoa egoitza elektronikoan, baina ebazpen egokirik inoiz ez duela jaso. Q22/700.

- Kexa Espainiako Herriaren Defendatzaileari igorrita.

– Herritar batek kexa jarri du Espainiak Casablancan (Maroko) duen Kontsulatuan hitzordua lortzeko ezintasunagatik. Interesdunak azaldu du, azken bolada honetan, kontsulatu horrek eskaintzen duen herritarrentzako arreta-zerbitzua txarra baino txarragoa dela; izan ere, ez du arretarik ematen aldez aurreko hitzordurik gabe, eta herritarrak hitzordurik lortu ezinik dabiltzanez, jende askok beste pertsona batzuek negozioa egiteko saltzen dituzten hitzorduak erosi behar izaten ditu. Q22/708.

- Kexa Espainiako Herriaren Defendatzaileari igorrita.

– Herritar batek kexa aurkeztu du Espainiako Gobernuak Nafarroan duen Ordezkaritza bikotekidearen bizileku-baimenaren eskaera ebazten berandutu delako. Interesdunak azaldu du prozeduraren izapidetze-egoerari buruzko informazioa eskatu duela, baina ez diotela behar bezalako informaziorik eman. Q22/748.

- Kexa Espainiako Herriaren Defendatzaileari igorrita.

– Herritar batek kexa aurkeztu du, Espainiak Habanan duen Kontsulatu Nagusiak beraren aitak eskatutako bisa, aurreikusitako ebakuntza mediko batean laguntzeko helburuz, ukatu egin diotelako. Bestetik, azaldu du gerora aurkeztutako errekurtsoa ere ezetsi egin diotela, ez dituelako behar bezala justifikatu egonaldiaren helburua eta baldintzak, eta arrazoizko zalantzak daudelako bisa amaitu aurretik estatu kideen lurraldetik alde egiteko asmoari buruz. Q22/890.

- Kexa Espainiako Herriaren Defendatzaileari igorrita.

- Arrazakeriaren eta xenofobiaren aurkako hainbat elkartek kexa aurkeztu dute Nafarroako Foruzaingoak administrazio-egoera irregularrean zeuden bi gazte identifikatu zituelako eta Nafarroako Polizia Nazionalaren Atzerritarren eta Mugen Brigadan agertzeko zitazioak eman zizkiotelako, banku batean jesarrita zeudela. Kexaren egileek kritikatu dute identifikazioa ezaugarri etnikoetan oinarritu dela, zitazio-ereduak haren xedea argitzen ez duela, eta bertaratu ezean, atxilotzeko mehatxua egiten zaiela, atxiloketa hori ahalbidetzen duen araudiari inolako aipamenik egin gabe eta askatasunaz gabetzeko neurri hori bermatzen duen zigor-edo administrazio-prozedurarik aipatu gabe. Q22/893.
 - Kexa Espainiako Herriaren Defendatzaileari igorrita.
 - Ikertutako kexa – Ebazpena emanda 2023an – Erantzuteke.
- Herritar batek kexa aurkeztu du, Iruñeko Atzerritarren bulegoan, beraren ustez, emazteari eta berari tratu desegokia eman dietelako. Interesdunak azaldu du arreta egin dien funtzionarioak uko egin diola laguntza emateari egin beharreko izapideetan. Q22/933.
 - Kexa Espainiako Herriaren Defendatzaileari igorrita.
- Herritar batek kexa jarri du Espainiako Gobernuak Nafarroan duen Ordezkaritza aldi baterako bizileku-eskaera ebazten atzeratu egin delako, legez ezarritako hiru hilabeteko epea igaro delarik. Q22/978.
 - Kexa Espainiako Herriaren Defendatzaileari igorrita.
- Herritar batek kexa aurkeztu du Espainiako Gobernuak Nafarroan duen Ordezkaritza bizileku-eskaera ebazten atzeratu egin delako, eskaera duela zortzi hilabete baino gehiago egin bazuen ere. Q22/992.
 - Kexa Espainiako Herriaren Defendatzaileari igorrita.
- Herritar batek kexa aurkeztu du, Espainiak Bamakon (Mali) duen enbaxadak M letrako IFZ identifikazioa lortzeko egindako hitzordu-eskaerei erantzun ez dielako.
 - Kexa Espainiako Herriaren Defendatzaileari igorrita.
- Herritar batek kexa aurkeztu du Polizia Nazionalak Iruñean dituen bulegoetan asilo politikoa eskatzeko hitzordurik lortu ezinean dabilelako. Q22/1094.
 - Kexa Espainiako Herriaren Defendatzaileari igorrita.

- Herritar batek kexa jarri du bere administrazio-egoera arautzeko ezintasunagatik. Interesdunak azaldu duenez, gizarte-errotzeari lotutako salbuespenezko inguruabarren ziozko bizileku-baimenaren eskaera ezetsi zioten, nahiz eta lan-kontrata aurkeztu, eta, gainera, pasaporte atxiki diote polizia-arazo baten ondorioz. Gainera, azaldu du kontu korrante bat irekitzen saiatu dela negozio bat abian jartzeko eta bizileku-txartela erdiesteko, baina dokumentaziorik gabe ez diotela irekitzen uzten. Q22/1152.
 - Kexa Espainiako Herriaren Defendatzaileari igorrita.
- Herritar batek kexa aurkeztu du, Espainiako Gobernuak Nafarroan duen Ordezkaritza errotzeari lotutako ezohiko inguruabarren ziozko bizileku-baimenaren eskaera ebazten atzeratu egin delako. Q22/1184.
 - Kexa Espainiako Herriaren Defendatzaileari igorrita.
- Herritar batek kexa aurkeztu du Espainiako Gobernuak Nafarroan duen Ordezkaritza luzaroko bizileku-baimenaren eskaera ebazten atzeratu delako, eta, bestetik, Atzerritarren bulegoko langileen aldetik, tratu desagokia eta informazio eskasa eta okerra jaso zuela uste duelako. Q22/1193.
 - Kexa Espainiako Herriaren Defendatzaileari igorrita.
- Herritar batek kexa aurkeztu du, Gizarteratze, Gizarte Segurantza eta Migrazio Ministerioak familia iheslari izateari nahitaez uzteko espedientea hasi duelako. Izan ere, bi urte igaro dira Nafarroan Iheslariak Hartzeko Protokolo Integralean ezarritako gizarteratze-helburuak bete gabe. Interesdunak dioenez, ezarritako helburuak ez dituzte bete COVID-19ak eragindako izurritearen gizarte-ondorioen erruz. Q22/1195.
 - Kexa Espainiako Herriaren Defendatzaileari igorrita.
- Herritar batek kexa jarri du alabak Jaunde hiriko (Kamerun) kontsuletxeko agintarien aurrean eskatutako bisa ukatu diotelako, familia-lotura egiaztatutzat jotzen ez baitute, auzia ebazteko eskaini zioten DNA proba egiteko baliabide ekonomikorik ez duela. Q22/1212.
 - Kexa Espainiako Herriaren Defendatzaileari igorrita.
- Herritar batek kexa aurkeztu du Espainiako Gobernuak Nafarroan duen Ordezkaritza Europar Batasuneko herritar baten senidearen aldi baterako bizileku-

txartela ukatzearen aurka jarritako berraztertze-errekurtsua ebazten atzeratu delako, ez baita egiaztatu amaren ondorengoa denik, ama Espainiako herritarra delarik. Q22/1217.

- Kexa Espainiako Herriaren Defendatzaileari igorrita.
- Herritar batek kexa aurkeztu du Habanan (Kuba) dauden gurasoentzako bizileku-txartelaren eskaera ebazten izandako atzerapenagatik. Gurasoek baimena al bait lasterren eskura dezaten behar du interesdunak, bere alaba zain dezaten, senarraren osasuna makala delako. Q22/1222.
- Kexa Espainiako Herriaren Defendatzaileari igorrita.
- Herritar batek kexa aurkeztu du Espainiako Gobernuak Nafarroan duen Ordezkaritza aldi ezohiko inguruabarrei lotutako aldi baterako bizileku-eskaera ebazten atzeratzen ari delako. Q22/1294.
- Kexa Espainiako Herriaren Defendatzaileari igorrita.
- Herritar batek kexa aurkeztu du Atzerritarren bulegoak bizileku- eta lan-txartela berritzeari buruzko informazio okerra eman diolako. Gainera, manipulaturata egon den inprimaki bat eskuetaratu diotela adierazi du. Q22/1356.
- Kexa Espainiako Herriaren Defendatzaileari igorrita.
- Herritar batek kexa jarri du Justizia Ministerioa Espainiako nazionalitatearen eskaera ebazten berandutu delako. Interesdunak adierazi du lau urte baino gehiago daramala zain. Q22/1423.
- Kexa Espainiako Herriaren Defendatzaileari igorrita.

3.2.15. Funtzio publikoa.

A) Enplegatu publikoen eskubideak eta betebeharrak:

- Herritar batek kexa aurkeztu du Nafarroako Gobernuak Nafarroako Foru Komunitateko Administrazioan telelana arautzen berandutzen ari delako. Interesdunak azaldu duenez, Gobernuak araudia egokitzeko zeukan sei hilabeteko epea igaro da dagoeneko. Q22/157.

- Auzia lehendik jorratu da (eta [ebazpena emanda](#)) – Berrito irekita – Ikertuta – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebehargogorazpenik.
- Sindikatu batek kexa aurkeztu du Iruñeko Udalak negoziazio-mahaietan parte hartzera deitzen ez diolako, horretarako baldintzak bete arren; sindikatuaren iritziz, gertaera hori askatasun sindikalaren aurkakoa da. Q22/928.
 - Ikertutako kexa – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebehargogorazpenik.
- Hainbat herritarrek hiru kexa aurkeztu dituzte Hezkuntza Departamentuak ez duelako berrikusiko irakasleen hurrengo lekualdatze-lehiaketan irakasle batek jasango duen konparaziozko bidegabekeria-egoera lehiaketa-oposizioa gainditu duten gainerako pertsonen aldean; izan ere, amatasuna eta, horren ondorioz, praktikak egiteko ezintasuna direla eta, aipaturiko irakaslea azken postuan geratuko da. Ama eta emakumea izateagatik diskriminaziorik ez pairatzeko galdatu du, eta, beste autonomia-erkidego batzuetan gertatzen den bezala, neurri jakin batzuk hartzeko, esaterako, praktikaldia murrizteko, eskatu du. Q22/995, Q22/1048 eta Q22/1073.
 - Q22/995: Ikertutako kexa – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.
 - Q22/1048: Auzia lehendik jorratu da (eta [Ebazpena emanda](#)).
 - Q22/1073: Ikertutako kexa – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.
- Herritar batek kexa aurkeztu du Osasun Departamentuak Nafarroako Ospitale Unibertsitarioak antolatutako lineako ikastaro batean onartu ez duelako, erizain edo mediku gisa jardunean ez dagoelako. Interesdunaren aburuz, Erizaintzako titulua duenez, ikastaroak egiteko modua izan beharko luke, ezaupideak hobetuz gero, onuragarria izango litzatekeelako balizko pazienteentzat. Q22/1055.
 - Ikertutako kexa – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebehargogorazpenik.
- Hainbat sindikatuk kexa jarri dute Nafarroako Foruzaingoan gaur egun egiten diren derrigorrezko deiak era irregularrean erabiltzen ari direlako; izan ere, dei horiek salbuespenezko kasuetan legez aurreikusita daudenez, langile faltak eragindako egiturazko arazoa arintzeko baliatzen ari dira. Q22/1104.
 - Ikertutako kexa – [Emandako ebazpena](#) – Erantzuteke.

- Ordezkarari sindikal batek kexa aurkeztu du, Hezkuntza Departamentuak, haren ordezkatuak euskara-ikastaro trinko bat lan-ordutegiaren barruan egitea erabaki duenez, ordezkorik jarriko ez duelako, eta erabaki horrek, izatez, ikastaro horretan parte-hartzea eragotziko lukeelako. Sindikatuak adierazi du departamentuak, hori eginez gero, urratu egingo duela 195/1993 Foru Dekretua, ekainaren 21ekoa, Nafarroako Foru Komunitateko Administrazioaren eta haren erakunde autonomoen zerbitzuko langileek euskarazko ikastaroak egiteko, ordu eta diru konpentsazioak eguneratzen dituenak. Izan ere, dekretu horrek irakasleak baino ez ditu aplikatzen baztertzeko, baina ez hezkuntza-laguntzako espezialistak (horixe da ordezkatuak langilearen lanpostua). Gainera, salatu du departamentuak erabiltzen dituen irizpideak ez direla argitaratu, eta horien berri izateko eskatu duela, baina ez duela erantzunik jaso. Q22/1291.
 - Ikertutako kexa – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebehargogorazpenik.
- Sindikatu batek kexa aurkeztu du, Hezkuntza Departamentuak, haren ordezkatuak euskara-ikastaro trinko bat lan-ordutegiaren barruan egitea erabaki duenez, ordezkorik jarriko ez duelako, eta erabaki horrek, izatez, ikastaro horretan parte-hartzea eragotziko lukeelako. Sindikatuak adierazi du departamentuak, hori eginez gero, urratu egingo duela 195/1993 Foru Dekretua, ekainaren 21ekoa, Nafarroako Foru Komunitateko Administrazioaren eta haren erakunde autonomoen zerbitzuko langileek euskarazko ikastaroak egiteko, ordu eta diru konpentsazioak eguneratzen dituenak. Izan ere, dekretu horrek irakasleak baino ez ditu aplikatzen baztertzeko, baina ez hezkuntza-laguntzako espezialistak (horixe da ordezkatuak langilearen lanpostua). Q22/1332.
 - Ikertutako kexa – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebehargogorazpenik.
- Herritar batek kexa jarri du mezu elektronikoak jasotzen dituelako bere posta korporatiboan Nafarroako Gobernuaren Osasun Departamentutik kanpoko beste departamentu batzuetatik, eta horiek kexa-egilearen garapen profesionalari eta asistentzia-lanari kalte egiten diotelako. Interesdunak adierazi duenez, eskatu gabeko mezuek dira eta hartzaile askori bidaltzen zaizkiela propaganda- eta sindikatu-xedeei lotuta, eta, gainera, ezin direla SPAM mezu gisa sailkatu. Q22/1342.

- Ikertutako kexa izapidetzen.
- Herritar batek kexa aurkeztu du Uharteko Udalak beraren kontratua bertan behera utzi duelako, probaldia gainditu ez duela eta. Kexaren egileak dio azkentzeak ez duela arrazoibiderik, eta bete duen lanpostuan berriro kontratatzeko eskatu du, horren aurka esandako irainen zioz galdutako ohorerako eskubidea berreskuratzeko xedez. Q22/1428.

- Ikertutako kexa izapidetzen.

B) Lansariak:

- Hainbat sindikatuk kexa jarri dute Eguesibarko Udalak 2018. urtean indarrean hasi zen Nafarroako Poliziei buruzko Foru Legean jasotako ordainsari osagarriak udaltzainei aitortzeko konpromisoa betetzen ez duelako. Q22/216.

- Kexa Administrazioarekin egindako izapidetzean zehar ebatzita.

- Herritar batek kexa aurkeztu du, Lehendakartzako, Berdintasuneko, Funtzio Publikoko eta Barneko Departamentuak foruzain izateari dagozkion ordainsari-aldeak aitortzen ez dizkiolako, ezta ordaintzen ere, 79/2016 Foru Dekretua, irailaren 27koa, Nafarroako Foruzaingoaren lanaldi eta ordainsarien erregelamendua onesten duena baliogabetu ondoren. Interesdunak adierazi du araudi hori indarrean hasi zenean ordura arte jasotzen zituen ordainsariak murriztu zizkiotela, eta, beraz, dekretua indargabetu ondotik, kobratu gabeko aldeak ordaintzeko eskatu du. Q22/316.

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

- Bi herritarrek kexa aurkeztu dute Noaingo Udalak (Elortzibar) 23/2018 Foru Legea, azaroaren 19koa, Nafarroako Poliziei buruzkoa, urratzen duelako Udaltzaingoa osatzen duten kideen lanpostuen balorazioari eta kontzeptu horrengatik ordainsarien doikuntzari dagokienez. Q22/380.

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

- Herritar batek kexa jarri du, Osasun Departamentua erizainaren lanbide-karreraren III. maila esleitzen berandutu delako. Q22/714.

- Kexa Administrazioarekin egindako izapidetzean zehar ebatzita.

- Herritar batek kexa jarri du Hezkuntza Departamentua irregulartasunak egiten ari delako haren kontratazioan. Hasieran, hamabost orduko lanaldiko kontratua esleitu ziotela azaldu du, baina hasiera-hasieratik lanaldi osora luzatu ziotela, baina inguruabar hori ez zela kontratuan aldatu. Interesdunak adierazi du departamentuak, horren jakitun dela, kontratu partzialak egin dizkiola, lanaldi osoa ordaintzen ez diola, eta Gizarte Segurantzaren altarik eman ez diola, eta, kontratu-aldaketak aitzakiatzat hartuta, ekainaren 30a ezarri diola amaiera-datatzat, ez abuztuaren 31. Q22/740.
 - Kexa Administrazioarekin egindako izapidetzean zehar ebatzita.
- Herritar batek kexa aurkeztu du, Hezkuntza Departamentuak eskola-ordutzat hartu ez duelako 2021-2022 ikasturterako ordutegian izaera horrekin berariaz identifikatutako ordu bat, lanbide-heziketako ikasleek LP (Lantokiko Prestakuntza) modulua garatzearen ondorioz egokitu beharreko orduak kalkulatzeko. Q22/764.
 - Ikertutako kexa – [Ebazpena emanda](#) – Ez onartuta.
- Herritar batek kexa jarri du, Osasun Departamentuak eta Lehendakaritzako, Berdintasuneko, Funtzio Publikoko eta Barneko Departamentuak aitortzen ez dietelako Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuko telefonari guztiei –gaur egun D mailan daudenei– C mailan sailkatzea. Kexaren egileak eskatu du beharrezko neurriak har daitezela gaur egungo desberdintasun- eta bidegabekeria-egoera zuzentzeko, hau da, Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuko telefonari eta telefonari ofizialek, lan berdina eginda, soldata desberdina izatea, lan-maila desberdinetan sailkatuta daudelako. Q22/774.
 - Ikertutako kexa – [Ebazpena emanda](#) – Ez onartuta.
- Bi herritarrek bi kexa aurkeztu dituzte Hezkuntza Departamentuak ukatu egin dielako ordainsari-kopuru jakin batzuk ordaintzea ikastetxe batean bitarteko langile gisa zuzendariaren eta ikasketaburuaren lanpostuak betetzeagatik. Kexaren egileek azaldu dutenez, zuzendariak, aitatasun-baimenaren arauketa berriari helduta, baimen hori zatika baliatu du, baina, departamentuaren arabera, ez dute benetan bete dituzten funtzioei dagozkien ordainsariak jasotzeko eskubiderik, baja-aldietako batek ere ez duelako hiru hilabeteko iraupena gainditu. Q22/804 eta Q22/805.
 - Ikertutako kexa – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.

- Herritar batek kexa jarri du ments publikoa murriztea helburu duten hartu diren murrizketa-neurri orokorrekin ados ez dagoelako, besteak beste, Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuari A mailako medikuen soldata murriztearekin. Interesdunak adierazi du langile horiek Nafarroako eta beste autonomia-erkidego batzuetako gainerako osasun-langileek baino soldata-galera askoz handiagoa izan dutela krisialdian. Kexaren egilearen ustez, ordainsarien proportzionaltasun-printzipioa urratu da, gaitasunaren eta erantzukizunaren arabera, eta ordainsarien jaitiera gertatu da goi-mailetan, batez ere, A mailan, eta, aldi berean, ordainsariak behe-mailetan igo dira, lan-jarduerari dagokionez aldaketarik gertatu ez dela. Q22/843.
 - Kexaren edukia kontuan hartuta, herritar horri jakinarazi zaio Nafarroako Parlamentuari aurkeztuko zaion urteko txostenean jasoko dela.
- Herritar batek kexa jarri du Lehendakartzako, Berdintasuneko, Funtzio Publikoko eta Barneko Departamentuak basoko ingeniari teknikoaren lanpostuan eskatzen den gidabaimena berritzeagatik eragindako gastuak itzulketa ukatu egin diolako, aldi baterako langilea izanik, eskatutako baldintzak betetzen ez dituelako. Erabaki hori Europako Kontseiluaren 1999ko ekainaren 28ko 1999/70/EE Zuzentaraua urratzen duen diskriminazioa dela uste du interesdunak. Izan ere, zuzentarau horren arabera, iraupen jakineko kontratua duten langileak ezingo dira langile finkoak baino modu txarragoan tratatu. Q22/853.
 - Ikertutako kexa – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.
- Nafarroako funtzionario publikoen sindikatu batek kexa aurkeztu du afiliatu bat Monteagudoko Udalak azken bi urteetan hartu dituen lan-arloko neurriekin ados ez dagoelako. Gauzazko ordainketak, materialaren galeraren kudeaketa eta aldi baterako ezintasuneko kasuen edo oporraldien erregulazio juridikoa aipatu ditu. Beste udalerrri batzuetako lankideek lan-baldintza hobeak dituztela adierazi du kexaren egileak. Q22/872.
 - Kexa Administrazioarekin egindako izapidetzean zehar ebatzita.
- Nafarroako funtzionario publikoen sindikatu batek kexa jarri du Caparrosoko Udalak funtzionariatutako lan-kontratuko langileei lan-kontratuko langile gisa aitortu zitzaizkien hirurtekoak ordaindu ez dizkielako, eta horrek hileko nomina murriztea dakar. Q22/990.

- Kexa ikertuta – Erakundeak Administrazioetik jasotako informazioa helarazi zion kexaren egileari, alegazioak egin zitzaizkion. Alegaziorik jaso ez zenez, jarduketara amaitutzat eman zen, eta hala jakinarazi zitzaion interesdunari.
- Sindikatu batek kexa aurkeztu du Osasun Departamentuak eta Lehendakarietzako, Berdintasuneko, Funtzio Publikoko eta Barneko Departamentuak erizaintzako teknikariei (erizaintzako zaintza osagarrietako teknikariak, osasun-teknikariak edo antzeko izendapenak dituztenak) lanbide-karrera emateko beharrezko xedapenak bultzatzen ez dituztelako, eta inguruabar hori ez dator bat osasun-arloko langileen beste kolektibo batzuentzat aurreikusitakoarekin; beste alde batetik, ez dute kolektibo horren hobekuntza profesionalerako neurririk sustatzen (sailkapena, kategoria eta abar), Nafarroako Foru Komunitateko Administrazioan diharduten beste profesional-talde batzuentzat hartu berri direnen antzera. Q22/1016.
 - Ikertutako kexa – [Ebazpena emanda](#) – Ez onartuta.
 - Herritar batek kexa aurkeztu du, Osasun Departamentuak Laneko Osasunaren Zerbitzuko Laneko Arriskuen Prebentziorako Atala berregituratzeko eta ordainsari-hobekuntza aitortzeko konpromisoa bete ez duelako Q22/1267.
 - Ikertutako kexa – Ebazpena emanda 2023an – Erantzuteke.
 - Kolektibo batek kexa bat aurkeztu du Osasun Departamentuak eta Lehendakarietzako, Berdintasuneko, Funtzio Publikoko eta Barneko Departamentuak erizaintzako teknikariei (erizaintzako zaintza osagarrietako teknikariak, osasun-teknikariak edo antzeko izendapenak dituztenak) lanbide-karrera emateko beharrezko xedapenak bultzatzen ez dituztelako, eta inguruabar hori ez dator bat osasun-arloko langileen beste kolektibo batzuentzat aurreikusitakoarekin; beste alde batetik, ez dute kolektibo horren hobekuntza profesionalerako neurririk sustatzen (sailkapena, kategoria eta abar), Nafarroako Foru Komunitateko Administrazioan diharduten beste profesional-talde batzuentzat hartu berri direnen antzera. Q22/1282.
 - Auzia lehendik jorratuta eta [Ebazpena emanda](#) baina Administrazioak ez du onartu.
 - Herritar batek kexa aurkeztu du, Hezkuntza Departamentuak zuzendaritzako irakasle-lanpostuaren osagarria murriztu diolako, seme-alaba adingabea

zaintzeagatik aitortuta daukan lanaldia ere murriztuta daukala eta. Interesdunak azaldu du errekurso bat jarri duela, oraindik ere ebatzi gabe dagoena, eta bertan alegatu duela idazkari-lanak osorik-osorik betetzen zituela, alderdi horri dagokionez, lanaldia murrizturik ez zuela. Q22/1292.

- Ikertutako kexa izapidetzen.

C) Lanpostuak betetzea:

- Herritar batek kexa jarri du Lehendakartzako, Berdintasuneko, Funtzio Publikoko eta Barneko Departamentuak, barne sustapeneko, behin betiko edo aldi baterako prozeduretan, Nafarroako Foru Komunitateko Administrazioaren eta haren erakunde autonomoen zerbitzuko langileen % 33ko edo hortik gorako desgaitasuna aintzat hartzen duen neurririk hartu gabe jarraitzen duelako, adibidez, plaza kopuru jakin bat gordeta. Kexaren egilearen ustez, inguruabar horrek diskriminazio-egoera sortzen die bera bezalako pertsoneri, desgaitasun-egoeragatik berdintasun-baldintza berberetan lehiatu ezin diren pertsonen aldean. Q22/21.

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

- Herritar batek kexa aurkeztu du Osasun Departamentuak Osasun Publikoko ikuskatzaileen (albaitarien) lanpostuei destino zehatzik esleitzen ez dielako. Kexaren egileak azaldu duenez, inguruabar horrek babesgabetasun-egoera eragiten die lanpostuetan gertatzen diren aldaketen aurrean; izan ere, aldaketa horiek lehiaketa edo akoplamenduak daudenean baino ez dituzte ezagutzen, ez dira langileen zerrendan argitaratzen eta funtzionarioek lanpostu batera atxikitzeko eskubidea urratzen dute. Gainera, adierazi du lekualdatze-lehiaketetan parte hartzeko eskubidea kendu zaiela, destinoa alda diezaieketela edo gaueko ordutegia darabilten hiltegiak ere gehitu diezazkieketela, baldintza horiek hautatutako plazen baldintzekin zerikusirik ez duten arren. Q22/152.

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

- Herritar batek kexa jarri du, Lehendakartzako, Berdintasuneko, Funtzio Publikoko eta Barneko Departamentuak, Nafarroako Foruzaingoko inspektore-orde izateko hogeita lau lanpostu betetzeko deialdian, interesdunaren merezimenduak kreditu bakoitzeko 0,10 puntu balioetsi duelako, eta horrek emaitza bidegabea eta merezimendu-printzipioari egokitu gabekoa ekarri duelako Kexaren egileak

adierazi duenez, Bolonia Plana ezarri arte, unibertsitate-kreditu bakoitza 10 eskola-orduren parekoa zela, baina baliokidetasun hori dagoeneko erabiltzen ez dela (ECTS kreditu bakoitza prestakuntzako 25 edo 30 orduren baliokidetza da). Hori horrela, ordu kopuruari lotutako unibertsitateko prestakuntza berdinarean aurrean, deialdian egiten den balioespena oso desberdina da, titulua Bolonia Plana ezarri aurretik edo ondoren atera den (askoz handiagoa da plana ezarri aurreko prestakuntzaridagokionez, askoz ere kreditu gehiago zenbatzen direlako). Hala, ikastorduen araberrako puntuazioa ematea iradoki du, ez kredituen araberrakoa. Q22/178.

- Ikertutako kexa – [Ebazpena emanda](#) – Ez onartuta.
- Herritar batek kexa aurkeztu du Lehendakaritzako, Berdintasuneko, Funtzio Publikoko eta Barneko Departamentuak plaza bat esleitu diolako borondatezko eszedentzia baten ondotik jarduneko zerbitzura itzulita, baina ez dago ados lanpostu horrekin. Interesdunak adierazi du departamentu jakin bati zergatik atxiki zaion ez dakiela, eskabidean berariaz jaso baitzituen beste departamentu bateko lanpostu hutsak, funtzionario gisa aritu deneko azken lanpostuari lotuta daudenak. Q22/707.
- Ikertutako kexa – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebehargogorazpenik.
- Herritar batek kexa aurkeztu du, Lehendakaritzako, Berdintasuneko, Funtzio Publikoko eta Barneko Departamentuak beraren merezimenduak behar bezala balioetsi ez dituelako Nafarroako Foruzaingoko inspektore-orde izateko hogeita lau lanpostu betetzeko deialdian, ez dituelako baremoan aintzat hartu, lanpostuz igotzeko antzeko beste deialdi batzuetan egin bezala, Foruzaingoaren batzorde eta komite bateko kide gisa emandako urteak. Gainera, adierazi du gora jotzeko errekurtsua jarri duela balioespen horren aurka, baina oraindik ez dela ebatzi. Q22/709.
- Ikertutako kexa – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebehargogorazpenik.
- Hainbat herritarrek kexa aurkeztu dute, Osasun Departamentuak, Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuko administrari laguntzaileen aldi baterako barne-sustapeneko zerrendan sartzeko, oposizioaren hautaprobak gainditu izana eskatzen duelako. Gainerako estamentuen aldean, irainduta sentitzen dute beren

burua; izan ere, azterketa bat gainditzea edo barne-sustapeneko deialdian aurkeztea nahikoa da lanpostuz igotzeko. Gauzak horrela, administrari laguntzailearen lanpostuan prestakuntza jasotzeko/mailaz igotzeko deialdi berria onar dadila eskatu dute. Q22/754.

- Ikertutako kexa – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.
- Herritar batek kexa jarri du, Osasun Departamentuak, Osasun Kudeaketako Teknikariaren oposizio-deialdiaren ondoriozko aldi baterako barne-sustapeneko zerrenda osatzeko helburuz, berdintasun-, merezimendu- eta gaitasun-printzipioei men egiten ez dieten balioespen-irizpide batzuk aplikatu dituelako. Interesdunak adierazi duenez, prozeduraren bi ariketetan lortutako nota metatua kontuan hartu beharrean, lehenengo probako nota bakarrik hartu dela kontuan. Gainera, diskriminatzailetzat jo du, jatorrizko plaza Lehen Mailako Arretakoa izateagatik, arlo horretan sortzen diren lanpostu hutsetarako bakarrik deitzea Q22/779.
 - Ikertutako kexa – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebehargogorazpenik.
- Herritar batek kexa jarri du Hezkuntza Departamentuak, Hezkuntzako ikuskatzaile-lanpostu batzuk betetzeko oposizio-lehiaketa baterako deialdia eginda, deialdi horretan aurkezten uzten ez diolako, interesdunari ezarri zioten diziplina-hutsegite larri baten ondorioz, onarpen- eta inskripzio-epean betetzen ari zelarik. Gainera, adierazi du, arrazoi beragatik, ezin duela errekurtsorik aurkeztu. Q22/950.
 - Ikertutako kexa – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebehargogorazpenik.

D) Lansaioa, oporrak, lizentziak eta baimenak:

- Herritar batek kexa aurkeztu du Hezkuntza Departamentuak, hamabi urtetik beherako adingabe baten legezko zaintzagatik, lanaldia murrizteko eskaera ukatu diolako, laguntza ematea lanaldi arrunta edo osoa duten funtzionarioei bakarrik dagokiela iritzita. Interesdunak azaldu du ez duela iritzi hori araudi erregulatzailan aurkitu, eta, beraz, nahiz eta administrazio-araubidean kontratatutako langilea izan eta lanaldi partziala esleituta izan, onartu egin beharko lioketela. Q22/5.
 - Ikertutako kexa – [Ebazpena emanda](#) – Ez onartuta.
- Herritar batek kexa aurkeztu du Lehendakartzako, Berdintasuneko, Funtzio Publikoko eta Barneko Departamentuak behin eta berriz ukatu diolako larrialdietan

hartu dituen hainbat adingabe zaintzeko baimen ordaindua. Horietako bat gaixorik dagoen jaioberria da eta etengabeko arreta behar du. Interesdunak adierazi du, departamentuaren arabera, eskatutako baimena urtebetetik gorako iraupena duten harrerren kasuan soilik eman daitekeela, baina hori ez da gertatzen larrialdiko harreretan; izan ere, Kode Zibilak araututa duenez, larrialdiko harrerak ezin dira sei hilabetetik gorakoak izan. Q22/206.

- Ikertutako kexa – [Ebazpena emanda](#) – Ez onartuta.
- Herritar batek kexa jarri du Lehendakartzako, Berdintasuneko, Funtzio Publikoko eta Barneko Departamentuak urtero 17.000 kilometro egitera behartzen jarraitzen duelako N-121 errepidetik barrena ibilgailu pribatua erabiliz, destinoko suhiltzaileen parkera joateko, bertan bigarren jarduerako araubidean lan egiten duela. Laneko prebentzioari eta segurtasunari buruzko araudian funtsatuta, arriskuak minimizatu beharko liratekeela adierazi du, baina, kexaren egilearen kasuan, kontrakoa gertatzen dela. Q22/305.
 - Auzia jorratuta.
- Herritar batzuek kexa aurkeztu dute Tuterako Udalak jarduten ez duelako Gizarte Segurantzaren araubide orokorraren mendeko funtzionarioek, erretiroa hartzeari dagokionez (kotizatutako denbora nahikoa eta eskatutako adina izanik), udal horretako Udal Funtzionarioen Montepioa edo mutualitatea osatzen duten funtzionarioen tratamendu bera jaso dezaten. Q22/723.
 - Ikertutako kexa – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebehargogorazpenik.
- Herritar batek kexa aurkeztu du Osasun Departamentuak osasun-laguntza jasotzeko baimen ordaindua ukatu diolako, ginekologiako kontsulta pribatua baita eta aplikatu beharreko araudian jasotako kasuetako bat ez baita. Interesdunak azaldu du presazko tratamendua behar zuela, eta horregatik jo zuela sistema pribatura. Q22/739.
 - Ikertutako kexa – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.
- Hainbat herritarrek hiru kexa aurkeztu dituzte Lehendakartzako, Berdintasuneko, Funtzio Publikoko eta Barneko Departamentuak Ibilgailuen Ataleko gidari gisa 2022ko ekitaldian esleitu dien lan-egutegiarekin ados ez daudelako. Hala, beraien egutegian egun jakin batzuk lanegun eraginkortzat hartzea eskatu dute, eta,

horren ondorioz, esleitutako beste egun batzuetan egun-kopuru bera murriztea. Q22/994, Q22/997 eta Q22/1009.

- Ikertutako kexa – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebehargogorazarazpenik.
- Herritar batek kexa jarri du Lehendakartzako, Berdintasuneko, Funtzio Publikoko eta Barneko Departamentuak ez dielako erantzun egindako lanaldiei eta agintarien gidari gisa egindako urteko orduen zenbaketari buruzko informazio-eskaerei. Q22/996.
 - Ikertutako kexa – Erakundeak Administrazioetik jasotako informazioa helarazi zion kexaren egileari alegazioak egin zitzaizkion. Alegaziorik jaso ez zuenez, jarduketara amaitutzat eman zen, eta hala jakinarazi zitzaion interesdunari.
- Sindikatu batek kexa jarri du Iruñeko Udaltzaingoak, aldebakarreko Buruzagitza Agindu baten bidez, agenteen eskubideen eta arauaren aplikazio-esparruaren aurkako irizpide batzuk finkatu dituelako lan-egutegiak taxutzerakoan. Q22/1074.
 - Ikertutako kexa – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebehargogorazarazpenik.
- Herritar batek kexa aurkeztu du Osasun Departamentuak soldatarik gabeko baimen bat ukatu diolako, zerbitzuaren beharrak betetzearekin bateragarria ez delako. Interesdunak adierazi du behin eta berriz ukatu dizkiotela baimen-eskaerak. Q22/1090.
 - Ikertutako kexa – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.
- Herritar batek kexa aurkeztu du Kultura eta Kirol Departamentuak, Lehendakartzako, Berdintasuneko, Funtzio Publikoko eta Barneko Departamentuaren jarraibideei jarraituz, hasieran emandako hamabi urteko adingabea zaintzeko lanaldi-murrizketa ezetsi diolako, lanaldi osorako kontratatuta ez egoteagatik, lanaldi partzialerako baizik. Q22/1112.
 - Ikertutako kexa – [Ebazpena emanda](#) – Ez onartuta.
- Ospitalez kanpoko Larrialdi Zerbitzuetako erizain talde batek kexa aurkeztu du 2023an esleitu dieten lan-egutegiagatik. Kexa horretan diotenez, lanaldi partzialeko kontratua duten langileen eskubideak murrizten ditu egutegiak; izan

ere, funtzionarioekin eta lanaldi osoan kontrataturiko langileekin gertatzen ez den bezala, asteburuak eta jaiegunak esleitu dizkiete haiei. Jakin badakite lan-egutegiak prestatzeko bilerak egin direla funtzionarioen eta lanaldi osoko kontratatuen ordezkariekin, baina lanaldi partzialeko kontratupeko langileekin ez da bilerarik egin, eta, beraz, diskriminazioa pairatu dute. Q22/1259.

- Ikertutako kexa izapidetzen.

E) Laneko jazarpena eta arrisku psikosozialak:

– Herritar batek kexa aurkeztu du eta bertan adierazi du jazarpena pairatu duela sindikatu bateko presidentearen aldetik. Interesdunak Laneko Arriskuen Prebentziorako Zerbitzuaren jardura kritikatu du, ez baitu gatazka konpondu. Q22/63.

- Kexa ez onartua, eskumen faltagatik (partikularren arteko jarduketak).

– Egoitza-zentro bateko zenbait langilek kexa jarri dute, egoitzako erabiltzaile baten portaerak langile guztien osotasun fisikoa arriskuan jartzen duelako, baina zuzendaritzak ez du ezer egin egoerari irtenbidea emateko. Q22/116.

- Kexa ez onartuta, anonimoa delako.

– Herritar batek kexa aurkeztu du, egun daukan laneko egoerari dagokionez, neurriak hartzeko eskariari erantzuteko Lehendakaritzako, Berdintasuneko, Funtzio Publikoko eta Barneko Departamentuak igorritako agiriak formazko akatsak dituelako (ez dago sinatuta eta irteera-erregistririk ez dauka). 22/ 186.

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

– Egoitza-zentro bateko langileek kexa bat jarri dute, haien iritziz, langileon osotasun fisikoa eta psikikoa arriskuan jarriko delako. Izan ere, agintariek jokabide-asaldura jakin batzuk –inoiz eraso fisikoak edo hitzezkoak izan daitezke– badituen egoiliar batek garbitegiko eta biltegiko tailer batzuetan parte har dezala erabaki dute, etorkizunean, laneratzeko baliabide batean hastea ahalbidetzen dioten egokitze-trebetasunak eta gizarte-trebetasunak eskuratzeko helburuz. Q22/210.

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

– Herritar batek kexa jarri du, osasun-arrazoiak direla eta, denbora luzez lanean aritu gabe egon ondoren, Hezkuntza Departamentuak osasun-azterketarik egin ez

diolako lanpostura itzuli ondoren; era berean, ez ditu interesdunaren lanpostuaren arrisku psikosozialak ebaluatu eta aurreko baja batzuen arrazoiak ikertzeko espedientea artxibatu du. Q22/1173.

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

F) Diziplina-prozedurak:

– Herritar batek kexa jarri du Hezkuntza Departamentuak hasarazitako diziplina-espediente honela ebatzi duelako: enplegua eta soldata hamabost egunez eteteko zigorra ezarri dio, hutsegite larria egiteagatik. Kexaren egilearen iritziz, bi langileren artean sortutako gatazka bati irtenbidea emateko zehapen-espedientea hasaraztea guztiz neurrigabea dela. Q22/861.

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

G) Eskubide pasiboak:

– Herritar batek kexa aurkeztu du Nafarroako Administrazio Publikoetako funtzionarioen eskubide pasiboen araubide iragankorrari buruzko martxoaren 5eko 20/2003 Legeak dakarren edukiagatik. Interesdunak eskatu du Nafarroako Arartekoak esku har dezala, Nafarroako Parlamentuan, presazko izaeraz, urtea amaitu baino lehen, lege aldaketaren aldeko zuzenketa bideratu dadin. Q22/1389.

- Kexa ez onartuta, eskumen faltagatik.

3.2.16. Toki-erakundeen funtzionamendua.

– Herritar batek kexa aurkeztu du kontzeju bateko presidentek eta idazkariak osoko bilkura egiteko eska daitekeen bertaratuen quoruma betetzen ez zela ebatzi zutelako eta, horren ondorioz, bilkura ez zelako egin. Gainera, kexaren egileak adierazi du, ohiko bilkuran onartu gabe, espedientea igorri ziotela Nafarroako Administrazio Auzitegiari. Q22/276.

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

– Herritar batek kexa aurkeztu du, Iruñeko Udalak, bere etxean erroldatuta dagoen baina bertan bizi ez den pertsona bati udal-erroldan baja emateko xedez, polizia-kidego baten txostena aurkezteko eskatzen diolako. Txosten horretan, aipaturiko pertsona etxean bizi den ala ez deklaratzeko eskatzen zaie bizilagunei, edo, bestela, auzokide baten erantzukizunpeko adierazpena aurkez dezala, baldintza

berdinetan. Kexa-egilearen iritziz, prozedura horrek intimitaterako eskubidea eta bizilagunen datu pertsonalak babesteko eskubidea urratzen ditu, bizilagunei identifikatzeko eskatzen baitzaie. Q22/280.

- Ikertutako kexa – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebehargogorazpenik.
- Herritar batek kexa aurkeztu du Zarrakazteluko Udalak ez diolako erantzun prozedura judizial batean sorrarazitako gastuak itzultzeko eskubidea duen ala ez. Q22/343.
 - Kexa Administrazioarekin egindako izapidetzean zehar ebatzita.
- Herritar batek kexa aurkeztu du Cintruénigoko Udalak ez diolako eman erroldatzeziurtagiria, Gizarte Segurantzako Institutu Nazionalak (GSIN), bizitzeko gutxieneko diru-sarrera eskatzeko prozeduraren barruan, hamar eguneko epean aurkezteko eskatu diolarik. Q22/390.
 - Kexa Administrazioarekin egindako izapidetzean zehar ebatzita.
- Herritar batek kexa jarri du, behin baino gehiagotan eskatu arren, Osakaingo Kontzejuak osoko bilkuretako aktak eman ez dizkiolako. Q22/722.
 - Kexa Administrazioarekin egindako izapidetzean zehar ebatzita.
- Herritar batek kexa aurkeztu du Ablitasko Udalak langileen zerrendaren aldaketa jendurrean agertu ez duelako, nahiz eta Nafarroako Aldizkari Ofizialean argitaratutako hasierako onespeneraren iragarkian, hamabost eguneko epean tokiko erakundearen idazkaritzan ikusgai egongo zela iragarri. Q22/1066.
 - Ikertutako kexa – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.
- Herritar batek kexa aurkeztu du, Altsasuko jaiei hasiera emateko ekitaldian, udaletxeko fatxada nagusian ikurrina eta presoak itzultzearen aldeko pankarta jarri zirelako. Q22/1102.
 - Aztertu ondoren, ez da eskubideen urratzerik hauteman.
- Herritar batek kexa bat jarri du Ameskoabarreneko Udalak erantzun ez dielako 2021eko udal-kontuen berri eskatzen duten bi idazkiri. Q22/1143.
 - Kexa Administrazioarekin egindako izapidetzean zehar ebatzita.

- Herritar batek kexa aurkeztu du, Nafarroako Administrazio Auzitegiak auzo-batzar baten etetearen aurka jarritako gora jotzeko errekurso baten izapidean aurkeztutako eskabide bati erantzun ez diolako. Q22/1145.
 - Aztertu ondoren, ez da eskubideen urratzerik hauteman.
- Herritar batek kexa aurkeztu du, Iruñeko Udalari lehengo maizterra udal-erroldan baja emateko eskatzera joan zenean, eskaera hori maizter berriak egin behar zuela adierazi ziotelako, alokairu-kontratua eta auzokide baten adierazpena aurkeztuz. Q22/1229.
 - Ikertutako kexa – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebehargogorazpenik.
- Herritar batek kexa jarri du Tuterako Udalak udal-erroldan baja eman diolako. Ez dago ados jarduketa horrekin, Nafarroako Foruzaingoan salatu zuen bezala, estortsioa egin ziotelako pertsona bati mila euro ordaindu baitzizkion errolda zezan. Q22/1249.
 - Ikertutako kexa – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebehargogorazpenik.
- Herritar batek kexa jarri du alaba Faltzesen erroldatzeko zailtasunik izaten ari delako. Jakinarazi ziotenaren arabera, Udaltzaingoak hainbat egiaztapen egin behar zituen erroldatze-baldintzak betetzen ote dituen jakiteko. Kexaren egileak adierazi du egiaztapen horiek ez direla egin, eta, nolana ere den, ez dagoela horiek egiteko beharrik, frogagiriak aurkeztu dituztelako. Q22/1387.
 - Ikertutako kexa izapidetzen.
- Herritar batek kexa jarri du, Gollaoko Kontzejuak egindako bilera baten akta eman ez diolako. Interesdunak adierazi du bilkuran bertan banku-kontuen laburpena eman ziotela, baina ez duela egindako eskaeraren erantzunik jaso. Q22/1417.
 - Ikertutako kexa izapidetzen.

3.2.17. Ogasun publikoa.

A) Nafarroako Foru Ogasunaren zergak:

- Herritar batek kexa aurkeztu du Nafarroako Foru Ogasunak uste duelako zergadunak zerga-egoitzarik ez duela Nafarroan, nahiz eta Iruñean bizi den,

auzokideen testigantzen bidez egiazta dezakeen bezala. Kexa aurkeztu du, halaber, Iruñeko Udaleko turismo-gidariak familiari eta etxeari buruz egindako iruzkin batzuentatik. Q22/18.

- Interesdunak atzera egin du.
- Herritar batek kexa jarri du Nafarroako Foru Ogasunak, PFEZaren aitortpenean, 2017an jasotako aitatasun-prestazioagatik kenkaria aitortu ez diolako, aipatutako onura fiskala gauzatu zen zergaldian (2020. urtea), zerga-egoitza Nafarroako Foru Komunitatetik kanpo zuela argudiatuta. Interesdunak adierazi du, 2020an, zergak lurralde erkidean ordaindu zituela, bizilekuz aldatu zelako, baina 2017an, PFEZ Nafarroan aitortu zuela eta aitatasun-prestazioagatik zergak ere ordaindu zituela. Estatuaren eta Nafarroako Foru Komunitatearen arteko koordinaziorik eza kritikatu du, eta legezkotasunaren nahiz segurtasun juridikoaren printzipioak urratutzat jo ditu. Q22/77.
 - Ikertutako kexa – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebehargarazpenik.
- Bi herritarrek kexa aurkeztu dute Zergadunari Laguntzeko Ataleko langileek oinordetzen gaineko zerga izapidetzean emandako tratua zeharo desegokia eta errespetugabea izan dela uste dutelako. Q22/79.
 - Ikertutako kexa – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.
- Herritar batek kexa aurkeztu du, Nafarroako Foru Ogasunak, 2015eko PFEZaren aitortpenean zuzenketa bat egin ondoren, enbargoa egin diolako. Interesdunak sasoi horretan ezkontidea zenarekin batera aurkeztu zuen aitortpena. Ez dago ados jarduketak ez jakinaraztearekin eta senar ohiak, berak baino baliabide ekonomiko gehiago izanik, dagokion zorraren zatia bere gain ez hartzearekin, enbargoak kexaren egileari baino ez diola eragingo. Q22/107.
 - Ikertutako kexa – Erakundeak Administrazioetik jasotako informazioa helarazi zion kexaren egileari alegazioak egin zitzaizkion. Alegaziorik jaso ez zuenez, jarduketa amaitutzat eman zen, eta hala jakinarazi zitzaion interesdunari.
- Herritar batek kexa aurkeztu du Zergadunari Laguntzeko Ataleko langileek ondare-eskualdaketen eta egintza juridiko dokumentatuen gaineko zerga izapidetzean emandako tratua zeharo desegokia eta errespetugabea izan dela uste duelako.

Gainera, adierazi du ez ziotela behar bezala jakinarazi, eta ordainketa okerra zuela, orain erreklamatu behar duelarik. Q22/118.

- Kexa Administrazioarekin egindako izapidetzean zehar ebatzita.
- Herritar batek kexa jarri du Nafarroako Foru Ogasunak erantzun ez dielako berak aurkeztu dituen hainbat eskabideri, ohiko etxebizitzan inbertitzeagatiko kenkariari aplikatutako zenbatekoa kendu den PFEZaren aitortzearen kariaz. Q22/317.
- Ikertutako kexa – Erakundeak Administrazioetik jasotako informazioa helarazi zion kexaren egileari alegazioak egin zitzaizkion. Alegaziorik jaso ez zuenez, jarduketara amaitutzat eman zen, eta hala jakinarazi zitzaion interesdunari.
- Herritar batek kexa aurkeztu du, Nafarroako Foru Ogasunak, PFEZaren ondorioetarako, ez dituelako kontuan hartzen subjektu pasiboaren (Espainian lan egiten du eta aitortzea egiten du zerga-egoiliar gisa) eta jatorrizko herrialdean bizi diren baina ekonomikoki Espainian lan egiten duen pertsonaren mende dauden pertsonen arteko familia-bizikidetzaren eraginkorrik ez dakarten egoerak. Q22/372.
- Ikertutako kexa – Erakundeak Administrazioetik jasotako informazioa helarazi zion kexaren egileari alegazioak egin zitzaizkion. Alegaziorik jaso ez zuenez, jarduketara amaitutzat eman zen, eta hala jakinarazi zitzaion interesdunari.
- Bi herritarrek kexa aurkeztu dute, Nafarroako Foru Ogasunak ohiko etxebizitzan berrinbertitzeagatik salbuesteko eskubidea PFEZan aitortzen ez dielako. Interesdunek azaldu dutenez, Prestazio Handiko Trenaren Udako Eragineko Plan Sektorialaren birpartzelazio-proiektuaren hasierako onespenez eragina izan zuen beraien etxebizitzan, eta horrek zaildu egin zuen ondasunaren salmenta. Gainera, adierazi dutenez, beste etxebizitza bat erostea erabaki zuten, eta, Abiadura Handiko Trena hirigintza-planetik kanpo geratu berri denez, lehenengo etxebizitza salgai jartzea erabaki dute. Salmentagatik zergak ordaindu behar ez izateko aukera aztertuta dute, dirua egungo etxebizitzaren hipoteka ordaintzeko baliatuz, baina aukera hori ukatu egin diete. Q22/398.
- Ikertutako kexa – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebehargogorazpenik.

- Herritar batek kexa aurkeztu du, Nafarroako Foru Ogasunak ukatu egiten diolako, PFEZaren autolikidazioa prestatzeko, telefono bidezko laguntza eta aurrez aurrekoa bulegoetara joanda, urtean 65.000 eurotik gorako lan-etekin osoak izan dituelako. Kexaren egileak azaldu duenez, bikotekideak, diru-sarrerei erreparatuta, laguntza-modalitate horiek baliatu ahalko lituzkeen arren, aitorpen bateratua egiteagatik ukatu egin diotela. Foru agindu batek zerbitzu publikoak eskuratzeko eskubidearen berdintasuna muga ote dezakeen galdetu dio bere buruari. Q22/401.
 - Ikertutako kexa – [Ebazpena emanda](#) – Ez onartuta.
- Herritar batek kexa aurkeztu du Nafarroako Foru Ogasunak PFEZan ohiko etxebizitzan berrinbertitzeagatik salbuespena onartzen ez diolako. Azaldu duenez, etxebizitza baten titularra da, senar ohiarekin batera, baina gaur egun beste etxebizitza batean bizi da. Interesdunak adierazi duenez, etxebizitza erkidearen jabetza osoa erosteko helburuz, bizi denekoa saltzeko asmoa duenez, senar ohiak etxebizitzatik alde egiteko interesa kontuan hartuta, onura fiskal horri heltzeko aukeraz kontsultatu zuen, baina ukatu egin diote; izan ere, aukera baliatzeko, etxebizitza erkidea saldu beharko litzateke, ez gaur egun bizi denekoa. Q22/425.
 - Ikertutako kexa – Erakundeak Administrazioetik jasotako informazioa helarazi zion kexaren egileari alegazioak egin zitzaizkion. Alegaziorik jaso ez zuenez, jarduketara amaitutzat eman zen, eta hala jakinarazi zitzaion interesdunari.
- Herritar batek kexa aurkeztu du, amaren PFEZaren aitorpena egitea ezinezkoa gertatzen ari zaiolako. Interesdunak azaldu duenez, Nafarroako Foru Ogasunaren bulegoetan artatu duten profesionalek informazio kontraesankorra eman diote, eta ez dakite arazoa zein den eta nola konpondu adierazten. Kexaren egilearen iritziz, Nafarroako Gobernuari dagokio amaren errenta-aitorpena egitea, aurreko urteetan bezala. Q22/654.
 - Kexa Administrazioarekin egindako izapidetzean zehar ebatzita.
- Herritar batek kexa aurkeztu du Nafarroako Foru Ogasunak informazio eta azalpen nahasi eta kontraesankorrak eman dizkiolako Pertsona Fisikoen Errentaren gaineko Zergan literatura-sari bat ordaintzeari buruz. Interesdunak azaldu du galdetu egin duela sariaren zenbatekoa zer zergaldirik aplikatuko litzaiotkeen, gai

horri dagokionez, PFEZ erregulatzen duen arauan aldaketaren bat egon ote daitekeen, bost urteko epean diru-sarrera geroratuta aplikatzeko aukerari buruz ere galdetu duela, bat datorren Estatuko arauan gertatuko litzatekeen bezala, bai eta diru-sarreraren zati bat salbuesteko aukerari buruz, hasiera batean horrela adierazi baitzioten, eta gerora ukatu. Q22/717.

- Ikertutako kexa – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebehargogorazpenik.
- Herritar batek kexa aurkeztu du Nafarroako Foru Ogasunak PFEZaren aitortpena aurrez aurre egiteko laguntzarik ez diolako ematen, eta berak ez duelako hura egiteko baliabide eta ezagutza tekniko eta informatikorik. Interesdunak adierazi duenez, aitortpen hori Gizarte Segurantzari aurkeztea premiazkoa da, bizitzeko gutxieneko diru-sarrera jasotzen jarraitzeko. Q22/729.
 - Ikertutako kexa – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebehargogorazpenik.
- Herritar batek kexa aurkeztu du Nafarroako Foru Ogasunak, aurreko ekitaldietan bezala, 2021. urteari dagokion errenta-aitortpena egiten ez diolako, eta gainera, Iguzkitzako Udalak gordeta daukan dokumentazio jakin bat aurkezteko eskatzen diolako. Interesdunak azaldu duenez, udal horrek ez dio eskaturiko dokumentazioa eman idazkaria lanerako ezintasun-egoeran dagoelako. Q22/848.
 - Kexa Administrazioarekin egindako izapidetzean zehar ebatzita.
- Herritar batek kexa jarri du Nafarroako Foru Ogasunak PFEZaren aitortpena egiteko hitzordurik eman ez diolako, garaje-plaza bat saldu duenez, aukera hori galdu baitu. Q22/868.
 - Interesdunak atzera egin du.
- Herritar batek kexa aurkeztu du Nafarroako Foru Ogasunaren bulegoan PFEZaren aitortpena egiteko aurrez aurreko hitzordua hitzartzeko ezintasuna dela eta. Interesdunak adierazi duenez, hilabete inguru darama telefonoz harremanetan jartzen saiatuta, hitzordua era telematikoa eskatzeko baliabiderik ez duelarik. Q22/876.
 - Aztertu ondoren, ez da eskubideen urratzerik hauteman.

- Herritar batek kexa aurkeztu du, Emanzipa laguntzaren hileko kuota bakarria kobratzeagatik, Nafarroako Foru Ogasunak PFEZaren aitortzearen gainerako hila batean bere etxebizitzaren alokairu gisa ordaindutakoa kentzen uzten ez diolako. Q22/943.
 - Ikertutako kexa – [Ebazpena emanda](#) – Ez onartuta.
- Bi herritarrek kexa bana jarri dute, Nafarroako Foru Ogasunak alokairu-sistema publikoaren barruan dauden etxebizitzaren errentamendua ordaintzeko dirulaguntzei buruzko irizpidea aldatu egin duelako eta horrek eragina duelako dirulaguntza horien onuradunek onura sozial jakin batzuk jasotzen jarraitzeko edo eskuratzeko aukeran. Interesdunek adierazi dutenez, lehen ez bezala, aurtengo PFEZaren aitortzearen errenta gisa zenbatu zaie alokairua ordaintzeko jasotzen duten dirulaguntza, eta, horren ondorioz, errentari lotutako onura sozialak kenduko zaizkie, hala nola sorospena eta beka bat. Q22/987 eta Q22/1039.
 - Ikertutako kexa – [Ebazpena emanda](#) – Ez onartuta.
- Herritar batek kexa aurkeztu du Emanzipa laguntzaren hileko kuota bat ordaindu ez diotelako, PFEZari dagokion zerga-zorrarekin konpentsatu dutelako. Kexaren egileak adierazi du, zor horri dagokionez, ordainketa geroratu eskatu duela eta Nafarroako Foru Ogasunak geroago onartu diola. Q22/988.
 - Ikertutako kexa – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.
- Herritar batek kexa aurkeztu du, Nafarroako Foru Ogasunak PFEZaren aitortzearen familia-unitatearentzat kaltegarriena den modalitatean egin ohi diolako. Interesdunak adierazi duenez, bera eta bikotekidea, gutxienez, 2007. urtetik aurrera baterako aitortzearen egiten duten arren, 2016tik aurrera, bidalitako aitortze-proposamenetan, Ogasunak banakako modalitatea aukeratu du beti, eta hori ez da zergadunarentzat onuragarriena. Q22/1058.
 - Ikertutako kexa – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebehargarazpenik.
- Herritar batek, ondasun-erkidego baten ordezkari legez, kexa jarri du Nafarroako Foru Ogasunak ezetsi egin diolako erkidegoak lokal baten errentamenduaren zioz BEZaren likidazio-jarduketetan izandako akatsa zuzentzeko eskaera. Kexaren egileak eskatu du 2016tik 2020ra bitarteko aitortze-autolikidazioak bazkideek banaka aurkeztu eta ordaindu direla uler dadila, partaidetzari dagokion zatian

banaka hartuta, eta, horren ondorioz, ondoriorik gabe utz daitezela zerga-zorrak kobratzeko eman diren premiamendu-probidentziak. Q22/1194.

- Ikertutako kexa izapidetzen.
- Herritar batek kexa jarri du, PFEZaren autolikidazioa egiterakoan, Nafarroako Foru Ogasunak telefono bidezko laguntza eta bulegoetako aurrez aurrekoa ukatu diolako, urtean 65.000 eurotik gorako lan-etekin osoak baititu. Interesdunak diskriminatzailetzat jo du ukapena, Administrazioari eusten ere laguntzen duelako eta, beraz, gainerako zergadunen laguntza bera jasotzeko eskubidea izan beharko luke, fiskalitatean aditua ez denez gero. Q22/1308.
 - Auzia lehendik jorratuta eta [Ebazpena emanda](#) baina Administrazioak ez du onartu.
- Herritar batek kexa jarri du, mezu bat jaso zuela jakinarazteko mezu elektronikoko bat jaso eta edukia ezin ikusirik geratu zela, Nafarroako Foru Ogasunak ez diolako erantzun kexa-egileak bidaliko idazkiari. Idazki horretan, gaiaren berri emateko eskatu zuen, bai eta mezuaren edukiaz jakiteko moduaren berri emateko ere, webgunearen bidez lortzerik izan ez baitzuen. Q22/1317.
 - Ikertutako kexa – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebehargarazpenik.
- Merkataritzazozietate batek kexa bat jarri du Sozietateen gaineko Zergari doakion errekareru exekutiboagatik, zerga-aitorpenetarako laguntza-programaren sendotasun eza dela eta. Interesdunak adierazi duenez, gorabehera horren ondorioz, Nafarroako Zerga Ogasunak ez zuen zerga-zorren zenbatekoa kargatu sozietateak horretarako emandako kontuan. Q22/1345.
 - Ikertutako kexa izapidetzen.
- Bi herritarrek kexa jarri dute arrazoi honengatik: 2019ko ekitaldira arte, ondorengoengatik eta desgaitasunagatik kenkariak aplikatzea izan dute PFEZan, baina 2020tik aurrera, ezin dituzte kenkari horiek aplikatu, semeak IPREM delakoa (Ondorio Askotarako Errenta Adierazle Publikoa) baino errenta handiagoa lortzen duelako urtean. Kexaren egileek adierazi dutenez, seme-alabak laneko jarduera garatzeagatik laguntza horien onuradun izateko ezintasuna ez dator bat arauaren xedearekin, eta baliteke PFEZaren konfiskagarritasun-ezaren eta izaera pertsonalaren printzipioak urratzea. Q22/1420.

- Ikertutako kexa izapidetzen.

B) Tokiko zergak:

- Herritar batek kexa aurkeztu du, Iruñeko Udalak 2022ko ekitaldiko zirkulazio-zerga amari kobratu diolako, nahiz eta, 2021eko abenduan izandako uholdeen ondorioz, zerga behin betiko baja emanda dagoen ibilgailu bati dagokion. Q22/48.
 - Ikertutako kexa – [Ebazpena emanda](#) – Ez onartuta.
- Herritar batek kexa aurkeztu du, Tafallako Udalak ondasun higiezin bat eskualdatzeagatik hiri-lurren balio-gehikuntzaren gaineko zergaren (gainbalioa) likidazioari buruzko informaziorik eman ez diolako. Interesdunak adierazi du oraindik ere ez dakiela eskualdaketa zergari lotuta dagoen ala ez, baina, bere ustez, higiezina ezin da garajetzat kalifikatu, eta, beraz, ez legoke zerga horri lotuta. Q22/82.
 - Ikertutako kexa – [Ebazpena emanda](#) – Ez onartuta.
- Herritar batek kexa aurkeztu du, Tuterako Uren Udal Batzordeak, ur-horniduraren kontratuaren titulartasuna aldatzeko xedez, etxebizitzaren errentariak hartu duen zorra ordaintzeko eskatzen diolako. Q22/155.
 - Ikertutako kexa – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebehargogorazarazpenik.
- Herritar batek kexa jarri du Baztango Udalak hiri-lurren balio-gehikuntzaren gaineko zerga (gainbalioa) likidatu diolako etxebizitza baten erosle gisa. Kexaren egileak galdatu du, arauz ezartzen den bezala, udalak zerga ordaintzera behartu dezala gainbalioa sortu duena, hau da, saltzailea edo, hala badagokio, haren oinordekoak. Q22/162.
 - Ikertutako kexa – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebehargogorazarazpenik.
- Herritar batek kexa jarri du Nafarroako Foru Ogasunak enbargoa egin diolako Noingo Udalarekin (Elortzibar) duen zor baten zioz, jarduera ekonomikoen gaineko zerga ez ordaintzeagatik. Kexaren egileak adierazi du identitatea ordeztu ziotela eta, jakin gabe, autonomo gisa alta emanda egon zela. Aldi horretan, besteren konturako langilea izan dela azaldu du. Bestalde, adierazi du, 2020an, udalari akats hori zuzentzeko eta autonomo gisako baja izapidetzeko eskatu ziola,

eta, baja eman bazioten ere, kexa-egileak egindako eskaera ezetsi egin zutela gainerako guztiari dagokionez, alegatzeko aukerarik eman gabe. Q22/281.

- Ikertutako kexa – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebehargararazpenik.
- Herritar batek kexa jarri du Jurramendiko Mankomunitateak hondakinen bilketagatiko tasen epigrafean alta eman diolako, nahiz eta laneko jarduera, salgaien errepideko garraiolariarena, berak gidatzen duen kamioi bakarra erabiliz garatzen duen eta, ibilgailuaren hondakinengatik (gurpilak, olio eta piezak) birziklatze-kanona ordaintzen duen. Q22/296.
- Ikertutako kexa – Erakundeak Administrazioetik jasotako informazioa helarazi zion kexaren egileari alegazioak egin zitzaizkion. Alegaziorik jaso ez zuenez, jarduketa amaitutzat eman zen, eta hala jakinarazi zitzaion interesdunari.
- Herritar batek kexa jarri du, Orbaizetako Udalak gehiegizko fakturazioa kobratu diolako, interesdunaren etxebizitzan izandako ihesaren ondorioz sortutako urkontsumoagatik. Bigarren bizilekua denez eta beste erkidego batean bizi denez, etxeratze-agindua zela-eta joaterik izan ez zuela adierazi du, eta, gainera, aurretiaz fakturazioa sei hilekoa zela eta ez urtekoa. Adierazi du uraren udalordenantzan ez dagoela ezkutuko ihesen inguruko erregulaziorik, ezta tarifazio murrizturik ere. Q22/311.
- Ikertutako kexa – [Ebazpena emanda](#) – Ez onartuta.
- Herritar batek kexa aurkeztu du, Goñiko Udalarekiko harremanetan jartzea ezinezkoa zaiolako Jarduera Ekonomikoen gaineko Zergan egun duen egoera eguneratzeko helburuz. Interesdunak salatu du erantzungailua martxan jartzen dela, udalak posta elektronikoei erantzuten ez diela, eta inor ez dagoela inoiz arreta-bulegoan. Q22/402.
- Ikertutako kexa – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.
- Herritar batek kexa aurkeztu du Etxabarriko Kontzejuak aurrekontuak aldatzea erabaki duelako, bide bat zolatzeko eta ureztatze-azpiegitura hobetzen duten lanak egin ahal izateko xedez. Kexaren egileak adierazi du ureztatze lanek jende gutxiri egiten diotela mesede, eta Nafarroako Gobernuaren, udalaren, Ebroko Ur Konfederazioaren eta kontzejuaren beraren baimenik gabe egin direla.

Aurrekoaz gain, adierazi du osoko bilkuraren deialdia egitean legez ezarritako aldizkakotasuna ez dela errespetatu. Q22/651.

- Kexa ez onartuta, eskumen faltagatik.
- Herritar batek kexa aurkeztu du, Moncayoko Uren Mankomunitateak interesdunaren ur-kontagailuaren berrikuspenak eragindako gastuak kobratu dizkiolako. Kontagailu horrek egiaztatu du kontsumo handiagoa fakturatzen diotela. Gainera, erakundeak ez dio kexa-egileak jarritako erreklamazioari erantzun. Q22/656.
 - Ikertutako kexa – [Ebazpena emanda](#) – Ez onartuta.
- Herritar batek kexa aurkeztu du Iruñeko Udalak 2022ko lehen hiruhilekoko zirkulazio-zerga likidatu diolako, baina ibilgailuaren baja eman zuen 2022ko urtarrilaren hasieran, 2021eko abenduan izandako uholdeen ondorioz, erabateko ezbehar-egoeran geratu zelako. Kexaren egileak azaldu du Ibilgailuaren baja data horretan egin zela aseguru-partzuergoa izapidetzean atzeratu zelako, interesdunaz kanpoko arrazoiengatik. Q22/738.
 - Ikertutako kexa – [Ebazpena emanda](#) – Ez onartuta.
- Herritar batek kexa aurkeztu du Iruñeko Udala eta Lizarrako Udala bere nominaren gaineko enbargoak egiten ari direlako, nahiz eta nomina enbargaezina izan, Lanbide arteko Gutxieneko Soldatan ezarritako zenbatekora ez iristeagatik. Q22/845.
 - Ikertutako kexa – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebehar-gogorazpenik.
- Herritar batek kexa jarri du Orkoiengo Udalak hiri-lurren balioaren gehikuntzaren gaineko zerga gisa ordaindutako zenbatekoa (gainbalioa) itzuli ez diolako, Nafarroako Administrazio Auzitegiak likidazioa baliogabetu ondoren. Q22/959.
 - Ikertutako kexa – 2023an emandako ebazpena – Onartua.
- Herritar batek kexa aurkeztu du, Lizarrako Udalak gainbalioaren zerga errenerguduna zatika ordaintzeko aukera ukatu diolako, kexaren egileak betearazpen-aldian zorrak baitauzka. Q22/1099.

- Ikertutako kexa – Erakundeak Administrazioetik jasotako informazioa helarazi zion kexaren egileari alegazioak egin zitzaizkion. Alegaziorik jaso ez zuenez, jarduketara amaitutzat eman zen, eta hala jakinarazi zitzaion interesdunari.
- Herritar batek kexa jarri du Iruñeko Udalak Trakzio Mekanikoko Ibilgailuen gaineko Zerga ordaintzetik salbuesteko eskaera ezetsi duelako, araudian jasotako salbuespen-kasu bakarria ere betetzen ez duelako. Interesdunak adierazi du mugikortasun-arazo egiaztatuak dituela eta % 44,4ko desgaitasuna duela, zerga hori ordaintzetik salbuestea justifikatzen dutelarik. Q22/1149.
 - Ikertutako kexa – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebehargarazpenik.
- Herritar batek kexa aurkeztu du Iruñeko Udalak bizi deneko gela ordaintzeko behar duen diruzko kopuru bat enbargatu diolako. Interesdunak adierazi du aldi baterako ezintasunagatik ordainsari bakarria jasotzen duela egun, eta gizarte-zerbitzuen mende dagoela. Q22/1156.
 - Kexa Administrazioarekin egindako izapidetzean zehar ebatzita.
- Herritar batek kexa aurkeztu du garraio-zerbitzu publikorik ez duten herriguneetan Trakzio Mekanikoko Ibilgailuen gaineko Zerga (zirkulazio-zerga) ordaintzetik salbuespena ez egoteagatik, bertako biztanleak ibilgailu pribatuen pentzudan egotera behartuta dauden heinean. Q22/1168.
 - Kexa konponbidean dago.
- Herritar batek kexa aurkeztu du Murchanteko Udalak bidegabe kobratutako Eraikuntza, Instalazio eta Obren gaineko Zergaren (EIOZ) zenbatekoa itzuli ez diolako, lehendik eraikita zegoen egongela-jangela baten gainean terraza bat altxatzeko lizentzia eskatzerakoan. Q22/1301.
 - Kexa Administrazioarekin egindako izapidetzean zehar ebatzita.
- Herritar batek kexa jarri du Tuterako Udala kexa-egileak duela ia lau urte hiri-lurren balio-gehikuntzaren gaineko zergaren (gainbalioa) likidazioaren aurka aurkeztutako errekurso ebatzen atzeratu delako. Q22/1330.
 - Ikertutako kexa – 2023an emandako ebazpena – Onartua.

- Zenbait herritarrek lau kexa aurkeztu dituzte Zuñigako Udalak hainbat karga-tasa ezarri dituelako hiri-kontribuzioari eta landa-kontribuzioagatik, erroldaren arabera, eta nabarmen handitu duelako inor erroldatuta ez duten etxebizitzetan. Bereizketa hori diskriminatzailetzat jo dute kexaren egileek. Q22/1377, Q22/1379, Q22/1391, Q22/1407.
 - Kexa ikertuta – Ebazpena 2023an emanda – Erantzuteke.
- Herritar batek kexa aurkeztu du Erriberako Mankomunitateak, ohiko etxebizitzan lan egiten duten langile autonomoei, higiezin bakarragatik, bi tasa kobratzen dizkielako, askotan, hondakinen sorrera bikoitzik ez badago ere. Kexaren egileak azaldu duenez, emaztea itzultzaile profesionala da, eta etxeko gela bat erabiltzen du online iristen zaizkion proiektuak aurrera ateratzeko; beraz, ez du hondakinik sortzen. Hala, zergadunarentzako abusutzat jotzen duenez, emazteari EJZaren zioz sorrazitako tasa aldatzea, murriztea edo kentzea eskatu du. Q22/1405.
 - Ikertutako kexa – Ebazpena emanda 2023an – Erantzuteke.

C) Zerga Administrazioiko Estatu Agentzia (ZAEA):

- Herritar batek kexa aurkeztu du Zerga Administrazioiko Estatu Agentziak (ZAEA) interesdunaren enpresaren ondasun higiezinak enbargatzea erabaki duelako, enpresan aldi baterako zerbitzuak eman zituen langile baten soldata ez ordaintzeagatik. Kexaren egileak adierazi du eginbidea ez dela behar bezala jakinarazi, eta hainbat bezeroren bidez izan duela horren berri. Gainera, adierazi du agentziarekin harremanetan jartzen saiatu dela arazoa konpontzeko eta espedientea eskatzeko, baina ez du arrakastarik izan. Q22/164.
 - Kexa Espainiako Herriaren Defendatzaileari igorrita.
- Herritar batek kexa aurkeztu du Zerga Agentziaren fardel bat jasotzeko zailtasunak dituelako. Interesdunak azaldu du abisua jaso zuela postetxetik, jasotzeke zegoen fardela eskuragarri zuela esanez, baina ezarritako epearen barruan bulegora joaterik izan ez zuenez, paketea itzuli egin zuten. Gainera, adierazi du ezinezkoa izan zaiola Zerga Agentziarekin harremanetan jartzea auzia konpontzeko. Q22/267.
 - Kexa Espainiako Herriaren Defendatzaileari igorrita.
- Herritar batek kexa bat jarri du, Zerga Administrazioiko Estatu Agentziak (ZAEA) jabekide den higiezin baten jabari osoaren herena enkante bidez besterentzeko

prozedura errepikatzea erabaki duelako, lehen bi lizitatuzaileek uko egin ondoren hari esleitu beharrean. Ez dator bat erabaki horrekin, uste baitu prozedurak ez duela akatsik, eta ez dagoela arrazoirik hori errepikatzeko. Q22/330.

- Kexa Espainiako Herriaren Defendatzaileari igorrita.

D) Katastroa:

- Herritar batek kexa jarri du Esteribarko Udalak, idazki nahasi baten bidez, katastroa aldatzeko eskaerari uko egin diolako, bi arrazoiengatik: batetik, agertutako pertsonak interesdunaren ordezkaritza sinesgarriro egiaztatu ez duelako, eta, bestetik, froga-elementu nahikorik aurkeztu ez duelako. Kexaren egileak azaldu duenez, ez daki esaten akatsak zuzentzeko igorri dioten jakinarazpen soila den, edo prozeduraren amaieraren berri jakinarazten dion ebazpena den, baina, bigarrena izatekotan, ohartarazi du egin daitezkeen errekurtsioak ez direla adierazi. Q22/379.
 - Ikertutako kexa – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.
- Herritar batek kexa jarri du Olletako Kontzejuak interesdunak eskatutako katastro-aldaketa onartu ez duelako; aitzitik, luzapena ebatzi du auzokide batek alegazioak aurkez ditzan; izan ere, esleipendun den herri-lurraren zati txiki bati nolabait eragiten dio aipatutako aldaketa-proposamenak. Kexa-egilearen iritziz, ez du zentzurik auzokide horri alegazioak aurkezteko eperik emateak, ondasuna herri-lurra delako, ez auzokidearen lursail pribatua. Q22/765.
 - Kexa Administrazioarekin egindako izapidetzean zehar ebatzita.
- Herritar batek kexa aurkeztu du, Luzaideko Udalak herri-lur gisa ageri den lursail baten zati baten katastroko titulartasuna aldatzea ukatu egin diolako, Nafarroako Gobernu Komunalen Atalak interesdunak aurkeztu zituen antzeko eskaeren harira egindako txosten batzuetan oinarrituta. Q22/778.
 - Ikertutako kexa – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.
- Herritar batek kexa jarri du Landa Garapen eta Ingurumen Departamentuko Komunalen Atalak egindako txosten batean jasotako irregulartasunengatik, lursail baten mugak aldaraztea ekarri zuen katastroko moldaketa bati dagokionez. Atal horrek herri-lursaileri eragiten ez dieten lursail pribatuei buruzko txostenak egiteko eskumena ote daukan zalantzan jarri du. Q22/1140.

- Ikertutako kexa – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebehargogorazpenik.
- Herritar batek kexa aurkeztu du Oteizako Udalak, lursail bat katastroan zuzentzeko eskaerari erantzun eta horri dagokion prozedura izapidetu beharrean, interesdunaren bi arrebek bideratutako aldaketa-eskaerari buruzko dokumentazioaren kopia baino ez diolako eman. Kexa-egilearen aburuz, udalaren jarrerak, berariazko ebazpenik ematen ez duenez, defentsa-gabezia sorrarazi dio, beste instantzia batzuetara jotzea galarazten baitio. Q22/1348.
- Ikertutako kexa – Ebazpena emanda 2023an – Erantzuteke.
- Herritar batek kexa aurkeztu du Lapoblación-Meanoko Udalak interesdunak eskatutako katastro-aldaketa egin ez duelako. Kexa-egileak azaldu du bere lursaila ondoko lursailaren atal gisa inskribatu ziren haritz-ilara batek inguratzen duela. Gainera, adierazi du udalak ez diela auziari buruz egindako erreklamazioei erantzun. Q22/1403.
- Ikertutako kexa izapidetzen.

E) Beste batzuk:

- Herritar batek kexa jarri du Nafarroako Foru Ogasuna errenergua kobratzen ari zaiolako bidegabe jasotako errenta bermatua itzultzeko. Legeari men egiteko eta errenergua ez aplikatzeko eskatu du. Q22/373.
- Ikertutako kexa – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebehargogorazpenik.
- Herritar batek kexa aurkeztu du Nafarroako Osasun Publikoaren eta Lan Osasunaren Institutuak interesdunaren esne-industriaren ikuskapen eta kontrol sanitarioko zerbitzuei dagozkien tasa batzuk (2021eko ekitaldikoak) ordaintzeko eskatu diolako, baina kexaren egileak dio ez ziotela inolako kontrol ofizialik egin, ezta ikuskapenik ere. Q22/836.
- Ikertutako kexa – [Ebazpena emanda](#) – Ez onartuta.

3.2.18. Industria.

- Herritar batek kexa aurkeztu du, Ekonomiaren eta Enpresen Garapeneko Departamentuak uko egin diolako interesdunak egin duen unibertsitate-

graduarekin lotutako nazioarteko praktika batzuetan parte hartzeko egindako eskaerari, Nafarroarekin loturarik ez duelako (jaiotza, foru-auzotasuna edo errolda). Kexa-egileak adierazi du lau urte daramala Nafarroan bizi izaten, unibertsitatean ikasten, eta gaur egun lanean ari dela; beraz, diskriminatzailetzat jo du, praktiken deialdi publikoa izanik, bekaren onuradun izateko halako baldintzak eskatzea. Q22/1166.

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

3.2.19. Justizia.

A) Justizia Administrazioaren funtzionamendua:

– Herritar batek kexa jarri du Iruñeko Instrukzioko Epaitegi bat gehiegi atzeratzen ari delako etxejabeen erkidegoko presidentearen aurka aurkeztu zuen salaketa izapidetzen. Q22/11.

- Kexa Nafarroako Justizia Auzitegi Nagusira igorrita.

– Herritar batek kexa aurkeztu du Iruñeko lan-arloko epaitegi batek ukatu egin diolako Gizarte Segurantzako Institutu Nazionalaren (GSIN), mutualitate baten eta Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuaren aurka jardun duen espediente osoaren kopia helaraztea- Espediente alta medikoa aurkaratzeari buruzkoa da. Q22/180.

- Kexa Nafarroako Justizia Auzitegi Nagusira igorrita.

– Herritar batek kexa aurkeztu du Donostiako instrukzio-epaitegi batek errekurtsu bat ebatzi eta Venezuelako gidabaimena ez itzultzea erabaki duelako. Dokumentuak faltsutzearen delitua egotzita, gidabaimena kendu bazioten ere, auzia largestea erabaki dela azaldu du, eta, beraz, gidabaimena itzuli egin behar da, lan egiteko behar-beharrezkoa duelarik. Q22/229.

- Kexa Espainiako Herriaren Defendatzaileari igorrita.

– Herritar batek kexa aurkeztu du judizialki adostutako kalte-ordainik jasotzen ez duelako. Interesdunak adierazi du hainbat hilabete eman duela epaitegira deitzen espedientearen egoeraren berri izateko, baina ez diote informaziorik eman. Q22/245.

- Kexa Nafarroako Justizia Auzitegi Nagusira igorrita.

- Herritar batek kexa aurkeztu du, 1991n izandako trafiko-istripu baten ondorioz, senarra kondenatzea eragin zuen prozedura judizialean irregulartasunak egon zirelako. Kexaren egilearen esanetan, prozedura horretan, besteak beste, epaileak, abokatuak eta aseguru-etxeak baino ez ziren onuradun izan. Kondena-epaia indargabetzeko eskatu du. Q22/248.
 - Kexa ez onartuta, eskumen faltagatik (ordena judizialaren autua).
- Herritar batek kexa aurkeztu du jaraunspen bat dela-eta bere aurka hasitako prozedura judizialarekin ados ez dagoelako. Kexa-egileak azaldu duenez, jaraunsiaren eskubideak lagatzeko kontratua sinatu zuen notarioaren aurrean, eta horren bidez jaso zuen bere aitaordearen jaraunspena. Bestetik, azaldu du lagapen hori egin ondotik delitu bat egozten diotela eta zailtasunak dituela defentsarako eskubidea baliatzeko, Londresen bizi baita. Q22/313.
 - Kexa ez onartuta, eskumen faltagatik (ordena judizialaren autua).
- Herritar batek kexa jarri du, eta, horren bidez, bitartekaritza-prozedura abiatzeko eskatu du, etxebizitza bat eskuratzeko eskubidea aitortzeaz. Etxebizitza horren bosten baten jaraunspena izan da. Q22/376.
 - Kexa ez onartuta, eskumen faltagatik (partikularren arteko kontua).
- Herritar batek kexa jarri du hainbat prozedura judizialen ebazpena atzeratzearen zioz eta alabaren seme-alabak babesteko neurriak ez hartzeagatik. Q22/400.
 - Kexa Nafarroako Justizia Auzitegi Nagusira igorrita.
- Herritar batek kexa aurkeztu du Agoizko epaitegi bat interesdunaren bilobarekiko bisita-araubidea eskatzeko demanda ebazten atzeratu egin delako. Q22/652.
 - Kexa Nafarroako Justizia Auzitegi Nagusira igorrita.
- Herritar batek kexa jarri du familia pairatzen ari den egoeragatik, 2016an, senarra hil zenez geroztik. Senarra zenaren jaraunspena onartu ondoren, hainbat zor eta arazo judizial suertatu zaizkiola azaldu du kexaren egileak. Alarguntza-pentsioaren zenbatekoa ere jaitsi diotela adierazi du. Q22/944.
 - Kexa ez onartuta, eskumen faltagatik (partikularren arteko kontua).
- Herritar batek kexa jarri du seme-alaben egoera dela-eta babes-neurriak ezartzeko eskaera ebazteko atzerapen judizialagatik. Q22/1320.

- Kexa izapidetzean konponduta.
- Herritar batek kexa jarri du epaitegia partiketa-epaiketa bat egiteko eguna finkatzen atzeratu delako. Kexaren egileak azaldu duenez, bederatzi urte daramatza izapide hori bideratzen. Q22/1333.
- Kexa Nafarroako Justizia Auzitegi Nagusira igorrita.
- Herritar batek kexa aurkeztu du Iruñeko Lehen Auzialdiko Epaitegi batek ezetsi egin duelako Doako Laguntza Juridikoaren Batzordeak emandako ebazpenaren aurka jarritako aurkarapena, doako laguntza juridikorako eskubidea aitortu ez ziotelako. Kexaren egileak aipatu du prozeduran irregulartasunak badaudela, besteak beste, uziaren iraunkortasunik ezaren eskaera ez zela epe barruan proposatu. Autoa zuzentzeko eta Botere Judizialaren Kontseilu Nagusiak auzian esku hartzeko eskatu du. Q22/1363.
- Kexa ez onartuta, eskumen faltagatik (ordena judizialaren autua).
- Herritar batek kexa aurkeztu du ausarkeriaz gidatzeagatik ezarri zaion zigorrarekin ados ez dagoelako, bikotekide ohiak eta haren zenbait lagunek salaketa jarri ondoren. Adierazi du Altsasuko foruzainek ez zutela gertatutakoa ikertu, eta kondena egiaztatu ez diren testigantzetan oinarritu zela. Q22/1372.
- Kexa ez onartuta, eskumen faltagatik (ordena judizialaren autua).
- Herritar batek kexa aurkeztu du, orain dela ia lau urte emazte ohiak mehatxuengatik eta genero-indarkeriagatik aurkeztutako salaketa baten ziozko zigor-prozeduran absolbitu egin zuten ere, gaur egun, oraindik ezin da bere etxebizitzan sartu. Justizia Administrazioaren funtzionamendua kritikatu du, bereziki, UFAMen (Polizia Nazionalaren unitate espezializatua) jarduera, dokumentuak faltsutu omen zituelako. Q22/1415.
- Kexa ez onartuta, eskumen faltagatik (ordena judizialaren autua).

B) Abokatuen eta lanbide-elkargoen jardun profesionala:

- Herritar batek kexa jarri du Iruñeko Abokatuen Elkargoak Nafarroako Doako Laguntza Juridikoaren Batzordeak ofiziozko abokatu berria ez izendatzeko hartutako erabakia babesten duelako. Kexaren egileak azaldu du hasieran esleitutako abokatuak jakinarazi zuela uziaren iraunkortasunik eza, eta batzordea irizpidearekin bat etorri zela. Abokatuaren presazko erabakia salatu du

interesdunak, besteak beste, ezin izan ziolako aurkeztu banku-erakunde baten aldetik urteetan jasan dituen iruzurren dokumentazio guztia. Q22/147.

- Ikertutako kexa – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebehargogorazarazpenik.
- Herritar batek kexa aurkeztu du, senar ohia eta adingabekoen aita etxeko indarkeriagatik eta genero-indarkeriagatik kondenazko epaia ezarri ondoren, bera eta hiru seme-alabak pairatzen ari diren babesgabetasuna azaleratzeko. Kode deontologikoaren urraketa eta prozedura judizialean abokatu izan zuenaren funtzioen utzikeria salatu ditu. Q22/300.
 - Bere eskubideak hobeto defendatzeko informazioa eman zitzaion herritarrari.
- Herritar batek kexa jarri du, Iruñeko Abokatuen Elkargoak behar bezala jakinarazi ez dizkiolako bere abokatuak salaketa-prozedura bat hasi ondotik egin dituen alegazioak, eta, beraz, galdu egin du prozesuari amaiera ematen dion ebazpenaren aurka gora jotzeko errekurtoa jartzeko epearen zati bat. Q22/902.
 - Kexa Administrazioarekin egindako izapidetzean zehar ebatzita.
- Hainbat herritarrek kexa aurkeztu dute, Nafarroako Notarioen Elkargoak minuta batzuetako aurkaratzeari buruz aurkeztutako eskabide baten inguruan erantzun ez dielako. Q22/1024.
 - Kexa Administrazioarekin egindako izapidetzean zehar ebatzita.
- Herritar batek kexa aurkeztu du, batzar nagusi baten akta egitean, notario baten jokabidea erreklamatu ondotik, Nafarroako Notarioen Elkargoak interesdunaren uziak ezetsi dituelako, interesdunaren bertsioaren eta notarioaren bertsioaren artean kontraesana dagoelako eta administrazio-espediterearen mugak eta izaera gainditzen dituen auzia delako. Kexa-egilearen ustez, desadostasunik egonez gero, elkargoak ikerketa-neurri eraginkorrak hartu behar ditu. Q22/1178.
 - Ikertutako kexa izapidetzen.
- Herritar batek kexa aurkeztu du, Iruñeko Abokatuen Elkargoak interesdunari laguntza eman zion abokatuaren aurkako salaketari emandako izapideei buruzko informaziorik eman ez dielako. Q22/1207.

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

C) Doako laguntza juridikoa:

- Herritar batek kexa aurkeztu du, Migrazio Politiketako eta Justiziako Departamentua berandutzen ari delako Tuterako Abokatuen Elkargoan doako laguntza juridikoa eskatzeko aurkeztu zuen eskaerari erantzutera. Kritikatu du horrek diru-sarrerak bermatzeko errenta jasotzeko eskubidea azkentzea ekarri diola. Q22/912.
 - Kexa Administrazioarekin egindako izapidetzean zehar ebatzita.
- Herritar batek kexa aurkeztu du, Iruñeko Abokatuen Elkargoak banketxe baten aurrean judizialki erreklamatzeko doako laguntza juridikoa ukatu diolako, hauxe argudiatuta: auzia Tuterako Abokatuen Elkargoan izapidetu behar dela, etxebizitza horren eskumeneko lurralde-eremuan dagoelako. Hala ere, han ere irtenbiderik emanek diotela azaldu du. Gainera, adierazi du kasua abokatu pribatuen laguntzaz kudeatzen saiatu dela, baina ez duela lortu. Q22/1321.
 - Kexa ez onartua denboraz kanpo egin delako (urtebete baino gehiago)

D) Bikote egonkorren erregistroak:

- Bi herritarrek bi kexa jarri dituzte, Bikote Egonkorren Erregistro Bakarrean inskribatzeko, biak etxebizitza berean erroldatuta egon daitezela eskatzea diskriminatzailetzat jotzen dutelako, senar-emazteak udalerrri desberdinetan erroldatuta egon daitezke-eta. Q22/234 eta Q22/264.
 - Kexak ikertuta – Erakundeak Administrazioetik jasotako informazioa helarazi die kexaren egileei, alegazioak egin ditzaten. Alegaziorik jaso ezenez, jarduketari amaiera eman zitzaion, eta interesdunei jakinarazi zitzaion.
- Elkarte batek kexa aurkeztu du, Nafarroako Bikote Egonkorren Erregistro Bakarra abian jarri aurretik, Nafarroan erregistratutako bikote egonkorren egoeragatik. Udal-erregistroetan egindako inskripzioak erregistro horretara igorri direla azaldu du, eta jakin badakiela igorpen hori egin bitartean, gutxienez, bikote bati dagozkion datuak galdu egin direla. Q22/855.
 - Ikertutako kexa – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.

- Herritar batek kexa egin du emakumeek osaturiko bikoteek ezkontuta egon behar dutelako eskakizunaren inguruan, seme-alabak Erregistro Zibilean inskribatu ahal izateko. Baldintza hori diskriminatzailea dela salatu du, ez baita halakorik eskatzen bikote heterosexualen kasuan. Q22/1027.
 - Kexa Espainiako Herriaren Defendatzaileari igorrita.

E) Erregistro Zibila:

- Herritar batek kexa aurkeztu du Erregistro Zibilak ez dituelako zuzendu ezkontzaren inskripzioa egin zuenean interesdunaren familia-liburuan oker sartu ziren datu batzuk. Adierazi du, zehazki, liburuan jasota dagoela ezkontidea eta bera egun berean jaio zirela. Zuzentzeko eskatu ondoren, gutxi gorabehera, epea sei hilabetekoa dela adierazi diote, eta kexa-egilearen iritziz, denbora hori gehiegizkoa da. Q22/749.
 - Kexa Espainiako Herriaren Defendatzaileari igorrita.
- Herritar batek kexa aurkeztu du, Azkoiengo Erregistro Zibilean jasotako tratua desegokia izan dela uste duelako. Azaldu duenez, arreta-ordutegian deitu arren, itxi baino lehen utzi zioten arreta emateari. Gainera, kexa-egileak adierazi duenez, beste pertsona bat joan zen haren izenean dokumentazioa entregatzera, baina ez zioten jaramonik egin. Q22/1297.
 - Kexa Espainiako Herriaren Defendatzaileari igorrita.

3.2.20. Ingurumena.

A) Kutsadura akustikoa edo zaratak:

- Herritar batek kexa jarri du, Elortzeko Dorreko Kontzejuak ez duelako neurririk hartu bere bizilekuaren inguruan parke bat eta frontoi bat egoteak eragiten dituen zaraten aurrean. Azaldu du eskabide bat bidali zuela egoera salatzeko, baina ez ziotela erantzun. Q22/58.
 - Ikertutako kexa – [Ebazpena emanda](#) – Ez onartuta.
- Herritar batek kexa jarri du, Mutilva-Mutiloara eta Iruñeko Lezkairu auzora doan PA-30 ingurabide berritik igaroko den trafiko handiak sor dezakeen zarata gorabehera, Lurralde Kohesiorako Departamentuak ez duelako xedatu soinu-hesirik jartzea aldameneko atari guztietan. Q22/112.

- Ikertutako kexa – [Ebazpena emanda](#) – Ez onartuta.
- Herritar batek kexa jarri du Obanosko Udalak ez duelako neurririk hartu bere familiak etxean jasaten duen zarataren aurrean. Zarata inguruko lurzati batean bakarrik dauden bost txakurrek zaunka egitearen ondoriozkoa da. Gaineratu du arazoa idatziz azaldu ziola udalari, baina ez duela erantzunik jaso. Q22/160.
- Ikertutako kexa – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.
- Herritar batek kexa jarri du, Mendigorriako Udalak urteak daramatzalako bere txakurraren zaunkengatik zehapen-prozedurak irekitzen. Uste du toki-erakundeak nahierara erabiltzen duela zehatzeko ahala, ezin baitu 1.000 euroko isunik jarri, ezta txakurrak kentzeko agindu ere. Q22/207.
- Ikertutako kexa – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.
- Herritar batek kexa jarri du Berriozarko Udalak ez duelako neurririk hartu bere etxetik gertu dagoen plazako kirol anitzeko pistak sortzen dituen zaraten aurrean, ez eta plazako portxeetan eta mahaietan dagoen zikinkerriaren aurrean ere. Uste du eragozpenak gehiegizkoak direla eta ez direla onargarriak bizikidetzan normal baterako. Q22/274.
- Ikertutako kexa – Eztabaidatutako gaia (eta [ebazpena emanda](#) eta Administrazioak onartuta).
- Herritar batek kexa jarri du, Altsasuko Udalak ez dituelako beharrezko neurriak hartzen ondoko eraikinean egiten ari diren obrek sortzen dituzten zaratek eragiten dizkieten eragozpenak direla eta. Adierazi du zarata goizeko 8:15ean hasten dela eta orduak irauten dituela, baita jaiegunetan ere, eta zulatzeko makina industrialaren eta mailukaden zarata etengabea jasanezina dela, are gehiago familia-unitateko kide batek etxetik lan egin behar duenean. Q22/329.
- Ikertutako kexa – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.
- Herritar batek kexa jarri du, etxean zaratak izaten dituelako goiz-goizetik, goiko solairuko etxetik eratorritakoak. Adierazi du Nafarroako Gobernuarekin harremanetan jarri dela, baina goiko etxeak eskatutako baldintzak betetzen dituela baino ez duela gainbegiratzen, gainerako bizilagunei eragin diezazkiekeen zaratak aztertu gabe. Jabeari zuzenean ere abisatu diola adierazi du, arrakastarik gabe. Q22/335.

- Kexa ez onartua, eskumen faltagatik (partikularren arteko kontua).
- Tuterako alde zaharreko zenbait bizilagunek kexa jarri dute, Tuterako Udalak ez duelako neurri eraginkorrik hartzen beren etxeetan jasaten duten gehiegizko zarataren aurrean. Zarata, neurri handi batean, inguru horretan aisiarako establezimendu asko daudelako sortzen da. Kutsadura akustikoaz gain, salatu dute lokal asko daudenez bide publikoak okupatuta daudela, eta horrek bizikidetzaren, osasungarritasun- eta higiene-arazoak eragiten dituela. Erantsi dute hainbat eskabide egin dituztela, baina horietako bati ere ez zaiola erantzun. Q22/340.
- Ikertutako kexa – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.
- Herritar batek kexa jarri du Baztango Udalak musika-jaialdi bat egiteko lizentzia eman duelako. Azaldu duenez, zirkulazioa oztopatu egin da, bizilagunak ezin izan dira beren etxebizitzetara sartu ibilgailuetan eta, bereziki, zarata etengabea izan da egunez eta gauez. Uste du horrelako ekitaldiek gazteei on egiten dietela, baina ez dira ahaztu behar bizilagunei eragiten dizkieten eragozpenak. Q22/355.
- Ikertutako kexa – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebehargarazpenik.
- Herritar batek kexa jarri du Jurramendiko Mankomunitateak goizaldean egoitza-eremu batean hondakinak biltzen dituelako, eta, ondorioz, zarata horrek eremu horretan bizi direnen atsedenean eragiten du. Q22/397.
- Ikertutako kexa – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.
- Auzo-elkarte batek kexa jarri du, Iruñeko Udalak alde zaharreko “covid terrazak” terraza iraunkor bihurtuko dituelako 2022ko uztailetik aurrera. Uste du neurri hori bateraezina dela beren eskubideekin, eta ez direla kontuan hartu bizilagunak eta inguruko bizikidetzaren arazo gero eta handiagoak. Okupatutako espazio publikoa gero eta gehiago dela adierazi du, eta beraz ezarritako soinu-mugak gainditu direla eta masifikazioa handitu dela. Q22/751.
- Kexa Administrazioarekin egindako izapidetzean zehar ebatzita.
- Herritar batek kexa jarri du, Lurralde Kohesiorako Departamentuak Mendillorriin soinu-hesi edo pantaila bat jarri duen arren, bizilagunek kutsadura akustiko handia

jasaten jarraitzen dutelako ekialdeko ingurabidetik. Adierazi du egoera ez dela hobetu, eta 70 dezibeliotik gorako zarata-mailak jasan dituztela. Q22/756.

- Ikertutako kexa – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.
- Herritar batek kexa aurkeztu du Buñuelgo Udalak ez diolako erantzun aurkeztutako eskabide bati. Izan ere, txakur batzuek eragindako eragozpenak ikusita, salatutako finkan kutsadura akustikoa edo nukleo zoologikoa dagoen egiaztatzekeo jarduketak egiteko eskatu du. Q22/763.
 - Ikertutako kexa – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.
- Hainbat herritarrek kexa jarri dute Iruñeko Udalak Saratsate pasealekuko manifestazio ia guztiak baimentzen dituelako, eta, beraz, etengabe zaratak jasan behar dituztelako. Salatu dute eragin akustikoa hain jarraitua eta larria dela, non beren osasun fisiko eta mentalari eragiten baition. Eskatu dute Saratsate pasealekua eremu akustikoki asetzat jotzea, manifestazioak auzo guztietan txandaka baimentzea eta soinu-gailu oro (sirenak, txilibituak, danborrak...) erabiltzea debekatzea. Q22/803.
 - Ikertutako kexa – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.
- Herritar batek kexa jarri du Iruñeko Udalak ez duelako neurririk hartu Ermitagañako kiroldegiaren atzealdean dauden bi saski gaez erabiltzeak eragiten dituen eragozpenengatik. Q22/863.
 - Ikertutako kexa – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.
- Herritar batek kexa jarri du, Corellako Udalak ez duelako ezer egin gazteen etxabe batek sortzen dituen zaratak etxean eragiten dizkion etengabeko eragozpenen aurrean. Azaldu du udaltzaingoari sonometria egiteko eskatu diola, baina ez diotela erantzun. Q22/866.
 - Ikertutako kexa – [Emandako ebazpena](#) – Erantzuteke.
- Herritar batek kexa jarri du Deierriko Udalak jaialdi bat antolatu duelako bertako bizilagunekin aldeztatik kontsultatu gabe. Alegatu du, gainera, horri buruz azalpenak eskatu zituztela, baina ez dietela azalpenik eman. Q22/889.
 - Ikertutako kexa – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.

- Herritar batek kexa jarri du, Abaigarko Udalak udalekuak baimentzen dituelako eta horrek hainbat eragozpen eragiten dizkiolako, zarata batez ere. Obra-lizentziaren kopia bat, erantzukizun zibileko aseguruua eta askotariko jarduerak egiteko baimena eskatu ditu. Q22/891.
 - Ikertutako kexa – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.
- Herritar batek kexa jarri du, Eguesibarko Udalak ez duelako ezer egin bizilagun batek lizentziarik edo baimenik gabe instalatutako klimatizazio-aparatuek eragiten dizkieten eragozpenen aurrean. Azaldu du adierazi zitzaiola bizilagunak ez zuela baimenik aparatuak instalatzeko, eta, beraz, salatutako eragozpenak errepikatzen zirenean Udaltzaingoari deitzeko, sonometria bat egin zezan eta zarata-maila egiazta zezan. Hala ere, hori gertatu zenean, Udaltzaingoak esan zion ez zuela sonometrorik. Q22/901.
 - Ikertutako kexa – [Ebazpena emanda](#) – Ez onartuta.
- Herritar batek kexa jarri du, Iruñeko Udalak ez duelako ezer egin zaratak eta hautsak eragindako eragozpenak direla eta, eta Odol Emaleen kaleko bizilagunentzat arriskutsua delako zuzkidura-orube bat erabiltzea obra-hondakindegia eta biltegi gisa inguruan egiten diren obretarako. Q22/967.
 - Ikertutako kexa – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.
- Herritar batek kexa jarri du, Atarrabiako Udalak baimena eman duelako hainbat etxebizitzatik berrogeita hamar metro eskasera jaialdi bat egiteko. Jaialdi horrek zaratak eta zikinkeria eragingo dizkie bizilagunei, eta ezin izango dute atsedean hartu edo kolean aparkatu. Q22/976.
 - Kexa Administrazioarekin egindako izapidetzean zehar ebatzita.
- Herritar batek kexa jarri du, Falcesko Udalak ez duelako ezer egin duela hiru urte etxean pairatzen dituen eragozpenen aurrean. Eragozpen horiek bizilagunen semeak danbor profesional bat jotzean sortzen duen zaratak eragiten ditu. Azaldu duenez, behin baino gehiagotan jarri da harremanetan Udaltzaingoarekin, eta zaratak neurtu ezin direla esan diote. Q22/977.
 - Ikertutako kexa – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.
- Herritar batek kexa jarri du, Garesko Udalak eta Nafarroako Foruzaingoak ez dituztelako konpondu bere etxebizitzara iristeko dituen arazoak, etxerako

sarbidean ibilgailuak aparkatzeagatik, eta ez dutelako neurririk hartu bizilagunak eragindako gehiegizko zarataren aurrean. Q22/982.

- Ikertutako kexa – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.
- Herritar batek kexa jarri du, Tuterako Udalak ez duelako neurri eraginkorrik hartu bere etxean jasaten duen gehiegizko zarataren aurrean. Zarata gertuko lokal baten ondoriozkoa da eta, neurri handi batean, alde zaharrea aisiarako establezimendu asko daudelako sortzen da. Q22/1013.
 - Ikertutako kexa – Erakundeak Administrazioetik jasotako informazioa helarazi zion kexaren egileari alegazioak egin zitzaizkion. Alegaziorik jaso ez zuenez, jarduketa amaitutzat eman zen, eta hala jakinarazi zitzaion interesdunari.
- Herritar batek kexa jarri du Iruñeko Udalak 2021ean txakurren aisialdirako eremu bat gaitu zuelako bere etxetik gertu, eta zaratek insomnio-arazoak eragiten dizkiotelako. Handik gertu txakurrentzako beste gune bat ezarri denez, bestea ixteko eskatu du. Q22/1015.
 - Ikertutako kexa – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.
- Bi herritarrek kexa jarri dute Arroizko Udalak padel-pista batzuk jarri zituelako udal kiroldegian, eta 8:00etatik 23:30era irekita daudenez, lo egitea eragozten diete. Q22/1017.
 - Interesdunek atzera egin dute.
- Herritar batek kexa jarri du Lezaungo Udalak ez duelako neurririk hartu bere etxebizitzaren inguruko herri-larreetan bazkatzen duen azientak tamaina handiko zintzarriekin sortzen duen etengabeko zarataren aurrean; horrek lo egitea eragozten die, eta alzheimerra duen amari bereziki eragiten dio. Q22/1033.
 - Ikertutako kexa – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.
- Herritar batek kexa jarri du, Zizur Nagusiko Udalak ez duelako neurririk hartu bere etxetik gertu dagoen taberna bateko terrazako zarataren aurrean, eta ez dielako erantzun udalerriko herritarrek hots-kutsaduraren arazo hori salatzeke egin dituzten eskabideei. Q22/1049.
 - Ikertutako kexa – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.

- Herritar batek kexa jarri du Murillo el Cuendeko Udala bere etxetik hamar metro baino gutxiagora padel-pista bat eraikitzen hasi delako, eta horrek eragozpenak sortuko dizkiolako. Gainera, adierazi du intimitatea galdu duela kanpoaldeko zorua altxatu dutelako. Q22/1057.
 - Ikertutako kexa – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.
- Herritar batek kexa jarri du, Erriberriko Udalak ez duelako bermatzen bizilagunek behar bezala lo egingo dutenik gaueko ordutegian; izan ere, kamioiek horretarako gaituta ez dagoen eremu batean aparkatzean zaratak sortzen dituzte. Q22/1087.
 - Kexa Administrazioarekin egindako izapidetzean zehar ebatzita.
- Herritar batek kexa jarri du, Lurralde Kohesiorako Departamentuak ez duelako neurririk hartu N-121A errepidean obrak egin ondoren Olagueko bizilagunek jasaten dituzten zaraten aurrean. Bide horretatik zirkulatzeko ari den gehiegizko trafiko astunak atsedean hartzea zailtzen diela salatzen du, eta fisikoki eta psikologikoki eragiten diela. Q22/1163.
 - Ikertutako kexa – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.
- Herritar batek kexa jarri du Lekunberriko Udalak ezarri duelako herriko jaietarako gaueko musika-programazioak 00:00etatik 08:00etara iraungo duela, eta goizeko 9:00etatik aurrera dianak egongo direlako. Ekitaldiak pertsona guztien bizikidetzak ahalbidetuko duten ordutegiekin antolatzeko eskatu du. Q22/1165.
 - Ikertutako kexa – Erakundeak Administrazioetik jasotako informazioa helarazi zion kexaren egileari alegazioak egin zitzaizkion. Alegaziorik jaso ez zuenez, jarduketara amaitutzat eman zen, eta hala jakinarazi zitzaion interesdunari.
- Herritar batek kexa jarri du, Orkoiengo Udalak ez duelako ezer egin bizilagunek eragindako eragozpenen aurrean. Musika altuegi jartzen dute, baita goizaldean ere, eta batzuetan etxeko kristalek burrunba egiten dute. Q22/1186.
 - Kexa ez onartuta, datu faltagatik.
- Herritar batek kexa jarri du Aurrerabiako Udalak ez duelako neurririk hartu Martiket kirol-instalazioek bizilagunei eragiten dizkieten eragozpenen aurrean. Ur-zurrusten motorrak, piloten frontoiaren kontra jotzean sortzen duten soinua, jardueren

musikak, tabernak eta askaldegia sortutako zaratak aipatu ditu, bai eta sua erabiltzean sortzen diren usainak ere. Q22/1213.

- Ikertutako kexa – Ebazpena emanda 2023an – Erantzuteke.
- Herritar batek kexa jarri du Burlatako Udalak ez duelako neurririk hartu bere etxebizitzaren ondoan dauden transformadoreek eragiten duten zarataren aurrean. Adierazi du hainbat eskabide aurkeztu direla eta audiometriak eskatu zaizkiola Udaltzaingoari, zarata-mailak oso desatseginak direlako, batez ere gauez. Q22/1248.
 - Ikertutako kexa – Ebazpena emanda 2023an – Erantzuteke.
- Herritar batek kexa jarri du Iruñeko Udalak ez duelako eskatutako zarata-neurketa egin lan egiten duen lokalean, isolamendua jarri ondoren bizilagunei kalte egiten zieten immisioak murriztu diren jakiteko. Q22/1302.
 - Kexa Administrazioarekin egindako izapidetzean zehar ebatzita.
- Herritar batek kexa jarri du, Garapen Ekonomiko eta Enpresarialeko Departamentuak eta Esteribarko Udalak ez dietelako erantzun egindako eskaerei, Agorretako biztanleek edukiera handiko etxebizitza turistiko batek eragindako eragozpenak pairatu behar dituztelako. Q22/1335.
 - Ikertutako kexa – Ebazpena emanda 2023an – Erantzuteke.
- Bi herritarrek kexa jarri dute, Eloko Udalak ez duelako ezer egin bizilagun baten txakurren zaunkek eragindako eragozpenen aurrean, bizilaguna etxetik joaten denean. Adierazi dute Nafarroako Foruzaingoak hiru sonometria egin dituela, eta emaitza positiboak eman dituztela guztiek. Adierazi dute udalak txakurren jabeari eskatu ziola neurri zuzentzaile egokiak har zitzala hautemandako gehiegizko zarata arintzeko, baina aldi baterako bakarrik funtzionatu zutela. Q22/1364.
 - Ikertutako kexa – Ebazpena emanda 2023an – Erantzuteke.
- Herritar batek kexa jarri du, Burlatako Udalak ez duelako ezer egin bizi den kalean Gabonetako musika jartzeak eragindako eragozpenen aurrean. Horretarako baimenik eman den berrikusteko eta araudia betetzen ari den zehazteko neurketa bat egiteko eskatu du. Q22/1419.
 - Ikertutako kexa izapidetzen.

B) Hondakinak:

- Herritar batek kexa jarri du, Erriberako Mankomunitateak ez dituelako birkokatzen bere etxebizitzatik bost metrora dauden zabor-educiontziak. Batez ere udan jasaten duen egoera osasungaitza salatu du, zaborrak usain txarrak sortzen dituelako eta intsektuak erakartzen dituelako. Inguruan educiontziak jartzeko leku egokiagoak daudela uste du. Q22/422.
 - Ikertutako kexa – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.
- Herritar batek kexa jarri du, Iruñerriko Mankomunitateak ez dituelako plastikozko educiontziak jartzen Beriaingo Morea Hegoaldea Industrialdean. Horren ondorioz, industrialde horretan dauden pertsonak ez dute sortzen dituzten plastikozko hondakin txikiak (botilatxoak, poltsak, elikagaien bilgarriak, brikak, etab.) uzteko lekurik. Q22/925.
 - Ikertutako kexa – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.
- Herritar batek kexa jarri du Erriberako Zerbitzuen Mankomunitateak Corellako zabor-educiontziak berritzen edo konpontzen ez dituelako. Educiontzi horiek egoera tamalgarrian daramate hainbat hilabete, eta arriskutsuak dira herritarrentzat. Q22/1188.
 - Ikertutako kexa – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebehargogorazpenik.
- Herritar batek kexa jarri du Corellako hondakinak biltzeko zerbitzuari buruz. Zehazki, salatu du Erriberako Mankomunitateak bere kaleko materia organikoaren educiontzi bat kendu duela, herritarrei ez zaizkiela gutunak bidali materia organikoaren educiontzi berriari eta horren erabilerari buruzko informazioa emateko, eta educiontziak egoera txarrean daudela. Q22/1203.
 - Ikertutako kexa – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebehargogorazpenik.
- Herritar batek kexa jarri du, bere adinagatik eta altuera txikiagatik oso zaila egiten zaiolako hondakinak botatzea educiontziak elektronikoki irekitzeko sistema berriaren bidez. Esan du sistema diseinatzerakoan ez dela kontuan hartu adineko pertsonen kolektiboa; izan ere, sistema irisgarria ezarri ordez, areagotu egin dira zailtasunak eta mugak. Adierazi du Iruñerriko Mankomunitatera jo duela, ados ez

dagoela adierazteko, eta sistema ezartzearen kostua zein den esateko eskatu duela, baina ez dagoela ados emandako erantzunarekin. Q22/1261.

- Kexa orokorra denez, herritarrari jakinarazi zaio Nafarroako Parlamentuan aurkeztuko den urteko txostenean agertuko dela.
- Herritar batek kexa jarri du, Iruñerriko Mankomunitateak eta Iruñeko Udalak ez dituztelako birkokatu bere atariaren aurrean jarri ziren edukiontzia, Milagrosa auzoa oinezkoentzat egokitu ondoren. Espaloia estua dela eta zabor asko metatzen dela azaldu du. Q22/1373.
 - Kexa Administrazioarekin egindako izapidetzean zehar ebatzita.

C) Faunaren babesa:

- Herritar batek kexa jarri du Nafarroako Foruzaingoak ez duelako ezer egin gainbegiratzen ez den bide berde baten ondoan beti lotuta dagoen txakur bat babesteko. Horrek Animalien Ongizateari buruzko Foru Legea ez betetzea dakar. Q22/1018.
 - Ikertutako kexa – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebehargogorazarazpenik.
- Elkarte batek kexa jarri du, Artaxoako Udalak ez duelako ezer egiten alde batera utzitako katuei dagokienez. Azaldu du udalari gogorarazi zaiola lagun egiteko animaliak Nafarroan babesteari buruzko Foru Legean ezarritakoa bete behar duela, eta eskatu zaiola prebentzio-neurriak hartzeko, jasotako mehatxuak ikertzeko, kontzientziazio-kanpainak egiteko eta boluntarioak sortzeko CES metodoa ezartzen hasteko, arrakastarik gabe. Gaineratu du janari- eta urbanagailu bat jartzeko baimena eskatu dela, baina eskaera horri ere ez zaiola erantzun. Q22/1052.
 - Ikertutako kexa – [Emandako ebazpena](#) – Erantzuteke.
- Herritar batek kexa jarri du Barillaseko Udala lagun egiteko animaliak Nafarroan babesteari buruzko araudia urratzen ari delako, ez baitu udalerrian askatasunean bizi diren katuak babesteko eta kontrolatzeko neurririk ezarri, ezta katu-koloniarik ere. Gainera, ez zion erantzun betebeharrak betetzen ez zituela adierazteko aurkeztu zuen idazkiari. Q22/1253.
 - Ikertutako kexa – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.

- Herritar batek kexa jarri du Corellako Udalak katuak atzematea, esterilizatzea eta askatzea (CES) programa betetzen ez duelako; izan ere, ez du laguntza eraginkorrik ematen boluntarioek beren lana egin ahal izateko, ez du neurririk hartzen boluntarioek jasotzen duten jazarpenari aurre egiteko, eta programari ez dio agindutako laguntzak ematen. Q22/1290.
 - Ikertutako kexa – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebehargogorazpenik.
- Elkarte ekologista batek kexa jarri du Tuterako Udalak ez diolako erantzun informazio-eskaera bati, udalak araututako eta baimendutako katu-kolonien zerrendan agertzen ez den katu-kolonia bati buruzkoa. Q22/1355.
 - Kexa Administrazioarekin egindako izapidetzean zehar ebatzita.

D) Jarduera sailkatuak:

- Herritar batek kexa jarri du Iruñeko Udalak ez duelako neurri eraginkorrik hartzen lantegi batek sortzen dituen zarata- eta usain-eragozpenen aurrean. Adierazi du negozioaren jabeari hotz-ganbera baten motorra aldatzeko errekerimendua egin arren, jabeak gaez ordu batzuk baino ez duela itzaltzen. Udalari eskatu dio araudia betetzen dela zaintzeko. Q22/205.
 - Kexa Administrazioarekin egindako izapidetzean zehar ebatzita.
- Herritar batek kexa jarri du, Lehendakartzako, Berdintasuneko, Funtzio Publikoko eta Barneko Departamentuak ez duelako behar bezala izapidetu eskabide bat. Eskabide horretan, Garesko Udalari egokitzat jotzen zuen informazioa eskatu zitzaion herriko aterpetxe batean ezbeharririk izanez gero suteen aurka babesteko eta ebakutzeko neurriei buruz, eta horren arabera jarduteko eskatu zitzaion. Q22/272.
 - Ikertutako kexa – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.
- Herritar batek kexa jarri du Iruñeko Udalak lokal bati terraza jartzeko lizentzia eman diolako erabilera publikoko plaza pribatu batean. Azaldu du gai horri buruzko eskabide bat aurkeztu zuela duela urtebete baina ez duela erantzunik jaso. Gaineratu du udalak ezin duela mota horretako lizentziarik eman udalaren jabetzakoa ez den eta jabeek mantentzen duten plaza baterako. Q22/333.
 - Ikertutako kexa – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.

- Herritar batek kexa jarri du Iruñeko Udalak ez diolako jakinarazi San Fermin egunetarako alde zaharrea dagoen ostalaritza-negozio bateko terraza desmuntatuko dutela. Azaldu duenez, terraza hori instalatzeko baimenean ezartzen da egun bat baino gutxiagoan desmuntatu behar dela eta San Ferminen kendu behar dela. Festak gertu daudenez, jakin nahi du terraza kenduko den eta zein den horretarako gehieneko denbora. Q22/720.
 - Kexa Administrazioarekin egindako izapidetzean zehar ebatzita.
- Herritar batek kexa jarri du, Burlatako Udalak ez duelako ezer egin etxetik gertu duen taberna bateko terrazak eragiten dituen eragozpenen aurrean. Azaldu duenez, ez du neurririk hartu bizilagunak atarrietara arazorik gabe sar daitezen bermatzeko, ez eta establezimenduak instalatuta dituen zaintza-kamerak behar bezala erabil ditzan bermatzeko ere. Udalak esku hartzea eta emandako lizentziaren baldintzei buruzko informazioa ematea eskatu du. Q22/753.
 - Kexa Administrazioarekin egindako izapidetzean zehar ebatzita.
- Herritar batek kexa jarri du Noaingo (Elortzibar) Udalak jarduera ekonomikoa egiten duen eta bere jabetzakoa den finka batean aparkatutako ibilgailuak kentzeko agindu diolako; izan ere, ez du lizentziarik, lurzoru urbanizaezin gisa sailkatuta dagoelako. Eskatutakoa ezarritako epean betetzen ez badu, jarduketa hori subsidiarioki egingo dela ohartarazi dio. Lurzorua hiri-lurzoru gisa birsailkatzeko plangintza-espeditentea aldatzeko izapideari buruz hainbat zalantza sortu zaizkio. Q22/791.
 - Ikertutako kexa – Erakundeak Administrazioetik jasotako informazioa helarazi zion kexaren egileari alegazioak egin zitzaizkion. Alegaziorik jaso ez zuenez, jarduketa amaitutzat eman zen, eta hala jakinarazi zitzaion interesdunari.
- Herritar batek kexa jarri du Iruñeko Udalak barrak jarriko dituelako Gazteluko plazan San Fermin jaietan, nahiz eta espazio hori beste jarduera batzuetarako erabili beharko litzatekeen, familiek eta adinekoek gozatzeko. Q22/820.
 - Ikertutako kexa – Erakundeak Administrazioetik jasotako informazioa helarazi zion kexaren egileari alegazioak egin zitzaizkion. Alegaziorik jaso ez zuenez, jarduketa amaitutzat eman zen, eta hala jakinarazi zitzaion interesdunari.

- Herritar batek kexa jarri du Iruñeko Udalak ez diolako erantzun ordezkatzeko duen kultura-elkartearen ondoko ostalaritza-lokalari emandako terraza-lizentzia berrikusteko eskaerari. Baimendutako terrazak lokalaren zabalera gainditzen duela salatu du, eta ondorioz elkarteak guztiz buxatuta dagoela. Q22/897.
 - Ikertutako kexa – [Ebazpena emanda](#) – Ez onartuta.
- Herritar batek kexa jarri du, Iruñeko Udalak ez duelako ezer egin bere etxetik gertu duen ostalaritza-lokal batek terrazari buruzko araudia betetzen ez duelako. Dagokiona baino leku gehiago okupatzen duela adierazi du, eta oinezkoak behar bezala ibiltzea eragozten duela. Q22/899.
 - Kexa Administrazioarekin egindako izapidetzean zehar ebatzita.
- Bi herritarrek kexa jarri dute, Gerendiango Kontzejuak baimena eman duelako 2021ean eta 2022an etxetik gertu duten establezimendu batean terraza instalatzeko. Adierazi dute baimenak deusezak direla, 2021ekoa kontzeju-bilkura batean hartu zelako eta ez zelako betetzen eskatutako quoruma, bi baimenak ez datozelako bat araudian ezarritakoarekin, eta kontzejuak ez duelako eskumenik erabaki horiek hartzeko, Ultzamako Udalak ez ziolako behar bezala eskuordetu ahal hori. Q22/924.
 - Ikertutako kexa – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.
- Herritar batek kexa jarri du, Bertizaranako Udalak ez zuelako jakinarazi Babes Zibilari eta Doneztebeko osasun-etxeari jarduera-lizentzia zutela eta establezimenduak ireki zitzaketela. Q22/962.
 - Interesdunak atzera egin du.
- Herritar batek kexa jarri du Erriberriko Udalak bere turismo-ostatuko terrazaren ordutegia luzatzea ukatu diolako, taberna edo jatetxea ez delako. Baldintza hori betetzen ez duen beste negozio bat ezagutzen du, eta ordutegi luzatuagoa izateko baimena du. Adierazi du, gainera, inguruan badaudela plastikozko eta koloretako mahaiak eta aulkiak dituzten beste negozio batzuk, eta ez dituztela betetzen Kultura eta Kirol Departamentuko Ondare Historikoaren Zerbitzuak ezarritako arauak. Q22/1012.
 - Ikertutako kexa – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebehargarazpenik.

- Hainbat pertsonak kexa jarri dute, Garapen Ekonomiko eta Enpresarialeko Departamentuak Almandozko Arritxuri harrobiko ofita ustiapen-proiektua baimendu duelako. Uste dute ez diela erantzun arrazoiturik eman jendaurreko informazioaren izapidean jasotako alegazioei, eta proiektuak ez dituela errespetatzen araudian ezarritako hilerirako eta beste eraikin batzuetarako gutxieneko distantziak. Ziur daude harrobia herrira hurbiltzeak arriskua eta zarata, leherketa eta hautsaren ondoriozko eragozpenak ekarriko dituela. Q22/1054.
 - Ikertutako kexa izapidetzen.
- Merkataritza-sozietate batek kexa jarri du, Cabanillasko Udalak ez diolako hilaren sanitate-araudia betearazten udalerriko beilatokiari. Salatu du senideentzako eta, oro har, jendearentzako aretoek ez dutela gorpuaren aretotik bereizitako sarbiderik eta zirkulaziorik, eta, hala eta guztiz ere, jarduera ustiatzen jarraitu dela. Q22/1176.
 - Ikertutako kexa – Erakundeak Administrazioetik jasotako informazioa helarazi zion kexaren egileari alegazioak egin zitzaizkion. Alegaziorik jaso ez zuenez, jarduketa amaitutzat eman zen, eta hala jakinarazi zitzaion interesdunari.

E) Ingurumena babestea:

- Elkarte ekologista batek kexa jarri du, Tuterako Udalak, segur aski, ez duelako bete gizalegezko jokabideak sustatzeari eta espazio publikoak babesteari buruzko udal-ordenantza; izan ere, Zuhaitzaren Eguna zela eta, zuhaitzen azalak pintatu zituen eta azaletan animalien marrazkiak iltzatu zituen. Q22/171.
 - Ikertutako kexa – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.
- Herritar batek kexa jarri du Landa Garapeneko eta Ingurumeneko Departamentuak aitari zehapen-espeditentea ireki diolako bere lursaileko zuhaitz batzuk kaltetzeagatik. Defendatzen du inoiz ez dela egiaztatu aita izan zenik zuhaitzak produktu batekin nahita lehortu zituen, ustezko arau-haustearen egunetan bertan ez zegoela eta edozein pertsona lursailera sartu ahal zela. Q22/261.
 - Ikertutako kexa – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebehargarazpenik.
- Herritar batek kexa jarri du Irunberriko Udalak ez diolako informaziorik eman bide publikoan egoteagatik kendu zioten putzu baten kokapenari buruz. Defendatu du putzua etxeko fatxadan jarri zuela aldi baterako, baina udalak kendu egin zuela

aldez aurretik abisatu gabe eta kokapen berria esan gabe. Gaineratu du ustez zegoen lekura joan zirenean, putzua jada ez zegoela ikusi zutela, eta inork ez diela jakinarazi non dagoen. Q22/653.

- Ikertutako kexa – [Ebazpena emanda](#) – Ez onartuta.
- Bi herritarrek bi kexa jarri dituzte, Landa Garapeneko eta Ingurumeneko Departamentuak ez dielako erantzunik eman Lekunberrin landaredia moztu eta inausteko egindako lanen ondorioz administrazioko arau-haustek egon zitezkeela jakinarazteko aurkeztutako idazkiei. Halaber, zegokion zehapen-espedita irekitzeko eta arau-hausleari eragindako kaltea konpontzeko errekerimendua egiteko eskatu zuten. Q22/927 eta Q22/963.
 - Q22/927: Ikertutako kexa – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.
 - Q22/963: Ikertutako kexa – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.
- Herritar batek kexa jarri du Landa Garapeneko eta Ingurumeneko Departamentuak ez dielako erantzun antolatu gabeko mendi pribatu bateko egurrak eta su-egurrak aprobetxatzeko eskaerari. Azaldu du eskaera 2021eko otsailean egin zuela, eta ez zuela berri gehiagorik izan, harik eta 2022ko abuztuan dokumentazio gehigarria aurkezteko eskatu zioten arte. Une horretatik aurrera, ez zuen gaiari buruz ezer gehiago jakin. Q22/1072.
 - Ikertutako kexa – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.
- Herritar batek kexa jarri du Lurralde Kohesiorako Departamentuak ez dielako erantzun aldameneko lursailean dauden zuhaitz batzuk mozteko eskaerari. Q22/1205.
 - Kexa Administrazioarekin egindako izapidetzean zehar ebatzita.

F) Ehiza:

- Elkarre batek kexa jarri du, Nafarroako Ehiza Federazioak esleitutako aurrekontua kirol-ehizarako soilik erabili beharko lukeelako, eta jolas-ehizaren eta kudeaketa-ehizaren kasuan, gainerako ehiztarien ordezkari bezala, atxikitako kirol-kluben eta federatuen ekarpenetara jo beharko lukeelako. Bestalde, jolas-ehizan aritzen direnei Nafarroako Gobernuaren aitortzen publikoa eta finantzaketa publikoa berriz emateko eskatu du. Q22/142.

- Ikertutako kexa – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebehargogorazarazpenik.
- Herritar batek kexa jarri du Landa Garapeneko eta Ingurumeneko Departamentuak ez diolako erantzun oker kobratutako zortzi ehiza-baimenen zenbatekoa itzultzeko egin zuen eskaerari, sistema informatikoan akats bat egon zelako. Q22/737.
 - Interesdunak atzera egitea.

3.2.21. Obra publikoak.

- Etxebizitza-kooperatiba batek kexa jarri du, Iruñeko Udalak etxebizitzaren ondoan dagoen ikastetxe publikoko patioa estaliko duelako eta egiturari eragingo diolako, batez ere lehenengo hiru solairuei. Azaldu du prentsaren bidez izan zutela proiektuaren berri. Kexu da proiektuaren tamainari buruzko informazioak eman ez delako eta azalpenak eskatu direnean erantzunik jaso ez duelako. Proiektu alternatibo bat aurkezteko aukera izatea eskatu dute. Q22/35.
 - Ikertutako kexa – Erakundeak kooperatibaren ordezkariari helarazi zion Administrazioetik jasotako informazioa, alegazioak egin zitzaizkion. Alegaziorik jaso ez zuenez, jarduketa amaitutzat eman zen, eta hala jakinarazi zitzaion interesdunari.
- Herritar batek kexa jarri du Sunbillako Udalak ez duelako bere etxebizitzara sartzeko pista egokitzeko obrarik egiten. Azaldu du euria egiten duenean tarte bat oso arriskutsua dela, eta mendi-hegal batetik erortzeko benetako arriskua dakarrela. Gaineratu du behin baino gehiagotan udalera jo arren, udalak uste duela ez direla premiazko obrak. Q22/227.
 - Kexa izapidetzen ari zen bitartean konpondu da – Berrito irekita – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.
- Ziraukiko hainbat bizilagunek kexa jarri dute, Izarbeibarko Mankomunitateak ez duelako konpontzen beren etxebizitzaren osasungarritasun- eta ongizate-arazoa, hondakin-uren saneamendua bezalako oinarritzko zerbitzurik ezak eragindakoa. Azaldu dutenez, Udal Plan Orokorra ezarritako betebeharraren ondorio da. Urteak igaro ahala, arazo tekniko izugarria bihurtu da, eta erantzun publikoa eman beharko litzaioke. Irtenbide bat proposatu dute: kolektore berri bat eraikitzea, hondakin-urak grabitatearen bidez kanporatzeko. Hala ere, mankomunitateak ez

du kostua ordainduko, pribatuzat jotzen duelako, eta ezin da finantzatu Lurralde Kohesiorako Departamentuaren Toki Azpiegituren Planaren bidez. Q22/237.

- Ikertutako kexa – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebehargogorazpenik.
- Herritar batek kexa jarri du Kasedako Udalak eta Zangozako Eskualdeko Zerbitzuen Mankomunitateak ez dutelako neurririk hartzen bere etxebizitzan etengabe sartzen diren ur beltzen aurrean. Azaldu du egunero kendu behar duela sarrerako ura, usain txarrak eragiten baititu. Gaineratu du arazoa bere kabuz konpontzen saiatu dela, baina konponbidea ez dela eraginkorra izan. Q22/258.
 - Ikertutako kexa – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebehargogorazpenik.
- Herritar batek kexa jarri du, ez dagoelako ados Lerinen aireko linea bat egiteko bere jabetzako lursail bat desjabetzeko prozedurarekin. Salatu du Garapen Ekonomiko eta Enpresarialeko Departamentuak kaltetuak atzipetu dituela eskaintako eta ordaindutako prezioarekin (nahiz eta zuzena ez izan), Nafarroako Desjabetzeen Epaimahaiak adostutakoa. Q22/282.
 - Ikertutako kexa – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebehargogorazpenik.
- Herritar batek kexa jarri du Tuterako Udala gehiegi atzeratu delako bere lurzatiak desjabetzeko espedientea Desjabetzeko Probintzia Epaimahaiari bidaltzerakoan. Gainera, adierazi du okupazioaren aurreko gordailu gisa ordaindu zion zenbatekoa ez datorrela bat aplikatu beharreko araudiarekin. Bestalde, prozedura premiazkotzat jotzea justifikatuta ez zegoela uste duenez, hasitako ezohiko prozedura deuseztatzeko eskatu du. Q22/727.
 - Ikertutako kexa – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebehargogorazpenik.
- Bi herritarrek kexa jarri dute, Lodosako Udalak eta Jurramendiko Mankomunitateak ez dutelako ezer egin beren etxebizitzetan eta beste bizilagun batzuenetan azalpeko jariatzeen ondorioz zorupea egoera txarrean dagoelako agertutako arrakalen aurrean. Q22/795.
 - Ikertutako kexa – [Ebazpena emanda](#) – Ez onartuta.

- Herritar batek kexa jarri du Baztango Udalak 2009an desjabetze-prozedura bat hasi zuelako eta, bere finka okupatu eta bertan plaza publiko bat eraiki arren, oraindik ez zaiolako balio justurik ordaindu. Q22/1083.

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

3.2.22. Datu pertsonalen babesa.

- Herritar batek kexa jarri du, Iruñerriko Mankomunitateak ukatu egin diolako bere datu pertsonalak deuseztatzeko/ezabatzeko eskubidea, datu horien tratamenduari aurka egiteko eskubidea eta, modu subsidiarioan, tratamendua mugatzeko eskubidea, txartel elektronikoko bidez hondakinak botatzeko sistema ezartzeari dagokionez. Alderdi formalak kritikatu ditu, hala nola dokumentuan sinadurarik ez izatea, bai eta ukatzeko erabakia eragin duten funtsezko arrazoiak ere. Q22/150.

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

- Herritar batek kexa jarri du, Hezkuntza Departamentuak ukatu egin diolako irakasle gisa zenbait ikasleren txosten psikopedagogikoak eskuratzeko duen eskubidea, oso informazio sentikorra izateagatik. Ikasleen sartzeko curriculum egokitzapenak egiteko eskatu zaio. Gurasoen baimena lortu arren, txostenen laburpen bat eman diotela kritikatzeko du. Q22/161.

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

- Herritar batek kexa jarri du kanpoko webgune batean NPBtik jasotzen dituen zenbaterako argitaratuta daudelako. Gaineratu du Landa Garapeneko eta Ingurumeneko Departamentuarekin harremanetan jarri dela, baina ez diola ezer konpondu eta ez dituela bere galderak erantzun. Q22/240.

- Kexa Espainiako Herriaren Defendatzaileari igorrita.

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

- Hainbat herritarrek hiru kexa jarri dituzte, Iruñerriko Mankomunitateak hondakinak botatzeko ezarri berri duen txartel elektronikoko sistemak beren intimitatea urratzen duelako. Beldur dira jasotako datuei emango zaien erabilera posibleaz

eta datu pertsonalak babesteko araudia urratzeaz. Q22/323, Q22/324 eta Q22/365.

- Auzia lehendik jorratuta eta [Ebazpena emanda](#) baina Administrazioak ez du onartu.
- Herritar batek kexa jarri du, Eguesibarko Udalak bere etxebizitzako leihoetan jarritako bi zaintza-kamera kentzeko eskatu diolako. Udalak isun hertsatzaileak jarri ahal zaizkiola ohartarazi dio, datuak babesteko araudia urratzen ari dela iritzita. Defendatzen du gailuek ez dutela bide publikoko irudirik grabatzen, bere etxebizitzarantz bideratuta baitaude. Q22/695.
 - Ikertutako kexa – [Ebazpena emanda](#) – Ez onartuta.
- Herritar batek kexa jarri du Iruñerriko Mankomunitateak gai organikoetarako eta gainerakoetarako edukiontziak elektronikoki irekitzeko sistema berri bat ezarri duelako. Sistema horrek bere intimitatea urratzen duela uste du, txartela etxeko helbidearekin lotuta baitago. Q22/842.
 - Auzia lehendik jorratuta eta [Ebazpena emanda](#) baina Administrazioak ez du onartu.
- Herritar batek kexa jarri du; izan ere, nahiz eta bere ustez ezinbestekoa izan osasun-etxeetako sarrerako langileei jakinaraztea zergatik joan diren osasun-etxera, haien jarduera eraginkorra, arina eta efizientea izateko, neurriak hartu beharko lirateke (adibidez, gelatxoak instalatzea) informazioa modu pribatuan ezagutarazteko. Q22/931.
 - Ikertutako kexa – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.
- Herritar batek kexa jarri du; izan ere, osasun-etxe bateko langile batek, bere semearen Osasun Karpetara sartzeko baimenak aldatu ondoren hainbat kexa jartzeagatik, berari buruzko iruzkinak egin ditu sare sozial batean, eta deskalifikazioak eta isekak direla uste du. Horrez gain, lanean eskuratu duen informazioa zabaldu du, eta horrek bere intimitatea eta langile publiko gisa dituen betebeharrak urratzen ditu. Q22/936.
 - Ikertutako kexa – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.
- Herritar batek kexa jarri du, Datuak Babesteko Espainiako Bulegoak turismo-ostatu batek bere datu pertsonalak bidegabe erabili eta tratatu dituelako salaketa

artxibatu duelako, eta ezetsi egin duelako ondorengo berraztertze-errekurtsua. Q22/941.

- Kexa Espainiako Herriaren Defendatzaileari igorrita.
- Herritar batek kexa jarri du Lehendakariak, Berdintasuneko, Funtzio Publikoko eta Barneko Departamentuak Nafarroako Foruzaingoaren fitxategietan agertzen diren polizia-aurrekariak baliogabetzen ez dituelako. Adierazi du auzi horri erantzuna emateko zain dagoela 2021eko otsailetik. Q22/1137.
 - Ikertutako kexa izapidetzen.
- Bi herritarrek bi kexa jarri dituzte osasun-etxeetako administrariei duten gaitzaren berri eman behar zaielako hitzordua emateko. Uste dute datu konfidentzialak direla eta mediku eta pazientearen arteko harremanari dagozkiola, eta ez dela bidezkoa prestakuntza medikorik ez duten langileei datu horiek eman behar izatea. Q22/1174 eta Q22/1251.
 - Ikertutako kexak, izapidetze-prozesuan.
- Herritar batek kexa jarri du Iruñerriko Mankomunitateak gai organikoetarako eta gainerakoetarako edukiontzia elektronikoki irekitzeko sistema berri bat ezarri duelako. Sistema horrek bere intimitatea urratzen duela uste du, txartela etxeko helbidearekin lotuta baitago. Q22/1197.
 - Auzia lehendik jorratuta eta [Ebazpena emanda](#) baina Administrazioak ez du onartu.
- Herritar batek kexa jarri du Cascanteko Udalak seinaleztatuta ez dagoen kamera finko batekin irudiak hartzen dituelako. Trafikoko arau-hauste batengatik emazteari hasitako zehapen-espeditentea baliogabetu behar dela uste du. Erantsi du bere emazteak ere eskabide bat aurkeztu zuela, kamera legez kontrako instalazioa zela uste zuela salatzeke, baina oraindik ez diotela erantzun. Q22/1243.
 - Ikertutako kexa – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.

3.2.23. Administrazio publikoen ondare-erantzukizuna.

- Herritar batek kexa jarri du, Agoizko Udala atzeratu egin delako ondare-erantzukizuneko kexa bat ebazten. Kexa duela bi urte jarri zuen, herriko kaleetako batean erori ondoren. Q22/61.

- Kexa Administrazioarekin egindako izapidetzean zehar ebatzita.
- Herritar batek kexa jarri du Tuterako Reina Sofia Ospitalean erditzean eman zioten osasun-asistentziagatik, horren ondoren jasan dituen ondorio fisiko eta psikikoengatik, bai eta horrek guztiak eragin dizkion antsietate- eta trauma osteko estres-arazoak gainditzeko tratamendu psikologikorik ez eskaintzeagatik ere. Q22/111.
- Ikertutako kexa – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebehargogorarazpenik.
- Herritar batek kexa jarri du, Barañaingo Udala atzeratu egin delako jarri zuen ondare-erantzukizuneko kexa ebazten. Kexa bide publikoan gaizki jarritako estolda batekin estropezu egiteagatik erori zelako jarri zuen. Adierazi du ez dela behar bezala sendatu eta bere bizitza mugatuta geratu dela. Q22/304.
- Kexa Administrazioarekin egindako izapidetzean zehar ebatzita.
- Herritar batek kexa jarri du; izan ere, 2019an, 24 urte zituela, ziatika batengatik ospitaleratu zuten, baina ospitaletik kolonik gabe, diabetesarekin eta gorotzak poltsa batean egin beharrez atera zen. Adierazi du lanerako ezintasuna aitortzeko eskatu zuela, baina ezetsi egin ziotela. Azpimarratu du bi urtez etengabeko arreta medikoa jaso duen arren, gaur egun kalte fisikoak, ekonomikoak eta emozionalak dituela, eta kalte horiek areagotuz doazela. Kexa jarri nahi die Osasun Departamentuari eta Gizarte Segurantzari. Q22/538.
- Herritarrari jakinarazi zaio aurretik kontua administrazioari planteatu behar zaiola.
- Herritar batek kexa jarri du, Iruñeko Udalak ezetsi egin duelako emazteak jarritako ondare-erantzukizuneko kexa. Zoladura egoera txarrean zegoelako bide publikoan erori zelako kexatu zen. Adierazi duenez, min hartu zuen eta, horren ondorioz, bajaran egon behar izan zen luzaroan. Gaineratu du udalak berak hasiera batean onartu zuela espaloia ez zegoela egoera onean, eta, hain zuzen ere, konpondu egin zuela. Q22/693.
- Ikertutako kexa – Erakundeak Administrazioetik jasotako informazioa helarazi zion kexaren egileari alegazioak egin zitzaizkion. Alegaziorik jaso ez zuenez, jarduketara amaitutzat eman zen, eta hala jakinarazi zitzaion interesdunari.

- Herritar batek kexa jarri du, erosi zuen babes ofizialeko etxebizitzan hezetasunak agertzearen ondorioz bere familia beste etxebizitza batera birkokatu dutelako, eta Nasuvinsa enpresa publiko sustatzaileak uko egin diolako gastu gehigarriak bere gain hartzeari (jantokiko bonoa, kilometrajea handitzea...); izan ere, esleitu zaion garaje-plaza birkokatu duten eraikinetik zortzi zenbakira dago. Etxebizitzaren narriaduragatik eta gastu gehigarri horiengatik kalte-ordaina emateko eskatu du. Q22/786.
 - Ikertutako kexa – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebehargogorazpenik.

- Herritar batek kexa jarri du Burlatako Udalak ez diolako kalte-ordainik eman bere negozioko jeneroak asfaltoa seinalezatzeko lanengatik jasan dituen kalteengatik. Azaldu du aparkalekuak mugatzen dituzten lerroak lixatu zirela, eta, ondoren, eremua garbitze aldera, haize-makina bat pasatzen hasi zirela. Makina horren ondorioz, hautsa sortu eta bere harategian sartu zen, zeinak ikusgai jarritako jeneroa kaltetu zuen, eta, beraz, saldu ezinik geratu zen. Q22/878.
 - Ikertutako kexa – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebehargogorazpenik.

- Herritar batek kexa jarri du giltzak edukiontzi batera erori zitzaizkiolako Ogasuneko bulegoan zeukan hitzordura zihoala, eta Iruñerriko Mankomunitateak hondakinak biltzeko kamioiaren zain egoteko aukera baino ez ziolako eskaini, nahiz eta Ogasuneko hitzordua saihestezina izan. Mankomunitatearen malgutasunik eza kritikatu du, kamioiak bera hitzordutik bueltatu arte minutu batzuk itxaron ahal baitzituen. Q22/1070.
 - Aztertu ondoren, ez da eskubideen urratzerik hauteman.

- Herritar batek kexa jarri du, Correoseko bulegoan emandako informazio okerra zela eta, Estatu Batuetan bizi den semeari janaria zuen pakete bat bidali ziolako, eta aduanan atxiki zutelako. Adierazi du hainbat aldiz jarri dituela kexak, baina paketea itzultzea ukatzen diotela. Q22/1101.
 - Kexa Espainiako Herriaren Defendatzaileari igorrita.

- Herritar batek kexa jarri du Nafarroako Ospitale Unibertsitarioko larrialdi zerbitzuak okerreko diagnostikoa egin ziolako. Azaldu du mina zela-eta klinika pribatu batera joan behar izan zuela, eta appendizitisa antzeman ziotela. Eskatu du Osasun

Departamentuak bere gain hartzeko eragindako gastuak (kirurgia eta medikazioa, besteak beste) eta errespetuz eta modu serioan tratatzeko gazteak. Q22/1159.

- Ikertutako kexa – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebehargogorazpenik.
- Herritar batek kexa jarri du Murchanteko Udalak ezetsi egin duelako jarri zuen ondare-erantzukizuneko kexa, bere ibilgailuak galtzadan zegoen harri batengatik jasan zituen kalteengatik. Azaldu du udalaren ardura dela bere titulartasuneko bideak kontserbatzea eta mantentzea, eta beraz konponketa ordaindu behar diola. Q22/1286.
 - Ikertutako kexa – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebehargogorazpenik.
- Herritar batek kexa jarri du, Mendabiako Udalak ez duelako amaren hilarriari egindako kalteen erantzukizuna hartu. Azaldu du udal-lanetan gertuko beste hilarri bat jarri zutenean gertatu zela, astegunetan, hilerrria normalean jendearentzat itxita baitago. Q22/1368.
 - Ikertutako kexa – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebehargogorazpenik.

3.2.24. Osasun Batzordea.

A) Osasun arreta jasotzeko eskubidea:

- Herritar batek kexa jarri du, Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuak zenbait faktura bidali dizkiolako proba mediko batzuk egiteagatik. Defendatu du osasun-aseguru pribatu batera aldatzeko eskatu zuela, min handia zuelako eta erresonantzia magnetiko bat egiteko hitzordua berandutzen ari zelako. Azaldu duenez, hitzordua eman ondoren, sinetsita zegoen proba hori egiteko eskubidea zuela; izan ere, proba eskatu zuenean, oraindik osasun-sistema publikokoa zen, eta ez zioten alde zuretik jakinarazi kostu ekonomikoa izango zuenik. Q22/28.
 - Ikertutako kexa – Erakundeak Administrazioetik jasotako informazioa helarazi zion kexaren egileari alegazioak egin zitzaizkion. Alegaziorik jaso ez zenez, jarduketa amaitutzat eman zen, eta hala jakinarazi zitzaion interesdunari.

- Herritar batek kexa jarri du Osasun Departamentuak osasun-txartela ukatu diolako, nazioarteko babes-eskaera ebazteke dagoelako. Q22/191.
 - Ikertutako kexa – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebehargogorazarazpenik.
- Herritar batek kexa jarri du Osasun Departamentua osasun-txartelaren eskaera ebazten atzeratu delako. Azaldu du duela sei hilabete, gutxi gorabehera, beharrezko dokumentazioa aurkeztu zuela bere osasun-etxean, baina ez zaiola ukapenaren berri eman, ez eta zergatik ez zaion eman ere. Nazionalitate bikoitza duela eta orain arte Frantzian bizi zela adierazi du. Bere garaian senar ohiaren izena hartu zuenez, arazoa hori dela uste du. Q22/704.
 - Ikertutako kexa – [Ebazpena emanda](#) – Ez onartuta.
- Herritar batek kexa jarri du Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuak ez duelako sartu bi ebakuntzetarako itzarote-zerrendetan, nahiz eta osasun-txartela izan eta proba mediko asko egin, bizileku-txartelik ez duelako. Q22/917.
 - Kexa Administrazioarekin egindako izapidetzean zehar ebatzita.
- Herritar batek kexa jarri du Osasun Departamentuak ez diolako osasun-arretarako eskubidea aitortzen, nahiz eta aitorten hori eskatzeko aukera ematen dion egoitza-baimena izan, Gizarte Segurantzako Institutu Nazionalak (GSIN) emana. Hala ere, azaldu du eskaera Gizarte Segurantzaz egin arren, ez duela jaso berresteko mezu elektronikorik. Q22/1171.
 - Kexa Administrazioarekin egindako izapidetzean zehar ebatzita.
- Herritar batek kexa jarri du, Txantreako osasun-etxeak ez duelako ama artatzen. Gainera, esan diote etorkinentzako hitzarmen berezi baten ondorioz, urteko diru-sarreraren gutxieneko zenbatekora iristen ez denez, sendagaien zenbatekoa kobratuko zaiola. Q22/1376.
 - Ikertutako kexa izapidetzen.

B) Lehen mailako arreta:

- Herritar batek kexa jarri du Osasun Departamentuak mediku orokorra aldatzeko eskaera ukatu diolako; izan ere, mediku hori kexa-egilea bizi den oinarrizko

osasan-eremuaren mugakidea ez den oinarrizko osasan-eremu bateko udalerrri batean dago. Q22/251.

- Ikertutako kexa – [Ebazpena emanda](#) – Ez onartuta.
- Herritar batek kexa jarri du Osasun Departamentuak ez dituelako behar adina mediku jartzen Altsasuko osasan-etxean. Azaldu du ia 10.000 pertsona direla baina ez dagoela apenas medikurik (batzuetan, bat bakarrik egon da). Adierazi du analisisen emaitzak egin eta hiru astera ematen dituela larrialdietako medikuak, eta ez dela aurrez aurreko hitzordu programaturik ematen; ordea, egunean bertan ematen dira hitzorduak eta kasu larrietarako soilik (administrazio-langileek zehazten dute larritasuna). Q22/393.
- Ikertutako kexa – Erakundeak Administrazioetik jasotako informazioa helarazi zion kexaren egileari alegazioak egin zitzaizkion. Alegaziorik jaso ez zuenez, jarduketa amaitutzat eman zen, eta hala jakinarazi zitzaion interesdunari.
- Herritar batek kexa jarri du Osasun Departamentuak ez dituelako behar adina mediku jartzen Altsasuko osasan-etxean. Azaldu du ia 7.600 biztanle direla eta mediku bat edo bi baino ez daudela, eta larrialdiak bakarrik artatzen dituztela. Q22/761.
- Kexa izapidetzen ari zen bitartean konpondu da – Berrito irekita – Izapidetzen.
- Hainbat herritarrek kexa jarri dute Osasun Departamentuak ez dituelako administrazio-langileak kontratatzen Auritzeko oinarrizko osasan-eremurako. Horrek atzerapenak eragiten ditu pazienteen arretan, gabeziak asistentzia-kalitatean eta gainkarga eta estres handia eragiten die osasan-langileei. Q22/935.
- Interesdunek atzera egin dute.
- Herritar batek kexa jarri du bere hiru urteko semearen pediatrarekin hitzordua lortu ezin duelako, gaua goitika egiten igaro ondoren. Salaketa horren arabera, goizeko lehen orduan jakinarazi zioten urgentzia larriko edo bizi-larrialdi kasuetarako bakarrik eman zitezkeela hitzorduak. Geroago, beste hitzordu batzuk emateko aukera ireki eta minutu gutxira, jada agortuta zeudela jakinarazi zioten, eta Tuterako Ospitaleko Larrialdi Zerbitzura bidali zuten. Esan du horrelako

gertakariak ez direla noizean behingoak, eta horrek osasun-arretaren kalitatea okertu dela adierazten duela. Q22/1155.

- Ikertutako kexa – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.
- Herritar batek kexa jarri du, Osasun Departamentuak ez duelako arreta pediatriakorik ematen Iruñeko San Juan osasun-etxean. Azaldu du alabarentzako hitzordua eskatu zuela familiako pediatrarekin, eta, egun horretan osasun-etxean pediatarrik ez zegoenez, hitzordua eman ziotela erizainarekin. Geroago, erizainak deitu zion hitzordua bertan behera uzteko eta larrialdietara bideratzeko. Q22/1266.
 - Kexa Administrazioarekin egindako izapidetzean zehar ebatzita.
- Bi herritarrek bi kexa jarri dituzte Altsasuko osasun-etxean arreta pediatriko nahikoa ez emateagatik. Azaldu dute pediatria bakarra dagoela, eta hori nahikoa ez denez, zailtasunak daudela hitzordua lortzeko orduan. Q22/1331 eta Q22/1346.
 - Kexa ikertuta – Ebazpena 2023an emanda – Erantzuteke.
- Herritar batek kexa jarri du Osasun Departamentuak ez diolako jaramonik egin Atarrabiako osasun-etxean arreta medikoa arratsaldeko ordutegian emateko eskaerari. Azaldu duenez, arratsaldeko ordutegian langilerik ez egoteaz kexatu ondoren, goizeko ordutegira aldatu zuten, alde zurretik jakinarazi gabe. Q22/1406.
 - Kexa Administrazioarekin egindako izapidetzean zehar ebatzita.
- Herritar batek kexa jarri du Altsasuko osasun-etxean mediku nahiko ez daudelako. Hitzorduak astebete edo bi aste barrurako ematen ari direla azaldu du, eta, hitzordu nahikorik ez dagoenez, osasun-etxeko administrazio-langileek Iruñeko Larrialdi Zerbitzura joatea gomendatzen dutela. Q22/1427.
 - Ikertutako kexa izapidetzen.

C) Arreta espezializatua:

- Herritar batek kexa jarri du Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzua gehiegi atzeratu delako hitzordua emateko, behazunean harri bat edukitzeagatik kirurgia egitea egokia den baloratu eta erabakitzeko. Q22/4.
 - Kexa Administrazioarekin egindako izapidetzean zehar ebatzita.

- Herritar batek kexa jarri du, Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzua atzeratzen ari delako eskuineko hanka blokeatzeko hitzordua emateko; izan ere, egunak igaro ahala, gero eta min handiagoa du. Azaldu duenez, hainbat aldiz joan behar izan da larrialdietara, eta injekzioen bidezko tratamenduak mina aldi baterako bakarrik arintzen dio. Q22/33.
 - Ikertutako kexa – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.
- Herritar batek kexa jarri du, Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzua luze jotzen ari baita neuroestimulagailu medular bat jartzeko hitzordua emateko, nahiz eta min handia izan eta horren ondorioz bizi-kalitate egokia ez izan eta medikazio asko hartu behar izan. Q22/194.
 - Kexa Administrazioarekin egindako izapidetzean zehar ebatzita.
- Herritar batek kexa jarri du, Nafarroako Ospitale Unibertsitarioko Larrialdi Unitateak, ekografia batzuk egin ondoren, ez zuelako hauteman abortu-mehatxurik eta gerora kontsulta pribatu batean diagnostikatu zioten hematoma erretrokoriala, haurdunaldia arriskuan jarriz. Egin zioten miaketa zakarra, arriskutsua, latza eta mingarria izan zela esan du. Gaineratu du kexa bat jarri duela, baina ez duela erantzunik jaso. Q22/243.
 - Ikertutako kexa – Erakundeak Administrazioetik jasotako informazioa helarazi zion kexaren egileari alegazioak egin zitzaizkion. Alegaziorik jaso ez zuenez, jarduketa amaitutzat eman zen, eta hala jakinarazi zitzaion interesdunari.
- Herritar batek kexa jarri du, Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzua luze jotzen ari baita bederatzita hilabeteko umetxoari hitzordua emateko, besikulako kiste bat berrikusteko. Q22/257.
 - Kexa Administrazioarekin egindako izapidetzean zehar ebatzita.
- Herritar batek kexa jarri du Osasun Departamentuak ez diolako erantzun Buztintxuriko osasun-etxeko larrialdi-zerbitzuan jasotako arreta mediko desegokiagatik jarritako kexari. Azaldu du kexa hori jarri zuela doktoreak ez zuelako miatu eta ez ziolako proba osagarriren bat egin kontusio bat jasan ondoren. Era berean, tratu pertsonal desegokiagatik jarri zuen. Q22/263.
 - Kexa Administrazioarekin egindako izapidetzean zehar ebatzita.

- Herritar batek kexa jarri du, Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzua luzatu egin delako onkologian berrikuspen bat egiteko hitzordua emateko. Legez ezarritako itxarote-epeak betetzen ari ez direla kritikatu du. Azaldu du kontsulta horretan medikazioa aldatu behar diotela eta proba mediko osagarriak eskatu. Q22/537.
 - Interesdunak atzera egin du.
- Herritar batek kexa jarri du, Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzua gehiegi luzatzen ari delako aitari ziatika tratatzeko txanda emateko. Q22/699.
 - Kexa Administrazioarekin egindako izapidetzean zehar ebatzita.
- Herritar batek kexa jarri du, Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzua luze jotzen ari baita bizkar zerbikaleko ebakuntza kirurgiko baterako hitzordua emateko. Q22/758.
 - Ikertutako kexa – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebehargogorazpenik.
- Herritar batek kexa jarri du Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzua luzatzen ari delako Traumatologia Zerbitzuan txanda emateko, duela hiru urte istripua izan zuenetik ukondoan duen mina tratatzeko. Q22/833.
 - Kexa Administrazioarekin egindako izapidetzean zehar ebatzita.
- Herritar batek kexa jarri du, Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzua atzeratu egin delako pneumologian txanda emateko, nahiz eta, COVID-19aren aurkako Astrazeneca txertoa eman ondoren, espezialistek premiaz baloratu behar dituzten arnasketa-arazoak izan. Q22/874.
 - Kexa Administrazioarekin egindako izapidetzean zehar ebatzita.
- Herritar batek kexa jarri du, Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzua luze jotzen ari baita bizkarrezur-zerbitzuan amari txanda emateko. Azaldu du urtebete beteko dela familia-medikuak zerbitzu horretara bideratu zuenetik. Uste du pertsona batek ezin duela hainbeste denbora pasatu minarekin eta tratatu gabe. Q22/922.
 - Kexa Administrazioarekin egindako izapidetzean zehar ebatzita.

- Herritar batek kexa jarri du, Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzua luze jotzen ari delako Traumatologia Zerbitzuan hitzordua emateko. Sei hilabete baino gehiago daramatza zangoetan min handia, karranpak eta inurridura edukitzen, eta horrek zaildu egiten dio lanean aritzea eta eguneroko bizitza garatzea, baita 18 urterekin kirola egitea ere. Q22/947.
 - Kexa Administrazioarekin egindako izapidetzean zehar ebatzita.
- Herritar batek kexa jarri du amari arreta mediko egokia eman ez ziotelako Tuterako Reina Sofia Ospitaleko Larrialdi Zerbitzuan. Salatu du plaka bat eta odol-analisi bat baino ez zizkiotela egin, nahiz eta barneko odoljario larria izan eta kolonoskopia baten zain egon. Bere ustez, ospitaleratu behar zuten eta proba egin behar zioten. Q22/948.
 - Kexa Administrazioarekin egindako izapidetzean zehar ebatzita.
- Herritar batek kexa jarri du, Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzua luze jotzen ari baita manometria bat egiteko txanda emateko. Azaldu du urtebete daramala proba egiteko zain eta hamabost hilabete daramatzala bajan gaixotasunaren arrazoia ezagutzen ez duelako. Q22/979.
 - Ikertutako kexa – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.
- Herritar batek kexa jarri du, Kanarietako Osasun Zerbitzuan ebakuntza kirurgiko bat egiteko zain zegoelako eta Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzura bideratu zutelako, eta prozedura hasieratik hasi behar zuela adierazi ziotelako. Q22/1025.
 - Kexa Administrazioarekin egindako izapidetzean zehar ebatzita.
- Herritar batek kexa jarri du, Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzua luze jotzen ari delako garezurra operatzeko. Azaldu du urte bat eta zazpi hilabete baino gehiago daramatzala operatzeko zain, eta, bitartean, ezin duela lanik edo jarduerarik egin. Q22/1098.
 - Kexa Administrazioarekin egindako izapidetzean zehar ebatzita.
- Herritar batek kexa jarri du; izan ere, bere egoera medikoa ikusita, nutrizionista baten laguntza medikoa jaso nahi du, babesik gabe ez sentitzeko eta independentzia izateko. Urdailaren murrizketa-kirurgia bat egin nahi du, eta

desgaitasunaren ondorioz hartu behar duen medikazioa errezetetan jasotzea. Q22/1123.

- Ikertutako kexa – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebehargarazpenik.
- Herritar batek kexa jarri du Osasun Departamentuak ez diolako desintoxikazio-zentro batean sartzen. Adierazi du adikzioa duela eta drogarekin duen arazoa gainditzeko asmoa duela, baina ospitaleratzeko psikiatriako txosten bat eskatzen diotela, eta txosten hori ez diotela emango kontsumoa eteten ez badu. Hain zuzen ere, zentroan sartu nahi du desintoxikatzea lortzeko. Q22/1125.
 - Ikertutako kexa – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.
- Herritar batek kexa jarri du, Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzua luze jotzen ari baita ebakuntza oftalmologiko baterako hitzordua emateko. Hilabeteak daramatza horren zain. Q22/1226.
 - Kexa Administrazioarekin egindako izapidetzean zehar ebatzita.
- Herritar batek kexa jarri du, Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzua luze jotzen ari delako amari Tuterako Reina Sofia ospitalean digestio-zerbitzuan txanda emateko. Q22/1246.
 - Kexa Administrazioarekin egindako izapidetzean zehar ebatzita.
- Herritar batek kexa jarri du, Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzua luze jotzen ari baita bizkarrezur-zerbitzuan txanda emateko. Azaldu du mugikortasuna mugatuta duela eta egoerak psikologikoki eragiten diola. Q22/1273.
 - Kexa Administrazioarekin egindako izapidetzean zehar ebatzita.
- Herritar batek kexa jarri du, Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuak zortzi hilabete baino gehiago daramatzalako egin zioten rizolisia berrikusteko txanda emateko. Mina eten ez dela azaldu du, eta lasaigarriak emateko larrialdietara joan behar izan duela. Salatu du lau urte daramatzala atzerapenak besterik ez dituen prozesu batean sartuta. Q22/1279.
 - Kexa Administrazioarekin egindako izapidetzean zehar ebatzita.
- Herritar batek kexa jarri du, Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzua luze jotzen ari baita ahots-kordetan ebakuntza bat egiteko txanda emateko. Ez dago

ados egoerarekin; izan ere, itxaronaldia gehiago luzatzen bada, ebakuntza aurreko probak hirugarren aldiz egin beharko dizkiote. Q22/1303.

- Ikertutako kexa izapidetzen.
- Herritar batek kexa jarri du, alkoholismo larriagatik zentro terapeutikoan sartuta dagoen arrebaren hurrengo alta ezarrita dagoelako. Arrebak zentroan denbora gehiago emateko eskatzen du, errehabilitatuta ez dagoelako. Modu konpulsiboan edaten du, eta bere osotasuna arriskuan dago irteera-egunetan berriz erortzen delako. Q22/1347.
- Ikertutako kexa izapidetzen.
- Herritar batek kexa jarri du, Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzua luze jotzen ari baita amari berrikuspen oftalmologiko bat egiteko txanda emateko. Azaldu du glaukoma zeukala bi begietan eta operatu zutela, eta, medikuak aginduta, aldizkako berrikuspenak egin behar dizkiotela. Jakin badaki COVID-19ak eragindako pandemiak atzerapenak eragin dituela, baina amak denbora asko darama itxarote-zerrendan. Q22/1366.
- Kexa Administrazioarekin egindako izapidetzean zehar ebatzita.
- Herritar batek kexa jarri du, Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuak ez duelako emaztea zentro pribatu batera bideratu nahi, traumatologia-zerbitzuan artatua izateko atzerapena dela-eta. Azaldu du emazteak arazo bat duela eskuineko aldakan, eta horren ondorioz taka-taka eta gurpil-aulkia erabili behar dituela. Hainbat mezu elektroniko bidali ditu Osasun Departamentura, baina ez diote erantzun. Q22/1370.
- Ikertutako kexa – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebehargogorazpenik.
- Herritar batek kexa jarri du, Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzua luze jotzen ari baita duela bederatzi hilabete aurreikusita zeukan berrikuspen ginekologiko baterako txanda emateko. Uste du administrazioak ez dituela betetzen legez ezarritako itxaronaldiak. Q22/1378.
- Kexa Administrazioarekin egindako izapidetzean zehar ebatzita.
- Herritar batek kexa jarri du, Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzua luzatu egin delako berrikuspen oftalmologiko bat egiteko hitzordua emateko. Adierazi du

zortzi hilabete daramatzala ezer jakin gabe, nahiz eta bere ikusmena okerrera doan eta tanta berberekin hilabete batzuk daramatzen. Inork ez dio esan operatuko duten ala ez. Espezialista pribatu batera bideratzea iradoki du, baina ez diote erantzun. Q22/1411.

- Kexa Administrazioarekin egindako izapidetzean zehar ebatzita.
- Herritar batek kexa jarri du, Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzua luze jotzen ari delako aitari eskanerra eta biopsia egiteko txanda emateko. Proba horiek premia behar ditu diagnostikoa berresteko. Q22/1412.
 - Ikertutako kexa izapidetzen.

D) Osasun mentala:

- Herritar batek kexa jarri du Tuterako eguneko ospitalean emandako osasun-arretagatik, laburregia izan zelako eta ebakuntzako helburuak bete ez zirelako. Era berean, Tuterako osasun mentaleko zentroan jasotako arretagatik. Q22/366.
 - Kexa Administrazioarekin egindako izapidetzean zehar ebatzita.
- Herritar batek kexa jarri du, bere borondatearen kontra sartu zutelako psikiatria-zerbitzuan. Adierazi du ez dutela inoiz psikologikoki miatu ospitaleratu behar zuten ala ez baloratzeko. Era berean, uste du bizimodu normala egiteko baldintzak betetzen dituela eta hartzen duen medikazioa gehiegizkoa dela eta ez dela bere beharretara egokitzen, eta osasun-arazoak eragiten dizkiola. Q22/1153.
 - Ikertutako kexa – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.
- Herritar batek kexa jarri du Psikiatria Zerbitzuan emandako arretagatik. Salatu du balorazio egokia egin ez ziotela eta gau osoa babesgabe igarotzen zuela, oinak eta eskuak lotuta. Gaineratu du ez duela lortzen psikiatra bakar batekin ere harremanetan jartzea egoera txarrean dagoenean, eta medikazioak kontraindikazioak eragiten dizkiola. Q22/1181.
 - Ikertutako kexa izapidetzen.
- Herritar batek kexa jarri du Tuterako osasun mentaleko zerbitzua jasaten ari den arazoengatik. Adierazi du ama ezin izan zela hitzordu batera joan, eta beraz beste txanda bat emango ziotela esan ziotela. Hala ere, denborak aurrera egin ahala, zerbitzuarekin harremanetan jarri zen eta jakinarazi zioten, aparteko kasuetan izan

ezik, ez ziotela txandarik emango, esleituta zeukan psikiatrak urtebeteko baimena zuelako eta ez zutelako ordezkaturko. Q22/1185.

- Ikertutako kexa – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.
- Herritar batek kexa jarri du, Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuak emandako medikazioak ondorio negatibo asko eragiten dizkiolako. Gainera, Egonaldi Ertaineko Unitatean sartu zeneko baldintzak salatu zituen, mehatxuak, indarkeriak eta tratu txarrak jaso zituelako. Q22/1241.
 - Ikertutako kexa – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.
- Herritar batek kexa jarri du, Tuterako osasun mentaleko zentroan tratatzen zuen psikiatraren eszedentziaren ondorioz haren ordezkarekin txanda lortzen saiatu zelako, baina plaza hori betetzeko inor kontratatu ez zutela adierazi zioten. Azpimarratu du langile falta dela-eta, ez duela urtebete eta erditik behar duen arreta jaso. Q22/1375.
 - Ikertutako kexa – Ebazpena emanda 2023an – Erantzuteke.

E) Jasotako osasun-arreta eta arreta klinikoa eta horrekiko desadostasuna:

- Herritar batek kexa jarri du, Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuak ez diolako tratamendu mediko egokirik ematen emazteari, eta ez diolako familiari jakinarazten zer erabaki hartzen dituen. Azaldu du emazteak hainbat osasun-arazo dituela hanka batean bi tronbo dituelako, eta egin zaizkion sei ebakuntzetatik batek ere ez duela bere osasuna hobetu, guztiz kontrakoa baizik. Q22/19.
 - Ikertutako kexa – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.
- Herritar batek kexa jarri du, ez dagoelako ados diagnostikatu zioten bularreko minbiziaren harira Nafarroako Ospitaleguneko zerbitzuek egin dioten tratamenduarekin eta jarraipenarekin. Halaber, arretaren atzerapen nabarmena eta asistentzia-kalitatearen murrizketa kritikatu ditu; horrek, neurri handi batean, fisikoki eta emozionalki sendatzea eta lanpostura itzultzea baldintzatu ditu. Q22/53.
 - Ikertutako kexa – Erakundeak Administrazioetik jasotako informazioa helarazi zion kexaren egileari alegazioak egin zitzaizkion. Alegaziorik jaso ez zuenez, jarduketara amaitutzat eman zen, eta hala jakinarazi zitzaion interesdunari.

- Herritar batek kexa jarri du, Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuak ez duelako konpondu 2021etik pairatzen duen eztul kronikoaren arazoa. Adierazi du joan ohi den osasun-etxean ez diotela behar bezala tratatu, eta espezialista batek behar bezala artatzea eskatu du. Q22/158.
 - Ikertutako kexa – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.
- Herritar batek kexa jarri du, mediku pribatu espezializatu batek zerbikaletan infiltrazio-tratamendua eman ziolako, eta, horren ondorioz, ezkerreko besoan eta eskuan parestesia izan zuelako. Praxi txarragatik ikerketa bat egiteko eta eragindako kalteengatik kalte-ordaina jasotzeko eskatu du. Q22/314.
 - Kexa ez onartua, eskumen faltagatik (partikularren arteko jarduketak).
- Herritar batek kexa jarri du, Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuak ez diolako konponbiderik ematen bere gehiegizko pisuari, bypass gastriko bat egiteko behar medikoari dagokionez. Gehitu du sei hilabete daramatzala Endokrinologia eta Nutrizio Zerbitzuan txanda emateko zain. Q22/337.
 - Kexa Administrazioarekin egindako izapidetzean zehar ebatzita.
- Herritar batek kexa jarri du beste mediku batek behar bezala baloratzea eta tratamendu egokia proposatzea nahi duelako; izan ere, gaur egun artatzen duen medikuak ez ditu txostenetan islatzen benetan jasaten dituen osasun-arazoak. Gaineratu du egoera horrek eragotzi egiten diola desgaitasun-maila handiagoa aitortzea eta hainbat laguntza edo lanpostu eskuratzea. Q22/386.
 - Aztertu ondoren, ez da eskubideen urratzerik hauteman.
- Herritar batek kexa jarri du semeari Nafarroako Unibertsitatea Klinikari leuzemiaren aurkako borrokan emandako tratamendu medikoa desegokia eta eskasa dela uste duelako. Bere prozesu medikoari buruz eskatu duen informazioa ere ez zaio eman, eta, beraz, beste herrialde batzuetako kliniketan tratamendu alternatiboak bilatzea eragozten diote. Q22/674.
 - Kexa ez onartua, eskumen faltagatik (partikularren arteko kontua).
- Herritar batek kexa jarri du, ez dagoelako ados Leringo osasun-etxean jasotako arretarekin. Azaldu du mina zuelako joan zela, baina, bere txanda iritsi zenean, beste herritar bati eman ziotela lehentasuna. Q22/788.

- Ikertutako kexa – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebehargogorazpenik.
- Herritar batek kexa jarri du, Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzua luzatzen ari baita 2008an diagnostikatutako disko-hernia batek eragindako min handia arintzeko behar duen arreta medikoa emateko. Adierazi du harrezkero tratamendu kontserbatzailea jaso duela, tratamendu kirurgikoa egin beharrean. Bere ustez, eta hainbat espezialistaren iritziz, konponbide hori egokiena da. Q22/797.
- Ikertutako kexa – [Ebazpena emanda](#) – Ebatzita.
- Herritar batek kexa jarri du amak iktus bat izan ondoren Nafarroako Ospitale Unibertsitarioan eman zioten asistentzia medikoagatik. Kexa, nagusiki, lau auzitan oinarritzen du: iraungitako seruma ematea; Ventolin ez erabiltzea, amak bronkitis asmatikoa izan arren; ospitaleko farmazian intsulina-mota jakin bat ez egotea, eta, ondorioz, amari erreakzio alergikoa eragin zion beste intsulina bat erabiltzea; eta, azkenik, agindutako intsulina-dosia. Q22/900.
- Ikertutako kexa – [Ebazpena emanda](#) – Ebatzita.
- Herritar batek kexa jarri du, Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuak ez duelako onartzen ez duela behar bezala jardun bere aldakako mina desagerrarazteko; izan ere, ebakuntza kirurgikoek kalte handiagoa eragin diote, espezialistek ez dute diagnostiko serio eta zorrotzik egin eta ez diote konpentsazio ekonomikorik eman eragindako gastu eta kalteengatik. Q22/953.
- Ikertutako kexa – [Ebazpena emanda](#) – Ez onartuta.
- Herritar batek kexa jarri du Min Unitatean jasotako tratuagatik eta osasun pribatura ez bideratzeagatik. Azaldu duenez, farmako-tratamenduak, blokeoak eta beste jarduketa batzuk jasotzen hiru urte eman ondoren, digestio-arazo larriak baino ez zituen izan eta, ondorioz, osasun pribatura jo zuen. Bere ustez, adinagatik, ez dute bere gain hartu nahi izan osasun pribatura bideratzeak zekarren gastua, eta gastu hori ordaintzera behartu dute. Q22/1160.
- Ikertutako kexa – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebehargogorazpenik.
- Herritar batek kexa jarri du aitari San Juan de Dios ospitalean emandako arretagatik. Funtsean, pazientea Nafarroako Ospitale Unibertsitarioko kontsulta

batera garraiatzeari buruzko gaiak eta alta emateko inguruabarrak salatu ditu. Q22/1169.

- Ikertutako kexa – [Ebazpena emanda](#) – Ez onartuta.
- Herritar batek kexa jarri du, senarra ohean zegoela Murchanteko osasun-etxera deitu zuelako, eta artatu zuen medikuak esan ziolako ez zela haren eskumenekoa eta zainketa aringarrietara deitu behar zuela. Horren ostean, medikuak deia moztu zuen. Azaldu du kexa bat jarri zuela mediku horren kontra pazienteen arreta zerbitzuan, eta ez dagoela ados eman dioten erantzunarekin. Sorospenginbeharra bete ez zuela eta dagokion zehapena jaso behar duela uste du. Q22/1208.

- Kexa Administrazioarekin egindako izapidetzean zehar ebatzita.
- Herritar batek kexa jarri du Ubarmin Klinikako traumatologo-kirurgialari batek emandako tratuatik. Adierazi du ebakuntza kirurgiko bat egiteko asmoan atzera egiteko konbentzitzeko, oso hitz desegokiak erabili zituela. Gaineratu du azkenean zentro pribatu batera joan zela eta ebakuntza egin ziotela. Horren ondorioz, dagoeneko ez du minik eta oso pozik dago. Q22/1223.

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

F) Osasun-prestazioak:

- Herritar batek kexa jarri du Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuak ez duelako haurrak txertatzeko egutegian sartzen meningitisa eta septizemia eragiten duten A, B, C, W eta Y meningokokoen aurkako txertoa, ez eta gastroenteritisa eragiten duen errotavirusaren aurkako txertoa ere. Adierazi du oso garestiak direnez familia askok erabakitzen dutela seme-alabek txerto horiek ez hartzea. Q22/242.

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

G) Prestazio farmazeutikoak:

- Herritar batek kexa jarri du, Osasun Departamentuak ez diolako medikamentu bat agindu nahi. Zenbait azterlanen arabera, medikamentu horrek giltzurrunetako kisteen garapena mantsotu dezake, kexaren egileak duen herentziazko gaixotasun baten ezaugarri nagusia. Q22/911.

- Ikertutako kexa – [Ebazpena emanda](#) – Ez onartuta.
- Herritar batek kexa jarri du Osasun Departamentuak medikamentuak ordaintzeko laguntza ukatu diolako, nahiz eta laguntza hartzekodunen borondatezko konkurtsoan aitortu zitzaion, zerga-zor bat duelako. Azaldu du % 57ko desgaitasuna duela eta bere egoera ekonomikoa oso prekariora dela. Q22/1179.
- Ikertutako kexa – Ebazpena emanda 2023an – Erantzuteke.

H) Historia klinikoa eta osasun-informaziorako sarbidea:

- Herritar batek kexa jarri du Osasun Departamentuak ez diolako eman lanean izandako pozoidura baten harira egindako txosten medikoa. Q22/120.
- Kexa ez onartua denboraz kanpo egin delako (urtebete baino gehiago)

I) Osasun garraioa:

- Herritar batek kexa jarri du anbulantzia-zerbitzua eskasa delako. Kasedan bizi dela azaldu du, eta bere osasun-etxera joan behar duenean, edo ez dago anbulantziarik edo ordutegiak ez datoz bat mediku-hitzorduekin. Q22/1236.
- Kexa Administrazioarekin egindako izapidetzean zehar ebatzita.

J) Osasun publikoa:

- Herritar batek kexa jarri du, Guardia Zibilak, Osasun Departamentuk eskatuta, bere establezimenduan zituen hainbat kalamu-produktu kendu dizkiolako eta ez dakielako itzuli behar dizkieten ala ez. Q22/172.
- Kexa Espainiako Herriaren Defendatzaileari igorrita.
- Herritar batek kexa jarri du Kasedako Udalak ez duelako behar adina neurririk hartzen herriko labezomorro-izurritearen aurrean. Q22/802.
- Kexa Administrazioarekin egindako izapidetzean zehar ebatzita.
- Herritar batek kexa jarri du Iruñeko Udalak ez duelako neurri eraginkorrik hartzen Argarai inguruko arratoi- eta uso-izurritearen aurrean. Q22/969.
- Ikertutako kexa – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.

3.2.25. Herritarren segurtasuna.

A) Ikuskizun publikoak:

- Hainbat herritarrek kexa jarri dute Buñuelgo Udalak erabaki duelako bizi diren kalean behi-ukuilu bat jartzea zezenketetarako. Kritikatu dute osasun-araudiaren eta animalien ongizateari buruzko araudiaren aurkako erabaki hori hartu dela inguruko bizilagunei aldeztu aurretik jakinarazi eta kontsultatu gabe, zeinak instalazioa beren leihotatik eta ateetatik dezimetro gutxira izango baitute. Jakin nahi dute zergatik erabaki den eskoletako ukuilua ez erabiltzea, aurreko urteetan bezala, eta zergatik aukeratu duten segurtasuna bermatzen ez duen eta kalte handiak eragiten dituen alternatiba bat. Q22/360.
 - Ikertutako kexa – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.
- Elkarte batek kexa jarri du, ez dagoelako ados Ospa Eguna 2022ko irailaren 3an Altsasun egitearekin, ekintza horrek Guardia Zibileko kideen eskubideak urratzen dituela iritzita. Q22/1031.
 - Kexa Espainiako Herriaren Defendatzaileari igorrita.
- Zenbait herritarrek kexa jarri dute, Nafarroako Foruzaingoak ez diolako erantzun egindako salaketari eta ez duelako ezer egin horren aurrean. Salaketa horretan, Buñuelgo Udalak izandako irregulartasun guztiak azaltzen ziren, Navas de Tolosa kalean herriko festetako zezenketetarako behi-ukuilu bat jartzeari dagokionez. Q22/1341.
 - Ikertutako kexa izapidetzen.

B) Zehapen prozedurak:

- Herritar batek kexa jarri du Gobernuaren Nafarroako Ordezkaritzak zehapen-espeditzea ireki diolako bere ibilgailuan bi laban eramateagatik. Adierazi du ez ziotela jakinarazi horrek arau-haustea zekarrela eta ez diotela aukerarik eman egiaztatzeko konfiskatutako objektuen ezaugarriak bat datozela poliziak deskribatutakoekin. Q22/247.
 - Kexa Espainiako Herriaren Defendatzaileari igorrita.
- Herritar batek kexa jarri du Polizia Nazionalak zehapen bat jarri ziolako agintaritzari desobeditzeagatik, ez baitzen joan agenteak eta “mantero” batzuk eztabaidatzen ari ziren hondartza-eremutik. Azaldu du jaso duen lehen jakinarazpena premiamendu-probidentzia izan dela, eta horrek defentsa-gabezia eragin diola prozeduran. Q22/974.

- Kexa Espainiako Herriaren Defendatzaileari igorrita.
- Herritar batek kexa jarri du, Iruñeko Udalak zehapen bat jarri diolako bide publikoan pixa egiteagatik. Adierazi du kalean zegoela hiru lagunekin, eta horietako bi bide publikoan pixa egiten hasi zirela. Une horretan, Udaltzaingoa agertu zen, eta bi pertsona horiek salatu beharreen, talde osoa salatu zuen. Gaineratu du salaketaren ondorioz zehapen-espedita izapidetu zela eta ez zuela horren berri izan enbargoa egin zen arte, jakinarazpenak helbide okerrera bidali baitziren. Q22/1128.
- Ikertutako kexa – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.
- Herritar batek kexa jarri du, ez dagoelako ados Polizia Nazionalak labana bat izateagatik eta agintaritzaren aurka errespetu-falta bat egiteagatik ezarritako bi zehapenekin. Jateko behar zuen laban txiki bat zeramala eta tratua egokia izan zela defendatu du. Agenteen jarrera salatu du, hormaren kontra jartzera behartu baitzituzten, bertan zeuden adingabeak barne. Gizon batek miatu zituen emakumeak, eta hitz arrazistak esan zituzten. Q22/1255.
- Kexa Espainiako Herriaren Defendatzaileari igorrita.
- Herritar batek kexa jarri du Nafarroako Ospitale Unibertsitarioak egindako akusazio faltsuagatik, bertako osasun-profesionalei ustez egin zien errespetu-faltagatik. Jokabide txarra egozteko eta berriz gertatuz gero isuna ezarriko zitzaiola jakinarazteko gutuna jaso ondoren, salatu du ukatu egin zaiola egotzitako jokabidea benetan gertatu ez zela frogatzeko aukera, eta, horren ondorioz, defentsa-gabezia sortu dela. Q22/1285.
- Ikertutako kexa – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebehargogorarazpenik.
- Herritar batek kexa jarri du Iruñeko Udalak jakinarazi gabeko zehapen batetik eratorritako enbargoa egin diolako. Defendatu du, zehapen-espediterako sarbidea izan zuenean, konturatu zela jakinarazpenak bidali zitzaizkion helbidea ez zela salatutako egitateak gertatu ziren unean identifikatzeko eman zuen NANean agertzen zen helbidea. Jakinarazpenetan izandako akats horren ondorioz, ezin izan du goiz ordaintzeagatik eskubidea erabili. Q22/1381.
- Ikertutako kexa izapidetzen.

C) Polizia-jarduketak:

- Herritar batek kexa jarri du, Nafarroako Foruzaingoko agente batek gorputz-miaketa bat egin ziolako eta eremu intimoak estaltzen dituzten arropa-zatiak kentzera behartu zuelako. Azaldu du beste agente batek gertatutakoa ikusi zuela, baina ez zuela ezer egin egoera saihesteko. Q22/10.
 - Ikertutako kexa – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.
- Herritar batek kexa jarri du, Barañaingo Udaltzaingoak ez duelako ezer egin 2008an erakunde kriminal baten biktima izan zeneko gertakariei begira. Q22/119.
 - Kexa ez onartua denboraz kanpo egin delako (urtebete baino gehiago)
- Herritar batek kexa jarri du, bidegabe eta neurrigabetzat jotzen baitu Gobernuaren Nafarroako Ordezkaritzak zehapen-prozedura bat irekitzea agintaritzari desobeditzeagatik; izan ere, Polizia Nazionaleko agente bat izan zen tratu desegokia eman ziona atzerritarren bulegoan. Azaldu du txanda zeukala baina agenteak ez ziola sartzen utzi, eta langile batek esku hartu zuelako sartu ahal izan zela. Gaineratu du polizia-bulegoan ez ziotela gertatutakoagatik salaketa jartzen utzi, baina zehapena jaso duela. Q22/196.
 - Kexa Espainiako Herriaren Defendatzaileari igorrita.
- Herritar batek kexa jarri du; izan ere, lagun baten mugikorra galdu edo ebatsi ziotelako salaketa jarri zuen, eta Nafarroako Foruzaingoak tratu desegokia eman zion. Agenteek esandakoa zalantzan jarri zutela adierazi du. Polizia-bulegora joaten denean gainerako herritarrei ematen zaien tratu bera jasotzeko eskatu du, baita salaketaren izapidetze-egoera ezagutzeko ere. Q22/246.
 - Ikertutako kexa – Erakundeak Administrazioetik jasotako informazioa helarazi zion kexaren egileari alegazioak egin zitzaizkion. Alegaziorik jaso ez zuenez, jarduketa amaitutzat eman zen, eta hala jakinarazi zitzaion interesdunari.
- Herritar batek kexa jarri du, izan ere, semearekin izandako esperientzia pertsonalaren ondorioz, konturatu da Nafarroako Foruzaingoak ez duela jarduketa-protokolorik nahasmendu psikikoak dituzten pertsonak artatzen dituzten egoeretarako. Uste du egokia dela desgaitasuna duela identifikatzea Administrazioak dituen bitartekoen bidez, aitorpena hartu aurretik, psikologo profesional batek esku hartzea eta/edo laguntza eta aholkularitza emango dien

abokatu batek esku hartzea eskatzeko. Izan ere, baliteke interesdunak berak desgaitasuna duela ez esatea eta ez jakitea egoera nola kudeatu. Q22/361.

- Ikertutako kexa – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.
- Herritar batek kexa jarri du, kale-jantzian zegoen Nafarroako Foruzaingoko agente batek seme-alaben ikastetxetik pasatzean identifikatzeko eta Milagrosa auzoan zergatik zegoen azaltzeko eskatu ziolako. Adierazi du miatu egin zuela eta bere identitateari buruzko galderak eta galdera pertsonalak egin zizkiola, esaten ziona zalantzan jarriz. Gaineratu du agenteak gero barkamena eskatu ziola. Gertatutakoa argitzeko eta justifikatzeko eskatu du. Q22/370.
 - Kexa Administrazioarekin egindako izapidetzean zehar ebatzita.
- Herritar batek kexa jarri du ez dagoelako ados atxilotuek eta presoek jasandako torturak ikertu ez izanarekin, eta aske uzteko eskatu du. Q22/721.
 - Kexaren eduki orokorra kontuan hartuta, herritar horri jakinarazi zaio Nafarroako Parlamentuari aurkeztuko zaion urteko txostenean jasoko dela.
- Herritar batek kexa jarri du Burlatako Udalak ez duelako ezer egin jende asko ibiltzen den parke bateko heskaiari asiar liztorrak daudela-eta. Q22/768.
 - Kexa Administrazioarekin egindako izapidetzean zehar ebatzita.
- Herritar batek kexa jarri du Lizarrako Udaltzaingoak eta Uharteko Udaltzaingoak ez dutelako bizkor jardun banku-sukurtsal batean eguzkitako betaurrekoak ebasteagatik. Azaldu du Uharteko Udaltzaingoak salaketari buruzko mezu elektronikoa bidali ziola Lizarrako Udaltzaingoari, baina mezua spam-atalean zegoenez, denbora gehiegi igaro zen eta jakinarazi zioten dagoeneko bankuko kameraren grabazioak eskuratzea ezinezkoa zela. Q22/835.
 - Ikertutako kexa – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.
- Herritar batek kexa jarri du, Nafarroako Foruzaingoak ez diolako erantzun eta ez diolako jarri dituen salaketen berri eman, bere etxeko adingabeek etengabe jazarpena pairatzen dutela-eta. Q22/921.
 - Kexa Administrazioarekin egindako izapidetzean zehar ebatzita – Berrito irekita – Ebazpena emanda 2023an – Erantzuteke.

- Herritar batek kexa jarri du, Nafarroako Foruzaingoaren jarduketa txar baten ondorioz prozedura judicial luze batean sartuta egon zelako eta isun-zigorra, gidabaimena kentzea eta espetxe-zigorra ezarri ziotelako. Gaineratu du ondoren Nafarroako Probintzia Auzitegiak apelazio-errekurtsoa baietsi eta absolbitu egin zuela. Kalte-ordaina ematea eta tartean zeuden agenteek barkamena eskatzea eskatu du. Q22/968.
 - Herritarrari jakinarazi zaio kontua administrazioari planteatu behar diola aldez aurretik.
- Herritar batek kexa jarri du Nafarroako Foruzaingoak eta semeak izan zuten trafiko-istripuaren harira Foruzaingoak izan zuen jarreragatik. Istripua larria izan arren, agenteen jokabidea oso enpatikoa izan ez zela kritikatu du, eta harrezkero semearen osasunaz arduratu ez direla. Q22/1365.
 - Ikertutako kexa izapidetzen.
- Herritar batek kexa jarri du, eta azaldu du herrian beldurtuta daudela auzokide baten jarreragatik. Aurretik salaketak jaso ditu. Gaineratu du suziriak eta tiroak botatzen dituela edozein ordutan, labana bat eta makila bat daramatzala, eta liskarrak izan dituela. Zerbait larria gertatuko ote den beldur da. Q22/1367.
 - Kexa ez onartua, eskumen faltagatik (partikularren arteko kontua).

D) Nortasun Agiri Nazionala:

- Herritar batek kexa jarri du, bere NANean ageri den jaioterria ez datorrelako bat bere jaiotza-agirian ageri denarekin, eta beldur da dokumentuak faltsutu dituela leporatuko ote dioten. Urte asko daramatza Nafarroako Gobernuaren zaintza eta babespean, eta beraz uste du ez lukeela berak kudeatu beharko gai hori. Bestalde, gaineratu du aitortu zaion ezintasun iraunkorra berrikusteko eskaeraren ebazpena luze jotzen ari dela. Q22/865.
 - Kexa Espainiako Herriaren Defendatzaileari igorrita.
- Herritar batek kexa jarri du, hitzez hitzezko jaiotza-ziurtagiria eman ez diotelako NANA eskuratzeko zailtasunak dituelako, nahiz eta espainiar nazionalitatea Venezuelako Espainiako Kotsuletxe Nagusiaren bidez lortu. Azaldu du hainbat Erregistro Zibiletara eta Polizia Nazionalera joan dela, baina ez duela laguntzarik jaso. Erantsi du NANik gabe ezin dela Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzura sartu, ezta medikamentuak erosi ere. Q22/1151.

- Kexa Espainiako Herriaren Defendatzaileari igorrita.

E) Espetxe-administrazioa:

- Herritar batek kexa jarri du, bikotekidea dagoen espetxeak pakete bat arrazoirik gabe onartu ez duelako, nahiz eta paketeak bikotekideari entregatu ahal izateko baldintza guztiak betetzen zituen. Q22/169.
 - Kexa Espainiako Herriaren Defendatzaileari igorrita.
- Herritar batek kexa jarri du, Almeriako espetxetik Iruñekora lekualdatzeko eskatzeko, errotze- eta familia- eta gizarte-arrazoiak direla medio. Q22/1388.
 - Kexa Espainiako Herriaren Defendatzaileari igorrita.
- Elkarte batek kexa jarri du, Osasun Departamentuak ez diolako eman presoek eta atxilotuek osasun-etxeetan sartzeko duten intimitaterako eskubideari buruz eskatutako informazioa. Adierazi du ate nagusitik sartzen direla, eskuburdinekin, eta poliziek eskolta ematen dietela dagokien egongelara iritsi arte. Horrez gain, bozgorailuetatik deitzen dituzte beren izen-abizenekin. Q22/1394.
 - Ikertutako kexa – Ebazpena emanda 2023an – Erantzuteke.

3.2.26. Gizarte Segurantzza.

A) Pentsioak eta osagarriak:

- Herritar batek kexa jarri du, Inklusioko, Gizarte Segurantzako eta Migrazioetako Ministerioak erretiro-pentsioaren hileko baten zenbatekoa atxiki diolako. Gizarte Segurantzako Institutu Nazionalarekin (GSIN) harremanetan jartzen saiatu da auzia konpontzeko; izan ere, uste du atxikipena ez-egoiliar fiskala izateagatik gertatu dela, baina ez du lortu. Q22/110.
 - Kexa Espainiako Herriaren Defendatzaileari igorrita.
- Herritar batek kexa jarri du, Gizarte Segurantzako Institutu Nazionalak (GSIN) erretiro-pentsiotik gutxieneko osagarria kendu diolako, alargun-pentsioa kobratzeko eskubidea onetsi ondoren, bi pentsioen zenbatekoen baturak 2021ean 65 urte baino gehiagoko gutxieneko pentsiorako ezarritako zenbatekoa gainditzen duelako. Ez dago ados bi pentsioen bateraezintasunarekin, biak behar baititu eguneroko beharrei erantzuteko. Q22/130.
 - Kexa Espainiako Herriaren Defendatzaileari igorrita.

- Hainbat herritarrek lau kexa jarri dituzte, Gizarte Segurantzako Institutu Nazionalak (GSIN) enbargoak egin dizkielako erretiro-pentsioetan, ohiko eta ohiz kanpoko ordainsariak bat datozen hiletan. Adierazi dute enbargagarritasunaren muga bi ordainsarien zenbateko metatuari aplikatzen diotela eta ez bereizirik, eta hori neurritz kanpoko irizpidetzat hartzen dute. Q22/181, Q22/182, Q22/200 eta Q22/250.
 - Kexak Espainiako Herriaren Defendatzaileari igorrita.
- Herritar batek kexa jarri du, Inklusioko, Gizarte Segurantzako eta Migrazioetako Ministerioak ez diolako KPlaren igoera aplikatzen jasotzen duen erretiro-pentsioari. Q22/233.
 - Kexa Espainiako Herriaren Defendatzaileari igorrita.
- Herritar batek kexa jarri du, Gizarte Segurantzaren Diruzaintza Nagusiak (GSDN) hilero bere erretiro-pentsiotik laurogeita hamar euro atxikitzen dizkielako, 2019tik aurrera kotizazio txikiagoa ordaindu zuelako, esan diotenaren arabera. Adierazi du inoiz ez zaiola horren berri eman, eta ez zaiola beste modu batean kotizatzeke aukerarik eman. Q22/277.
 - Kexa Espainiako Herriaren Defendatzaileari igorrita.
- Herritar batek kexa jarri du Iruñeko Udalak, Burlatako Udalak, Esteribarko Udalak, Larrasoañako Kontzejuak eta Ekonomia eta Ogasun Departamentuak bere pensioari enbargoak egin dizkiotelako, dituen hainbat zorren ondorioz. Adierazi du administrazio horiek pentsatu dutela ohiz kanpoko diru-sarrera bat jaso duela; ordea, ohiko pentsioaren atzeratutako zenbatekoak besterik ez dira, baina modu metatuan jaso ditu. Adierazi du zenbateko hori dagozkion hiletan jaso izan balu, ezin izango litzatekeela enbargatu. Q22/750.
 - Kexa Administrazioarekin egindako izapidetzean zehar ebatzita.
- Herritar batek kexa jarri du, Gizarte Segurantzako Institutu Nazionalak (GSIN) ez duelako onartu genero-arrakala murrizteko osagarria, baldintzak ez betetzeagatik. Onuradun izateko baldintzak betetzen dituela uste du. Q22/880.
 - Kexa Espainiako Herriaren Defendatzaileari igorrita.
- Herritar batzuek hamabi kexa jarri dituzte, osasun-langileei eta langile soziosanitarioei erretiro aurreratua hartzeko aukera emateko eskatzeko (beste

kolektibo batzuei bezala: poliziak, suhiltzaileak, meatzariak...), beren jarduera nekagarria, toxikoa, arriskutsua edo osasungaitza delako. Q22/966, Q22/999, Q22/1000, Q22/1001, Q22/1002, Q22/1003, Q22/1004, Q22/1005, Q22/1007, Q22/1010, Q22/1011 eta Q22/1037.

- Kexak orokorrak direnez, herritarrei jakinarazi zaie Nafarroako Parlamentuan aurkeztuko den urteko txostenean agertuko direla.
- Herritar batek kexa jarri du, Gizarte Segurantzako Institutu Nazionala (GSIN) luze jotzen ari delako erretiro-pentsioaren eskaera ebazteko, eta ez diotelako erantzuten espedientearen egoera ezagutzeko erakunde horrekin harremanetan jartzen denean. Q22/1084.
- Kexa Espainiako Herriaren Defendatzaileari igorrita.
- Herritar batek kexa jarri du Gizarte Segurantzako Institutu Nazionalaren (GSIN) Nafarroako Probintzia Zuzendaritzak ez diolako erantzun erretiro-pentsioaren atzerapenak ordaintzeko egin duen eskaerari. Gaineratu du ezin izan dela Gizarte Segurantzarekin harremanetan jarri. Q22/1134.
- Kexa Espainiako Herriaren Defendatzaileari igorrita.
- Herritar batek kexa jarri du Gizarte Segurantzako Institutu Nazionalaren (GSIN) Nafarroako Probintzia Zuzendaritzak ez diolako erantzun erretiro-pentsioa atzeraeragineko ondorioekin (65 urte bete zituenetik) kobratzeko eskubidea aitortzeko egin duen eskaerari. Q22/1164.
- Kexa Espainiako Herriaren Defendatzaileari igorrita.
- Herritar batek kexa jarri du Gizarte Segurantzako Institutu Nazionala (GSIN) luzatzen ari delako erretiro-espedientea izapidetzeko. Badaki arazoa Frantzian egindako lanak direla, baina zortzi hilabete baino gehiago daramatza zain. Q22/1231.
- Kexa Espainiako Herriaren Defendatzaileari igorrita.
- Herritar batek kexa jarri du, Gizarte Segurantzako Institutu Nazionalak (GSIN) ez diolako erantzun erretiro-data esateko eskatzeko bidali zuen idazkiari. Q22/1252.
- Interesdunak atzera egitea.

- Herritar batek kexa jarri du erretiro-pentsioaren ondorioetarako Estatuko Klase Pasiboetako (MUFACE) kotizazioak ez aitortzeagatik, Hitzarmen Aldeaniztun Iberoamerikar bati atxikita dagoelako eta Estatuko funtzionarioei aplikatzekoa ez delako. Q22/1284.
 - Kexa Espainiako Herriaren Defendatzaileari igorrita.

B) Bizitzeko gutxieneko diru-sarrera:

- Herritar batek kexa jarri du, Inklusioko, Gizarte Segurantzako eta Migrazioetako Ministerioa berandutzen ari delako bizitzeko gutxieneko diru-sarrera jasotzeko egindako eskabidea ebaztean. Q22/93.
 - Kexa Espainiako Herriaren Defendatzaileari igorrita.
- Herritar batek kexa jarri du, Gizarte Segurantzako Institutu Nazionalak (GSIN) ebatzi duelako bizitzeko gutxieneko diru-sarreraren prestazioa berrikustea eta prestazioari baja ematea, ez duelako behar den dokumentazioa eta informazioa eman baldintzak egiaztatzeko eta prestazioa mantentzeko, eta ez duelako udal-errolan jakinarazi helbidea aldatu duenik. Harrituta dago, bederatzi urte daramatzalako etxebizitza berean erroldatuta. Azaldu du laguntza hori gabe familia erabat babesgabe geldituko dela. Q22/383.
 - Kexa Espainiako Herriaren Defendatzaileari igorrita.
- Herritar batek kexa jarri du, Inklusioko, Gizarte Segurantzako eta Migrazioetako Ministerioa berandutzen ari delako bizitzeko gutxieneko diru-sarrera jasotzeko egindako eskabidea ebaztean. Q22/384.
 - Kexa Espainiako Herriaren Defendatzaileari igorrita.
- Herritar batek kexa jarri du, Gizarte Segurantzako Institutu Nazionalak (GSIN) ebatzi duelako bizitzeko gutxieneko diru-sarreraren prestazioa berrikustea eta prestazioari baja ematea, ez duelako behar den dokumentazioa eta informazioa eman baldintzak egiaztatzeko eta prestazioa mantentzeko, eta ez duelako udal-errolan jakinarazi helbidea aldatu duenik. Defendatu du eskatu zioten informazio guztia helarazi zuela eta bere datuak garaiz eta behar bezala eguneratu zituela. Q22/391.
 - Kexa Espainiako Herriaren Defendatzaileari igorrita.

- Herritar batek kexa jarri du, Gizarte Segurantzako Institutu Nazionalak (GSIN) ebatzi duelako bizitzeko gutxieneko diru-sarreraren prestazioa berrikustea eta prestazioari baja ematea, ez duelako behar den dokumentazioa eta informazioa eman baldintzak egiaztatzeko eta prestazioa mantentzeko, eta ez duelako udal-erroldan jakinarazi helbidea aldatu duenik. Adierazi du bajaren arrazoiak ez direla behar bezala arrazoitu, eta alegatutako egitateak ez direla egia. Q22/392.
 - Kexa Espainiako Herriaren Defendatzaileari igorrita.

C) Prestazioak eta diru-itzultzeak:

- Herritar batek kexa jarri du, Gizarte Segurantzako Institutu Nazionalak (GSIN) bizitzeko gutxieneko diru-sarreraren kontzeptuan bidegabe jasotako zenbatekoak itzultzeko eskatu diolako. Q22/312.
 - Kexa Espainiako Herriaren Defendatzaileari igorrita.
- Herritar batek kexa jarri du, Gizarte Segurantzako Institutu Nazionalak (GSIN) bizitzeko gutxieneko diru-sarreraren kontzeptuan jasotako zenbatekoak itzultzeko eskatu diolako. Azaldu du lehen jakinarazpen bat jaso zuela, eta bertan jakinarazi ziotela laguntza murriztuko zitzaiola, Nafarroako Foru Ogasunak 2020ko ekitaldiko diru-sarrerei eta ondareari buruz emandako informazioa kontuan hartuta. Gaineratu du orain alde hori itzultzeko eskatu diotela, eta horrek erabateko kalteberatasun-egoeran utziko duela. Q22/327.
 - Kexa Espainiako Herriaren Defendatzaileari igorrita.
- Herritar batek kexa jarri du, Gizarte Segurantzako Institutu Nazionalak (GSIN) bizitzeko gutxieneko diru-sarreraren kontzeptuan bidegabe jasotako zenbatekoak itzultzeko eskatu diolako. Uste du bere garaian, bere egoera pertsonala eta ekonomikoa baloratu ondoren, prestazioa jaso behar zuela iruditu bazitzaien, ez dela bidezkoa orain kaltetuta gertatzea. Q22/336.
 - Kexa Espainiako Herriaren Defendatzaileari igorrita.
- Herritar batek kexa jarri du, Gizarte Segurantzako Institutu Nazionalak (GSIN) bizitzeko gutxieneko diru-sarreraren kontzeptuan bidegabe jasotako zenbatekoak itzultzeko eskatu diolako. Q22/342.
 - Kexa Espainiako Herriaren Defendatzaileari igorrita.

- Herritar batek kexa jarri du Gizarte Segurantzako Institutu Nazionalak (GSIN) bizitzeko gutxieneko diru-sarreraren kontzeptuan jasotako zenbatekoak itzultzeko eskatu diolako, Nafarroako Foru Ogasunak 2020ko ekitaldiari dagozkion diru-sarrerei eta ondareari buruz emandako informazioarekin bat etorriz. Prestazioaren onuradun izateko baldintzak betetzen dituela azaldu du, prestazioa eman ziotenean zehaztu zen bezala. Gaineratu du bere egoera ekonomikoak ez diola aukerarik ematen dirua itzultzeko. Q22/424.
 - Kexa Espainiako Herriaren Defendatzaileari igorrita.
- Herritar batek kexa jarri du Gizarte Segurantzako Institutu Nazionalak (GSIN) ez diolako erantzun Frantzian egindako proba mediko batzuk ordaintzeko eskaerari. Q22/745.
 - Kexa Espainiako Herriaren Defendatzaileari igorrita.
- Herritar batek kexa jarri du, Gizarte Segurantzako Institutu Nazionalak (GSIN) amari alarguntza-pentsioaren kontzeptuan kobrantza bidegabe baten erreklamazioa bidali diolako, araudian ezarritako zenbatekoa gainditu izanagatik. Jakinarazi zioten Frantziatik jasotzen duen pentsio baten ordainagiriak ez zituela aurkeztu, baina ordainagiri horiek epearen barruan aurkeztu zituen. Q22/1075.
 - Kexa Espainiako Herriaren Defendatzaileari igorrita.
- Herritar batek kexa jarri du, Gizarte Segurantzako Diruzaintza Nagusiak (GSDN) ez diolako ordainketa-dokumentu bereziak igorri dituen bi zorretarako, zein kitatu nahi duen aukeratzeko. Langile Autonomoen Araubide Berezian ordaindu gabe dituen kuotak ordaindu nahi dituela azaldu du, erretiroagatiko kotizaziopeko pentsioa kobratu ahal izateko. Q22/1399.
 - Kexa Espainiako Herriaren Defendatzaileari igorrita.

D) Ezgaitasunak:

- Herritar batek kexa jarri du, Nafarroako Osasun Publikoaren eta Lan Osasunaren Institutuak, Gizarte Segurantzako Institutu Nazionalak (GSIN) alta eman ondoren, uste duelako ez dagoela arrazoi medikorik berriz gaixotzeagatik baja emateko, nahiz eta bere osasun-egoerak okerrera egin eta ezin izan lan egin. Q22/208.
 - Ikertutako kexa – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebehargogorarazpenik.

- Herritar batek kexa jarri du Gizarte Segurantzako Institutu Nazionala (GSIN) luzatzen ari delako lanerako ezintasunaren prozedura ebazten. Aztertu zuen auzitegiak aurreratu zionez, ezintasun iraunkorra aitortuko ziotela azaldu du, baina oraindik ez duela erantzun ofizialik jaso, nahiz eta aldizka prozeduraren egoera kontsultatu duen. Q22/255.
 - Kexa Espainiako Herriaren Defendatzaileari igorrita.
- Herritar batek kexa jarri du, Gizarte Segurantzako Institutu Nazionalak (GSIN) ez diolako ezintasun iraunkorrik aitortzen, eta alta medikoa ondorio gabe utziko duen epaia emateko luzatzen ari delako eta ondorio ekonomiko guztiak ordaintzera zigortu duelako. Q22/299.
 - Kexa Espainiako Herriaren Defendatzaileari igorrita.
- Herritar batek kexa jarri du Gizarte Segurantzako Institutu Nazionalak (GSIN) senarrari epe luzeko aldi baterako ezintasun-prozesuan alta eman diolako, loaldiko apnea larriak izan arren. Gaixotasun horrekin autobus-gidari gisa lan egitea arriskutsua dela azaldu du. Gizarte Segurantzako Institutu Nazionalaren eta Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuaren arteko erabateko deskoordinazioa kritikatu du; izan ere, alta eman zenean, GSINk ez zekien agindutako tratamendua hasi gabe zegoenik. Q22/367.
 - Kexa Espainiako Herriaren Defendatzaileari igorrita.
- Herritar batek kexa jarri du alabari ezin diolako alta eman Gizarte Segurantzaren onuradun gisa; izan ere, NANA aurkezteko eskatzen zaio, baina dokumentu hori ezin du eskuratu beste gurasoaren baimenik ez duelako. Q22/909.
 - Herritarrari jakinarazi zaio aurretik kontua administrazioari planteatu behar zaiola.
- Herritar batek kexa jarri du, Gizarte Segurantzako Institutu Nazionalak (GSIN) emandako laneko altarekin ados ez dagoelako; izan ere, bere lanpostuan jasandako sexu-eraso baten ondoren oraindik ez dago guztiz berreskuratuta (judizialki berretsitako lan-alta goiztiarra). Era berean, kexan adierazi du ez dagoela ados sartu dioten diru-kopuruei buruz informaziorik jaso ez duelako, ez eta gaur egun sendagaiak ordaintzetik salbuetsita ez dagoelako ere. Q22/938.

- Kexa ez onartuta herritarrak aldi berean jo duelako Espainiako Herriaren Defendatzaileara.
- Herritar batez kexa jarri du, Gizarte Segurantzako Institutu Nazionalak (GSIN) medikuaren alta eman diolako, medikuak baja eman arren. Gainera, baja ematea dagokiola alegatu du, aldakako artrosia patologia onkologikoaz bestelako patologia bat delako. GSINk zehaztu du patologia horiek berberak direla. Q22/1196.
- Kexa Espainiako Herriaren Defendatzaileari igorrita.
- Herritar batek kexa jarri du Gizarte Segurantzako Institutu Nazionalak (GSIN) ezintasun iraunkorra ukatu diolako, lesioek lan-gaitasuna nahikoa ez diotelako gutxitzen. Kritikatu du lan egiten duen enpresak bera baino lehenago jaso dituela jakinarazpenak. Q22/1233.
- Kexa Espainiako Herriaren Defendatzaileari igorrita.
- Herritar batek kexa jarri du, Gizarte Segurantzarekin elkarlanean diharduen mutuak, zeinak langileen aldi baterako ezintasuna estaltzen duen bere enpresan, ez diolako ezintasun hori aitortzen, eta, beraz, ez diolako ezintasun horrengatik ordaintzen. Adierazi du lanpostuan egiten dituen zereginen ondorioz oinean min handia duela. Q22/1296.
- Kexa Espainiako Herriaren Defendatzaileari igorrita.
- Herritar batek kexa jarri du, Gizarte Segurantzako Institutu Nazionalak (GSIN) anaiari aldi baterako ezintasun-prozesuaren alta medikoa emateko ebazpena eman diolako, 365 eguneko iraupena amaitu ondoren. Azaldu du erreklamazioak aurkeztu dituela eta ezetsi egin direla. Q22/1344.
- Kexa Espainiako Herriaren Defendatzaileari igorrita.
- Herritar batek kexa jarri du, Gizarte Segurantzako Institutu Nazionalak ez duelako behar bezala kalkulatu aitortutako aldi baterako ezintasunagatiko prestazioa. Azaldu du ia bi hilabetez bajaran egon den arren, astebete bati dagokion zenbatekoa baino ez diotela ordaindu. Q22/1383.
- Kexa Espainiako Herriaren Defendatzaileari igorrita.

E) Telefono bidezko eta aurrez aurreko arreta:

- Herritar batek kexa jarri du, COVID-19ak eragindako osasun-krisiak ekarri duen kolapsoa dela eta, ezin izan delako telefonoz harremanetan jarri Gizarte Segurantzarekin, aurretiko hitzordua eskatzeko erretiroari buruzko kontsulta bat egiteko. Q22/176.
 - Kexa Espainiako Herriaren Defendatzaileari igorrita.
- Herritar batek kexa jarri du, COVID-19ak eragindako osasun-krisiak ekarri duen kolapsoa dela eta, ezin duelako aurrez aurreko hitzordua lortu Gizarte Segurantzaren bulegoetan. Ziur dago pertsona askok, batez ere adinekoek, izapideak telematikoki egiteko trebetasunik eta ezagutzarik ez dutela, eta beraz ulertezina iruditzen zaio arreta pertsonalizaturik ez bermatzea. Q22/193.
 - Kexa Espainiako Herriaren Defendatzaileari igorrita.
- Herritar batek kexa jarri du, COVID-19ak eragindako osasun-krisiak ekarri duen kolapsoa dela eta, ezin duelako aurretiko hitzordua lortu Gizarte Segurantzaren bulegoetan, bere egoera ekonomikoa eguneratzeko. Q22/209.
 - Kexa Espainiako Herriaren Defendatzaileari igorrita.
- Herritar batek kexa jarri du Gizarte Segurantzaren bulegoarekin telefonoz edo webgunearen bidez harremanetan jartzea lortzen ez duelako. Pandemiaren ondorioz lana berregituratu behar izan dutela ulertzen du, baina ezinbestekotzat jotzen du gutxieneko arreta ematea, behintzat premiazko izapideetarako. Q22/241.
 - Kexa Espainiako Herriaren Defendatzaileari igorrita.
- Herritar batek kexa jarri du, ezin duelako Gizarte Segurantzaren bulegoetan hitzordurik lortu, erretiroagatiko prestazioaren eskaera izapidetzeko. Q22/256.
 - Kexa Espainiako Herriaren Defendatzaileari igorrita.
- Herritar batek kexa jarri du, ezin duelako Gizarte Segurantzaren bulegoetan hitzordurik lortu, heriotza-paperak emateko eta alarguntza-pentsioa eskatzeko. Q22/284.
 - Kexa Espainiako Herriaren Defendatzaileari igorrita.

- Herritar batek kexa jarri du, ezin duelako Gizarte Segurantzaren bulegoetan hitzordurik lortu aitatasun-baja izapidetzeko. Q22/285.
 - Kexa Espainiako Herriaren Defendatzaileari igorrita.
- Herritar batek kexa jarri du, ezin duelako Gizarte Segurantzaren bulegoetan hitzordurik lortu bere erretiroari buruzko gaiak kontsultatzeko. Q22/325.
 - Kexa Espainiako Herriaren Defendatzaileari igorrita.
- Herritar batek kexa jarri du, ezin duelako Gizarte Segurantzaren bulegoetan hitzordurik lortu alarguntza-pentsioa izapidetzeko. Q22/354.
 - Kexa Espainiako Herriaren Defendatzaileari igorrita.
- Herritar batek kexa jarri du, ezin duelako Gizarte Segurantzaren bulegoetan hitzordurik lortu, bere erretiro-pentsioaren erdia zergatik jasotzen ari den kontsultatzeko. Q22/403.
 - Kexa Espainiako Herriaren Defendatzaileari igorrita.
- Herritar batek kexa jarri du, ezin duelako Gizarte Segurantzaren bulegoetan hitzordurik lortu. Q22/413.
 - Kexa Espainiako Herriaren Defendatzaileari igorrita.
- Herritar batek kexa jarri du, ezin duelako Gizarte Segurantzaren bulegoetan hitzordurik lortu aurretiko erretiroaren izapideari buruz informatzeko. Q22/440.
 - Kexa Espainiako Herriaren Defendatzaileari igorrita.
- Herritar batek kexa jarri du, ezin duelako Gizarte Segurantzaren bulegoetan hitzordurik lortu webgunearen bidez edo telefonoz. Q22/536.
 - Kexa Espainiako Herriaren Defendatzaileari igorrita.
- Herritar batek kexa jarri du, ezin duelako Gizarte Segurantzaren bulegoetan hitzordurik lortu bere pensioa izapidetzeko. Q22/684.
 - Kexa Espainiako Herriaren Defendatzaileari igorrita.
- Herritar batek kexa jarri du, Gizarte Segurantzako Institutu Nazionalak (GSIN) ez diolako telefona hartzen, eta, beraz, ezin du galdetu zergatik ez duen jaso alabak,

ahizpak eta berak ez bezala, Europako osasun-txartela, laster atzerrira bidaiatzeko behar baitu. Q22/752.

- Kexa Espainiako Herriaren Defendatzaileari igorrita.
- Herritar batek kexa jarri du, ezin duelako Gizarte Segurantzaren bulegoetan hitzordurik lortu erretiro-pentsioa eskatzeko dokumentazioa aurkezteko. Q22/767.
- Kexa Espainiako Herriaren Defendatzaileari igorrita.
- Herritar batek kexa jarri du, ezin duelako Gizarte Segurantzaren bulegoetan hitzordurik lortu erretiro-pentsioa eskuratzeko aukerak ezagutzeko. Q22/818.
- Kexa Espainiako Herriaren Defendatzaileari igorrita.
- Herritar batek kexa jarri du, ezin duelako Gizarte Segurantzaren bulegoetan hitzordurik lortu eskatutako genero-arrakala murrizteko osagarria zergatik ukatu zioten jakiteko, alegazioak aurkezteko. Q22/824.
- Kexa Espainiako Herriaren Defendatzaileari igorrita.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du ezin izan delako Gizarte Segurantzarekin harremanetan jarri; izan ere, Gizarte Segurantza luzatzen ari da aldi baterako ezintasunagatik prestazio ekonomikoa ordainketa zuzeneko modalitatean ordaintzeko. Q22/825.
- Kexa Espainiako Herriaren Defendatzaileari igorrita.
- Herritar batek kexa jarri du, ezin duelako Lizarrako Gizarte Segurantzaren bulegoan hitzordurik lortu erretiro-pentsioa eskatzeko. Q22/859.
- Kexa Espainiako Herriaren Defendatzaileari igorrita.
- Herritar batek kexa jarri du, ezin duelako Gizarte Segurantzaren bulegoetan hitzordurik lortu azken hilabeteetan erretiro-pentsioaren erdia zergatik jasotzen ari den jakiteko. Q22/907.
- Kexa Espainiako Herriaren Defendatzaileari igorrita.
- Herritar batek kexa jarri du, ezin duelako Gizarte Segurantzaren bulegoetan hitzordurik lortu erretiro partziala hartzeko aukerari buruzko informazioa eskatzeko. Q22/939.

- Kexa Espainiako Herriaren Defendatzaileari igorrita.
- Herritar batek kexa jarri du, ezin duelako Gizarte Segurantzaren bulegoetan hitzordurik lortu jasotzen duen erretiro-pentsioaren murrizketari buruz galdetzeko. Q22/946.
- Kexa Espainiako Herriaren Defendatzaileari igorrita.
- Herritar batek kexa jarri du, ezin duelako Gizarte Segurantzaren bulegoetan hitzordurik lortu erretiro-pentsioari buruzko kontsulta bat egiteko. Azaldu du hitzordua eman ziotela, baina bulegora joan zenean hitzordua telefono bidezkoa zela esan zioten. Gaineratu du ez duela dei hori jaso. Q22/980.
- Kexa Espainiako Herriaren Defendatzaileari igorrita.
- Herritar batek kexa jarri du, ezin duelako Gizarte Segurantzaren bulegoetan hitzordurik lortu bere erretiroa planifikatzeko. Q22/984.
- Kexa Espainiako Herriaren Defendatzaileari igorrita.
- Herritar batek kexa jarri du, ezin duelako Gizarte Segurantzaren bulegoetan hitzordurik lortu semeari osasun-arretarako eskubidea aitortzea eskatzeko. Q22/1008.
- Kexa Espainiako Herriaren Defendatzaileari igorrita.
- Herritar batek kexa jarri du, ezin duelako Gizarte Segurantzaren bulegoetan hitzordurik lortu erretiroa hartzeko aukerei buruzko informazioa jasotzeko. Q22/1029.
- Kexa Espainiako Herriaren Defendatzaileari igorrita.
- Herritar batek kexa jarri du, ezin duelako Gizarte Segurantzaren bulegoetan hitzordurik lortu amatasun-prestazioari buruzko zalantzak argitzeko. Q22/1044.
- Kexa Espainiako Herriaren Defendatzaileari igorrita.
- Herritar batek kexa jarri du, ezin duelako Gizarte Segurantzaren bulegoetan aurrez aurreko hitzordurik lortu. Adierazi du ezin dela erakusmahaietara joan eta ez dutela telefonoa hartzen, eta beraz izapideak online egin behar direla. Q22/1068.
- Kexa Espainiako Herriaren Defendatzaileari igorrita.

- Herritar batek kexa jarri du, ezin duelako Gizarte Segurantzaren bulegoetan hitzordurik lortu bere erretiroarekin lotutako arazo bat argitzeko. Q22/1071.
 - Kexa ez onartuta, datu faltagatik.
- Herritar batek kexa jarri du, Gizarte Segurantzaren bulegoetan ez diotelako arretarik ematen. Telefonoa erantzuten ez dutela, mezu elektronikoak erantzuten ez dituztela eta itxarote-ilara luzeak sortzen direla adierazi du. Q22/1085.
 - Kexa Espainiako Herriaren Defendatzaileari igorrita.
- Herritar batek kexa jarri du, ezin duelako Gizarte Segurantzaren bulegoetan hitzordurik lortu erretiroa hartzeko izapideak hasteko. Salatu du ez diotela arretarik eman horretarako gaitutako hiru kanaletako baten bidez ere (telefonoa, Internet, aurrez aurre). Q22/1089.
 - Kexa Espainiako Herriaren Defendatzaileari igorrita.
- Herritar batek kexa jarri du, ezin duelako Lizarrako Gizarte Segurantzaren bulegoetan hitzordurik lortu erretiro-pentsioari buruzko kontsulta bat egiteko. Salatu du, gainera, tarifa bat kobratu zaiola herritarrei arreta emateko telefonora deitu duen kasuetan. Ez dago ados kobrantza horrekin, zerbitzu publikoa delako eta pensio baxua duelako. Q22/1093.
 - Kexa Espainiako Herriaren Defendatzaileari igorrita.
- Herritar batek kexa jarri du amari eragiten dion osasun- eta farmazia-laguntzaren izapidea dela-eta Gizarte Segurantzaren jasotako arretarengatik. Adierazi du amak osasun-laguntzaren onuradun izaera galdu zuela aita hil zelako, eta Lizarrako CAISSera joan zela hori konpontzeko. Han artatu bazuten ere, ez zioten konponbiderik eman. Bulegoarekin berriz harremanetan jartzen saiatu dela adierazi du, baina ezinezkoa dela hitzordua lortzea. Q22/1096.
 - Kexa Espainiako Herriaren Defendatzaileari igorrita.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du ezin izan duelako Gizarte Segurantzako Institutu Nazionalaren Nafarroako Probintzia Zuzendaritzan aurretiazko hitzordua lortu, telefono mugikorrik eta ziurtagiri digitalik ez duen 82 urteko amarentzat izapide bat egin ahal izateko. Kritikatu du ez zaiola alternatibarik eskaintzen adinekoen kolektibo kalteberari. Q22/1105.

- Kexa Espainiako Herriaren Defendatzaileari igorrita.
- Herritar batek kexa jarri du Iruñeko Gizarte Segurantzako bulegoetan sartzeko egin behar izan duen itxarote-ilara luzeagatik. Kanean egon behar izan da, kontuan hartu gabe eguraldia, adina eta egoera fisikoa, eta, gainera, ez diote utzi sartzen bi ordu itxaron ondoren. Q22/1107.
- Kexa Espainiako Herriaren Defendatzaileari igorrita.
- Herritar batek kexa jarri du, ezin duelako Gizarte Segurantzaren bulegoetan hitzordurik lortu aurretiko erretiroa erretiro bihurtzeko izapidea formalizatzeko. Q22/1198.
- Kexa Espainiako Herriaren Defendatzaileari igorrita.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du Gizarte Segurantzaren jasotako arretagatik; zehazki, Iruñeko Gizarte Segurantzaren Arreta eta Informazio Zentroan (CAISS) aldi baterako ezintasuna izapidetzeko eta bizitzeko gutxieneko diru-sarreraren prestazioa berritzeko jaso zuen arretagatik. Azaldu du hitzordua hartzen saiatu zela, baina, azkenean, CAISSera joan zela hitzordurik gabe, eta bere ustez arreta desegokia eman ziotela. Q22/1238.
- Kexa Espainiako Herriaren Defendatzaileari igorrita.
- Herritar batek kexa jarri du Doneztebeko Gizarte Segurantzaren Arreta eta Informazio Zentroak (CAISS) zerbitzuak emateari utzi duelako eta inguruan beste arreta-zentrorik ez egoteak eragindako kalteengatik. Q22/1263.
- Kexa Espainiako Herriaren Defendatzaileari igorrita.
- Herritar batek kexa jarri du, ezin duelako Gizarte Segurantzaren bulegoetan hitzordurik lortu amak bere etxebizitzan izapideak egiteko behar duen alarguntza-ziurtagiria lortzeko. Kritikatu du adinekoentzat izapideak egiteko Internet erabili behar izatea zaila dela. Q22/1402.
- Kexa Espainiako Herriaren Defendatzaileari igorrita.

3.2.27. Zerbitzu publikoak.

A) Ura:

- Herritar batek kexa jarri du urbanizazio bateko etxebizitzaren jabeek ordaindu behar dituztelako ur-hornidurako sistema berri bat instalatzeko egindako obrak. Azaldu du urbanizazioa akatsekin eraiki zela Erriberriko Udalaren baimenarekin, eta, beraz, uste du udalak bermatu behar duela ur-hornidura eta obren kostua bere gain hartu behar duela. Q22/47.
 - Ikertutako kexa – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebehargogorazpenik.
- Herritar batek kexa jarri du, Iruñerriko Mankomunitateak ez dizkiolako eskualdeko hiri-garraiorako txartelean sartu erabili behar izan zituen bost euroak, gizarte-bazterkeriako arriskuan dauden pertsonentzako tarifa berri bitartean. Gainera, hasiera batez eman zioten arren, ukatu egin diote uraren eta hondakinen ziklo integralarekin lotutako zerbitzuetarako tarifa soziala berritzea, egiaztatu baitute jasotzen duen zerga-kenkariaren aurrerakina alarguntza-pentsio batengatik dela, eta ez kotizazio gabeko erretiro-pentsio batengatik. Defendatu du kalteberatasun ekonomikoko egoeran dagoela, eta bere egoera onuraduna izan den aurreko urteetakoaren antzekoa dela. Q22/222.
 - Ikertutako kexa – [Ebazpena emanda](#) – Ez onartuta.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Jurramendiko Mankomunitateak ez duelako konpondu ur-hartune bateko ur-ihesa. Azaldu du Lizarran bizi dela, eta urteak daramatzala ikusten bere etxebizitzatik gertu dagoen ur-harguneak, garbiketako langileek erabiltzen dutena, ur asko galtzen duela. Adierazi du arazoa aldi baterako konpontzeko eman dioten konponbidea ur-hargunea erabiltzen denean zabor-zaku bat jartzea dela. Ezbeharren bat gertatuko den beldur da, kableak eta argi-kaxak gertu daudelako. Q22/539.
 - Herritarrari jakinarazi zaio aurretik kontua administrazioari planteatu behar zaiola.
- Herritar batek kexa jarri du, Mairagako Mankomunitatea ez delako arduratzen etxebizitza bateko ur-ihesak eta horren ondoriozko hornidura-mozketaz. Ihesa etxebizitzaren eta ur-kontagailuaren artean gertatu zen. Hala ere, aseguruak eta beste mankomunitate batzuek esan diotenaren arabera, kontagailua etxebizitzatik kanpo dagoenez, mankomunitateari dagokio erantzukizuna. Kritikatu du hilabeteak daramatzala urrik gabe, eta etxeko animalientzat bereziki behar duela. Q22/827.

- Ikertutako kexa – [Ebazpena emanda](#) – Ez onartuta.
- Herritar batek kexa aurkeztu du Iruñeko Udalak ez dituelako martxan jarri Etxabakoitzeko pasealeku berri batean eta haur-parkean dauden ur-iturriak. Q22/945.
 - Kexa Administrazioarekin egindako izapidetzean zehar ebatzita.
- Herritar batek kexa aurkeztu du Iruñeko Udalak ez duelako neurririk hartu udalak eraikinaren atzealdean jarritako aspertsiozko ureztapen-sistemaren ondorioz trasteleku batzuetan ura sartzen dela-eta. Q22/1124.
 - Ikertutako kexa izapidetzen.
- Herritar batek kexa jarri du Iruñerriko Mankomunitateak bere etxebizitzako ur-hornidurari buruzko kontrako txostena eman duelako. Azaldu du etxebizitzak kontsumorako euri-ura biltzeko sistema bat duela, eta mankomunitateak sistema hori indarreko legeriara egokitzen den baloratu besterik ez duela egin behar, bizigarritasun-zedula eman diezaioten. Q22/1224.
 - Ikertutako kexa – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebehargogorazpenik.
- Herritar batek kexa aurkeztu du bere etxebizitzan ur gehiago kontsumitzen delako, seguruenik kontagailua gaizki dabilelako. Azaldu du Iruñerriko Mankomunitateak ez duela uste kontagailuak gaizki funtzionatzen duenik, baina iruditzen zaiola ez dela azterketa zorrotzik egin eta ez dagokiola berari berrikuspena ordaintzea. Q22/1247.
 - Ikertutako kexa – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebehargogorazpenik.

B) Argiteria:

- Herritar batek kexa aurkeztu du, Zizur Nagusiko Udalak ez duelako ezer egin bizi den Ardoi inguruko argiteria publiko eskasaren aurrean, eta, beraz, indarrean dagoen legeria urratzen du. Azaldu du 23:00etatik aurrera argien heren bat baino ez dagoela piztuta. Gainera, ez diote erantzun gaiari buruz aurkeztu zuen eskabideari. Q22/694.
 - Ikertutako kexa – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.

- Herritar batek kexa aurkeztu du, bizi den Nafarroako Gobernuaren jabetzako etxebizitzan argi-hornidura eten diotelako. Konpainia elektrikoarekin duen zorra ordain dezala eskatu du, horrela berriz ere argia izan dezaten. Halaber, errentamendu-kontratua zuzentzeko eskatu du, etxebizitzan bizi zen eta harrera egin zien aurreko pertsonaren izena aldatzeko orain etxebizitzan bizi diren pertsonen izenengatik. Q22/1067.
 - Ikertutako kexa – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebehargarazpenik.

C) Mantentze-lanak eta garbiketa:

- Herritar batek kexa aurkeztu du, Eguesibarko Udalak ez duelako bere gain hartzen bizi den kalea mantentzeko eta konpontzeko ardura. Kalea erabilera publikoko titulartasun pribatukoa da. Azaldu du titulartasuna jabe-erkidegoarena bada ere, edonork erabiltzen duela, eta, beraz, bere ustez, udalak ordaindu beharko lukeela mantentze horren kostua. Halaber, kalea ibilgailuentzat itxi beharko luke. Q22/75.
 - Ikertutako kexa – Erakundeak Administrazioetik jasotako informazioa helarazi zion kexaren egileari alegazioak egin zitzaizkion. Alegaziorik jaso ez zuenez, jarduketa amaitutzat eman zen, eta hala jakinarazi zitzaion interesdunari.
- Herritar batek kexa jarri du ez dagoelako ados Tuterako hirigunean, etxebizitzaren ondoan, gasolindegia bat jartzeko proiektuarekin. Azaldu du salerosketa formalizatzeko unean bizilagunek ez zekitelako zein izango zen eraikinaren aldameneko lurzatiei emango zitzaien erabilera. Adierazi du azkenean Tuterako Udalak ez zuela gasolindegia egiteko baimenik eman, baina, gaur egun, udalak ukapen hori baliogabetzen duen epaiaren aurka aurkeztutako errekursoaren ebazpenaren zain daudela. Gainera, espaloien, parkearen eta atarira sartzeko eremuen egoera salatu du. Q22/439.
 - Kexa ez onartua, eskuduntzarik ez izateagatik (planteatutako gaia auzibidean).
- Herritar batek kexa aurkeztu du, Noaingo (Elortzibar) Udalak ez duelako bere gain hartzen bizi den plazaren mantentze-lan osoa, erabilera publikoko titulartasun pribatukoa. Adierazi du udala lorezaintzaz, bankuak garbitzeaz edo konpontzeaz beti arduratu den arren, ez dela arduratzen argiztapenaz, plazara sartzeko pasabidea egokitzeaz, plazan margotzen diren grafitiez edo txakurren gorozkiez.

Adierazi du plazarako sarbidea duten hamaika komunitateek hainbat eskaera egin dituztela tokiko erakundeak mantentze-lan osoa bere gain har dezan, baina ezezkoa eman dietela. Bestalde, udalak ez du jarri hitzeman zuen kartela. Q22/649.

- Ikertutako kexa – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebehargogorarazpenik.
- Herritar batek kexa aurkeztu du, Muesko Udalak ez duelako garbiketa-zerbitzu egokirik ematen herrian. Adierazi du frontoian zikinkeria pilatu ohi dela, besteak beste zuhaitz-hostoak, lastoa eta hainbat hondakin, hala nola poltsak, paperak eta abar. Q22/958.
- Ikertutako kexa – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.

D) Telefono finkoa eta zuntz optikoa:

- Herritar batek kexa jarri du 81 urteko ahizparen telefono finkoaren lineak ez duelako funtzionatzen, eta, ondorioz, ez da seguru sentitzen. Gaineratu du bi aldiz eskatu dutela konpontzeko, eta matxura teknikoa dela adierazi zaiela. Q22/908.
- Kexa ez onartuta, eskumen faltagatik.
- Herritar batek kexa aurkeztu du, Unibertsitateko, Berrikuntzako eta Eraldaketa Digitaleko Departamentuak ez duelako zuntz optikorik jartzen Argaraiko kolonian. Horren ondorioz, Eskubide Sozialetako Departamentuk ez du telelaguntza-zerbitzua bermatzen inguru horretan. Q22/970.
- Kexa Administrazioarekin egindako izapidetzean zehar ebatzita.

E) Lorezaintza:

- Herritar batek kexa aurkeztu du Zizur Nagusiko Udalak ez duelako bere blokeko zolatan dagoen lorategi baten mantentze-lanik (ureztaketa eta garbiketa) egiten, eta ez dituelako erantzun gai horri buruz aurkeztutako hainbat eskabide. Q22/882.
- Ikertutako kexa – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.
- Bi herritarrek kexa jarri dute, Barillasko Udalak ez dielako erantzun hainbat eskabideri. Eskabide horietan udalari jakinarazi zioten aldameneko finketan basalandare gehiegi dagoela, ubidea estali duela eta haien jabetzara iritsi dela,

eta sute-arriskua eta osasungarritasunik eza sortzen dituela. Jabeei kentzeko eskatzea eskatu dute, edo, subsidiarioki, udalak egitea. Q22/926.

- Ikertutako kexa – [Ebazpena emanda](#) – Ez onartuta.
- Herritar batek kexa aurkeztu du, Biurrun-Olkozko Udalak ez duelako lorezaintza-zerbitzua behar bezala ematen; izan ere, pertsona bakar batek mozten du, gaizki, eta ez du sasi-garbitzeko makina pasatzen akaberetarako. Aurkeztutako azken kexa erantzun ez izana kritikatu du. Q22/1126.
- Ikertutako kexa – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.

F) Aurretiko hitzordua:

- Iruñeko Abokatuen Elkargoak kexa aurkeztu du, Nafarroako edozein administrazio publikotan, izan udal-administrazioa edo foru-administrazioa, derrigorrezko aurretiko hitzordua kentzeko eskatzeko, eta borondatezkoa izaten jarraitzeko. Adierazi du, aurretiko hitzordua ezartzea eragin zuten osasun publikoko arrazoiak desagertuta, erregistroetan eta beste administrazio-bulego batzuetan mantentzeak zaildu egiten duela herritarrek zerbitzu publikoak eskuratzea. Q22/1409.
- Ikertutako kexa izapidetzen.

3.2.28. Lana.

A) Nafar Lansare-Nafarroako Enplegu Zerbitzua:

- Herritar batek kexa jarri du Nafar Lansare-Nafarroako Enplegu Zerbitzuak, prestakuntza-ikastaro batean izena emateko, bere datu pertsonalak posta elektronikoz bidaltzeko eskatu ziolako. Nortasuna ordeztzeko kasuak gero eta ohikoagoak direla azaldu du, eta, beraz, datuen segurtasuna bermatuko duen matrikulazio-sistema bat ezarri beharko litzatekeela uste du. Q22/122.
- Ikertutako kexa – Erakundeak Administrazioetik jasotako informazioa helarazi zion kexaren egileari alegazioak egin zitzaizkion. Alegaziorik jaso ez zuenez, jarduketa amaitutzat eman zen, eta hala jakinarazi zitzaion interesdunari.
- Herritar batek kexa aurkeztu du Nafar Lansare-Nafarroako Enplegu Zerbitzuak enplegu autonomoa sustatzeko dirulaguntza ukatu diolako, Nafar Lansare-Nafarroako Enplegu Zerbitzuaren agentzietako batean enplegu-eskatzaile gisa

inskribatuta ez dagoelako. Azaldu du aplikazioan enplegu-eskatzaile gisa agertzen zela, baina egun batzuk geroago desagertu zela. Gaineratu du inskribatuta zegoen ala ez alde batera utzita, langabezian egotearen baldintza materialki betetzen zuela. Q22/303.

- Ikertutako kexa – Erakundeak Administrazioetik jasotako informazioa helarazi zion kexaren egileari alegazioak egin zitzaizkion. Alegaziorik jaso ez zuenez, jarduketa amaitutzat eman zen, eta hala jakinarazi zitzaion interesdunari.
- Herritar batek kexa aurkeztu du Eskubide Sozialetako Departamentuak enplegu autonomoa sustatzeko dirulaguntza ukatu diolako, Nafar Lansare-Nafarroako Enplegu Zerbitzuaren agentzietako batean enplegu-eskatzaile gisa inskribatuta ez dagoelako jardueraren hasiera-datan (Langile Autonomoen Araubide Berezian alta emandako eguna). Defendatu du ez zekiela inskripzioa berri behar zuenik; izan ere, beste batzuetan, ABEEEn zegoenez, aurreko enpresak egin zizkion izapide horiek. Gainera, oraindik langabezia-prestazioa jasotzen zuenez, langabezian jarraitzen zuela uste zuen. Q22/776.
 - Ikertutako kexa – [Ebazpena emanda](#) – Ez onartuta.
- Herritar batek kexa jarri du uste duelako Nafar Lansare-Nafarroako Enplegu Zerbitzuak arreta desegokia eman ziola enplegu-eskaera berritzera joan zenean. Azaldu du bulegoa ez zutela 8:30ak arte ireki, eta 09:30ak arte ez zutela inor artatu. Q22/1046.
 - Ikertutako kexa – Erakundeak Administrazioetik jasotako informazioa helarazi zion kexaren egileari alegazioak egin zitzaizkion. Alegaziorik jaso ez zuenez, jarduketa amaitutzat eman zen, eta hala jakinarazi zitzaion interesdunari.

B) SEPE. Langabezia-prestazioak:

- Herritar batek kexa jarri du, Estatuko Enplegu Zerbitzu Publikoak (SEPE) ez diolako dagokion langabezia-prestazioaren zati bat aitortzen. Azaldu du berandu eman ziotela prestazio hori eskatzeko hitzordua; izan ere, Administrazioeko langileek emandako informazio okerraren ondorioz, GSINera joan zen, SEPEra joan beharrean. Q22/278.
 - Kexa Espainiako Herriaren Defendatzaileari igorrita.

- Herritar batek kexa jarri du Estatuko Enplegu Zerbitzu Publikoak (SEPE) bidegabe jasotako langabezia-prestazioa itzultzeko eskatu diolako, ez duelako urtero errenta-aitorpena aurkeztu. Esan du ez ziotela jakinarazi aurkeztu behar zuenik. Q22/290.

- Kexa Espainiako Herriaren Defendatzaileari igorrita.

C) SEPE. Aurrez aurreko edo telefono bidezko arreta:

- Herritar batek kexa jarri du ezin izan duelako Estatuko Enplegu Zerbitzu Publikoaren (SEPE) bulegoetan telefono bidezko edo aurrez aurreko hitzordurik lortu, langabezia-prestazioaren kontzeptuan bidegabe jasotako zenbatekoak itzultzeko eskatu izanaren arrazoiak azaltzeko. Q22/799.

- Kexa Espainiako Herriaren Defendatzaileari igorrita.

D) Lan-ikuskapena:

- Herritar batek kexa aurkeztu du, Laneko eta Gizarte Ekonomiako Ministerioak jakinarazi diolako indarreko LGSa baino soldata txikiagoa ordaintzen diola kontratatuta duen etxeko langileari, eta, beraz, erregularizatu egin behar duela, bestela ikuskapen-jarduketak hasiko direla ohartarazita. Azaldu du ez zekiela LGSa aldatu zenik. Bere ustez, datuak automatikoki eguneratu beharko lirateke, edo, gutxienez, aldaketak jakinarazi, ustekabeko jakinarazpenik ez jasotzeko. Q22/145.

- Kexa Espainiako Herriaren Defendatzaileari igorrita.

- Herritar batek kexa jarri du, Nafarroako Laneko eta Gizarte Segurantzako Probintzia Ikuskatzaileak langileak egindako prestakuntza-ikastaroengatik aplikatutako hobariak itzultzeko eskatu diolako. Langileak ikastaroetan parte hartu duela eta dirua helburuen arabera erabili dela defendatu du. Q22/445.

- Kexa Espainiako Herriaren Defendatzaileari igorrita.

- Herritar batek kexa jarri du, Laneko eta Gizarte Segurantzako Ikuskatzaileak luze jotzen ari delako ikuskapena egiteko jarri zuen salaketaren ondoren; izan ere, etxeko langile gisa hiru urtez modu irregularrean lan egin zuen, eta kitapena kobratu gabe kaleratu zuten. Q22/905.

- Kexa Espainiako Herriaren Defendatzaileari igorrita.

- Herritar batek kexa aurkeztu du, Nafarroako Laneko eta Gizarte Segurantzako Probintzia Ikuskatzailtzak ez diolako erantzun Iruñeko autobus-geltokian arriskuen prebentzioaz arduratzen den enpresaren kontra jarritako salaketari, ez baitzuen aplikatu beharreko protokoloa aktibatu eskailera mekanikoetan istripua izan zuenean. Q22/915
 - Kexa Espainiako Herriaren Defendatzaileari igorrita.
- Herritar batek kexa jarri du elkarte batek ez ziolako lehen egunean eman lan-kontratuak, sina zezan. Hezkuntza-laguntzaile gisa lan egin ezin izan duen egunengatik konpentsazio ekonomikoa eskatu du, baita egun horiek lan egindakotzat jasotzen dituen ziurtagiri bat ematea ere, curriculumak zabaltzeko. Gainera, elkarte horrek langileen eskubideei dagokienez jokabidea aldatzeko eskatu du, eta kontratuak, dagozkien baldintza ekonomikoekin, lanean hasi aurretik emateko. Q22/929.
 - Kexa ez onartua, eskumen faltagatik (partikularren arteko kontua).
- Herritar batek kexa aurkeztu du enplegu-zentro berezi batek desgaitasuna duten pertsonak kaleratzeagatik, kaleratu dituen moduagatik, eta udan egindako kontratazioengatik. Q22/1210.
 - Kexa ez onartua, eskumen faltagatik (partikularren arteko kontua).

E) Profesionaltasun-ziurtagiriak:

- Herritar batek kexa jarri du, Nafar Lansare-Nafarroako Enplegu Zerbitzuak ez diolako baimenik eman Garraio Sanitarioko teknikariaren profesionaltasun-ziurtagiriaren laugarren moduluan izena emateko, gidabaimenik ez duelako. Adierazi du baldintza hori ez dela aurreko urteetan eskatu modulua egiteko. Uste du kalte egiten diela adinagatik gidabaimena ez duten pertsonen. Q22/287.
 - Ikertutako kexa – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebehargarazpenik.
- Herritar batek kexa aurkeztu du Hezkuntza Departamentuak ez diolako baimenik eman bere gaitasun profesionalak egiaztatzeko garraio sanitarioko profesionaltasun-ziurtagiria lortzeko, harik eta talde bat osatu arte. Prozedura banaka antolatzeke eskatu du, bestela lan-aukerak mugatzen ari zaizkiolako. Q22/378.

- Ikertutako kexa – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebehargogorazpenik.
- Herritar batek kexa aurkeztu du Hezkuntza Departamentuak ez diolako eman ikastetxeetan Hezkuntza Premia Bereziak dituzten ikasleei arreta emateko profesionaltasun-ziurtagiria (HPBI), ez delako joan aholkularitza-faseko saio batera. Azaldu du ez zela joan aurreko bileran aholkulariak esan ziolako ez zela balorazio-fasera igaroko esperientziarik ez zuelako. Arau-aldaketa bat egitea eskatu du, bestela sorgin-gurpil bat sortzen delako: ez du ziurtagiririk esperientziarik ez duelako, baina ezin du esperientziarik lortu horretarako ziurtagiria behar duelako. Q22/1211.
- Ikertutako kexa – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebehargogorazpenik.

F) Beste batzuk:

- Herritar batek kexa aurkeztu du, Eskubide Sozialetako Departamentuak ukatu egin diolako Autonomiaren Aldeko eta Mendetasunari Arreta Eskaintzeko Sistemako zentro eta zerbitzuetako etxeko laguntzako laguntzailearen kategoriarako salbuespenez eta behin-behineko gaitzea, ez duelako menpeko pertsonen arretaren eremuan lan-esperientziarik erakutsi eskatutako aldian. Defendatu du urte askotan zehar ofizialki menpekotzat aitortuta ez zegoen (nahiz eta ezin zen bere kabuz moldatu) pertsona bat zaintzen lan egin zuela. Azaldu du eskatutako gaikuntzak ez lortzeak eragotzi egiten diola, adibidez, erretiro aurreratua eskatzea. Q22/916.
- Ikertutako kexa – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebehargogorazpenik.

3.2.29. Trafikoa eta bide-segurtasuna.

A) Arau-haustek eta zigorrak:

- Herritar batek kexa jarri du Trafikoko Zuzendaritza Nagusiak isun bat jarri diolako ibilgailu bat hildako pertsona baten izenean erregistratuta izateagatik. Adierazi du ez zekiela duela zazpi urte hildako senarraren titulartasun-aldaketa jakinarazi behar zuenik, denbora horretan guztian zirkulazio-zerga berari igorri diotelako. Q22/29.
- Kexa Espainiako Herriaren Defendatzaileari igorrita.

- Herritar batek kexa jarri du Iruñeko Udalak erabaki duelako garabi-zerbitzuak bere ibilgailua eramatea, aparkatzeko tiketa ordaindu ez duelako. Hanka-sartze bat izan zela defendatu du, ibilgailuaren matrikula oker sartu baitzuen Telpark ordainketa-aplikazioan. Neurritz kanpokotzat jotzen ditu hartutako neurria eta ordaindutako tasa, ibilgailuak ez baitzuen zirkulazioa oztopatzen. Q22/37.
 - Ikertutako kexa – [Ebazpena emanda](#) – Ez onartuta.
- Herritar batek kexa aurkeztu du Atarrabiako Udalak zehapena ezarri diolako furgoneta zama-lanetarako aparkaleku batean aparkatzeagatik. Iturgina dela eta bere furgoneta IATn komertzializat kalifikatuta dagoela dio, eta laneko furgoitzat Iruñeko Udalaren arabera (hiriko alde zaharrean sartzeko baimena eta guzti du). Adierazi du furgoneta komertziala dela eta beraz aparkaleku horietan aparkatzeko baimena duela frogatu ondoren, udalak zehapena mantentzea erabaki duela, une horretan zama-lanak egiten ez zegoelako. Q22/69.
 - Ikertutako kexa – Erakundeak Administrazioetik jasotako informazioa helarazi zion kexaren egileari alegazioak egin zitzaizkion. Alegaziorik jaso ez zuenez, jarduketara amaitutzat eman zen, eta hala jakinarazi zitzaion interesdunari.
- Herritar batek kexa aurkeztu du Iruñeko Udalak erabaki duelako garabi-zerbitzuak bere ibilgailua eramatea, aparkatzeko tiketa ordaindu ez duelako. Adierazi du Iruñean bizi ez denez, ez zekiela eremu laranja aparkaleku arautua zela. Tiketik gabe aparkatzeagatik isuna ordaintzea onartu du, baina ez ibilgailua kentzea eta 100 euro ordaintzea, ez baitzuen beste ibilgailu batzuen eta oinezkoen zirkulazioa oztopatu, eta beste plaza asko libre baitzeuden. Q22/86.
 - Auzia lehendik jorratuta eta [Ebazpena emanda](#) baina Administrazioak ez du onartu.
- Herritar batek kexa jarri du Tuterako Udalak erabaki duelako garabi-zerbitzuak bere ibilgailua eramatea, nahitaezko aseguruia ez duelako. Defendatu du egun horretan bertan aseguratu zuela ibilgailua, baina hurrengo egunera arte ez zela agertuko datu-baseetan. Salatu du trafiko-arloko araudiak ez duela jasotzen ibilgailu bat asegururik ez duelako gordailura eramatea, eta neurri hori ez zitzaizkion jakinarazi. Q22/113.

- Ikertutako kexa – Erakundeak Administrazioetik jasotako informazioa helarazi zion kexaren egileari alegazioak egin zitzaizkion. Alegaziorik jaso ez zenez, jarduketara amaitutzat eman zen, eta hala jakinarazi zitzaion interesdunari.
- Herritar batek kexa aurkeztu du Mendabiako udaltzaingo bat bere lanpostura joan delako trafiko-zehapen bat emateko. Mendabiako Udalak jakinarazpenak egiteko duen modua desegokia dela uste du. Q22/148.
 - Interesdunak atzera egin du.
- Herritar batek kexa aurkeztu du Iruñeko Udalak erabaki duela garabi-zerbitzuak bere ibilgailua eramatea, aparkatzeko tiketa ordaindu ez delako. Hanka-sartze bat izan zela defendatu du, eta, konturatu bezain laster, ibilgailua kentzera joan zela. Gehiegizkotzat jotzen du hartutako neurria, une hartan autoak ez baitzuen zirkulazioa oztopatzen eta aparkaleku libre nahiko baitzeuden. Q22/230.
 - Ikertutako kexa – [Ebazpena emanda](#) – Ez onartuta.
- Herritar batek kexa jarri du, Iruñeko Udalak zehapen bat jarri diolako egoiliar gisa aparkatzeko txartela eguneratuta ez izateagatik. Defendatu du ez duela txartelik jaso. Ordainagiria eta helbideratutako ordainketaren abisua bakarrik jaso ditu. Q22/231.
 - Kexa Administrazioarekin egindako izapidetzean zehar ebatzita.
- Herritar batek kexa jarri du Iruñeko Udalak erabaki duela garabi-zerbitzuak aitaren ibilgailua eramatea, aparkatzeko tiketa ordaindu ez delako. Gehiegizkotzat jotzen du neurri hori, dituen ondorio ekonomiko, logistiko eta pertsonalengatik eta aitak aparkatu zuenetik ez zelako ordubete ere igaro, eta ez zuelako beste ibilgailu batzuen eta oinezkoen zirkulazioa oztopatu, eta beste plaza batzuk libre zeudelako. Q22/244.
 - Auzia lehendik jorratuta eta [Ebazpena emanda](#) baina Administrazioak ez du onartu.
- Herritar batek kexa jarri du Iruñeko Udalak erabaki duela garabi-zerbitzuak bere ibilgailua eramatea, aparkatzeko tiketa ordaindu ez delako. Defendatu du isunaren berri izan bezain laster, aplikazioaren bidez ordainketa egin zuela, eta eremu urdina ordaindu zuela. Ordu batzuk geroago, autoa gordailuan zegoela

egiaztatu zuen, eta horrek harrituta utzi zuen, ez ziotelako jakinarazi. Neurri hori gehiegizkoa dela uste du, autoa oso minutu gutxi egon baitzen tiketik gabe eta ez baitzuen zirkulazioa oztopatu. Q22/260.

- Ikertutako kexa – [Ebazpena emanda](#) – Ez onartuta.
- Herritar batek kexa aurkeztu du Berriobeitiko Udalak isun bat jarri diolako baimendutako gehieneko abiadura gainditzeagatik. Azaldu du ia urtebete igaro dela ordutik, eta ez dela aurkeztu arau-haustea egiaztatzen duen argazkirik. Gainera, gehiegizkotzat jotzen du arau-haustea larritzat hartzea. Q22/294.
 - Ikertutako kexa – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebehargogorarazpenik.
- Herritar batek kexa aurkeztu du, Trafikoko Zuzendaritza Nagusiak zehapen bat elektronikoki jakinarazi ziolako, baina ezin izan zuen ikusi, Zirkulazio Helbide Elektronikoaren Sistemara sartzeko gakorik ez zuelako. Azpimarratu du ez duela inoiz eskatu jakinarazpenak bide horretatik egiteko. Adierazi du horrek alegazioak egitea eragotzi ziola, edo goiz ordaintzeagatik deskontua baliatzea. Adierazi du duela gutxi Zerga Agentziaren komunikazio bat jaso duela, premiamendu-probidentzia bat jakinarazteko. Q22/344.
 - Kexa Espainiako Herriaren Defendatzaileari igorrita.
- Herritar batek kexa jarri du Iruñeko Udalak erabaki duelako garabi-zerbitzuak bere ibilgailua eramatea, aparkatzeko tiketa ordaindu ez duelako. Defendatu du isunaren berri izan bezain laster, aplikazioaren bidez ordainketa egin zuela eta ibilgailuaren eske joan zela, baina jada eraman zutela. Zehapena onartzen du, baina gehiegizkotzat jotzen ditu ibilgailua gordailutik ateratzeak dakartzan kalte ekonomiko eta logistikoak. Q22/348.
 - Ikertutako kexa – [Ebazpena emanda](#) – Ez onartuta.
- Herritar batek kexa jarri du, Iruñeko Udalak, musika-eskolara Aita Moret kaletik sartzeko baimena eskatu eta lortu ondoren, isuna jarri diolako bertara Jose Alonso kaletik sartzegatik. Azaldu du Jose Alonso kalean debekatuta dagoela zirkulatzea (autobusak, taxiak, larrialdiak, bizikletak eta egoiliarak izan ezik), baina Aita Moret kalean zirkulazioa modu mugatuan onartzen dela, baimena lortuz gero. Uste du zirkulazio-erregimen horrek gidariak nahas ditzakeela. Q22/351.

- Ikertutako kexa – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.
- Herritar batek kexa jarri du, Iruñeko Udalak zehapen bat jarri diolako sarrera debekatzeko seinalea ez errespetatzeagatik. Adierazi du Rozalejoko markesaren kalean etxe-aldaketa bat egiteko baimena eskatu eta lortu ondoren, baimenean berriaz ezarritako bidetik sartu beharrean, beste batetik sartu zela hutsegitez. Adierazi du ez ziotela esan zer bidetatik sartu behar zen. Q22/357.
- Ikertutako kexa – [Ebazpena emanda](#) – Ez onartuta.
- Herritar batek kexa jarri du, Iruñeko Udalak zehapen bat jarri diolako sarrera debekatzeko seinalea ez errespetatzeagatik. Azaldu du ez ziotela salaketa jakinarazi, eta, beraz, ez zuela aukerarik izan salaketarekin ados ez zegoela adierazteko edo goiz ordaintzeagatik deskontua baliatzeko. Gaineratu du eman zioten arau-haustearen argazkian ez dela behar bezala ikusten ibilgailuaren matrikula, eta, beraz, ezinezkoa dela ibilgailuaren titularra identifikatzea. Q22/358.
- Ikertutako kexa – Erakundeak Administrazioetik jasotako informazioa helarazi zion kexaren egileari alegazioak egin zitzaizkion. Alegaziorik jaso ez zuenez, jarduketara amaitutzat eman zen, eta hala jakinarazi zitzaion interesdunari.
- Herritar batek kexa jarri du, Nafarroako Administrazio Auzitegia luze jotzen ari delako Iruñeko Udalak ezarritako trafiko-zehapen baten aurka jarritako gora jotzeko errekurtsioa ebazteko. Q22/698.
- Kexa Administrazioarekin egindako izapidetzean zehar ebatzita.
- Herritar batek kexa jarri du, Iruñeko Udalak isun bat jarri diolako motozikleta horretarako gaitutako leku batean ez aparkatzeagatik. Azaldu du inguruan motozikletetarako aparkalekuak zeudela, baina beste helburu batzuetarako gaitu direla, eta ez zituela zirkulazioa eta oinezkoak oztopatu. Salaketak akats formalak dituela gaineratu du. Q22/731.
- Ikertutako kexa – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebehargogorazpenik.
- Herritar batek kexa aurkeztu du Antsoaingo Udalak bere banku-kontuan embargo bat egin diolako, senar ohiak aparkatzean egindako arau-hauste batengatik.

Adierazi du ez duela aurretiko jakinarazpenik jaso eta benetako arau-hausleak ez duela zorra ordaindu nahi. Q22/735.

- Ikertutako kexa – [Ebazpena emanda](#) – Ez onartuta.
- Herritar batek kexa aurkeztu du Iruñeko Udalak erabaki duelako garabi-zerbitzuak bere ibilgailua eramatea, aparkatzeko tiketa ordaindu ez duelako. Azaldu du autoak hogeit hamar minutu baino ez zeramatzala aparkatuta ospitaleen eremuan, eta autoa kentzearen ondorioz taxi bat eskatu behar izan zuela mugikortasun urriko aita etxera eramateko. Gaineratu du ez ziotela abisatu edo oharrik utzi. Beraz, berak deitu behar izan zuen udal-gordailura, autoa han ote zegoen galdetzeko. Q22/888.
 - Ikertutako kexa – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.
- Herritar batek kexa aurkeztu du, Iruñeko Udalak zehapen-espedito ugari ireki dizkiolako hilabeteko epean egindako arau-hausteengatik, onartutako gehieneko abiadura gainditzeagatik. Azaldu du ez zuela salaketen jakinarazpena jaso hilabete batzuk geroago arte, eta lehenengoa lehenago jaso izan balu, akatsa zuzendu zezakeela. Q22/952.
 - Ikertutako kexa – [Emandako ebazpena](#) – Erantzuteke.
- Herritar batek kexa jarri du, Trafikoko Zuzendaritza Nagusiak zehapen bat jarri diolako baimendutako abiadura gainditzeagatik; hark, ordea, ez du arau-hauste hori egin, adierazitako egunean ez zelako ibilgailuarekin igaro arau-haustea gertatu zen tokitik. Q22/1053.
 - Kexa Espainiako Herriaren Defendatzaileari igorrita.
- Herritar batek kexa aurkeztu du Nafarroako Foruzaingoak trafikoko zehapen bat jarri diolako zirkulazioa oztopatzeagatik. Azaldu du gasolindegira joan nahi zuela, eta zerbitzugunean auto ugari zeudenez erregaia sartzen, une batez geldi geratu zela bidean. Bi bide zeudela eta ibilgailurik ez zebilela defendatu du, eta, beraz, ez zuela zirkulazioa oztopatu. Q22/1063.
 - Ikertutako kexa – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebehargarazpenik.
- Herritar batek kexa aurkeztu du, Iruñeko Udalak trafiko-isun bat jarri diolako egoiliarrentzako aparkaleku batean horretarako gaituta egon gabe

aparkatzeagatik, nahiz eta tokiko seinale horizontalak argiak ez izan. Gainera, nahiz eta ibilgailuak ez oztopatu eta aparkaleku libreak egon, udalak garabi-zerbitzuak ibilgailua eramatea erabaki zuen. Q22/1111.

- Ikertutako kexa – Erakundeak Administrazioetik jasotako informazioa helarazi zion kexaren egileari alegazioak egin zitzaizkion. Alegaziorik jaso ez zuenez, jarduketa amaitutzat eman zen, eta hala jakinarazi zitzaion interesdunari.
- Herritar batek kexa jarri du, Eguesibarko Udalak enbargo bat egin diolako duela bi urte baino gehiago egindako trafikoko arau-hauste baten ondorioz. Azaldu du enbargoaren bidez izan duela zehapenaren berri, ez baitzaio posta bidez jakinarazi, ezta elektronikoki ere, ez eta Estatuko Aldizkari Ofizialaren bidez ere. Q22/1119.
 - Kexa Administrazioarekin egindako izapidetzean zehar ebatzita.
- Herritar batek kexa aurkeztu du Berriozarko Udalak ez dielako erantzun duela urtebete baino gehiago aurkeztutako alegazioei, zama-lanetarako aparkaleku batean aparkatzeagatik hasitako zehapen-prozeduraren aurkakoak. Q22/1183.
 - Kexa Administrazioarekin egindako izapidetzean zehar ebatzita.
- Herritar batek kexa jarri du Iruñeko Udalak erabaki duela garabi-zerbitzuak bere ibilgailua eramatea, aparkatzeko tiketa ordaindu ez duelako. Azaldu du 16:00ak baino lehen itzultzea espero zuela, ordu horretan aparkaleku arautua hasten baita, baina ezin izan zela 16:16ak arte itzuli. Orduan, garabiak dagoeneko autoa eraman zuela ikusi zuen. Gehiegizkotzat jotzen du neurria, denbora gutxi igaro zelako. Q22/1250.
 - Ikertutako kexa – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebehargogorazpenik.
- Herritar batek kexa aurkeztu du, Eguesibarko Udalak jakinarazi ez zion trafikoko zehapen baten ondorioz enbargoa egin diotelako. Jakinarazpenak lehengo posta-helbide batera bidali zizkion jakin duenez, isuna baliogabetzeko eta zehapen-espeditatea artxibatzeko eskatu du. Q22/1265.
 - Ikertutako kexa izapidetzen.

- Herritar batek kexa aurkeztu du, Iruñeko Udalak zehapen-espeditente ugari ireki dizkiolako bi hilabeteko epean egindako arau-hausteengatik, onartutako gehieneko abiadura gainditzeagatik. Azaldu du ez zuela salaketen jakinarazpena jaso askoz geroago arte, eta lehenengoa lehenago jaso izan balu, akatsa zuzendu zezakeela. Q22/1277.
 - Gaia jorratu da, eta [ebazpena emanda](#) dago, erantzuteke.
- Herritar batek kexa jarri du, Iruñeko Udalak zehapen bat jarri diolako Jose Alonso kalera sartzeko debeku-seinalea ez errespetatzeagatik. Adierazi du, dituen gaitzak direla-eta, hirugarren pertsona baten laguntza behar duela eguneroko bizitzako zenbait jarduera egiteko, besteak beste, joan-etorriak egiteko. Horregatik, desgaitasuna duten pertsonentzako aparkaleku-txartel baten titularra da. Uste du txartel horrek baimena ematen diola egoiliarrei mugatutako bideetatik sartzeko. Q22/1318.
 - Ikertutako kexa – Ebazpena emanda 2023an – Erantzuteke.
- Herritar batek kexa aurkeztu du, betearazpen-bidearen bitartez jakinarazi ez zioten trafiko-zehapen bat kobratzeko jakinarazpena jaso duelako. Hori dela eta, zehapena goiz ordaintzeagatik deskontuarekin ordaintzeko eskatu du. Q22/1322.
 - Kexa Espainiako Herriaren Defendatzaileari igorrita.
- Herritar batek kexa aurkeztu du, Iruñeko Udalak trafiko-isuna jarri diolako matrikularen datuak Telpark aplikazioan oker sartzegatik. Aparkaleku arautuan aparkatzeko tiketa ordaindu zuela azaldu du, baina matrikularen letrak alderantziz idatzi zituela. Q22/1329.
 - Ikertutako kexa izapidetzen.
- Herritar batek kexa aurkeztu du, Trafikoko Zuzendaritza Nagusiak abiaduragatiko trafiko-zehapen bat gaizki jakinarazi diolako. Azaldu du horren ondorioz ezin izan duela goiz ordaintzeagatik deskontua erabili zehapena ordaintzeko, eta gainkargua aplikatu zaiola. Q22/1369.
 - Kexa Espainiako Herriaren Defendatzaileari igorrita.

B) Trafikoaren antolamendua eta bide-segurtasuna:

- Herritar batek kexa aurkeztu du Lurralde Kohesiorako Departamentuak ez dituelako neurri egokiak hartzen Zizur Nagusiko biribilgunean dagoen oinezkoen pasabide baten argiztapen eskasa konpontzeko. Pasabide horretan, duela gutxi ia hilgarria izan den harrapatze bat egon da. Argiak jartzea eta zebra-bidea goratzea eskatu du, zirkulazio handiko eremua baita. Q22/31.
 - Kexa Administrazioarekin egindako izapidetzean zehar ebatzita.
- Herritar batek kexa jarri du, Iruñeko Udalak bidegorri berri bat jarri duelako eta eragozpenak eragiten dizkiolako senarraren mekanika-lantegiari. Adierazi du, besteak beste, ibia ez dutela behar bezala seinaleztatu, bezeroek ibilgailuak aparkatzeko gaitutako zama-lanetarako gunea jende guztiak erabil dezakeela, garabiarentzat ez dela tokirik utzi, ez dagoela inolako seinalerik ibilgailuen sarrera eta irteerarako, eta bidegorrian izotz-kontrako likidoak eta gasolina isurtzen direla; horrek arriskua dakar bertatik doazenentzat. Kritikatu du ez zaiela jakinarazi bidegorrikeri jarriko zutenik, eta, horren kontra ez badaude ere, negozioari ez eragiteko eskatu du. Q22/34.
 - Ikertutako kexa – Erakundeak Administrazioetik jasotako informazioa helarazi zion kexaren egileari alegazioak egin zitzaizkion. Alegaziorik jaso ez zuenez, jarduketa amaitutzat eman zen, eta hala jakinarazi zitzaion interesdunari.
- Herritar batek kexa jarri du Erriberriko Udalak ez diolako erantzun egin zuen eskabide bati. Eskabidean, trafiko-arazoaren eta alde zaharreko aparkalekuaren aurrean neurriak hartzeko eskatu zuen. Q22/88.
 - Ikertutako kexa – Erakundeak Administrazioetik jasotako informazioa helarazi zion kexaren egileari alegazioak egin zitzaizkion. Alegaziorik jaso ez zuenez, jarduketa amaitutzat eman zen, eta hala jakinarazi zitzaion interesdunari.
- Auzokideen erkidego batek kexa aurkeztu du, Txulapaingo Udalak ez duelako Otsakarko landa-bide bateko trafikoa erregularizatzeko eta seinaleztatze neurrikeri hartu. Harrapatzeko arriskua dagoela eta ikuspenik eta abiadurari eusteko neurrikeri ez dagoela adierazi du. Gaineratu du Nafarroako Foruzaingoak baduela arazo horren berri, eta salaketak izapidetu dituela ibilgailuek horma batean eragindako kalteengatik. Q22/189.

- Kexa Administrazioarekin egindako izapidetzean zehar ebatzita.
- Herritar batek kexa aurkeztu du, Tafallako Udalak urtero tasa bat kobratzen diolako bere supermerkatuko salgaien zama-lanetarako espazio bat erreserbatzeagatik, baina, benetan, edozein pertsonak erabil dezakeen espazioa da. Bere ustez, espazio hori erabiltzeagatik ordaintzen duen bakarra denez, supermerkatuak erreserbatutako eremua dela adierazi beharko litzateke. Eskatu du supermerkatuari espazio-erreserba emateko merkataritza-ordutegian, subsidiarioki; zama-lanetarako espazioa handitzeko eta, nolana ere, erabili ez duen zerbitzu batengatik 2014tik ordaindutako tasa itzultzeko. Q22/195.
 - Ikertutako kexa – Erakundeak Administrazioetik jasotako informazioa helarazi zion kexaren egileari alegazioak egin zitzaizkion. Alegaziorik jaso ez zuenez, jarduketa amaitutzat eman zen, eta hala jakinarazi zitzaion interesdunari.
 - Herritar batek kexa aurkeztu du, Leotzeko Udalak, auzokide batekin izandako bizikidetzaren arazo baten ondorioz, bizi den kalean ibilgailuak aparkatzea debekatu duelako eta bide publikoan jarritako elementuak kentzeko agindu duelako. Adierazi du bizilagunak ez duela bete udalaren errekerimendua, eta konponbide ekitatibo eta koherentea ez hartu izana kritikatu du. Q22/199.
 - Ikertutako kexa – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebehargarazpenik.
 - Herritar batek kexa jarri du Ablitasko Udalak neurri nahikoak hartzen ez dituelako, Ablitasko zeharbidean bide-segurtasunerako trafiko dentsua eta ibilgailuen gehiegizko abiadura arriskutsuak izan arren. Bereziki ibilgailu astunen zirkulazioa nabarmendu du. Q22/201.
 - Auzia lehendik jorratuta eta [Ebazpena emanda](#) baina Administrazioak ez du onartu.
 - Etxebizitza-kooperatiba batek kexa aurkeztu du Iruñeko Udalak bere jabetzako lursail bat aparkaldi mugatuko eremu gisa seinaleztatu duelako. Adierazi du harrezkero bost eskabide eta idazki bat aurkeztu dizkiola udalari, seinaleztapen hori deuseztatzeko eskatzeko, baina ez duela erantzunik jaso. Q22/716.
 - Ikertutako kexa – Erakundeak kooperatibaren ordezkariari helarazi zion Administrazioetik jasotako informazioa, alegazioak egin zitzaizkion. Alegaziorik

jaso ez zuenez, jarduketa amaitutzat eman zen, eta hala jakinarazi zitzaion interesdunari.

- Herritar batek kexa jarri du Corellako Udalak ez diolako erantzun ibilgailuak oso azkar doazen etorbide batean abiadura-murriztaileak jartzeko egin duen eskaerari, bertatik pasatzen direnak arriskuan jartzen baitituzte. Q22/718.
 - Kexa Administrazioarekin egindako izapidetzean zehar ebatzita.
- Herritar batek kexa aurkeztu du Iruñeko Udalak Ezkaba–Orvinako doako aparkalekua ez duelako baldintza onetan mantentzen. Azaldu du, besteak beste, sarrera-erreian ibilgailuek aparkatzen dutela eta auto-ilara arriskutsuak sortzen dituztela, eta seinale bertikalak kendu eta horizontalak ezabatu dituztela. Q22/792.
 - Ikertutako kexa – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.
- Herritar batek kexa jarri du, Mendabiako Udalak ez duelako ebatzi udal-titulartasuneko zeharbide batean oinezkoen joan-etorri segururako egokitzapen-obra guzatzeko egin zuen eskaera. Q22/883.
 - Kexa Administrazioarekin egindako izapidetzean zehar ebatzita.
- Herritar batek kexa aurkeztu du, Deikazteluko Udalak ez diolako mugarik jartzen herriko erdialdean aparkatzeari, eta zailtasunak dituelako bere etxebizitzan dagoen garajea erabiltzeko, bi kaleetan ibilgailu aparkatuak egoten direlako. Kritikatu du arazoa azaldu eta konponbide azkar bat eskatu ondoren, udalak behin adierazi ziola aparkaleku bat eraikiko zuela, eta beste batean ez ziola ezer esan eta ez zuela aurkeztutako eskaera erantzun. Q22/1019.
 - Ikertutako kexa – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.
- Herritar batek kexa jarri du, Lekunberriko Udalak ez dielako erantzun alde zaharreko mugikortasun iraunkorreko planaren aurka egindako alegazioei. Q22/1056.
 - Ikertutako kexa – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebehargogorarazpenik.
- Herritar batek kexa aurkeztu du Iruñeko Udalak ez duelako Eguesibar kaleko oinezkoen pasabide bateko puntu bat egokitzen, eremu podotaktilari buruzko araudiaren arabera. Azaldu du, bereziki bere kasuan, garrantzitsua dela behar

bezala seinaleztatzea, itsua delako eta inguruan ikastetxeak daudelako. Q22/1142.

- Kexa Administrazioarekin egindako izapidetzean zehar ebatzita.
- Herritar batek kexa jarri du, Zizur Zendeako Udalak ez dielako erantzun udalaren jabetzako eremu batean heskai bat egoteagatik aurkeztutako kexei. Heskaiaren tamaina dela-eta, ez dira errepideko seinale bertikalak ezta beste ibilgailuak ere ikusten, eta oinezkoak ibiltzea eta behar bezala argizatzea zailtzen du. Q22/1170.
 - Ikertutako kexa izapidetzen.
- Herritar batek kexa jarri du Obanosko Udalak ez duelako neurririk hartu bere familiak etxean jasaten jarraitzen duen zarataren aurrean. Zarata inguruko lurzati batean bakarrik dauden txakurrek zaunka egitearen ondoriozkoa da. Gainera, ez du ezer egin bizi den kaleko bide-segurtasuneko arazoak konpontzeko: zirkulazioa bi noranzkoetan egiten da eta seinaleak eta argiak falta dira. Q22/1209.
 - Kexa ez onartuta, datu faltagatik.
- Herritar batek kexa aurkeztu du, Iruñeko alde zaharrean ibilgailuen zirkulazioa ez erregulatzeak oinezkoen segurtasunerako duen arriskuagatik. Adierazi duenez, nahiz eta zirkulazioa mugatuta egon, normalean handik ibiltzen diren ibilgailu motorizatuen, bizikleten eta patinete elektrikoek kopurua handia da auzoko kale-egiturarako. Premiazkotzat jotzen du zirkulazioa pertsonak nahiz ibilgailuak ibiliko diren espazio batean konfiguratzeko, eta uste du istripu gutxi egotea ez zela obrak atzeratzeko aitzakia izan beharko. Q22/1304.
 - Kexa Administrazioarekin egindako izapidetzean zehar ebatzita.

C) Desgaitasuna duten pertsonentzako aparkalekuak:

- Herritar batek kexa aurkeztu du, Burlatako Udalak desgaitasuna duten pertsonentzako aparkalekuak kendu dituelako, desgaitasuna duten pertsonentzako aparkaleku-txartelen titularrak eremu urdinean doan aparkatzea onartu ondoren. Q22/785.
 - Ikertutako kexa – Erakundeak Administrazioetik jasotako informazioa helarazi zion kexaren egileari alegazioak egin zitzaizkion. Alegaziorik jaso ez zuenez, jarduketa amaitutzat eman zen, eta hala jakinarazi zitzaion interesdunari.

– Herritar batek kexa aurkeztu du, Eskubide Sozialetako Departamentuak desgaitasuna duten pertsonentzako aparkaleku-txartela ukatu diolako, ez baita iristen mugikortasun faltagatik araudian eskatzen den gutxieneko puntu-kopurura. Bastoiarekin ibiltzen dela defendatu du, eta sarritan atsedean hartzeko gelditu behar dela. Horrez gain, gerrialdeko minak ditu, eta oinez ibiltzean areagotu egiten zaizkio eta arnasa hartzea zailtzen diote. Q22/1262.

- Ikertutako kexa – Ebazpena emanda 2023an – Erantzuteke.

– Herritar batek kexa aurkeztu du Iruñeko Udalak desgaitasuna duten pertsonentzako aparkaleku bat kendu duelako bere etxebizitzaren inguruan. Erabaki hori, bere ustez, interes ekonomikoen ondorio da. Adierazi du leku berean hogeita hamar urte baino gehiago zeramatzan aparkalekua dela, eta desgaitasuna eta mendekotasuna dituenek, hark erabiltzen zuela. Q22/1274.

- Ikertutako kexa izapidetzen.

D) Deskontuak eta baimenak:

– Herritar batek kexa aurkeztu du Nafarroako Trafiko Buruzagitzaren aurretiko hitzordu-sistemaren funtzionamenduagatik. Denbora darama Italiako gidabaimena trukatzeko hitzordua lortu nahian, baina ez du lortu. Q22/226.

- Kexa Espainiako Herriaren Defendatzaileari igorrita.

– Herritar batek kexa aurkeztu du, Garinoaingo Udalak ibilgailu elektrikoa kargatzeko puntura sartzeko txartela ezeztatu diolako, gaur egun argiaren prezioa igotzen ari dela argudiatuta. Diskriminatzailetzat jotzen du, beste bizilagun batzuek zerbitzu hori erabiltzen dutelako. Q22/279.

- Interesdunak atzera egitea.

– Herritar batek kexa aurkeztu du, Maliko lagun batzuen egoeragatik; izan ere, irakurtzen eta idazten ez dakitenez, ezin dira gidabaimena lortzeko probetara aurkeztu. Egora horretan dauden pertsonentzat proba bereziak gaitzea eskatu du. Q22/350.

- Kexa Espainiako Herriaren Defendatzaileari igorrita.

– Herritar batek kexa jarri du, ezin duelako Iruñeko Trafikoko Zuzendaritza Nagusiaren bulegoetan hitzordurik lortu gidabaimena baliozkotzeko. Q22/726.

- Kexa Espainiako Herriaren Defendatzaileari igorrita.
- Herritar batek kexa aurkeztu du, Nafarroako Trafiko Buruzagitzan gidabaimena trukatzeko zailtasunak dituelako, nazioarteko babesaren eskatzailea delako. Q22/766.
- Kexa Espainiako Herriaren Defendatzaileari igorrita.
- Herritar batek kexa aurkeztu du, ezin duelako Nafarroako Trafiko Buruzagitzaren bulegoetan hitzordurik lortu senarraren gidabaimena homologatzeko, zeina beste herrialde batean eman baitzen. Q22/983.
- Kexa Espainiako Herriaren Defendatzaileari igorrita.
- Herritar batek kexa aurkeztu du, giza immunoeskasiaren birusa (GIB) duten gaixoen gidabaimena berritzeko epeak gaixotasun hori ez duten pertsonen berberak izan beharko liratekeelako. Trafikoko Zuzendaritza Nagusiak irizpidea aldatzeko eta gidabaimena hamar urtean behin berritzeko aukera emateko eskatu du. Q22/1264.
- Kexa Espainiako Herriaren Defendatzaileari igorrita.
- Herritar batek kexa jarri du, Trafikoko Zuzendaritza Nagusiak gidabaimena kendu diolako, nahiz eta txosten psikologiko eta psikiatriko guztietan gidatzeko egokitzat jo duten. Kritikatu du ez ziotela gidabaimena kenduko ziotenik jakinarazi, baina dagoeneko agintariei eman diela. Q22/1278.
- Kexa Espainiako Herriaren Defendatzaileari igorrita.

3.2.30. Gardentasuna eta herritarren partaidetza.

- Herritar batek kexa aurkeztu du, Nafarroako Erregistro Publikoak ez diolako eman eskatutako espediente baten kopia, eta horrek informazio eta dokumentazio publikoa eskuratzeko eskubidea urratzen du. Q22/72.
- Kexa ez onartuta, eskumen faltagatik (Estatuko Administrazio Orokorra).
- Herritar batek kexa jarri du, Iruritako auzo-elkarte batek, zeinak Iruritako herriaren kontura jarduten duen gizarte-etxea kudeatzeko, ez diolako ematen bertako tabernaren kontratazio-espedientea. Q22/84.
- Ikertutako kexa – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.

- Herritar batek kexa aurkeztu du, Eskubide Sozialetako Departamentuak ez diolako erantzun alabaren haur-eskolako hezitzailearen jokabideari dagokionez jarri zuen salaketari. Zehazki, hezitzaileak alaba gaizki tratatu zuela leporatu izana salatu zuen. Horren ondorioz aitari eman zioten adingabearen zaintza. Q22/134.
 - Ikertutako kexa – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.
- Herritar batek kexa aurkeztu du, Lehendakaritzako, Berdintasuneko, Funtzio Publikoko eta Barneko Departamentuak eta Osasun Departamentuak ez diotelako eman gorabehera bati eta ondorengo prozedura judizialari buruz eskatutako espedientea eman, non bera kaltetua izan baitzen. Zehazki, demandatzaileari doako laguntza juridikoa emateari buruzko dokumentazioa eskatu du, Nafarroako Gobernuak prozedura judizial horretan egindako gastuak barne. Azaldu du eman dioten dokumentazioa ez dela nahikoa, zatikatua dagoela, ez dagoela ziurtatua, ez dagoela zenbakitua eta ez duela loturarik eskatutakoarekin. Q22/252.
 - Ikertutako kexa – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebehargogorazarazpenik.
- Herritar batek kexa aurkeztu du, Lehendakaritzako, Berdintasuneko, Funtzio Publikoko eta Barneko Departamentuak ukatu egin diolako hamar kazetari-lanpostu oposizio bidez betetzeko deialdiaren bigarren ariketaren enuntziatuaren eta ebazpenaren kopia bat, hautaketa-prozesuan interesdun ez izateagatik, ez baitute onartu. Q22/347.
 - Ikertutako kexa – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.
- Herritar batek kexa aurkeztu du, institutu batek ez diolako ikastetxeko hizkuntza-proiektuaren kopiarik ematen, institutuko hezkuntza-komunitateko kideek bakarrik eskuratu dezaketen barne-dokumentua baita. Azaldu du dokumentua emateko eskatu duela eskola-maparen arabera alabari hurrengo ikasturtean bertan matrikulatzea dagokiolako, eta hizkuntza-eskaintza ezagutu nahi duelako. Q22/736.
 - Ikertutako kexa – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.
- Herritar batek kexa aurkeztu du, San Martin Unxeko Udalak ez diolako eman osoko bilkura baten akta. Bilkura horretan, uholdeen ondorioz kalte handiak jasan zituzten bide eta erreten baten gaia jorratu zen. Q22/770.

- Ikertutako kexa – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.
- Herritar batek kexa jarri du, Tuterako Udalak ez diolako jaramonik egin hautaketa-prozesu batzuetako lehenengo ariketaren kopia eta erantzunen txantiloia emateko egindako eskaerari, prozesu horiek oraindik amaitu ez direlako. Q22/1026.
- Ikertutako kexa – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.
- Herritar batek kexa aurkeztu du, Zizur Nagusiko Udalak ez diolako eman alabaren entrenatzaileak alabari iraintzeagatik ustez barkamena eskatzeko idatzi zuen dokumentuaren kopia. Adierazi du dokumentu hori udaleko langileek irakurri zutela, eta, beraz, ezin izan zuela egiaztatu dokumentua entrenatzaileak benetan idatzi edo sinatu zuen. Q22/1309.
- Ikertutako kexa – 2023an emandako ebazpena – Onartuta.

3.2.31. Garraio publikoa.

- Herritar batek kexa jarri du Corella, Cintruénigo eta Fitero Iruñearekin lotzen dituen autobus-zerbitzua ez delako nahikoa. Ordutegien egungo konfigurazioa kritikatu du, bai eta horrek herri horietako biztanleek Iruñean gau bat igaro beharrik gabe hitzordu mediko, profesional edo pertsonaletara joateko aukeran duen eragina ere. Q22/302.
- Ikertutako kexa – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.
- Herritar batek kexa aurkeztu du, eskualdeko hiri-garraioko zerbitzuko gidari batek tratu desegokia eman diolako. Adierazi du ez zuela jokabide atsegina izan, eta gelditzeko botoia behin baino gehiagotan sakatu izana aurpegiratu ziola gainerako erabiltzaileen aurrean, baina akusazioa gezurra zela. Q22/322.
- Kexa Administrazioarekin egindako izapidetzean zehar ebatzita.
- Herritar batek kexa aurkeztu du, Añorbe Iruñearekin lotzen duen autobus-zerbitzuak, lehen ia zuzena zena eta 25 minutuko iraupena zuena, orain ordubete inguru irauten duelako, eta horrek batez ere kalte egiten dielako Iruñera lanera joaten direnei. Q22/389.
- Ikertutako kexa – Erakundeak Administrazioetik jasotako informazioa helarazi zion kexaren egileari alegazioak egin zitzaizkion. Alegaziorik jaso ez

zuenez, jarduketa amaitutzat eman zen, eta hala jakinarazi zitzaion interesdunari.

- Herritar batek kexa jarri du, Iruña eta Tuterara lotzen dituen autobus-zerbitzua ez delako nahikoa. Azaldu du goizean, ordutegi aiposean, Iruñerako autobus bat ezarriko dela, baina arratsaldeko hirurak aldera Tuterara zuzenean itzultzeko autobus bat jarri behar dela. Q22/991.
 - Ikertutako kexa – Erakundeak Administrazioetik jasotako informazioa helarazi zion kexaren egileari alegazioak egin zitzaizkion. Alegaziorik jaso ez zenez, amaiera eman zitzaion jarduketari, eta interesdunari jakinarazi zitzaion.
- Herritar batek kexa aurkeztu du, Iruñerriko Mankomunitateko autobusetan ezin delako kreditu-txartelaren bidez ordaindu, eta autobusetan ez dagoelako ikusgai eskudirutan ordain daitezkeen gehieneko zenbatekoa. Q22/1060.
 - Kexa Administrazioarekin egindako izapidetzean zehar ebatzita.
- Martiket urbanizazioko zenbait bizilagunek kexa aurkeztu dute, Iruñerriko Mankomunitateak urbanizazio horretatik hurbil dagoen eskualdeko hiri-garraioaren geltokia aldi baterako kendu duelako, obrak direla-eta. Azaldu dute beste geltoki bat jarri dutela, baina urbanizazioaren erdigunetik 600 metrora dagoela eta iristeko hiri kanpoko eta gutxi argituta dagoen lursail batetik ibili behar dela. Q22/1396.
 - Kexa Administrazioarekin egindako izapidetzean zehar ebatzita.
- Herritar batek kexa aurkeztu du, autobus konpainia batek txartelen salmenta kontrolatzen ez duela ikusi duelako, libre dauden plazak baino txartel gehiago saltzen dituelako. Adierazi du duela hainbat hilabete antzeko kexa bat jarri zuela, baina ez zela gaia ebatzi. Q22/1400.
 - Herritarrari jakinarazi zaio, gaia aldi berean Administrazioari planteatu dionez, erantzunaren zain egoteko, eta erantzunik jasotzen ez badu, berriro jotzeko erakundera.
- Herritar batek kexa aurkeztu du, Iruñerriko Mankomunitateak ez dituelako tarifa desberdinak ezartzen eskualdeko hiri-garraioan, zerbitzuaren maiztasunaren arabera. Adierazi du, adibidez, L16 linearen maiztasuna beste linea batzuen (esaterako, L4 linearena) baino txikiagoa dela, baina tarifa berbera da. Q22/1426.

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

3.2.32. Turismoa.

- Herritar batek kexa jarri du, Bertizaranako Udalak ez duelako ematen bera buru duen establezimenduaren titulartasun-ziurtagiria. Q22/787.
 - Kexa Administrazioarekin egindako izapidetzean zehar ebatzita.
- Herritar batek kexa aurkeztu du, Erriberriko Udala luzatzen ari delako bere etxebizitzan turismo-ostatu bat irekitzeko lizentzia-eskaera ebazteko. Q22/930.
 - Ikertutako kexa – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.

3.2.33. Hirigintza.

A) Hirigintzaren plangintza:

- Herritar batek kexa aurkeztu du, Kasedako Udalak eta Lurralde Antolamenduko, Etxebizitzako, Paisaiako eta Proiektu Estrategikoetako Departamentuak ez dutelako Casedako Udal Planaren berrikuspena idatzi, izapidetu eta onartzen. Azaldu du hirigintza-plangintza hori ez zela homologatu Lurraldearen Antolamenduari eta Hirigintzari buruzko abenduaren 20ko 35/2002 Foru Legea egokitzeke, bereziki lurzorua mota eta kategoriei dagokienez. Bere ustez, betebeharrak argi eta garbi urratzen ari dira, duela hogeita hamar urte indarrean jarri ziren lege-xedapenak dituen plan bat ez aldatzeagatik. Q22/139.
 - Ikertutako kexa – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebehargogorazpenik.
- Herritar batzuek kexa jarri dute, eraikiko den Etxebakar urbanizazioak eragina izango duelako beren etxebizitzetan. Azaldu dute Berriozarko Udalak eta Berriobeitiko Udalak proiektuak erabat egokitzeke jotzen dituztela, baina benetan etxebizitzan erdia infraetxe bihurtuko dela, bi udalak egungo etxebizitzan muga guztietan eraikitzen ari direlako. Q22/228.
 - Ikertutako kexa – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebehargogorazpenik.
- Herritar batek kexa aurkeztu du, Lapoblacióngo hirigintza-planak Hirigintzari buruzko Foru Legea urratzen duelako; izan ere, bere lurzatia hiri-lurzorua izatetik

landa-lurzoru izatera igaro da, eta ez dagoelako ados bi lurzatiri esleitutako azalerarekin, ezta herrian egindako hornidura-, saneamendu- eta zolatzelaneekin ere. Q22/310.

- Ikertutako kexa – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebehargogorazpenik.
- Herritar batek kexa jarri du, Etxarri Aranazko Udalak atzera egin duelako higiezin batean alokatzeko etxebizitzak gauzatzea xede duen Hiri Jarduketarako Plan Berezi (HJPB) bat izapidetzean. Azaldu du beste herritar batek egindako alegazioak ikusita, erabaki hori hartu dela, eta kalte ekonomiko handia eragin zaiola. Q22/937.
 - Kexa Administrazioarekin egindako izapidetzean zehar ebatzita.
- Herritar batek kexa aurkeztu du, Etxauriko Udalak ez ziolako bere jabetzari, zeina Etxauriko Udal Plan Orokorraren arabera hiri-lurzoru finkatua den, bide publikorako sarbidea eman, hutsegitez lurzatia alboko jabearena zela uste zuelako. Adierazi du arazoa ez zela konpondu, eta prozeduran zehar ezin izan zuela alegaziorik egin ez zelako interesdun gisa agertzen. Q22/985.
 - Ikertutako kexa – Erakundeak Administrazioetik jasotako informazioa helarazi zion kexaren egileari alegazioak egin zitzaizkion. Alegaziorik jaso ez zuenez, jarduketa amaitutzat eman zen, eta hala jakinarazi zitzaion interesdunari.

B) Plangintzaren gauzatzea:

- Herritar batek kexa aurkeztu du, Cintruénigoko Udala luzatzen ari delako obra-lizentzia bat emateko etxebizitza bat eraikitzeko. Adierazi du hainbat zuzenketa egiteko eskatu diola, horietako batzuk alferrikakoak, gailuzko handia eragiten dion beste etxebizitza baten alokairua ordaintzen ari delako. Izapideak bizkortzeko eskatu du. Q22/7.
 - Interesdunak atzera egin du.
- Herritar batek kexa jarri du, Etxarri-Aranazko Udalak oraindik ez diolako uzten etxebizitza bat eraikitzen duela hemezortzi urte familiak erosi zuen lursail urbanizagarri batean, nahiz eta aurrekontu bat baino gehiago aurkeztu. Q22/273.
 - Kexa Administrazioarekin egindako izapidetzean zehar ebatzita.

- Herritar batek kexa aurkeztu du, Iruñeko Udala luzatzen ari delako bere komunitateak arkitektura-oztopoak kentzeko eskatutako obra-lizentziaren espedienteak izapidetzeko. Adierazi du udal-teknikariak espedientearen egoeraren berri eman behar diela, eta egiaztatu espedienteak obrak eskatzen dituen baldintza tekniko guztiak betetzen dituela, baina ez dela aurrerapausorik egin. Q22/742.
 - Kexa Administrazioarekin egindako izapidetzean zehar ebatzita.
- Herritar batek kexa jarri du, Burlatako Udalak ez diolako erantzun obra-lizentzia bati buruzko eskaerari, ezta ondoren aurkeztutako isiltasun positiboaren ziurtagiriari buruzko eskaerari ere. Q22/771.
 - Interesdunak atzera egin du.
- Herritar batek kexa jarri du, Murchanteko Udalak ukatu egin diolako bere etxebizitzan hesi bat jartzeko lizentzia-eskaera; izan ere, hesiaren altuera eta jarri nahi den hormarena edo eraikinarena batuz gero, guztizko altuera bi metrotik gorakoa izango litzateke. Argudiatu du udalerrian bere etxebizitzaren antzeko ezaugarriak dituzten hainbat eraikin daudela, eta eraikin horiei, berari ez bezala, baimena eman zaiela. Q22/1035.
 - Ikertutako kexa – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.
- Herritar batek kexa aurkeztu du lursail bat itxi nahi duelako, baina ezin dituelako zehaztu jabetza pribatuaren eta publikoaren arteko mugak, katastroan akatsak daudelako. Azaldu du, lizentzia emateko eskatutako baldintza betez, katastroari dagozkion UTM koordinatuak eman zizkiola Kasedako Udalari, baina koordinatu horiek baztertu egin zituela. Izan ere, udalak argudiatu zuen adierazitako koordinatuek bide publikoak inbaditzen zituztela, katastroko akatsen ondorioz. Q22/1334.
 - Ikertutako kexa izapidetzen.

C) Legezketasuna eta hirigintza-diziplina babestea:

- Herritar batek kexa aurkeztu du, Iruñeko Udalak ez diolako bizilagunari eskatu bere terrazaren gainean berriz jarri duen jardinera kentzeko. Azaldu du erortzen diren petaloek zaborra sortzen dutela eta bere segurtasuna arriskuan jartzen dutela. Q22/55.

- Kexa Administrazioarekin egindako izapidetzean zehar ebatzita.
- Herritar batek kexa aurkeztu du, Txulapaingo Udalak ez diolako zehaztu zer jarduketa egin behar dituen bere jabetzako lursail baten baldintzak legeztatzeko. Eskatu du baldintzak zehaztea eta, beharrezko obrak egin ondoren, lursailera baimendutako pertsona bat joatea, lursaila legeztatu dela egiaztatzeko eta isunak jartzeari uzteko. Q22/97.
- Ikertutako kexa – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebehargogorarazpenik.
- Herritar batek kexa jarri du, beheko solairuko bizilagunak aire girotuko bi aparatu zintzilikatu dituelako bere leihatetik bost zentimetrora, erkidegoaren baimenik gabe. Adierazi du bake-epailearekin eta aseguru-enpresarekin hitz egin duela, baina aparatuek hor jarraitzen dutela eta ez dituela kendu nahi. Q22/132.
- Kexa ez onartua, eskumen faltagatik (partikularren arteko kontua).
- Herritar batek kexa aurkeztu du, Oibarko Udalak ez duelako ebatzi etxebizitza baten aurri-adierazpena egiteko eskaera eta udal-arkitektoa ez delako bertaratu, eskaera egin zuenetik sei hilabete igaro diren arren. Q22/137.
- Ikertutako kexa – [Ebazpena emanda](#) – Ez onartuta.
- Herritar batek kexa aurkeztu du, Cintruénigoko Udalak ez duelako ezer egiten aurri-egoeran dagoen eraikin bat dela-eta, etxebizitzaren titularra nor den ez dakielako. Azaldu du etxeak itxura benetan arriskutsua duela, eta teilak bide publikora erortzen direla. Horregatik, lehenbailehen neurriak hartzeko eskatu du. Q22/146.
- Kexa Administrazioarekin egindako izapidetzean zehar ebatzita.
- Herritar batek kexa aurkeztu du, Noaingo Udalak (Elortzibar) ez dituelako geldiarazi bere bizilaguna perimetro-pareta bat eraisteko egiten ari den obrak. Izan ere, obra horien ondorioz, bere etxebizitzan pitzadurak agertzen ari dira, eta bere segurtasuna arriskuan jartzen dute. Gainera, ez dio erantzun hirigintzako langileekin aurrez aurreko hitzordua eskatzeko egindako eskabideari, gaiari buruzko informazioa jasotzeko. Q22/306.
- Ikertutako kexa – Erakundeak Administrazioetik jasotako informazioa helarazi zion kexaren egileari alegazioak egin zitzaizkion. Alegaziorik jaso ez

zuenez, jarduketa amaitutzat eman zen, eta hala jakinarazi zizaion interesdunari.

- Herritar batek kexa aurkeztu du, Corellako Udala luzatzen ari delako aurri-egoeran dagoen eraikin bateko obrak behar bezala egiteko. Azaldu du zati bat eraitsi zuela, baina ez zela behar bezala egin, eta eraikinak oraindik ere bizilagunen segurtasuna arriskuan jartzen duela. Egoera horren aurrean, udalak konpromisoa hartu zuen egindako obraren akatsak konpontzeko, baina oraindik ez du ezer egin. Q22/321.
 - Ikertutako kexa – [Ebazpena emanda](#) – Ez onartuta.
- Bi herritarrek kexa jarri dute, Galarko Udalak ukatu egin dielako beren jabetzako lursail bat ixteko eskaera; izan ere, udalak uste du familiaren asmoa aisialdirako baratze bat egitea dela. Eskaera egiteko arrazoiak honako hauek direla esan dute: ilobak ibaira erortzeko eta bidera ateratzeko beldurra, eta ibai-pasealekuan ibiltzen diren pertsonak laborea lapurtzeko sartzeara. Gaineratu dute udalak ukatu egin diela lehorreko lursailaren sailkapena aldatzea eta lursail ureztatua bihurtzea, eta zehapena ezarri diela berotegi bat eraikitzeagatik eta zuhaitzak landatzeagatik. Q22/650.
 - Ikertutako kexa – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebehargogorazpenik.
- Herritar batek kexa jarri du, Martzillako Udalak baimenak ematen dituelako udalerriko landa-partzeletan legez kontra eraikitzeko, baina ukatu egiten dituelako legezkoak diren beste eskaera batzuk. Q22/932.
 - Herritarrari jakinarazi zaio aurretik kontua administrazioari planteatu behar diola.
- Herritar batek kexa jarri du, Lurralde Antolamenduko, Etxebizitzako, Paisaiako eta Proiektu Estrategikoetako Departamentuak hirigintza-diziplinazko espediente bat ireki diolako bereziki babestu beharreko lurzoru urbanizaezinean etxola bat eraikitzeagatik. Kritikatu du departamentuak, lursaila bereziki babestu beharrezkotzat kalifikatzeko eta, beraz, zaharberritze-ekintza preskribatu gabekotzat jotzeko, berrikuspenean dagoen eta Aldizkari Ofizialean argitaratu ez den mapa batean oinarritu dela; beraz, ez luke eraginkortasun juridikorik izango. Q22/972.

- Ikertutako kexa – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebehargogorazpenik.
- Bi herritarrek kexa aurkeztu dute, Orkoiengo Udalak ez dielako informazio nahikorik eman beren etxebizitzetan portxe batzuk eraiki eta legeztatzeari buruz. Gainera, xehetasun-azterketa bat egiteko eskatu die, baina gerora ez da beharrezkoa izan. Q22/989.
- Ikertutako kexa – [Ebazpena emanda](#) – Ez onartuta.
- Herritar batek kexa aurkeztu du, Castejóngo Udalak ez duelako ezer egiten bere etxetik gertu dagoen eta antolamenduz kanpo dagoen etxola bateko tximinia erabiltzeak eragiten dizkion eragozpenen aurrean, eta ez duelako neurririk hartzen herriko katu-koloniak kontrolatzeko. Q22/1038.
- Aurretik landutako gaia – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebehargogorazpenik.
- Herritar batek kexa aurkeztu du, Miranda de Argako Udalak bere jabetzako nabe bat aurri-egoeran dagoela ebatzi duelako eta hura eraisteko eskatu duelako. Azaldu du nabeak hainbat kalte jasan zituela bi kolperen ondorioz, baina, ondoren, konpondu egin zituztela. Gaineratu du udal-arkitektoak txostena egiteko oinarri hartu duen aurri-adierazpena osatu gabe eta eguneratu gabe dagoela, ez dituelako kontuan hartzen berriki egindako konponketak. Q22/1120.
- Ikertutako kexa – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebehargogorazpenik.
- Herritar batek kexa aurkeztu du, Uztarrozeko Udalak, bai bere eraikin bateko teilatua eta horma konpontzeko, bai eraikin horretan ate bat egiteko, Ebroko Konfederazio Hidrografikoaren baimena eskatu diolako, zeinak dagoeneko adierazi duen ez duela eragozpenik eskaera onartzeko. Gaineratu du udalak, ordea, ia urtebete daramala baimenik eman gabe. Q22/1192.
- Ikertutako kexa – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebehargogorazpenik.
- Kontzeju batek kexa aurkeztu du, Ameskoabarrengo Udalak ez diolako hasiera eman birkalifikatutako lursail batzuk berreskuratzeko espediente bati, urbanizazio bat gauzatzean laga beharrekoak. Q22/1276.

- Kexa ikertuta Administrazioarekin egindako izapidetzean zehar.
- Herritar batek kexa aurkeztu du, Corellako Udalak ez dielako erantzun egindako hainbat eskabideri. Eskabide horietan, udalari jarduteko eskatu zion, aldameneko lursailaren jabearen zuhaitzak bere finka kaltetzen ari baitira. Uste du urriaren 1eko 39/2015 Legea urratzen ari dela; izan ere, lege horrek ezartzen du Administrazioak berariazko ebazpena eman eta jakinarazi behar duela prozedura guztietan, edozein dela ere prozedura hasteko modua. Q22/1298.
- Kexa Administrazioarekin egindako izapidetzean zehar ebatzita.
- Bi herritarrek kexa aurkeztu dute, Tafallako Udalak ez duelako neurririk hartu bere etxebizitza jasaten ari den kalteak konpontzeko, aldameneko udal-lurzatitik ura sartzen delako. Q22/1319.
- Kexa Administrazioarekin egindako izapidetzean zehar ebatzita.

D) Hirigintza informazioa:

- Herritar batek kexa jarri du, Bidankozeko Udalak ez diolako eman lursail baten salerosketari buruz eskatutako dokumentazioa. Salerosketa-dokumentuaren eta ordainagiriaren kopia bana eskatu zituen. Q22/138.
- Ikertutako kexa – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.
- Herritar batek kexa aurkeztu du, Zangozako Udalak ez dielako erantzun aurkeztutako hainbat eskabideri, eta ez diolako eskatutako informazioa eman alboko etxebizitzari emandako obra-lizentziari buruz, aldameneko jabeak utzitako isuriei buruz, bere finkara ibilgailuz sartzeko eragozpenei buruz eta erretena kentzeari buruz. Q22/381.
- Ikertutako kexa – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.
- Herritar batek kexa aurkeztu du, Lesakako Udalak zehapen-prozedura bat ireki diolako terraza bat derrigorrezko hirigintza-lizentziarik gabe eraikitzeagatik. Obrak eraikinaren egiturari eragiten ez diola defendatu du, eta terraza legeztatu behar dela uste du. Gaineratu du udalak isun hertsatzaileak jarriko dizkiola harik eta instalazioa eraitsi arte, bere eskaerei jaramonik egin gabe. Q22/426.
- Ikertutako kexa – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebehargogorazpenik.

- Herritar batek kexa jarri du, Fontellasko Udalak ez dizkiolako bizilagunari emandako obra-lizentziak kontsultatzeko eman; izan ere, udalak uste du ezin duela esku hartu, auzokideen arteko arazoa delako. Q22/1110.
 - Ikertutako kexa – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebehargogorazpenik.
- Herritar batek kexa jarri du, ezin izan delako Olorizko Udalarekin harremanetan jarri lurdepartamentu bati buruzko hirigintza-informazioa eskatzeko. Ezin izan zenez harremanetan jarri, adierazi du mezu elektronikoko bat bidali ziola Orbaibarko Zerbitzuen Batasunari, baina ez diola erantzun. Q22/1191.
 - Kexa Administrazioarekin egindako izapidetzean zehar ebatzita.
- Herritar batek kexa jarri du, Baztango Udala lege ezarritako denbora baino gehiago luzatu delako emandako obra-lizentzia baten kopia emateko egin zuen eskaerari erantzuteko. Gainera, ez dago ados jasotako erantzunarekin; izan ere, kopia eman beharrean, udalak epe bat eman zion eskaera zehazteko. Q22/1200.
 - Ikertutako kexa – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.
- Herritar batek kexa aurkeztu du, Iruñeko Udalak ez duelako hirigintza-legeria betetzen dela zaintzen. Izan ere, ez ditu bizilagun batek terraza bat estaltzeko egindako obrak geldiarazteko beharrezko jarduketak egin, ezta urratutako hirigintza-ordena konpontzeko beharrezko jarduketak egin ere. Q22/1201.
 - Kexa Administrazioarekin egindako izapidetzean zehar ebatzita.
- Herritar batek kexa aurkeztu du, Goñiko Udalak ez duelako ezer egiten bere etxebizitzaren ondoan dagoen etxebizitza baten aurri-egoeraren aurrean, eta ez duelako Nafarroako Administrazio Auzitegiaren ebazpenik egiten. Gaineratu du Lurralde Kohesiorako Departamentuak ere ez duela ebazpen hori subsidiarioki egiten. Q22/1268.
 - Ikertutako kexa izapidetzen.
- Herritar batek kexa jarri du, Muruzabalgo Udalak ez diolako bere jabetzako lursail baten mugei buruz eskatutako informazioa eman. Azaldu du lursaila hesitzeko lizentzia eskatu zuenean, ohartu zela lursailaren katastro-azalera ez zela salerosketa egin zen unean adierazi zen berbera. Erantsi du eskrituraren eta

katastroaren azalerak ez direla berberak lursailaren zati bat jabari publikokoa delako, baina udalak ez dituela bere zalantzak argitzen. Q22/1272.

- Ikertutako kexa – Ebazpena emanda 2023an – Erantzuteke.

3.2.34. Etxebizitza.

A) Etxebizitza lortzeko eskubidea babestea:

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Lurralde Antolamenduko, Etxebizitzako, Paisaiako eta Proiektu Estrategikoetako Departamentuak ez diolako etxebizitza duin bat ematen. Azaldu du adingabe baten ama dela, familia gurasobakarra dela eta alokatuta duen etxebizitzaren jabeak kontratua laster deuseztatuko duela jakinarazi diola. Zailtasunak ditu alokairuan etxebizitza babestu bat lortzeko, bai eta alokairu-laguntzak lortzeko ere. Q22/67.
 - Ikertutako kexa – [Ebazpena emanda](#) – Gomendio orokorra onartu da, baina kasu partikularra ez da konpondu.
- Herritar batek kexa aurkeztu du, berak eta bere familiak etxebizitza bat ematea behar baitute lehenbailehen. Hainbat etxebizitzatan bizi direla azaldu du, ezin izan baitute denentzako etxe bat aurkitu. Nasuvinsako etxebizitza babestuaren eskatzaileen zentsuan inskribatuta dago, etxebizitzak bilatu ditu merkatu librean eta larrialdi-etxebizitzak emateko eskatu du, baina ez du ezer lortu. Q22/100.
 - Ikertutako kexa – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebehargogorazarazpenik.
- Herritar batek kexa jarri du, Iruñeko Udalak ez dielako etxebizitza bat esleitu berari, bikotekideari eta alaba adingabeari, nahiz eta udalak eman zien aldi baterako ostatua amaitzeaz egon. Q22/126.
 - Ikertutako kexa – [Ebazpena emanda](#) – Gomendio orokorra onartu da, baina kasu partikularra ez da konpondu.
- Herritar batek kexa jarri du, Lurralde Antolamenduko, Etxebizitzako, Paisaiako eta Proiektu Estrategikoetako Departamentuak eta Iruñeko Udalak ez diotelako esleitzen etxebizitza bat. Azaldu du etxebizitza babestuen eskatzaileen zentsuan izena emanda dagoela, baina badaki kide bateko familia-unitatea osatzen duenez, emandako puntuazioa txikiagoa dela. Bere adina ere eragozpena dela adierazi du, eta merkatu pribatuan ere etxebizitza aurkitzeko zailtasunak dituela. Q22/188.

- Ikertutako kexa – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebehargogorazpenik.
- Herritar batek kexa aurkeztu du, Lurralde Antolamenduko, Etxebizitzako, Paisaiako eta Proiektu Estrategikoetako Departamentuak eta Iruñeko Udalak ez dietelako berari, bikotekideari eta bi seme-alaba adingabeei etxebizitza babestu bat eman alokairuan, beren ahalmen ekonomikoaren arabeko errenta-prezioarekin; izan ere, bizi diren etxebizitzatik berehala botako dituzte. Q22/192.
- Ikertutako kexa – [Ebazpena emanda](#) – Ez onartuta.
- Herritar batek kexa aurkeztu du, etxebizitza bat lortzeko beharragatik. Azaldu du emaztearekin bizi dela pisu batean, eta jabeak etxebizitza utzi behar dutela jakinarazi diela. Bere diru-sarrera bakarrak jasotzen duen pentsiotik datoz; izan ere, 72 urteko emazteak ez du inolako laguntzarik jasotzeko eskubiderik. Gainera, biek desgaitasun-mailak aitortuak dituzte. Adierazi du higiezinaren agentziek diru asko eta bi hilabeteko fidantza eskatzen dituztela etxebizitza bat errentan emateko, eta, etxebizitza babestuaren eskatzaileen zentsuan hainbat urte izena emanda badaramatzate ere, ez zaiela etxebizitzarik esleitu. Q22/217.
- Ikertutako kexa – [Ebazpena emanda](#) – Ez onartuta.
- Herritar batek kexa aurkeztu du, emaztearekin eta bi seme-alaba adingaberekin bizi den gelatik alde egin behar duelako, eta ez duelako non bizi. Adierazi du bere diru-sarrera bakarrak errenta bermatuaren prestaziotik datozela, eta, beraz, zailtasun handiak dituela ordaindu dezakeen etxebizitza bat aurkitzeko. Adierazi du etxebizitzaren arloan gaitutako ibilbide publiko guztietara joan dela, baina ez duela ezer lortu. Q22/218.
- Ikertutako kexa – [Ebazpena emanda](#) – Ez onartuta.
- Herritar batek kexa aurkeztu du, Lurralde Antolamenduko, Etxebizitzako, Paisaiako eta Proiektu Estrategikoetako Departamentuak eta Iruñeko Udalak ez diotelako arrazoizko prezioaz etxebizitza bat esleitzen Iruñerrian. Adierazi du etxebizitza babestu bat eskaini diotela Tuteran, baina ez duela eskaintza onartu, distantzia ez baita bateragarria bi alabek Barañainen egiten dituzten jarduerekin; izan ere, bertan bizi dira aitarekin berarekin ez dauden egunetan. Q22/239.
- Ikertutako kexa – Erakundeak Administrazioetik jasotako informazioa helarazi zion kexaren egileari alegazioak egin zitzaizkion. Alegaziorik jaso ez

zuenez, jarduketa amaitutzat eman zen, eta hala jakinarazi zitzaien interesdunari.

- Herritar batek kexa aurkeztu du, bere familia ugariaren premien araberrako etxebizitza bat behar duelako. Adierazi du gela batean bizi dela bost kideko familia osoarekin. Gaineratu du egoera horrek negatiboki eragiten diela guztiei, baina bere diru-sarrerak merkatu librean etxebizitza bat lortzea eragozten diotela eta ez diotela bizitoki-alternatibarik eskaintzen. Q22/265.
 - Ikertutako kexa – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebehargogorazpenik.
- Herritar batek kexa aurkeztu du, etxebizitza bat lortzeko beharragatik. Azaldu du emaztearekin eta semearekin bizi dela pisu batean, eta jabeak etxebizitza laster utzi behar dutela jakinarazi diela. Hilean bakarrik 420 euroko diru-sarrerak ditu, eta zenbateko horrekin ezin du etxebizitza partikular baten alokairua ordaindu. Hainbat urte daramatza etxebizitza eskatzaileen zentsuan izena emanda, baina ez zaie etxebizitza bat esleitu. Q22/341.
 - Ikertutako kexa – [Ebazpena emanda](#) – Ez onartuta.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Lurralde Antolamenduko, Etxebizitzako, Paisaiako eta Proiektu Estrategikoetako Departamentuak ez diolako etxebizitza duin bat esleitzen eta ez diolako laguntzarik ematen alokairua ordaintzeko eta gizarte-bazterketako egoeratik ateratzeko. Adierazi du desgaitasuna duela eta lau seme-alabekin bizi dela (horietako bi adingabeak) berrituko duten Nasuvinsaren jabetzako eraikin batean. Adierazi du gainerako bizilagunak birkokatzen ari direla, bere familia izan ezik, nahiz eta etxebizitza-eskaera erregularizatu. Q22/375.
 - Kexa Administrazioarekin egindako izapidetzean zehar ebatzita.
- Herritar batek kexa jarri du Iruñeko Udalak ez diolako etxebizitzarik esleitu; izan ere, udal-etxebizitza bat laster utzi beharko du. Azaldu du bi alaba adingabe eta aitortutako desgaitasuna dituela, eta Nasuvinsako etxebizitza babestuaren eskatzaileen zentsuan inskribatuta dagoela, baina ez zaiola bizitoki-alternatibarik eskaini. Q22/388.
 - Ikertutako kexa – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebehargogorazpenik.

- Herritar batek kexa aurkeztu du, Lurralde Antolamenduko, Etxebizitzako, Paisaiako eta Proiektu Estrategikoetako Departamentuak ez dielako etxebizitza babestu bat ematen berari eta hiru seme-alabei, nahiz eta laster egungo etxebizitza utzi behar izango duten eta bikotekide ohiaren aurrean babesa behar izan, zeinak urruntze-agindua baitu indarrean. Q22/423.
 - Ikertutako kexa – Erakundeak Administrazioetik jasotako informazioa helarazi zion kexaren egileari alegazioak egin zitzaizkion. Alegaziorik jaso ez zuenez, jarduketa amaitutzat eman zen, eta hala jakinarazi zitzaion interesdunari.
- Herritar batek kexa aurkeztu du, bere familia ugariaren premien arabera etxebizitza bat behar duela. Azaldu du duela zazpi urte Burlatako etxebizitza batean bizi dela, eta jabeak esan diola etxebizitza utzi behar duela. Lau urteko alabarekin bizi dela adierazi du (zaintza partekatua du), eta tutoretzapeko adingabe bat hartzeko prozesuan dagoela. Adierazi du egoera larriagoa ari dela, merkatu pribatuan ez duela arrazoizko prezioz beste etxebizitza bat aurkitzen eta ez diotelako etxebizitza babestu bat esleitzen. Q22/441.
 - Herritarri jakinarazi zaio aurretik kontua administrazioari planteatu behar zaiola.
- Herritar batek kexa aurkeztu du, ez diotelako etxebizitza bat esleitzen. Azaldu du lagun baten etxean bizi dela eta egongela lo egiten duela, koltxoneta batean. Hainbat osasun-arazo dituela eta min handia pairatzen duela gaineratu du, eta duela gutxi desgaitasun-maila bat aitortu diotela. Adierazi du beste etxebizitza bat bilatzen saiatu dela, baina ezinezkoa izan zaiola, ez baitu diru-sarrerarik. Q22/743.
 - Ikertutako kexa – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebehargogorazpenik.
- Herritar batek kexa jarri du, bakarrik bizi diren pertsonak ezin dituztelako alokairuak ordaindu, hornidura-gastuak gehitu behar direnean batez ere. Alokairuan bizi dena hipoteka bat ordaindu ezin duela adierazi du, baina kontua da hipoteka alokairua baino gutxiago ordaintzen dela. Q22/762.
 - Landutako gaia, eta [ebazpena emanda](#).
- Herritar batek kexa aurkeztu du, Iruñeko Udalak eta Lurralde Antolamenduko, Etxebizitzako, Paisaiako eta Proiektu Estrategikoetako Departamentuak ez

diotelako konponbiderik ematen bere bizigarritasun-larrialdiaren egoerari. Azaldu du hiru seme-alaba adingabeekin bizi dela etxebizitza batean alokairuan, eta jabeak etxebizitza uzteko eskatzen ari zaizkiola. Prozesu judizial bat irekita dago gai hori dela-eta; izan ere, duela urtebete baino gehiago darama alokairu-kontraturik gabe. Adierazi du etxebizitzaren arloan gaitutako ibilbide publiko guztietara joan dela, baina ez duela ezer lortu. Q22/801.

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

– Herritar batek kexa aurkeztu du, Lurralde Antolamenduko, Etxebizitzako, Paisaiako eta Proiektu Estrategikoetako Departamentuak eta Iruñeko Udalak ez diotelako bizitoki-alternatibarik eskaintzen, nahiz eta bizi den etxebizitzak babes-araubidea ez bete, beste etxebizitza batera ez birkokatu eta enpresa sustatzaileak alokairu-kontratua ez berritu. Q22/852.

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

– Bi herritarrek kexa jarri dute, beren bi seme-alabekin bizitzeko etxe bat lortzen ez dutelako. Azaldu dute gaur egun senideen etxeetan ostatu hartzen ari direla, baina denak pilatuta egoteak gatazkak sortzen ari direla. Adierazi dute erroldatuta ez egoteak eragotzi egiten diela baliabideak eta laguntzak eskuratzea. Eskatu dute Lurralde Antolamenduko, Etxebizitzako, Paisaiako eta Proiektu Estrategikoetako Departamentuak eta Antsoain, Berriobeiti, Berriozar, Itza eta Xulapaingo Oinarrizko Gizarte Zerbitzuen Mankomunitateak laguntza emateko bizitoki-arazoa konpontzeko. Q22/892.

- Ikertutako kexa – Erakundeak kexaren egileei helarazi zien Administrazioetik jasotako informazioa, alegazioak egin zitzaizkien. Alegaziorik jaso ez zenez, jarduketari amaiera eman zitzaion, eta interesdunei jakinarazi zitzaizkien.

– Herritar batek kexa aurkeztu du, alaba eta biak bizitzeko etxebizitza bat behar duelako, alokatuta duen gela berehala utzi behar dutelako. Etxebizitza bat emateko eskatu zion Iruñeko Udalari, baina adierazi zioten ezin ziotela konponbiderik eman. Q22/1079.

- Ikertutako kexa – Erakundeak Administrazioetik jasotako informazioa helarazi zion kexaren egileari alegazioak egin zitzaizkien. Alegaziorik jaso ez

zuenez, jarduketa amaitutzat eman zen, eta hala jakinarazi zizaion interesdunari.

- Herritar batek kexa aurkeztu du, Erripagañan etxebizitza babestuak eraikiko direlako etxebizitza libreak eraikitzeko lurzati batean. Burlatako Udalak eta Nafarroako Gobernuak aldaketa hori egiteko jarraitu duten prozedura zalantzan jarri du, ez diotelako publikotasunik eman eta bizilagunei ez dietelako alegazioak egiteko aukerarik eman. Q22/1106.
 - Kexa Administrazioarekin egindako izapidetzean zehar ebatzita.
- Herritar batek kexa aurkeztu du, lau haur dituen familia errefuxiatu bat direlako eta, babes-programari dagozkion bi urteak igaro ondoren, ezin dutelako etxebizitza duin bat lortu. Adierazi du Caparrosoko txaleta beste familia batzuekin partekatzeko aukerak ez dituela familia-unitatearen oinarrizko beharrak asetzen, eta ezin izan dutela etxebizitza bat lortu beste bide batzuetatik. Uste du ez direla bete parte hartu duten programaren gizarteratze-helburuak. Q22/1138.
 - Ikertutako kexa – [Ebazpena emanda](#) – Gomendio orokorra onartuta.
- Herritar batek kexa aurkeztu du, etxebizitza bat behar duelako. Azaldu du iaztik aldi baterako lanak egiten dabilela, eta, beraz, diru-sarrera txikiak eta ezegonkorrak dituela. Horregatik, zailtasunak ditu etxebizitza-gastuei aurre egiteko. Bere diru-sarrerei egokitzen zaien beste bizitoki-alternatiba bat bilatzen saiatu da, baina ezinezkoa izan da. Q22/1146.
 - Ikertutako kexa – Erakundeak Administrazioetik jasotako informazioa helarazi zion kexaren egileari alegazioak egin zitzaizkion. Alegaziorik jaso ez zuenez, jarduketa amaitutzat eman zen, eta hala jakinarazi zizaion interesdunari.
- Herritar batek kexa aurkeztu du, 85 urteko aitak etxebizitza bat eta beste gizarte-laguntza batzuk lortu behar dituelako. Azaldu du etxebizitza batean alokairuan bizi dela bere alabetako batekin eta bilobarekin, eta jabeak etxea saldu nahi duela. Adierazi du bizitoki-alternatiba bat bilatzen saiatu dela, baina ez duela ezer lortu, eta Orkoiengo Oinarrizko Eremuko Gizarte Zerbitzuen Taldeak laguntza oro ukatu diola. Q22/1180.
 - Ikertutako kexa – [Ebazpena emanda](#) – Gomendio orokorra onartu da, baina kasu partikularra ez da konpondu.

- Herritar batek kexa jarri du, gaur egun bizi den etxebizitzako babes-araubidea irautsi eta errentamendu-kontratua amaitu direlako eta, egungo jabeak ez duenez kontratua berritzeko borondaterik, berak eta bere familiak etxebizitza publiko edo babestu bat behar dutelako, ez baitute baliabide ekonomiko nahikorik gaur egun bizi diren etxebizitza erosteko edo merkatuan alokairuko etxebizitza bat lortzeko. Azaldu du Antsoain, Berriobeiti, Berriozar, Itza eta Xulapaingo Gizarte Zerbitzuen Mankomunitatera jo duela, baina ez diotela konponbiderik eskaini. Q22/1206.
 - Ikertutako kexa – [Ebazpena emanda](#) – Gomendio orokorra onartu da, baina kasu partikularra ez da konpondu.

- Herritar batek kexa aurkeztu du, etxebizitza publiko bat behar duelako; izan ere, gaur egun bizi den etxeak ez du igogailurik eta hezetasun-arazoak ditu, eta horrek larriagotu egiten ditu berak eta alabak dituzten osasun-arazoak. Azaldu du urteak daramatzala etxebizitza babestuaren eskatzaileen zentsuan izena emanda, eta Iruñeko Udalak ere ez diela etxebizitza bat esleitu. Q22/1216.
 - Ikertutako kexa – [Ebazpena emanda](#) – Gomendio orokorra onartu da, baina kasu partikularra ez da konpondu.

- Herritar batek kexa aurkeztu du, etxebizitza bat lortzeko beharragatik. Azaldu du bera eta emaztea hiru seme-alabetatik bananduta bizi direla gela batean, lekurik ez dutelako, eta aldi behin bizirauteko behar duten dirua ordaindu behar dietela. Adierazi du etxebizitza babestuaren eskatzaileen zentsuan izena emanda dagoela eta Iruñeko gizarte-zerbitzuekin harremanetan jarri dela behin baino gehiagotan, baina ez diotela beharrezko laguntza eman. Q22/1220.
 - Ikertutako kexa – [Ebazpena emanda](#) – Gomendio orokorra onartu da, baina kasu partikularra ez da konpondu (Udalak erantzuteke).

- Herritar batek kexa jarri du, etxebizitza bat lortzeko beharragatik. Azaldu du genero-indarkeriaren biktima dela eta txabola batean bizi dela hiru seme-alabarekin. Gaineratu du Nasuvinsako etxebizitza babestuaren eskatzaileen zentsuan izena emanda dagoela, eta ezin diotela Iruñeko larrialdi-etxebizitza bat esleitu erroldatze-baldintza betetzen ez duelako. Q22/1260.
 - Ikertutako kexa – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebehargogorazpenik.

- Herritar batek kexa aurkeztu du, Nafarroako Foru Ogasunak 2011tik familiarekin bizi den etxebizitza enkantean jarriko duelako. Adierazi du etxebizitzaren jabea hil zenean, Foru Ogasunak enbargatu egin zuela eta, une horretatik aurrera, aldian-aldian ordaindu duela jabearekin adostutako alokairua. Gaineratu du etxebizitza pribatu bat lortzeko baliabiderik ez dutela eta ez dutela lortu etxebizitza publikorik; ondorioz, bizilekurik gabe geldituko dira. Q22/1283.
 - Ikertutako kexa – Ebazpena emanda 2023an – Erantzuteke.
- Herritar batek kexa aurkeztu du, berarentzat eta hiru seme-alaba txikientzat etxebizitza bat behar duelako; izan ere, duela gutxi, bizi diren gelaren jabeak jakinarazi die etxebizitza utzi behar dutela, alokairua ordaindu ezin izan dutelako. Adierazi du bere administrazio-egoera dela-eta, ezin duela Nasuvinsako etxebizitza babestuaren eskatzaileen zentsuan izena eman, ezta Antsoaingo Udalari larrialdi-etxebizitzarik eskatu ere. Oso egoera zaurgarrian daude, eta konponbide bat behar dute. Q22/1359.
 - Ikertutako kexa izapidetzen.
- Herritar batek kexa aurkeztu du etxebizitza bat lortu behar duelako; izan ere, bizi den etxebizitzaren jabeak hiru hilabeteko epea eman dio etxebizitza uzteko. Azaldu du lau seme-alaba adingaberen ama ezkongabea dela, eta ezin duela ordaindu alokairu pribatu bat. Nasuvinsako etxebizitza babestuaren eskatzaileen zentsuan izena emanda dago, etxebizitza bat esleitzeko zain. Q22/1386.
 - Ikertutako kexa – Ebazpena emanda 2023an – Erantzuteke.

B) Etxebizitza erosteko, alokatzeko eta zaharberritzeko laguntza publikoak:

- Herritar batek kexa jarri du, Lurralde Antolamenduko, Etxebizitzako, Paisaiako eta Proiektu Estrategikoetako Departamentuak etxebizitza bat zaharberritzeko dirulaguntza bat ukatu diolako, espedientea izapidetu bitartean sustatzailea hil zela ez jakinarazteagatik. Adierazi du ez ziola horren berri eman Tafallako eskualdeko Etxebizitza eta Eraikinak Birgaitzeko Bulegoari ez zekielako jakinarazi behar zuenik. Halaber, azaldu du bulegoak ezarritako jarraibide guztiak bete dituela, dokumentazioa aurkezteko epeak bete dituela eta eskatzailea bizirik zegoenean egin zirela izapideak. Q22/156.
 - Ikertutako kexa – Erakundeak Administrazioetik jasotako informazioa helarazi zion kexaren egileari alegazioak egin zitzaizkion. Alegaziorik jaso ez

zuenez, jarduketa amaitutzat eman zen, eta hala jakinarazi zitzaion interesdunari.

- Herritar batek kexa aurkeztu du, Lurralde Antolamenduko, Etxebizitzako, Paisaiako eta Proiektu Estrategikoetako Departamentuak jakinarazi diolako David programaren alokairurako laguntza iraungi zaiola datuak ezkutatzeagatik, ez baitu jakinarazi ezkondata zegoenik. Administrazioak eta gizarte-langileak bere egoeraren berri bazutela defendatu du, eta, beraz, ez duela informazio hori ezkutatzeko asmorik izan. Q22/187.
 - Ikertutako kexa – Erakundeak Administrazioetik jasotako informazioa helarazi zion kexaren egileari alegazioak egin zitzaizkion. Alegaziorik jaso ez zuenez, jarduketa amaitutzat eman zen, eta hala jakinarazi zitzaion interesdunari.
- Herritar batek kexa jarri du, Lurralde Antolamenduko, Etxebizitzako, Paisaiako eta Proiektu Estrategikoetako Departamentua gehiegi luzatzen ari delako zaharberritze babestuaren behin-behineko kalifikazioaren ebazpena emateko. Izan ere, kalifikazio hori bere etxebizitzan obrak egiteko behar du, eta dagoeneko badu obra horiek egiteko lizentzia. Q22/262.
 - Kexa Administrazioarekin egindako izapidetzean zehar ebatzita.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Lurralde Antolamenduko, Etxebizitzako, Paisaiako eta Proiektu Estrategikoetako Departamentuak ez dizkiolako Emanzipa alokairurako laguntzaren zenbait hileko ordainketa ordaintzen. Azaldu du telefonoz dokumentazio guztia zuzen zegoela adierazi ziotela, baina, hala eta guztiz ere, ez diotela laguntza eman, nahiz eta aurreko hilabeteetan aurkeztu zuen dokumentazio bera eman (orduan laguntza eman zioten). Q22/315.
 - Ikertutako kexa – Erakundeak Administrazioetik jasotako informazioa helarazi zion kexaren egileari alegazioak egin zitzaizkion. Alegaziorik jaso ez zuenez, jarduketa amaitutzat eman zen, eta hala jakinarazi zitzaion interesdunari.
- Herritar batek kexa aurkeztu du, Iruñeko Nasuvinsa bulegoko langileek emandako tratuagatik. Azaldu du artatu zuen pertsonak hizkera iraingarria erabili zuela eta izena emanda zegoen etxebizitza-programa uztera behartu zuela. Q22/346.

- Ikertutako kexa – Erakundeak Administrazioetik jasotako informazioa helarazi zion kexaren egileari alegazioak egin zitzaizkion. Alegaziorik jaso ez zuenez, jarduketa amaitutzat eman zen, eta hala jakinarazi zitzaion interesdunari.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Lurralde Antolamenduko, Etxebizitzako, Paisaiako eta Proiektu Estrategikoetako Departamentuak ez diolako alokairurako Emanzipa laguntzaren bi hileko aitortu eta ordaindu, ordainagiriek akats formalak dituztelako. Hain zuzen ere, lehenengoan ez delako ageri bizilekuaren helbidea transferentziaren azalpenean (“agindu-emailearen datuetan” ageri da, ordea), eta bigarreanean transferentziaren azalpenean “otsaileko alokairua” ageri delako, baina martxoan izan beharko lukeelako (informazio hori bankuko ordainagiriaren goiburuan ere ageri da). Gaineratu du laguntza jasotzeko baldintza guztiak betetzen dituela, eta, beraz, mota horretako akats batek ez duela hura kobratzea eragotzi behar. Q22/349.
 - Ikertutako kexa – [Ebazpena emanda](#) – Ez onartuta.
 - Herritar batek kexa aurkeztu du, Nafarroako Foru Ogasunak DAVID programaren alokairurako laguntza enbargatu diolako. Bere ustez, jarduketa hori aplikatu beharreko araudiaren eta jurisprudentiaren aurkakoa da, dirulaguntza enbargaezina delako. Q22/369.
 - Ikertutako kexa – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.
 - Herritar batek kexa aurkeztu du, Lurralde Antolamenduko, Etxebizitzako, Paisaiako eta Proiektu Estrategikoetako Departamentua atzeratzen ari delako etxebizitzak zaharberitzeko dirulaguntzen eskaerak ebazten. Semearen espedientea bizkortzeko eskatu du. Q22/798.
 - Kexa ez onartuta, interesduna azaldu ez delako.
 - Herritar batek kexa aurkeztu du, Lurralde Antolamenduko, Etxebizitzako, Paisaiako eta Proiektu Estrategikoetako Departamentuak DAVID laguntza ukatu diolako; izan ere, bidegabeko kaleratzeagatik kalte-ordaina kobratu duenez, araudian ezarritako gehieneko diru-sarreraren atalasea gainditu du. Adingabe baten ama dela azaldu du, eta laguntza hori gabe ezin duela bere etxebizitzaren alokairua ordaindu. Q22/904.
 - Ikertutako kexa – [Ebazpena emanda](#) – Ez onartuta.

- Herritar batek kexa jarri du; izan ere, emaztea lan-merkatuan sartuko denez, bizi diren etxebizitza babestuaren alokairuaren gehieneko zenbatekoa ordaindu beharko dute. Zenbateko oso altua da, eta ez die ez aurrezteko, ez bizitza duina lortzeko aukerarik emango. Lan egin nahi dutela esan du, baina horrek egoera okertzea ekarriko lukeela. Q22/1065.
 - Ikertutako kexa – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebehargogorazarazpenik.
- Herritar batek kexa aurkeztu du, Lurralde Antolamenduko, Etxebizitzako, Paisaiako eta Proiektu Estrategikoetako Departamentuak amari teiltatua zaharberritzeko eskatutako laguntza ukatu diolako, espedientearen sustatzailearen (aitaren) heriotzaren berri arauan zehaztutako epean ez emateagatik. Adierazi du, halaber, departamentuak ez dituela epeak bete espedientea izapidetzean eta ebazpenak eman direnean. Q22/1258.
 - Ikertutako kexa – 2023an emandako ebazpena – Onartua.
- Herritar batek kexa jarri du, Lurralde Antolamenduko, Etxebizitzako, Paisaiako eta Proiektu Estrategikoetako Departamentuak Emanzipa laguntza ukatu diolako, semea familia-unitateko bigarren kideztat ez hartzeagatik eta 20.000 eurotik gorako diru-sarrerak izateagatik. Gainera, bizi den etxebizitzaren errentatzaileak alokairuaren zenbatekoa 675 eurotik gora igo nahi du, eta, beraz, laguntza jasotzeko alokairuaren prezioan ezarritako muga gaindituko luke. Etxebizitza babestu bat lortzeko dituen arazoak aipatu ditu. Q22/1299.
 - Ikertutako kexa – Ebazpena emanda 2023an – Erantzuteke.

C) Etxebizitza Babestuaren Eskatzaileen Zentsua eta etxebizitzak esleitzea:

- Herritar batek kexa aurkeztu du, Lurralde Antolamenduko, Etxebizitzako, Paisaiako eta Proiektu Estrategikoetako Departamentuak ukatu egin diolako bere tutoretzapeko anaiak etxebizitza babestuaren eskatzaileen zentsuan izena ematea, ez duelako egiaztatu biek etxebizitza babestu bat lortzeko baldintzak betetzen dituztela. Q22/125.
 - Ikertutako kexa – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.
- Herritar batek kexa aurkeztu du, Lurralde Antolamenduko, Etxebizitzako, Paisaiako eta Proiektu Estrategikoetako Departamentuak etxebizitza babestuaren eskatzaileen zentsutik kanpo utzi duelako, zentsuaren aplikazioan sartu baitzen

herriak aldatzeko, eta, ondorioz, ezin duelako David programaren alokairurako laguntza eskatu. Ez zekien aldaketa jakin batzuk aurrez aurre egin behar zirenik. Hala ere, hitzordua lortzen saiatu dela adierazi du, baina ez duela lortu. Q22/167.

- Ikertutako kexa – Erakundeak Administrazioetik jasotako informazioa helarazi zion kexaren egileari alegazioak egin zitzaizkion. Alegaziorik jaso ez zuenez, jarduketa amaitutzat eman zen, eta hala jakinarazi zitzaion interesdunari.
- Herritar batek kexa aurkeztu du, Lurralde Antolamenduko, Etxebizitzako, Paisaiako eta Proiektu Estrategikoetako Departamentua atzeratzen ari delako etxebizitza babestu bat esleitzen. Azaldu du emaztearekin eta hiru seme-alaba adingabeekin alokatutako etxebizitza batean bizi dela, eta jabeak eskatu diela laster uzteko. Adierazi du beste etxebizitza bat bilatzen saiatu direla, baina, nahiz eta urteak daramatzaten etxebizitza babestuaren eskatzaileen zentsuan izena emanda, ez zaiela etxebizitza babestu bat esleitu. Q22/174.
- Ikertutako kexa – [Ebazpena emanda](#) – Gomendio orokorra onartu da, baina kasu partikularra ez da konpondu.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Lurralde Antolamenduko, Etxebizitzako, Paisaiako eta Proiektu Estrategikoetako Departamentua atzeratzen ari delako etxebizitza babestu bat esleitzen. Azaldu du emaztearekin eta hamar urteko semearekin bizi dela etxebizitza batean, baina jabeak ez diela bermatzen epe laburreko alokairua. Halaber, adierazi du urteak daramatzatela etxebizitza babestuen eskatzaileen zentsuan izena emanda, alokairuko etxebizitza bat arrazoizko prezioz lortzeko. Q22/175.
- Ikertutako kexa – [Ebazpena emanda](#) – Gomendio orokorra onartu da, baina kasu partikularra ez da konpondu.
- Herritar batek kexa jarri du, Lurralde Antolamenduko, Etxebizitzako, Paisaiako eta Proiektu Estrategikoetako Departamentua atzeratzen ari delako bere familia-beharretara egokituko den etxebizitza bat esleitzen. Azaldu du dagoeneko nagusiak diren lau seme-alaba dituela, eta gaur egungo etxebizitzak hiru logela baino ez dituela. Q22/214.
- Ikertutako kexa – Landutako gaia eta [ebazpena emanda](#).

- Herritar batek kexa jarri du, ezin duelako aurrez aurreko hitzordurik lortu NASUVINSAko bulegoetan, etxebizitza babestuaren eskatzaileen zentsuarekin lotutako izapideak egiteko eta atari telematikoarekin lotutako akatsengatik. Q22/225.
 - Ikertutako kexa – Landutako gaia.
- Herritar batek kexa aurkeztu du, Lurralde Antolamenduko, Etxebizitzako, Paisaiako eta Proiektu Estrategikoetako Departamentua atzeratzen ari delako familiaren beharretara egokituko den etxebizitza bat esleitzen. Azaldu du senarrarekin eta bi seme-alaba adingaberekin bizi dela berrogeita hamar metro karratuko pisu batean, eta logela bakarra dagoenez, familia-unitate osoak bertan lo egiten duela. Gainera, etxebizitzaren aireztapen eskasaren ondorioz, hezetasuna sortzen dela adierazi du. Q22/308.
 - Ikertutako kexa – [Ebazpena emanda](#) – Ez onartuta.
- Herritar batek kexa aurkeztu du, Lurralde Antolamenduko, Etxebizitzako, Paisaiako eta Proiektu Estrategikoetako Departamentuak ez dielako gardentasun handiagoa ematen etxebizitza babestuak esleitzeko prozesuei. Kritikatu du argitaratzen den informazioak ez diola egiaztatzen uzten esleipendunek berak baino puntuazio handiagoa duten. Q22/819.
 - Ikertutako kexa – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebehargogorazpenik.
- Bi herritarrek kexa jarri dute, Lurralde Antolamenduko, Etxebizitzako, Paisaiako eta Proiektu Estrategikoetako Departamentuak uste zuelako etxebizitza baten esleipenari uko egin ziotela, kontratua sinatu ez zutelako. Sinatzeko hitzorduaren jakinarazpena helbide zahar batera bidali ziotela azaldu dute, eta, beraz, akats horren ondorioa neurritz kanpoko delako uste dute. Q22/847.
 - Ikertutako kexa – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebehargogorazpenik.
- Herritar batek kexa jarri du, Lurralde Antolamenduko, Etxebizitzako, Paisaiako eta Proiektu Estrategikoetako Departamentuak etxebizitza babestu baten esleipena baliogabetu dielako, alokairu-kontratua formalizatu eta fidantza sinatu arren, kontratuaren titularretako bat 35 urtetik gorakoa dela egiaztatu baitu. Adierazi du egoerak erabat babesgabe utzi duela, egungo etxebizitza uzteko prozesuan

dagoelako eta ez duelako non bizi, ezta baliabide ekonomiko nahikorik ere. Q22/1227.

- Ikertutako kexa – Ebazpena emanda 2023an – Erantzuteke.
- Herritar batek kexa jarri du, Lurralde Antolamenduko, Etxebizitzako, Paisaiako eta Proiektu Estrategikoetako Departamentuak etxebizitza babestu baten esleipena baliogabetu diolako, alokairu-kontratua formalizatu eta fidantza sinatu arren, egiaztatu baitu ez zela bota zuten etxebizitzaren alokairu-kontratuaren titularra. Adierazi du egoerak erabat babesgabe utzi duela, egungo etxebizitza uzteko prozesuan dagoelako eta ez duelako non bizi, ezta baliabide ekonomiko nahikorik ere. Q22/1257.
 - Ikertutako kexa – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebehargorazarazpenik.

D) Errentamenduak:

- Herritar batek kexa aurkeztu du, Noaingo Barrutiko Oinarrizko Gizarte Zerbitzuen Mankomunitateak bere jabetzako etxebizitza bateko errentariak zaugarritzat jo dituelako, eta, ondorioz, ezin duelako bere etxebizitza berreskuratu. Errentariak, ordea, bi urte daramatzate alokairua ordaindu gabe. Zalantzak ditu beren benetako egoerari dagokionez, eta beraz etxebizitza sozial bat emateko eskatu du. Q22/223.
 - Ikertutako kexa – Erakundeak Administrazioetik jasotako informazioa helarazi zion kexaren egileari alegazioak egin zitzaion. Alegaziorik jaso ez zenez, amaiera eman zitzaion jarduketari, eta interesdunari jakinarazi zitzaion – Berrito irekita – Ebazpena emanda 2023an – Erantzuteke.
- Herritar batek kexa jarri du, Uharteko Udalak jakinarazi diolako alokairuan bizi den udal-etxebizitza utzi behar duela, kontratua luzatzeko aukerarik eman gabe. Azaldu du desgaitasun aitortua duela eta mugitzeko zailtasunak dituela, eta mugitzeko zailtasun horrek etxe-aldaketa egitea zailtzen diola. Adierazi du zaugarritasun-egoeran dagoela eta udal-etxebizitzaren deialdi berrian parte hartzea ukatu zaiola. Q22/728.
 - Ikertutako kexa – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.
- Herritar batek kexa aurkeztu du, emazteak Saloun duen apartamentua okupatu dutelako. Uste du lege-aldaketa bat izapidetu beharko litzatekeela, pertsonak azkar kanporatu ahal izateko. Adierazi du jarduketarik eza ezin dela oinarritu

bizilekuaren bortxaezintasunean, titulu juridikorik gabe sartu diren leku bat ezin baita bizilekutzat hartu. Q22/885.

- Kataluniako Sindic de Greuges-i igorri zaio kexa.
- Herritar batek kexa jarri du, bizi den eraikinaren jabe nagusiak ez duelako onartu balkoia ixteko proposamena. Bertigoa duela azaldu du, eta arazo hori semea jaio ondoren areagotu egin dela. Gaineratu du ez dakiela nora jo. Q22/1059.
- Kexa ez onartua, eskumen faltagatik (partikularren arteko jarduketak).

E) Bizigarritasun-zedula:

- Herritar batek kexa aurkeztu du, Añorbeko Udalaren esku-hartzea eskatzeko. Izan ere, bere etxebizitzako teilatua obrak egin behar ditu, baina teilatua jabeen erkidegoaren jabetzakoa da. Azaldu du oso egoera txarrean dagoela eta teilak erori direla behin baino gehiagotan. Nahiz eta hori bizilagun guztientzat arriskutsua izan, komunitateak ez du ezer egiten. Gaineratu du teilatuaren egoera dela-eta, bizigarritasun-zedula berritzea ukatu zaiola. Q22/39.
- Kexa Administrazioarekin egindako izapidetzean zehar ebatzita.
- Herritar batek kexa aurkeztu du, Lurralde Antolamenduko, Etxebizitzako, Paisaiako eta Proiektu Estrategikoetako Departamentua luzatzen ari delako emandako bizigarritasun-zedularen aurka jarritako errekurtsua ebatzeko, aurreko zedulan ezarritako baldintzak funtsean aldatu direlako. Q22/184.
- Ikertutako kexa – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.

F) Babestutako etxebizitzek dituzten akatsak eta bizikidetzak:

- Herritar batek kexa aurkeztu du, Lurralde Antolamenduko, Etxebizitzako, Paisaiako eta Proiektu Estrategikoetako Departamentuak ez duelako neurririk hartu esleitu zaion etxebizitza zaintzeko eta mantentzeko baldintza desegokiak konpontzeko. Adierazi du etxebizitzaren baldintzak kontuan hartuta, aurreko etxebizitza orduan aldatzea ez zela egokia, are gutxiago urte hasierako egunetan, hotzarengatik eta hornidurei alta emateko zailtasunarengatik, jaiegunak baitziren. Hainbat akats aipatu ditu: sabai-zati bat erorita dago eta mahai baten gainean jarrita dago, gainbegiratze- eta garbiketa-falta, hormak ez daude behar bezala pintatuta, eta abar. Q22/43.
- Ikertutako kexa – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.

- Herritar batek kexa aurkeztu du, Lurralde Antolamenduko, Etxebizitzako, Paisaiako eta Proiektu Estrategikoetako Departamentuak ez duelako neurririk hartu bizi den babes ofizialeko etxebizitzaren bizigarritasunik ezaren baldintzak konpontzeko. Berogailurik ez dagoela, bainugeletako usaina jasanezina dela, dutxatik ura ateratzen dela eta sarrailek gaizki funtzionatzen duela aipatu du. Q22/46.
 - Ikertutako kexa – Erakundeak Administrazioetik jasotako informazioa helarazi zion kexaren egileari alegazioak egin zitzaizkion. Alegaziorik jaso ez zuenez, jarduketa amaitutzat eman zen, eta hala jakinarazi zitzaion interesdunari.
- Herritar batek kexa aurkeztu du, Lurralde Antolamenduko, Etxebizitzako, Paisaiako eta Proiektu Estrategikoetako Departamentuak ez duelako neurririk hartu duela hiru urte bizi den babes ofizialeko etxebizitzak dituen hezetasunak konpontzeko. Hezetasun horiek eragiten dizkieten arazoak zerrendatu ditu eta etxebizitza berri bat eskatu du. Q22/68.
 - Ikertutako kexa – [Ebazpena emanda](#) – Ez onartuta.
- Herritar batek kexa jarri du, Lurralde Antolamenduko, Etxebizitzako, Paisaiako eta Proiektu Estrategikoetako Departamentuak ez duelako onartu familia beste etxebizitza babestu batera aldatzeko eskaera. Eskaera inguruan bizi diren pertsona batzuekin izandako gatazka baten ondorioz egin zuen, seme-alaba adingabeei eragiten baitie bereziki. Azken aldian jasotzen ari diren mehatxuak hezurramitzea saihestu nahi du. Q22/165.
 - Ikertutako kexa – [Ebazpena emanda](#) – Ez onartuta.
- Herritar batek kexa jarri du, Lurralde Antolamenduko, Etxebizitzako, Paisaiako eta Proiektu Estrategikoetako Departamentuak bizigarritasun- eta higiene-baldintzak betetzen ez dituen etxebizitza bat eman diolako, hainbat gorabehera eragin dizkion kalteak dituelako eta, gorabeherak azaldu arren, ez dituztelako konpondu. Q22/345.
 - Ikertutako kexa – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebehargogorazpenik.
- Herritar batzuek kexa aurkeztu dute, Iruñeko Udalak ez dituelako betetzen jabe-errentatzailea den San Jorge auzoko etxebizitza-bloke baten mantentze-,

konponketa- eta garbiketa-betebeharrak. Azaldu dute betebeharrak ez betetzeak bizilagunen artean gero eta ondoez handiagoa eragiten ari dela, eta horrek bizilagunen arteko bizikidetzaren eta harremanak hondatzen dituela. Horrek guztiak bizilagun batzuek zerbitzu orokorrak gaizki tratatzea eragiten du, eta horrek arriskuan jartzen ditu auzokoen oinarrizko osasungarritasun-baldintzak. Q22/359.

- Kexa ikertuta – Ebatzita – Berrito irekita – Ebazpena emanda 2023an – Erantzuteke.
- Herritar batek kexa aurkeztu du, Lurralde Antolamenduko, Etxebizitzako, Paisaiako eta Proiektu Estrategikoetako Departamentuak ez duelako ezer egiten Nasuvinsaren jabetzako etxebizitza bateko errentariek egunero sortzen dituzten eragozpenen aurrean. Q22/1023.
- Kexa Administrazioarekin egindako izapidetzean zehar ebatzita.

IV. KAPITULUA. GARAPEN JASANGARRIRAKO HELBURUEKIN LOTURIKO KEXAK.

Garapen jasangarriko Helburuak guztiontzako etorkizun jasangarria lortzeko plan nagusia izateko diseinatutako 17 helburu global dira. Helburu horiek 2015ean ezarri zituen Nazio Batuen Batzar Nagusiak, eta 2030 Agendan sartuta daude. Elkarren artean erlazionatzen dira eta eguneroko erronka globalak txertatzen dituzte, hala nola pobrezia, desberdintasuna, ingurumenaren degradazioa edo justizia, besteak beste.

Kapitulu honetan, 2022an jasotako eta izapidetutako 1.426 kexen edukia aztertu ondoren, kexa horiek garapen jasangarriko 17 helburuetan sailkatu dira.

Txosten honen hasieran aipatzen den bezala, 238 kexa aurkeztu ziren asmo berarekin: haur-hezkuntzako lehen zikloko greba; beraz, 4. GJHaren zenbaketan kexa bakartzat hartu dira.

Amaierako sailkapena honako hau da:

Garapen jasangarriko helburuak (GJH)		Kexa-kopurua
1. GJH	Pobrezia-amaiera ematea	60
2. GJH	Gosea ezabatzea	9
3. GJH	Osasuna eta ongizatea	144
4. GJH	Kalitatezko hezkuntza	116
5. GJH	Genero-berdintasuna	15
6. GJH	Ur garbia eta saneamendua	12
7. GJH	Energia eskuragarria eta ez kutsatzailea	21
8. GJH	Lan duina eta hazkunde ekonomikoa	217
9. GJH	Industria, berrikuntza eta azpiegitura	11
10. GJH	Desberdintasunak murriztea	146
11. GJH	Hiri eta komunitate jasangarriak	280
12. GJH	Ekoizpen eta kontsumo arduratsuak	15
13. GJH	Klimaren aldeko ekintza	0
14. GJH	Itsaspeko bizia	0
15. GJH	Lehorreko ekosistemetak bizia	18
16. GJH	Bakea, justizia eta erakunde sendoak	125
17. GJH	Helburuak lortzeko aliantzak	0

Ikus daitekeenez, 13., 14. eta 17. Garapen Jasangarriko Helburuen espezialitateagatik, ez dago horiekin lotutako kexarik. 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	280	% 23,55
8. GJH	Lan duina eta hazkunde ekonomikoa	217	% 18,25
10. GJH	Desberdintasunak murriztea	146	% 12,28
3. GJH	Osasuna eta ongizatea	144	% 12,11
16. GJH	Bakea, justizia eta erakunde sendoak	125	% 10,51
4. GJH	Kalitatezko hezkuntza	116	% 9,76
1. GJH	Pobreziari amaiera ematea	60	% 5,05
7. GJH	Energia eskuragarria eta ez kutsatzailea	21	% 1,77
15. GJH	Lehorreko ekosistemetakoa bizia	18	% 1,51
5. GJH	Genero-berdintasuna	15	% 1,26
12. GJH	Ekoizpen eta kontsumo arduratsuak	15	% 1,26
6. GJH	Ur garbia eta saneamendua	12	% 1,01
9. GJH	Industria, berrikuntza eta azpiegitura	11	% 0,93
2. GJH	Gosea ezabatzea	9	% 0,76
13. GJH	Klimaren aldeko ekintza	0	% 0,00
14. GJH	Itsaspeko bizia	0	% 0,00
17. GJH	Helburuak lortzeko aliantzak	0	% 0,00
			% 100,00

V. KAPITULUA. GENEROAREKIN LOTURIKO KEXAK.

Hurrengo koadroan, kexen gaikako banaketa zehazten da, kexa sustatzen dutenak gizonak edo emakumeak diren bereizita.

Datu horiek ez dira berez eztabaida ezinak, baina aukera eman dezake geroko txostenetan egiaztatzeko gai jakin batzuetan egiturazko modu jarraituan emakumeek sustaturiko kexak gailentzen diren ala ez.

Gaiak	Gizonak		Emakumeak		Guztira	
	Adina	%	Adina	%	Adina	%
Hezkuntza	650	% 26,4	1.815	% 73,6	2.465	% 57,1
Ingurumena	200	% 47,1	225	% 52,9	425	% 9,8
Funtzio publikoa	56	% 32,0	119	% 68,0	175	% 4,1
Garraio publikoa	65	% 50,8	63	% 49,2	128	% 3,0
Gizarte-ongizatea	35	% 32,4	73	% 67,6	108	% 2,5
Osasuna	38	% 35,8	68	% 64,2	106	% 2,5
Enplegu publiko batera sartzea	39	% 37,9	64	% 62,1	103	% 2,4
Gizarte-segurantza	29	% 30,9	65	% 69,1	94	% 2,2
Etxebizitza	32	% 41,0	46	% 59,0	78	% 1,8
Covid-19a	26	% 37,1	44	% 62,9	70	% 1,6
Ogasuna	36	% 51,4	34	% 48,6	70	% 1,6
Kultura	27	% 41,5	38	% 58,5	65	% 1,5
Trafikoa	32	% 52,5	29	% 47,5	61	% 1,4
Herritarren segurtasuna	27	% 47,4	30	% 52,6	57	% 1,3
Hirigintza	23	% 59,0	16	% 41,0	39	% 0,9
Justizia	11	% 35,5	20	% 64,5	31	% 0,7
Atzerritarrak	20	% 66,7	10	% 33,3	30	% 0,7
Euskara	20	% 69,0	9	% 31,0	29	% 0,7
Kontsumoa	13	% 56,5	10	% 43,5	23	% 0,5
Herri-lanak	13	% 59,1	9	% 40,9	22	% 0,5
Zerbitzu publikoak	11	% 50,0	11	% 50,0	22	% 0,5
Lana	7	% 41,2	10	% 58,8	17	% 0,4
Datu pertsonalen babesa	9	% 56,3	7	% 43,8	16	% 0,4
Toki-entitateen funtzionamendua	10	% 83,3	2	% 16,7	12	% 0,3
Administrazio publikoen ondare-erantzukizuna	2	% 16,7	10	% 83,3	12	% 0,3
Kirola	6	% 54,5	5	% 45,5	11	% 0,3
Nekazaritza	9	% 90,0	1	% 10,0	10	% 0,2

Gaiak	Gizonak		Emakumeak		Guztira	
Gardentasuna eta herritarren parte-hartzea	6	% 60,0	4	% 40,0	10	% 0,2
Administrazio elektronikoa	4	% 44,4	5	% 55,6	9	% 0,2
Administrazio publikoen ondasunak	7	% 87,5	1	% 12,5	8	% 0,2
Energia	5	% 71,4	2	% 28,6	7	% 0,2
Turismoa	0	% 0,0	2	% 100,0	2	% 0,0
Kontratu publikoak	1	% 100,0	0	% 0,0	1	% 0,0
Industria	1	% 100,0	0	% 0,0	1	% 0,0
Guztira	1.470	% 34,1	2.847	% 65,9	4.317	% 100,0

Taula horri erreparatuta, ikus daiteke, hainbat gaitan, emakumezkoek kexa gehiago jartzen dituztela gizonezkoek baino. Beste gai batzuetan, antzekoa da banaketa-maila. Dena den, badira gizonezkoek emakumezkoek baino kexa gehiago jarritako gaiak ere.

Hori horrela izanik, adibidez, egiaztatu da emakumezkoek gizonezkoek baino kexa gehiago aurkezten dituztela zenbait gaitan, gai "sozialetan" batez ere. Hori gertatzen da honako hauetan: hezkuntza (% 73), gizarte-segurantza (% 69), funtzio publikoa (% 68), gizarte-ongizatea (% 67) edo osasuna (% 64,2). Gainera, kexa horietako askotan, emakumea izan ohi da hirugarren bati (seme-alaba adingabea edo senidea) dagokion kexa sustatzen duena.

Beste arlo batzuetan, aldiz, egiaztatu da gizonek sustatu ohi dituztela kexa gehienak: nekazaritza (% 90), administrazio publikoen ondasunak (% 87), toki-erakundeen funtzionamendua (% 83), energia (% 71) edo euskara (% 69).

Zenbait gaitan, dena den, antzekoak dira (% 50-50) kexak jartzen dituzten gizonezkoen eta emakumezkoen proportzioak: ingurumena (% 52 emakumezkoek eta % 47 gizonezkoek), zerbitzu publikoak (% 50 emakumezkoek eta % 50 gizonezkoek), ogasuna (% 49 emakumezkoek eta % 51 gizonezkoek), trafikoa (% 47 emakumezkoek eta % 52 gizonezkoek).

Adierazi beharra dago kexa-egilea kolektibo bat izan den kasuetan, eskaera sinatzen zuten gizon eta emakumeak zenbatu direla.

VI. KAPITULUA. OFIZIOZKO JARDUKETAK.

6.1. DATU OROKORRAK.

Uztailaren 3ko 4/2000 Foru Legeak (18.1 artikulua) ahalmena ematen dio Nafarroako Arartekoari ofiziozko jarduketak egiteko, hain zuzen ere, zerbitzu publikoen eraginkortasuna hobetzera bideratuak, antolamendu juridikoak herritarrei aitortzen dizkien eskubideak bermatze aldera (1.1 artikulua) eta zerbitzu publikoen eraginkortasuna hobetze aldera (16. artikulua). Ofiziozko jarduketa horiei amaiera eman dakieke, egokitzat jotzen bada, Nafarroako administrazio publikoei zuzendutako iradokizun, legezko betebeharren gogorazpen edo gomendioak eginez, edo bestelako erakunde publikoei —Nafarroako Parlamentuari (33. eta 34. artikulua) edo Espainiako Herriaren Defendatzaileari (14.2 eta 39. artikulua)— iradokizun edo eskariak eginez.

2022. urtean ofiziozko 17 jarduketa hasi ziren. Hala eta guztiz ere, guztira ofiziozko 19 jarduketa kudeatu ziren, 2021ean hasitako bi jarduketa 2021eko abenduaren 31n bukatzeke zeudelako.

Kudeatu ziren ofiziozko 12 jarduketatan ebazpenak eman ziren, hamaika gomendiorekin, lege-betebeharrak gogorazteko bi abisurekin eta lau iradokizunekin batera.

Kudeatu eta ebatzi ziren ofiziozko 12 jarduketa horietatik zazpi jarduketa onartu eta hiru ukatu zituzten administrazio publiko hartzaileek, eta bi erantzuteke zeuden kapitulu hau idazten amaitu zenean. Horrenbestez, Nafarroako Arartekoak ofiziozko jarduketei lotuta emandako ebazpenen onarpen-ehunekoa % 70ekoa izan da (erantzun ziren ebazpenak eta onartutakoak alderatuta).

Gainerako ofiziozko jarduketak honela kudeatu dira:

- Hiru jarduketatan, detektatutako egoera Espainiako Herriaren Defendatzaileari jakinarazi zaio, ebazpenik eman gabe, kasua haren eskumenekoa dela iritzita.
- Ikerketa jakinarazi ostean Administrazioak emandako erantzuna ikusita, bi jarduketatan jo zen auzia konpontzeko bidean zegoela.
- Jarduketa batean Ukrainako Herriaren Defendatzaileak eginitako dokumentu bat bidali zitzaion Hezkuntza Departamentuari, Eskubide Sozialetako Departamentuari eta Migrazio Politiketako eta Justiziako Departamentuari.

- Beste kasu batean, Administrazioetik jasotako informazioa aztertu ondoren, ez zen beharrezkotzat jo ebazpena ematea edo neurri berriak hartzea.

2022an aurkeztutako ofiziozko jarduketek honako arlo hauek hartu zituzten xedetzat (handitik txikira ordenatuta zerrendatu ditugu):

- **Hezkuntza:** 2 (Ukrainako haurren lineako hezkuntza; Nafarroako Unibertsitate Publikoko Medikuntzako eta Erizaintzako graduatan sartzeko itzarote-zerrenda).
- **Ingurumena:** 2 (Tuterako alde zaharreko zarata handiegia izatea; eta San Cristóbal/Ezkaba mendiko suteen aurkako plana).
- **Herritarren segurtasuna:** 2 (udaltzainen patruila gehiago behar izatea; Urdalur presako alarma-sistematik eza).
- **Administrazio elektronikoa:** 1 (diru-sarrera txikiak dituzten pertsonentzako laguntzak kudeatzeko bide telematikoa).
- **Gizarte Ongizatea:** 1 (adina dela eta, Martzillako Adingabekoentzako Behaketa eta Harrera Zentrotik adingabeak baztertzea).
- **COVID-19a:** 1 (COVID osteko errekupeazio-ziurtagiria).
- **Atzerritartasuna:** 1 (Ukrainako familiei harrera egiteko laguntzen ordainketaren atzerapena).
- **Industria:** 1 (ekimen ekonomikoak ezartzeko epeak bizkortzea).
- **Herri lanak:** 1 (Lizarrako García Orcoyen Ospitalea handitzeko obrak).
- **Osasuna:** 1 (itzarote-zerrendako pazienteei ematen zaien informazioa).
- **Gizarte segurantzaren arreta:** 1 (Gizarte Segurantzaren arreta presentzialik eza).
- **Zerbitzu publikoak:** 1 (Tafallako geltokiaren egoera txarra).
- **Trafikoa:** 1 (trafikoko isunak, gidaria identifikatu gabe).
- **Etxebizitza:** 1 (Nasunvisa-n aurretiazko hitzordua lortzeko zailtasunak).

Hurrengo taulan, kudeatutako ofiziozko jarduketak eta haien emaitzak azaldu ditugu:

Arloa	Gaia	Administrazio hartzailerak	Emaitza
-------	------	----------------------------	---------

2021eko abenduaren 31n bukatzeke zeuden ofiziozko jarduketak

Ingurumena	Zolina/Eskorizko baltsa foru-komunitateko hezeguneen inbentarioan sartzea.	Landa Garapeneko eta Ingurumeneko Departamentua.	Onartutako iradokizuna.
Herritarren segurtasuna	Iruñeko espetxeko osasun-arreta.	Osasun Departamentua eta Migrazio Politiketako eta Justiziako Departamentua.	Gomendioa onartuta.

2022ko ofiziozko jarduketak

COVID-19a	COVID osteko errehabilitazio-ziurtagiria eskuratzeko eskakizunak.	Osasun Departamentua.	Onartutako iradokizuna.
Etxebizitza	Nasunvisan aurretiazko hitzordua lortzeko zailtasunak.	Lurralde Antolamenduko, Etxebizitzako, Paisaiako eta Proiektu Estrategikoetako Departamentua.	Aintzat hartua, konponbidean.
Trafikoa	Trafikoko isunak, gidaria identifikatu gabe.	Iruñeko Udala.	Gomendioa eta legezko betebeharren gogorarazpena, ez onartuta.
Hezkuntza	Ukrainako haurren lineako hezkuntza.	Hezkuntza Departamentua, Eskubide Sozialetako Departamentua eta Migrazio Politiketako eta Justiziako Departamentua.	Ekarpenak bidali ziren.
Ingurumena	Tuterako alde zaharreko zarata handiegia izatea.	Tuterako Udala.	Gomendioa onartuta.
Gizarte-segurantza	Gizarte Segurantzaren bulegoetako arreta presentzialik eza.	Gizarteratze, Gizarte Segurantza eta Migrazioetako Ministerioa.	Espainiako Herriaren Defendatzaileari bidalita.

Arloa	Gaia	Administrazio hartzailerak	Emaitza
Gizarte-ongizatea	Adina dela eta, Martzillako Adingabekoentzako Behaketa eta Harrera Zentrotik adingabeak kanporatzea.	Eskubide Sozialetako Departamentua, Migrazio Politiketako eta Justiziako Departamentua eta Lehendakartzako, Berdintasuneko, Funtzio Publikoko eta Barneko Departamentua.	Onartutako gomendioak.
Herritarren segurtasuna	Eguesibarren udaltzainen patruila gehiago behar izatea.	Eguesibarko Udala.	Gomendioa onartuta.
Zerbitzu publikoak	Tafallako geltokiaren egoera txarra.	Garraio, Mugikortasun eta Hiri Agenda Ministerioa eta Tafallako Udala.	Espainiako Herriaren Defendatzaileari bidalita.
Obra publikoak	Lizarrako García Orcoyen Ospitalea handitzeko obrak.	Osasun Departamentua.	Ez zen ebazpena eman beharrik ikusi.
Industria	Ekimen ekonomiko berriak ezartzeko epeak bizkortzea.	Garapen Ekonomikoko eta Enpresarialeko Departamentua, Lurralde Antolamenduko, Etxebizitzako, Paisaiako eta Proiektu Estrategikoetako Departamentua eta Lehendakartzako, Berdintasuneko, Funtzio Publikoko eta Barneko Departamentua.	Onartutako iradokizuna.
Administrazio elektronikoa	Diru-sarrera txikiak dituzten pertsonentzako laguntzak kudeatzeko bide telematikoa.	Ekonomia eta Ogasun Departamentua.	Gomendioa ez da onartu.

Arloa	Gaia	Administrazio hartzailerak	Emaitza
Herritarren segurtasuna	Urdalur presako alarma-sistematik eza.	Altsatsuko Udala, Lehendakaritzako, Berdintasuneko, Funtzio Publikoko eta Barneko Departamentua eta Ebroko Konfederazio Hidrografikoa.	Espainiako Herriaren Defendatzaileari bidalita.
Hezkuntza	Medikuntza eta Erizaintzako unibertsitate-graduetara sartzeko itxaron zerrenda.	Nafarroako Unibertsitate Publikoa eta Berrikuntzako eta Eraldaketa Digitaleko Unibertsitate Departamentua.	Iradozikuna 2023an igorri zen, eta erantzuteke dago.
Osasuna	Itxaron zerrendetan dauden pazienteei ematen zaien informazioa.	Osasun Departamentua.	Gomendioa ez da onartu.
Ingurumena	San Cristóbal/Ezkabako mendiko suteen aurkako plana.	Lehendakaritzako, Berdintasuneko, Funtzio Publikoko eta Barneko Departamentua; Lurralde Antolamenduko, Etxebizitzako, Paisaiako eta Proiektu Estrategikoetako Departamentua eta Iruñerriko Mankomunitatea.	Gomendioa, erantzuteke.
Atzerritarrak	Ukrainako familiei harrera egiteko laguntzen ordainketaren atzerapena.	Migrazio Politiketako eta Justiziako Departamentua.	Aintzat hartua, konponbidean.

6.2. 2022KO OFIZIOZKO JARDUKETAK.

Honako hauek dira 2022an eginiko jarduketa garrantzitsuenak, hasi ziren unearan arabera antolatuta:

6.2.1. COVID osteko errekupeazio-ziurtagiria eskuratzeko eskakizunak.

Gaia: COVID-19a.

Administrazio hartzailea: Osasun Departamentua.

2021-2022 aldiko Gabonetan erakunde honetan kexa eta kontsulta ugari jaso ziren antigenoen testen bidez COVID-19 hautemateari buruz. Interesdunek salatzen zuten COVID osteko “errekuperazio-ziurtagiria” lortzeko aukera ez izatea.

Labur azalduta, hauxe azaltzen zuten interesdunek:

- a) Test antigenoen bidez, COVID-19 antzeman zitzaie; eta askotan Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuan bertan egin zitzaie proba, lehen mailako arretaren zerbitzuan.
- b) PCR egin gabe positibotzat hartu zen emaitza. Etxean isolaturik eman zuten agindutako epea, eta gaixotasuna gainditu zuten.
- c) Behin osatuta, errekuperazio-ziurtagiria eskatu zuten, baina jakinarazi zieten haien eskaera ezin zela bete PCR proba ezinbestekoa baitzen ziurtagiri hori eman ahal izateko.

Gai berari buruz eta ildo bereko beste kexa batzuen harira, Osasun Departamentuak hauxe jakinarazi zuen:

“Iragan den ekainaren 7an, Europako Parlamentuaren eta Kontseiluaren 2021eko ekainaren 14ko 2021/953 (EB) Erregelamendua onartu zen, txertaketako, proba diagnostikoko eta osatzeko elkarreragingarriak diren COVID-19 ziurtagiriak (EBren COVID ziurtagiri digitala) emateko, egiaztatzeko eta onartzeko esparruari buruzkoa, COVID-19aren pandemian zirkulazio askea errazte aldera.

Europar Batasuneko COVID Ziurtagiri Digitaleko sisteman hiru ziurtagiri mota ematen dira, COVID-19ari lotuta:

- Txertoa jaso izana ziurtatzeko agiria*
- Diagnostiko-proba egin izana ziurtatzeko agiria*
- Errekuperazio-ziurtagiria*

Europar Batasunak honako kasu hau baino ez du kontuan hartzen COVID Ziurtagiri Digitala emateko, gaixotasunaren ostean pertsona osatu denean: diagnostikoa PCR positibo baten bidez jaso izana, eta 11 egun baino gehiago eta 180 egun baino gutxiago igaro izana, PCR (+) bidezko gaixotasunaren diagnostikotik. Kasu horretan soilik ematen dute errekuperazio-agiria. Era berean, 17. artikuluan ezartzen da elementu guztiak bete behar direla, eta Europar Batasuneko estatu kide bakoitzean zuzenean aplikatuko dela.

Erregelamendua BOEn argitaratu da. Hona hemen esteka:

<https://www.boe.es/buscar/doc.php?id=DOUE-L-2021-80782>

Aurreko guztia dela eta, argi dago Europar Batasuneko COVID Ziurtagiri Digitala Europar Batasunak ezarritako jarraibideen arabera ema behar dela; beraz, Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuak ez dauka erabaki hori hartzeko eskumena.

Bestalde, Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuak (Osasunbideak) proba diagnostikoak egiten dituenean, diagnostikoa ahalik eta lasterren emateko helburua betetzen du, osasun-langileek geroago jarraipena egin dezaten. Gaixotasuna detektatzeko estrategia baino geroagokoa da COVID Pasaporteari buruzko europar araudia; edonola ere, Osasunbidearen lehentasuna kasuak diagnostikatzea da, baita herritar gehienei txertoa ematea ere, infekzio-arriskuak txikiagotzeko”.

Erakundeak ulertu dugunaren arabera, kekek eragin dituen arazoak ugaritu dira Osasun Administrazioak onartu baitu COVID-19 antigenoen bidez diagnostikatzea, PCR proben berrespenik eskatu gabe. Horren ondorioz, herritar asko positibotzat hartu dira, PCR bidezko diagnostikorik gabe, eta ezin izan dute errekupeazio-ziurtagiri hori lortu, nahiz eta gaixotasuna jasan eta osatuta egon.

Arazo horri dagokionez, eta horrelako egoera gehiago gerta ez zedin, 2021ean Espainiako Herriaren Defendatzaileak Osasun Ministerioari gomendatu zion 2021/953 (EB) Erregelamendua egokitzea, Europako Batzordearen elkarlanarekin batera, eta komunitate zientifikoak onartuak zituen eta baliozkoak ziren edozein bitarteko bidez diagnostikoa jaso zuten pertsonen COVID ostean errekupeatu izana ziurtatzeko agiria ematea onartzea, baldin eta pertsona horiek gaixotasuna gainditua bazuten. Era berean erakunde horrek Osasun Ministerioari eskatu zion autonomia-erkidegoekin batera koordinatzeko antigenoen proben bidezko kasu positibo guztiei PCR proba diagnostikoak ere egitea COVID ziurtagirian eskatzen zen informazio osoa sartzeko.

Nafarroako Arartekoaren ustez, zentzuzkoa eta egokia zen Europar Batasuneko araudian diagnostikoa PCR proba bidez egitea eskatu bitartean, Osasun Departamentuak PCR proba ere egitea, baldin eta antigenoen testetan positibo emana zutenek (interesdunek sintomak zituztelako edo baieztatutako beste positibo batzuekin kontaktu estuak izan zituztelako) hala eskatzen bazuten.

Erakunde honen ustez, Administrazioak PCR proba egiteko aukera ukatzen bazuen, emaitza disfuntzionalak sor litezke; are gehiago, Administrazioak bidegabe joka lezake ondorio ofizialetarako gaixotasunaren diagnostikoa jaso zuten pertsonekin: une horietan antigenoen bidezko proba baliozkotzat eta eraginkortzat hartu zutelako, horrek berekin ekartzen zituen lanaren eta gizarte-harremanen arloko mugekin batera, eta, gero, pertsona horiek osatu ostean ezin zuten errekupeazio-ziurtagiri hori eskatu, beste proba

bat eskatzen zitzaielako.

Horregatik, Nafarroako Arartekoak gomendio hau egin zion Osasun Departamentuari:

“COVID ziurtagiriaren egungo konfigurazioak bere horretan jarraitu bitartean, hau da, ziurtagiria emateko eskakizunetako bat PCR bidezko diagnostikoa eskatu bitartean, Osasun Administrazioak PCR egin beharko lieke antigenoen testaren bidez emaitza positiboa izan dutenei, haiek halakorik eskatuz gero”.

Osasun Departamentuak erantzuna bidali zuen, eta horren bidez jakinarazi zuen Europar Batasunak antigenoen test azkarrak (antigenoak detektatzeko test azkarren Europako zerrendan agertzen zirenak eta langile kualifikatuek egindakoak) jada onartzen zituela, COVID osteko Europako errekupeazio-ziurtagiria lortzeko baliozko proba gisa. Ziurtagiri horrek egiaztatzen zuen pertsona horrek gaixotasuna duela gutxi gainditua zuela, eta, hartara, murrizketarik gabe mugi zitekeela Europako Schengen eremuan. Horrez gain, COVID ziurtagiria eskatzeko neurria Nafarroan jada ez zegoen indarrean, hainbat leku eta espaziotan sartzeko eskakizun gisa.

Erantzun hori aintzat hartuta, Nafarroako Arartekoak onartutzat jo zuen, eta amaitutzat eman zuen jarduketa.

6.2.2. Nasunvisan aurretiatzko hitzordua lortzeko zailtasunak.

Gaia: Etxebizitza.

Administrazio hartzailea: Lurralde Antolamenduko, Etxebizitzako, Paisaiako eta Proiektu Estrategikoetako Departamentua.

Erakundean kexak jaso ziren, eta kexa-egileek adierazten zuten ezin izan zutela hitzordua presentzialik lortu, NASUNVISAREN bulegoetara joateko eta hainbat izapide egiteko, besteak beste, etxebizitza babestuen eskatzaileen zentsuari eta DAVID edo EMANZIPA alokairu-laguntzei buruzko izapideak egiteko.

Era berean, NASUNVISAREN web-gunearen bidez ere (<https://www.nasuvinsa.es/0-calendario/> y <https://www.nasuvinsa.es/0-ayudas/>) ezinezkoa zen hitzordua lortzea, honako mezu hauek jasotzen baitziren: “Ez dago ordu erabilgarririk”; “Ordu hori ez dago erabilgarri. Mesedez, saiatu berriro geroago”.

Horiek horrela, Nafarroako Arartekoak Lurralde Antolamenduko, Etxebizitzako, Paisaiako eta Proiektu Estrategikoetako Departamentuari eskatu zion galdera horri buruzko informazioa.

Lurralde Antolamenduko, Etxebizitzako, Paisaiako eta Proiektu Estrategikoetako Departamentuak txosten hau igorri zuen:

NASUNVISAK jakinarazi bezala, Lurralde Antolamenduko, Etxebizitzako, Paisaiako eta Proiektu Estrategikoetako Departamentuaren Etxebizitza Zerbitzuak egiten dizkion enkarguak direla eta, enpresa publiko horrek etxebizitzaren eskubide subjektiborako programa eta etxe babestuen eskatzaileen zentsuaren programa kudeatu behar ditu. Horren harira, honako jarduketa hauek egiten ditu, hitzordu presentzialen eskaerari erantzuteko:

EMANZIPA

Programa telematikoa denez, hauxe da izapide guztiak egiteko esteka:

https://www.navarra.es/home_eu/Temas/Vivienda/Ciudadanos/Ayudas+y+subvenciones/Emanzipa/

Nasuvinsak kudeatu dituen zalantza edo kontsulta ebatziak:

- Postontzi elektronikoaren bitartez: emanzipa@navarra.es
- Telefonoaren bitartez: 848 420 100; ostegunean, 8:30etik 14:00etara.

DAVID

Programaren arreta:

- Presentziala, aurretiazko hitzordua eskatuta.
- Postontzi elektronikoaren bitartez: davidvivienda@navarra.es
- Honako telefono hauen bidez: 848 420 600.

Gainera, izapide guztiak linean egin daitezke, honako esteka honen bidez:
https://www.navarra.es/home_eu/Temas/Vivienda/Ciudadanos/Ayudas+y+subvenciones/David/

ETXEBIZITZA BABESTUAREN ESKATZAILEEN ZENTSUA

Programaren arreta:

- Presentziala, aurretiazko hitzordua eskatuta.
- Postontzi elektronikoaren bitartez: censo@nasuvinsa.es
- Honako telefono hauen bidez: 848 420 600.

Gainera, izapide guztiak linean egin daitezke, honako esteka honen bidez:
https://www.navarra.es/home_eu/Temas/Vivienda/Ciudadanos/Censo+de+vivienda/

Horrenbestez, zerbitzua modu presentzialean emateaz gain, linean ere bermatzen da, postontzi elektronikoaren zein telefono bidezko arreta eskainita. Hori dela eta, modu

presentzialeko hitzorduak agortzen direnean, herritarrei beste bide batzuetatik ematen zaio arreta-zerbitzua.

Hala eta guztiz ere, herritarrei zerbitzu hobea emateko asmoz, enpresa publikoak honako ekintza hauek ezarri ditu:

- 2020ko abenduan administrari bat kontratatu zen, lanaldi osoan, etxebizitza babestuaren eskatzaileen zentsua kudeatzeko.
- 2022ko urtarrilean, zentsuari eta DaVid programari buruzko arreta presentziala ematen hasi zen eskualdeko honako bulego hauetan, Iruñeko eta Tuterako bulegoetan ere emateaz gain:
 - ✓ Agoitz
 - ✓ Zangoza
 - ✓ Doneztebeko bulegoan
- 2022ko martxoan hiru pertsona berri sartu ziren etxebizitzarako eskubide subjektiboaren laguntzak (DAVID edo EMANZIPA modalitateetan) eta Etxebizitza Babestuen Eskatzaileen Zentsuaren programa izapidetzen dituen taldean. Pertsona horiek sartuta, modu presentzialeko hitzordu gehiago kudeatu nahi dira, orain arte hitzorduen % 45 baino ez baita kudeatu.
- Hitzordu bakoitzaren denbora % 100 handitu da, arreta hobea emateko.
- Gainera, aurrez aurreko hitzorduen errendimendua hobetze aldera, zentsuan izena emateko informazio-dokumentua, gaztelaniaz eta euskaraz egoteaz gain, ingelesera, frantsesera eta arabiera itzuli da, daturik eza inskripzioa egiteko oztoporik izan ez dadin. Hori dela eta, aldez aurretiko hitzordua eskatu behar dute berriro.
- Horrez gain, paraleloan, 2022ko urtean, zentsuari buruzko web-aplikazioan aldaketak egin dira, herritarren ikuspegitik atsegina goa izan dadin.

Ondorio gisa, nabarmentzekoa da modu presentzialeko arreta batzuetan “botila-lepo” bihur daitekeela, zentsuan inskribatzeko eskaerak eta arreta-eskaerak pilatzen direnean, adibidez, programa berriak (DaVid edo Emanzipa) abian jartzen direnean. Hala eta guztiz ere, modu presentzialarekin batera, bide alternatiboak ere ezarri dira (telefono bidez edo linean). Gainera, egungo eskaerari erantzuteko eskakizunak berriro dimentsionatzeko lana egiten ari da”.

Lurralde Antolamenduko, Etxebizitzako, Paisaiako eta Proiektu Estrategikoetako Departamentuak hartu zituen neurriak ikusita, Nafarroako Arartekoak amaitutzat jo zituen jarduketak.

6.2.3. Trafikoko isunak, gidaria identifikatu gabe.

Gaia: Zirkulazioa.

Administrazio hartzailea: Iruñeko Udala.

Erakunde honek kontsulta bat jaso zuen Iruñeko Udalak erabilitako irizpideari buruz; zehazki, trafikoko arau-hausteen salaketa batzuetan agenteek ez baitzuten ibilgailua gelditu, ezta gidari erantzulea identifikatu ere. Horrek, askotan, gidabaimenean puntuak galtzea eragiten zion gidariari (adibidez, radar bidez gehiegizko abiadura detektatzen zutenean).

Adierazitako salaketa horiek ibilgailuaren jabe titularrari bidali zitzaizkion, udalak “salatutzat” jo baitzuen, nahiz eta gidari arau-haustea gisa identifikaturik ez egon. Gainera, jakinarazpena jaso zuen jabeak gidaria identifikatu behar zuen, bestela, ibilgailuaren jabea bera gidaria izan zela hartuko baitzuten.

Jasotako kontsultan adierazi dute jardunbide hori ez dela legearen arabera. Onartu egiten dute gidaria identifikatzeko betebeharra dagoela, eta, identifikatu ezean, zehapena jaso daitekeela, baina, haien aburuz, ez dago zertan trafiko-salaketa eragin duen arau-haustea jabeari egotzi.

Gainera, kontsultan adierazi zuten gerta litekeela ibilgailuaren jabeak gidaria (hau da, arau-haustea egina zuen gidaria) ez ezagutzea. Horrez gain, kexan aldarrikatzen zuten Iruñeko Udalak gauzatzen zuen jardunbide hori ez zutela trafikoaren arloko eskumenak dituzten beste administrazio batzuek egiten, identifikatzeko eskakizunari kalterik egin gabe.

Horiek horrela, Nafarroako Arartekoak Iruñeko Udalari eskatu zion galdera horri buruzko informazioa.

Jasotako txostenean, hauxe adierazi dute:

“Nafarroako Arartekoak bidali duen idazkian informazioa eskatzen du trafikoaren arloko arau-hausteen ziozko salaketetan erabiltzen ditugun irizpideei buruz; zehazki, aipatu egiten du agenteek ez dutela ibilgailua geldiarazten, eta ez dutela gidaria identifikatzen, eta batzuetan arau-hauste horiek puntuak galtzea eragiten dutela. Horri buruz, udaletik jakinarazi behar dugu udalak legearen arabera jarduten duela, hau da, Trafikoari, Ibilgailu Motordunen Zirkulazioari eta Bide Segurtasunari buruzko Legearen arabera. Arartekoak lege horren 82. artikulua transkribatu du, hau da, gidaria identifikatu ezean, arau-hausteen erantzulea jabea edo ohiko gidaria izango da, beste gidari bat izan zela ziurtatu ezean.

Trafikoko arau-hausteen salaketak berehala jakinarazi behar zaizkio arau-hausleari (Trafikoari buruzko Legearen 89.1 artikulua), lege beraren 89.2 artikuluan aurreikusitako kasuetan izan ezik, horietan geroago jakinarazi ahal izango baita.

Salaketa geroago jakinarazten zaio ibilgailuaren titularrari, epe luzeko errentariari edo ohiko gidariari, hala dagokionean. Jakinarazpen horretan Trafikoari buruzko Legearen 93. artikuluan ezarritakoa biltzen da, besteak beste, 93. artikuluko horretako 1. apartatuko bigarren paragrafoan ezarritakoa: salatutako arau-haustearen erantzulea ez denean, “hogei egun naturaleko epea izango duela arau-haustea egin duen gidaria identifikatzeko, eta haren aurka ekingo zaiola zehapen-prozedurari”.

Jakinarazpena jaso duen pertsonak epe egokian identifikatzen badu arau-haustearen erantzulea, haren aurka bideratuko zaio zehapen-prozedura. Erantzulerik identifikatu ezean, hasitako zehapen-prozedurari eusten zaio, isilbidez bada ere, erantzukizuna bere gain hartzen baitu, zehapen-prozeduraren izapideen azkeneko emaitza zein izango den kaltetu gabe”.

Jaso den txostena kontuan hartuta, ziurtatu egin da Iruñeko Udalak honela jarduten duela 6/2015 Legegintzako Errege Dekretuari –urriaren 30eko Legegintzako Errege Dekretua da, eta Trafikoari, Ibilgailu Motordunen Zirkulazioari eta Bide Segurtasunari buruzko Legearen testu bategina onartzen du– lotutako arau-hauste bat salatzen denean, eta salaketa horretan gidaririk identifikatu ez denean:

- a) Ibilgailuaren jabeari jakinarazpena bidaltzen dio, eta jakinarazten dio hogeia egun naturaleko epea duela arau-haustea egin duen gidaria identifikatzeko.
- b) 20 egun naturaleko epe horretan gidari hori identifikatzen ez badu, titularrak isilbidez onartzen du arau-haustearen erantzukizuna.

lus puniendi adierazpenari dagokionez, administrazioen zehapen-ahalmenak beti errespetatu behar ditu legez eta konstituzio bidez onartutako printzipioak eta bermeak. Printzipioen eremuan, legezkontasunaren eta erantzukizunaren printzipioak funtsezkoak dira.

Legezkontasunaren printzipioa, zehapen-arloari lotuta, Espainiako Konstituzioaren 25.1 artikuluan hartzen da aintzat: “*Ezin dakioker inori egite edo ez-egiteen ondorioz kondena edo zehapenik ezar, baldin eta, une horretan delitu, falta edo arau-hauste administratiboak ez badira, aldi horretan indarrean dagoen legeriaren arabera*”. Administrazio Publikoen Administrazio Prozedura Erkidearen urriaren 1eko 40/2015 Legearen 25., 26. eta 27. artikuluetan zehapen-prozeduraren administratiboko legezkontasun-printzipioa garatu egiten da, *nulla poena sine lege, nulla poena sine*

crimine eta nullum crimen sine poena legali arauei jarraituta.

Bestalde, erantzukizunaren printzipioa lotuta dago legezotasun eta erruduntasunaren printzipioekin. Izan ere, legez ezarritako kasuren bat izan ezean, arau-haustea osatu duten egintzen erantzulea egintza horien egilea izango da soilik.

Konstituzioaren arabera bermeen eremuan, Konstituzioaren 24.2 artikuluan hauxe ezartzen da: *“Halaber, guztiek dute eskubidea, legeak lehendik izendaturiko epaile arrunta izateko, abokatuaren defentsa eta laguntza izateko, haien aurkako akusazioaren argibideak jasotzeko, jendaurreko prozesua bidegabeko atzerapenik gabe eta berme guztiekin burutzeko, euren buruen babeserako egoki diren frogabideak erabiltzeko, beren buruen aurka adierazpenik ez egiteko, errudun direla ez aitortzeko, eta errugabetasun-presuntzioa izateko”*.

Berme horiei dagokienez, Konstituzio Auzitegiak ezarri du honako hauek aplikatu daitezkeela zehapen-prozedura administratiboan: defentsarako eskubidea, akusazioaren berri izateko eskubidea, nor bere buruari deliturik ez leporatzeko eskubidea, frogarako eskubidea eta errugabetasun-presuntziorako eskubidea (Konstituzio Auzitegiaren epaiak: ekainaren 16ko 18/1981; otsailaren 12ko 7/1998; otsailaren 25eko 3/1999; otsailaren 22ko 14/1999; azaroaren 16ko 276/2000; ekainaren 19ko 117/2002; ekainaren 3ko 59/2014). Ildo beretik, Administrazio Publikoen Administrazio Prozedura Erkideari buruzko urriaren 1eko 39/2015 Legeko 53. artikuluan ezartzen dira interesdunek prozedura administratiboetan dituzten eskubideak.

Trafikoaren arloko arau-haustearen gaineko erantzukizunari dagokionez, ibilgailua geldiarazi ez bada, eta gidaria identifikatu ez bada, kontuan hartu behar da 6/2015 Legegintzako Errege Dekretuan ezartzen dena:

- a) 11.1.a) artikulua araber, titularrak Administrazioari jakinarazi beharko dio arau-haustea egin den unean ibilgailuaren gidaria nor zen.
- b) 77.j) artikulua araber, 11.1.a) artikuluan ezarritako betebeharra bete ezean, arau-hauste oso astuna osatuko da.
- c) 82. artikulua araber, trafikoaren arloko arau-hausteen erantzukizuna arau-haustearen egilearena izango da zuzen-zuzenean. Horrez gain, zenbait kasu ezartzen dira, non gertakari horiekiko erantzukizuna hirugarren bati egozten baitzaio. Besteak beste, izendatutako gidariaren, titularrak edo errentariak identifikatutako gidariaren erantzukizuna izan daiteke, baldin eta ibilgailua geldiarazi ez bada eta arau-haustearen unean gidaria identifikatu ez bada, eta bereizi egiten da ohiko gidaria izendatu den ala

ez.

1) 6/2015 Legegintzako Errege Dekretuaren 82.c) artikulua araberak, ohiko gidaria esleitu baldin bada, berarena izango da erantzukizuna, beste pertsona batek ibilgailua gidatzen zuela edo ibilgailua lapurtua zutela egiaztatu ezean.

2) 6/2015 Legegintzako Errege Dekretuaren 82.d) artikulua araberak, ohiko gidaria esleitu ez bada, honela jokatuko da: *“titularrak edo epe luzeko errentariak identifikatutako gidaria izango da erantzule, 11. artikuluan ezarritako betebeharre jarraituta”*.

Erakunde honen ustez, Iruñeko Udalak 6/2015 Legegintzako Errege Dekretuari buruz egin duen interpretazioa –ibilgailua ez geldiaraztea eta gidari arau-hauslea identifikatzeari buruz– ez da legeen eta Konstituzioaren bidez onartutako printzipioen eta bermeen arabera, batez ere, errugabetasun-presuntzioari eta zehapen-arloko araudiak zorrotz interpretatzeari dagokienez.

82. artikuluan ez da inon ezartzen ibilgailuaren titularrak izan behar duenik salaketa eragin duten hirugarren baten balizko egintzen erantzulea, ibilgailua geldiarazi ez bada, eta titularrak ez badu gidari arau-hauslea identifikatu. Ibilgailua geldiarazi ez denean, eta gidari arau-hauslea identifikatu ez denean, erantzulea nor den jorratzen duten bi kasuetan hitzez hitz ezartzen da, lehenik eta behin, gidari esleitua izango dela erantzulea; eta, halakorik ezean, titularrak edo errentariak identifikatu duen gidaria (11. artikuluan ezarritako betebeharrekin bat etorrita).

Horrenbestez, ibilgailuaren titularrak gidaria identifikatzen ez badu, horrek 6/2015 Legegintzako Errege Dekretuaren 11.1.a) artikuluan ezarritako betebeharra ez betetzea ekar lezake, eta, hartara, 77.j) artikulua araberako zehapena jaso lezake, arau-hauste oso astuna osatzeagatik. Hala ere, horrek ez du berekin ekartzen egilea ez den hirugarren bati leporatzea salatu diren egintzen ondoriozko lege-erantzukizuna.

Horren ondorioz, Nafarroako Arartekoak hauxe jo zuen beharrezkotzat:

“a) Zehapen-araudiei buruz gogoraraztea 6/2015 Legegintzako Errege Dekretua – urriaren 30eko Legegintzako Errege Dekretua, Trafikoari, Ibilgailu Motordunen Zirkulazioari eta Bide Segurtasunari buruzko Legearen testu bategina onartzen duena– beti interpretatu behar dela legeen eta Konstituzioaren bidez onartu diren printzipioen eta bermeak betez, batez ere, errugabetasun-presuntzioari dagokionez.

b) Gomendatzea ez ebatzea ibilgailuaren titularrak isilbidez bere gain hartu duenik

hirugarren baten balizko egintzen erantzukizuna, ibilgailua geldiarazi ez denean, eta ibilgailuaren titularrak gidari arau-hauslea identifikatu ez duenean”.

Ebazpen horri erantzuteko, Iruñeko Udalak txosten hau eman zuen:

“Iruñeko Udalak, herritarren jarduna errazago egite aldera, salaketaren gaineko jakinarazpena jaso eta 20 eguneko epea igarota, hartu egiten du ibilgailuaren titularra, errentaria edo ohiko gidaria arau-hauslea izan zela, ibilgailuaren titularrak, errentariak edo ohiko gidariak arau-hauslea nor izan zen jakinarazi ezean. Horrela, herritarrak salaketaren jakinarazpena jasotzen duenean, ez dio Udalari erantzun eta jakinarazi behar bera izan zela zehapenaren arduraduna. Kexa-egileak proposatu bide duenari jarraituta, errugabetasun-presuntzioa zuzenean aplikatuko bagenu, jo beharko genuke bera ez dela arau-hauslea izan, baizik eta jakinarazpena ez egitearen erantzulea, hau da, jakinarazpena ez egiteagatiko zehapenaren erantzulea, eta zehapen horren kopurua hasierako kopurua baino bi edo hiru aldiz handiagoa izan liteke, zehapen arina, astuna edo oso astuna osatuz gero.

Udala ados dago Arartekoaren gomendioarekin. Ibilgailuaren titularrak, errentariak edo ohiko gidariak adierazten badu bera ez zela izan ibilgailuaren gidaria, egoera hori onartuko da, eta jakinarazpena ez egiteagatiko espedienteari ekingo zaio; bera arau-haustearen egilea ez dela joko da, eta errugabetasun-presuntzioa errespetatuko da.

Adierazi bezala, gaur egungo prozedura herritarren aldeko ekonomia administratiboarengatik egiten da. Ibilgailuaren titularra, errentaria edo ohiko gidaria arau-hauslea izan zela egiaztatzeko jakinarazpena jaso arte 20 egunean itxaron beharko bagenu, gure eskarmentuaren arabera, kasu askotan edo kasu gehienetan, ez genuke egiaztapen hori jasoko, eta jakinarazpena ez egiteagatiko espedienteari ekin beharko genioke, eta hori askoz ere garestiagoa da herritarrentzat”.

Erantzun hori ikusita, Nafarroako Arartekoak jo zuen egindako gomendioa ez zutela onartu, eta jarduketak bukatutzat jo zituen.

6.2.4. Ukrainako haurren lineako hezkuntza.

Gaia: Hezkuntza Batzordea.

Administrazio hartzailea: Hezkuntza Departamentua, Eskubide Sozialetako Departamentua eta Migrazio Politiketako eta Justiziako Departamentua.

Erakunde honetan Ukrainako Herriaren Defendatzaileak eginiko dokumentu bat jaso genuen. Dokumentu hori haur lekualdatuentzako lineako baliabideak zituzten familiei eta profesionalei zuzenduta zegoen, Ukrainako haur horiei lineako hezkuntza jasotzen laguntze aldera.

Ukrainako Herriaren Defendatzaileak ENOC Haurren Defentsa Erakundearen Europako Sarearen bidez egin zuen dokumentu hori zabaltzeko eskaerari erantzuteko, eta gerraren ondorioz ebakatu behar izan diren haurren hezkuntzarako eskubidea bermatzen saiatzea botere publiko guztien konpromisoa dela hartuta, bakoitza bere eskumenen barne, Nafarroako Arartekoak dokumentu hori bidali zien Hezkuntza Departamentuari, Eskubide Sozialetako Departamentuari, Migrazio Politiketako eta Justiziako Departamentuari, departamentu horien eskumenak direla eta. Horrez gain, eskatu egin zien dokumentua aintzat har zezatela, eta, hala zegokionean, xede hori lortzeko neurriak har zitzatela.

Dokumentu hori helarazi ondoren, Nafarroako Arartekoak bukatutzat jo zituen bere jarduketak.

6.2.5. Tuterako alde zaharreko zarata handiegia izatea.

Gaia: Ingurumena

Administrazio hartzailea: Tuterako Udala.

2022an komunikabideetan zenbait albiste argitaratu ziren Tuterako alde zaharreko auzokideek jasandako zarata handiegia izateari buruz.

Albiste horietako batean aldarrikatu zuten zona horretako auzokideak “nazkatuta” zeudela zaratari buruzko arazoarekin, eta, haien adierazpenen arabera, arazo hori ez zela berria, eta auzokideen osasunean eragina izaten ari zela. Udalari eskatzen zioten, batetik, tabernetako arduradunei eskatzea eskakizun aplikagarriak betetzeko; eta, bestetik, alde zaharra taberna mota horretaz beteriko zona saturatu gisa sailkatzeko. Herritarrek aipatzen zuten arazoa ez dela soilik jaiegunetan edo zaindariaren jaietan gertatzen, baizik eta astebururo. Auzokideak nekatu dira udaltzainei abisua emateaz; hala eta guztiz ere, esker ona adierazi dute “udaltzainak ahal guztietan etortzen direlako, eta haien esku dagoena egiten dutelako”.

Beste albiste batean, antzeko baldintzetan, auzokideek eskatzen zuten presaz jarduteko, eta zaratari eta garbitasunari lotutako arazoak aipatzen zituzten. Horrez gain, taberna batzuek eskakizun eta betebeharrak modu jarraituan urratzen zutela salatzen zuten. Aspaldiko arazo bat aipatzen zuten, eta, bereziki, Errementari, Mercadal eta San Jaime kaleen egoera nabarmentzen zuten.

Horretarako, Nafarroako Arartekoak Tuterako Udalari informazioa eskatu zion auzokideen eskubideak eraginkortasunez babesteko hartu behar ziren neurriei buruz.

Tuterako Udalak txosten hau eman zuen:

“Lehenik eta behin, adierazi egin behar dugu arazo horiek ez dituztela Tuterako auzokideek soilik, baizik eta Espainiako udalerrri gehienetako auzokideek, baldin eta udalerrietan gaueko aisialdiko zonak badaude. Horren adibide bat da gure foru-komunitatean bertan, Diario de Navarra egunkarian, 2021eko irailaren 16an jaso zen albistea. Titularrak hauxe zioen, euskarara itzulita: “ZARATA, ZIKINKERIA ETA BELDURRA, IRUÑEKO ALDE ZAHARREAN”. Hainbat kaletako auzokideek (alde zaharreko San Nikolas, Telleria eta Calderería kaleetako eta Compañía plazako auzokideek, besteak beste) azaltzen zuten arazo horiek duela urte asko jasaten dituztela.

Sarrera hori ez da inola ere aitzakiatzat hartu behar, errealitatetik oso urrun egongo litzatekeelako. Gainera, zure kezka eta ardura handiak ikusita, espero dut, Tuteran egin duzuen bezala, Nafarroako gainerako udaletxeetan ere ardura bera adieraztea.

Tuterako Udalak eta gaur egungo udal-taldeak ezin hobeto ezagutzen dituzte alde zaharreko auzokideek aspalditik jasan dituzten arazoak, eta gauza bera gertatzen da hiriko beste eremu batzuetan, baldin eta han gaueko aisialdiko lokalak badaude.

Arazo hori konpontzea ezin da erraza izan, kontuan hartzen badugu, udalerrri guztietan, zenbat biztanle eduki edo udal-taldean zer sigla egon alde batera utzita ere, azaro eta kexa horiek betikotzen direla.

Hori horrela izanik ere, neurriei buruz egin duzuen galderari erantzute aldera, adierazi behar dugu udalak arazo horiek arintzeko lanari ekin ziola legealdi honetan arazo horren berri izan zuen bezain laster; zehazki, izapideak egin ditugu udal-ordenantza berri bat egiteko, eta hiri-ingurumena zaratatik eta bibrazioetatik babesteko.

Lan hori pandemiaren ondorioz geldiarazi zen. Hala eta guztiz ere, azken urratsean gaude, eta udal-araudi hori apirilaren amaierako osoko bilkuran behin-behinean onartzea aurreikusi dugu. Ziur asko, udal-talde guztiek testua babestuko dute, taldeok ados jarri baikara, testua osatzeko.

Azaldu dugunaz gain, Tuterako Udaltzaingoaren zerbitzuak, ezinbesteko arrazoirik ezean, auzokideek eginiko kexa guztiei erantzun die. Hori dela eta, ofiziozko jarduketaz gain, azken hamabi hilabeteotan 25 salaketa-akta egin dituzte, zona horretako ostalaritza-establezimenduek eginiko arau-hausteen ondorioz.

Zehapen-proposamen horiek, indarreko legeak aplikatuta, zehapen-organoei bidali zaizkie: batzuk udal-eskumeneoak izan dira; baina haietako asko Nafarroako Gobernuko departamentuen edo sailen mendekoak izan dira. Horren harira, kontuan hartu behar da, ageriko arrazoirik gabe, arau-hauste astunak edo oso astunak 50.000 biztanle baino gehiago dituzten udalek soilik izapidetu ahal dituztela; beraz, gure kasuan, Iruñean izapidetu behar dira.

Auzokideen eskubideak eraginkortasunez babesteko hartu behar diren neurriei buruz, adierazi behar dugu 2022ko apirilaren 4an Tuterako Udalaren udal-sail egokiko zinegotzi arduraduna bildu zela eragindako auzokide batzuekin, alkatearekin eta osoko bilkura osatzen duten udal-taldeetako buruekin; eta, duela gutxi, konpromisoa sinatu dutela. Edukian, besteak beste, zenbait ekintza jaso dira zona horretako zarataren aurka borrokatzeko.

Halaber, apirilaren 6an informazio-jardunaldi bat antolatuko da herritar guztiei ordenantza berri horren gaineko informazioa emateko.

Azkenik, udal honek eta alkateak, udaleko arduradun nagusia izanda, aginduak eman dizkiete udaltzainei arau-haustek prebenitzeko, ikuskatzeko eta salatzeko lanak egiten jarrai dezaten, baina horretan ere kontuan hartu behar da baliabideak mugatuta daudela, eta jarduketan eremua zabala eta konplexua dela”.

Bidalitako txostena aztertuta, Nafarroako Arartekoak Tuterako Udalera jo zuen berriro, Q22/340 kexan aipatutako gogoetak helarazteko:

“Eragindako arazoei dagokienez, erakunde honek aipatu du litekeena dela zaratak konstituzioz aitortutako eskubideei eragitea. Zehazki, honako eskubide hauek arriskuan egon daitezke: ingurumen egokiaz gozatzeko eskubidea (45. artikulua), osasuna babesteko eskubidea (43. artikulua), osotasun fisiko eta moralerako eskubidea (15. artikulua), intimitaterako eskubidea (18.1 artikulua) eta egoitzaren bortxaezintasunerako eskubidea (18.2 artikulua).

Lurzoruaren eta Hiri Birgaitzearen Legearen 5.a) artikulua –lege horren testu bategina onartu zuen urriaren 30eko 7/2015 Legegintzako Errege Dekretuak– ezartzen du herritar guztiek honako eskubide hauek dituztela: “etxebizitza duin, egoki eta eskuragarri bat izatea bizilekutzat (...), aplikagarria den legeriak onarturiko gehieneko mugak gainditzen dituen zaratarik edo beste edozein immisio mota kutsagarririk gabea, ingurumen eta paisaia egoki batean”.

Konstituzio Auzitegiak hauxe deklaratu du: “Gaur egungo gizartean, zarata faktore psikopatogenoa eta herritarren bizi kalitatearen etengabeko asaldura-iturria izan daiteke. Horixe adierazten dute, bederen, Osasunaren Mundu Erakundeak inguruneke zarataren gainean finkatutako zuzentarauek (nabarmendu beharrik ere ez dago OMEk erreferente zientifiko gisa duen balioa). Horietan agerian jartzen dira zarata maila handiaren eraginpean denbora handian egoteak pertsonen osasunean dituen ondorioak (besteak beste, entzumen-urritasunak, ahotik ulertzeko zailtasunak, loaren nahasmendua, neurosia, hipertentsioa eta iskemia) eta jokabide sozialean ere bai (bereziki, jokabide solidarioak murriztea edo joera oldarkorrek areagotzea)”.

Oinarri horien gainean, eta oinarrizko eskubideen interpretazioari eta zaintzari buruz Europako Giza Eskubideen Auzitegiaren doktrinara joaz, Konstituzio Auzitegiak hauxe baieztatzen du: “Erabaki beharko dugu zarata maila handiak modu jarraituan pairatu behar izateak pertsonen osasuna arriskuan jartzen duenean, egoera horrek osotasun fisiko eta moralerako eskubidearen (Konstituzio Auzitegiaren 15. artikulua) urratzea inplikatu ahalko duela. Izan ere, egia izanik ere osasunerako arrisku edo kalte guztiek ez dutela beraiekin ekartzen Konstituzio Auzitegiaren 15. artikulua urratzea, botere publikoen ekintza edo omisio baten ondorioz pertsona batek jasan beharreko saturazio akustikoko mailak osasuna modu larrian eta berehalakoan arriskuan jartzeko atalasea gainditzen duenean, Espainiako Konstituzioko 15. artikuluan bermatutako eskubidea erasanda geratu ahalko da”.

Auzitegiak hauxe ere esan du: “Espainiako Konstituzioko 18. artikuluko eskubideei dagokionez, nabarmendu behar dugu Giza Eskubideen Europako Ituneko 8.1 artikulua pertsona guztiek duten beren bizitza pribatua eta familiarra, bere bizilekua eta beren posta errespetatua izateko eskubidea aitortzen duela, eta Espainiako Konstituzioko 18. artikulua berezko entitate berezitua aitortzen diela norberaren eta familiaren intimitaterako eta bizilekuaren bortxaezintasunerako oinarrizko eskubideei. Eskubide horietako lehenbizikoari dagokionez, nabarmendu behar dugu auzitegi honek zehaztu duela haren xedea pertsonen bizitzaren arlo bati dagokiola, hain zuzen ere besteren ezagutzatik nahiz hirugarrenen esku-sartzeetatik kanpo geratu behar dena, eta arlo horren mugapena nortasunaren garapen librearen arabera gauzatu behar dela. Irizpide horri jarraituz, ondorioztatu behar dugu arlo horietako bat bizilekuarena dela, horixe baita gizabanakoak, gizarteko usadio eta konbentzioetatik aske, bere askatasun intimoena gauzatzeko erabiltzen dutena” (Konstituzio Auzitegiaren epaiak: otsailaren 17ko 22/1984; urriaren 17ko 137/1985; eta maiatzaren 31ko 94/1999). Hori guztia gogoan edukita, hauxe ohartarazi behar dugu, Konstituzio Auzitegiaren maiatzaren 24ko 119/2001 epaian adierazitakoari jarraituz: inor objektiboki saihesgarritzat edo jasangaiztzat jo daitekeen zarata mailaren eraginpean badago luzaroan, norberak eta familiak etxebizitzan intimitatea izateko eskubideari ematen zaion babes berbera eskaini behar zaio, zaratak nortasuna askatasunez garatzea eragotzi edo larri oztopatzen badu, eta kaltea edo galera erakunde publikoen jardunaren edo utzikeriaren ondorioa bada eta, hortaz, gertatutako kaltea eurei egotz badakieke”.

Horregatik, gomendio hau egin zuen Nafarroako Arartekoak:

“Tuterako Udalarari gomendatzea, bai gaur egungo esparru juridikoan, bai hiri-ingurumena zaratatik eta bibrazioetatik babesteko udal-ordenantza berria onartu eta indarrean jarri osteko esparru juridikoan, neurri egokiak har ditzala Tuterako alde zaharreko auzokideen konstituzio bidezko eskubideak eraginkortasunez bermatzeko eta eragindako auzokideek eskatutako neurriak bereziki aztertzeke”.

Tuterako Udalak bidali zuen txostenean adierazi zuen gomendioa onartzen zuela, eta honako neurri hauek hartuko zituela:

– Hiri-ingurumena zaratatik eta bibrazioetatik babesteko udal-ordenantza indarrean jarri bezain laster, ordenantzaren betetzea zaintzea.

– Udaltzaingoaren zerbitzuaren eskakizunek ahalbidetzen duten ardura osoz, auzokideek zaratei eta bibrazioei buruz ematen dituzten abisuei arreta ematen jarraitzea eta, hala dagokionean, zehapen-espeditente egokiak egitea.

– Aurreko bi puntuei estu lotuta, zaindu egitea zaratei buruzko araudia eta martxoaren 13ko 2/1989 Foru Legea (zeinak ikuskizun publikoak eta aisialdiko jarduerak arautzen dituena) betetzen direla, hori baita eragindako auzokideek adierazi duten kezka nagusia.

– Beharrezkoa bada, edo, hala eskatuz gero, eragindako auzokideekin bilerak egiten jarraitzea eta proposamen eta arazo zehatzak aztertzea, hala nola herritarrei informazioa emateko jardunaldiak antolatzea”.

Erantzun hori aintzat hartuta, Nafarroako Arartekoak onartutzat jo zuen gomendioa, eta bukatutzat eman zuen jarduketa.

6.2.6. Gizarte Segurantzaren bulegoetako arreta presentzialik eza.

Gaia: Gizarte Segurantzaren bulegoetako arreta presentzialik eza.

Jarduketa: Espainiako Herriaren Defendatzaileari bidali zaio.

Komunikabideen bitartez, eta herritarrek gai horri buruz aurkeztu dituzten kexen eta kontsulten gorakada ikusita, Nafarroako Arartekoak jakin zuen nolako zailtasunak izaten dituzten herritarrek Nafarroako Gizarte Segurantzako organoetan hitzordua hartzeko eta aurrez aurreko arreta jasotzeko.

Albisteetan adierazitakoaren arabera, arazoaren muina langile kopuru eskasa da, eta gabezia horrek kalte egiten die pentsioak jasotzeko edo desgaitasuna kudeatzeko izapideei; izan ere, izapide horiek oso atzeratuta daude. Hitzordua Internet edo telefono bidez hartzeko sistema egunero kolapsatzen da, beraz, interesdun gehienek ez daukate arreta jasotzeko aukerarik.

Albistean sindikatu-erakundeen aldarrikapenak ere jasotzen ziren. Sindikatuek arazoak berresten zituzten, eta haiek ere adierazten zuten arazoa langile kopuru eskasa dela.

Halaber, Lan Harremanetako Graduatuen Elkargoko burua ere aipatuta, azaldu egiten zuten kudeaketa-erakundeetan nabarmen areagotu direla arretako eskaerak, herritarrek ez baitute zuzeneko arretarik jasotzen Gizarte Segurantzaren.

Nafarroako Arartekoak egokitzat jo zuen hori guztia Espainiako Herriaren Defendatzaileari jakinaraztea, eta, egoki irizten bazion, proposatu zitzaion organo eskudunean jarduten hastea, sortutako arazoa konpontzeko edo leuntzeko neurriak hartzeko.

Espainiako Herriaren Defendatzaileak hauxe erantzun zuen:

“Gai horri buruz, jakinarazi behar dizuegu erakunde honek Gizarte Segurantzaren eta Pentsioen Estatu Idazkaritzan ofiziozko jarduketa bati ekin diola, COVID-19aren ondoriozko pandemiak 2020ko martxoan eragin zuen alarma-egoera deklaratu zuenetik gauzatu dituen beste jarduketa batzuekin batera. Jarduketa berri horretan Gizarte Segurantzari berriro eskatu dio neurriak hartzen jarraitzea aurretiazko hitzordu-zerbitzua eta telefono bidezko zerbitzua osasun-krisialdiaren aurreko mailetara iritsi edo hurbildu daitezzen.

Aldi horretan jaso ditugun txostenetan, Gizarte Segurantzak Herriaren Defendatzaileari erakutsi dio esfortzuak egin dituela pandemiaren ondorioei aurre egiteko eta erabiltzaileei arreta egokia bermatzeko. Hala eta guztiz ere, zuzendaritza-zentro horrek onartu egiten du interesdunei informazioa eta arreta emateko zailtasunak eta arazoak daudela oraindik ere, eta, hein handi batean, horretan zerikusia dutela eredu babeslearen dimentsio unibertsalak, bizitzeko gutxieneko diru-sarrera eta antzeko neurriak abiarazi izanak eta errealitate berriko kudeaketa-ereduen adaptazio-prozesuak berak.

Erakunde honek lurralde nazional osoko kexa ugari jasotzen jarraitu du, eta guztietan azaltzen dira hitzordua hartzeko eta telefonoko arreta jasotzeko ohiko zailtasunak. Kasu guztietan, bertaratuei jakinarazten zaie webgunearen bidez, ziurtagiri digitalik gabe, edo telefono erregistratuko SMS bidez harremanetan jar daitezkeela, ezaugarri horiek sartu berri baitira prestazioen gaineko erreklamazioak eta eskaerak errazago bideratzeko.

Gizarte Segurantzaren eta Pentsioen Estatu Idazkaritzaren eskutik jaso den azken txostenean azaltzen da 2013. urtetik aurrera Gizarte Segurantzaren bulegoetan ezarri den arreta-ereduaren arabera, nahitaezkoa dela aurretiazko hitzordua izatea; eta beste administrazio publikoen edo organismo pribatuen eredu ere antzekoa dela.

Azaldu bezala, jarduketa administratiboaren ereduaren oinarria indarreko araudia betetzea eta teknologia berriak Administrazioan hedatzea da, eraginkortasun administratiboa ziurtatze aldera; beraz, ez da egokia alde aurretiko kanalizaziorik gabeko arreta presentziala

berreskuratzea, eredu hori jada iraganekoa dela jotzen baita. Hori dela eta, azpimarratu egiten dute herritarrei arreta emateko zerbitzuek trantsizioan jarraitu behar dutela, administrazio elektronikoko zerbitzuetara igarotzeko, hargatik eragotzi gabe arreta berezia ematea egoera zehatz batzuei edo kolektibo kalteberei.

Horrez gain, telefono bidezko arreta pertsonalizatua areagotzeko eta garatzeko ezarri berri diren neurriak aipatu dituzte, aurrez aurreko arretaren eta arreta telematikoen alternatiba edo osagarri gisa: esaterako, hitzordua eskatuta, telefono bidezko arreta, bideo-deiak, estekak dituzten SMS zerbitzuak eta Gizarte Segurantzaren Diruzaintza Nagusiaren zerbitzu berriak, non “Te ayudamos” edo “Importass” atariak erabilgarri jarri baitira. Bestalde, laguntzaile birtualak, kontsultak egiteko postontziak, Twitter eta beste batzuk ere erabiltzen dira.

Langileei dagokienez, Estatuko Idazkaritzak jakinarazi du 2022an funtzionario gehiago sartzea aurreikusi dela, Lan Eskaintza Publikoko hautaketa-prozesuak amaitu ahala. Hala eta guztiz ere, jakitun dira langile asko sartu behar direla Gizarte Segurantzako Administrazioan, eta horretarako aparteko lan-eskaintza baten premiazko deialdia egin behar dela, gaur egungo eta etorkizuneko lanpostu hutsak betetzeko.

Halaber, adierazi egin du izapide elektronikoak egiteko arazoak dituzten herritarrei arreta emateko laguntza teknikoak ez duela funtzionatzen gaur egun, nahiz eta alarma-egoeraren aurretik erabilgarri egon. Laguntza horren bidez, puntu autonomo batzuk erabilgarri zeuden eten digitalaren mendeko pertsonak Gizarte Segurantzaren prestazioei buruzko kudeaketak egin ahal izan ditzaten. Pandemia egonkortu eta gero, Gizarte Segurantzaren Arreta eta Informazio Zentroetako funtzionario batzuek txandaka zeregin horiek ere egiteko aukera aztertzen ari da.

Aurrekoa ikusita, Herriaren Defendatzaileak Estatuko Idazkariari hauxe gogorarazi dio: herritarrek administrazio horrekin elektronikoa ez den moduan harremanetan jarri nahi badute, eta herritar horiek harreman elektronikoa nahitaez eduki behar ez badute, pertsona horiek agertoki administratiboetan modu presentzian eta fisikoan agertu behar dutela, eta giza baliabide zein bitarteko guztiak eman behar zaizkiela, hori egiteko.

Horren ondorioz, Gizarte Segurantzari berriro eskatu zaio aurretiazko hitzordua emateko sistema ezartzeko, non zailtasun horiek gertatzen ez diren, eta herritarrei normaltasun-parametroen arabera arreta bermatzen zaien, honako printzipio hauek beteta: administrazio publikoen jarduna arautu behar duen interes orokorretarako zerbitzuaren printzipioa (Konstituzioaren 103. artikulua xedatzen duenaren arabera), bai eta interesdunei zerbitzu eraginkorra eta baliabide publikoak esleitzeko eta erabiltzeko orduan sinpletasunaren, argitasunaren eta efizientziaren printzipioak ere (Administrazio Publikoen Administrazio Prozedura Erkidearen urriaren 1eko 39/2015 Legearen arabera).

Hori dela eta, erakunde honek Gizarte Segurantzaren eta Pentsioen Estatu Idazkaritzari zazpi gomendio egin dizkio eta, labur azalduta, gomendatu egin zaio aurretiazko hitzordua lortzeko

arazo handienak dituzten bulegoetan talka-planak eta langileak indartzeko presako neurriak hartzea; Estatuko Administrazio Orokorreko organo eskudunei eskatzea lanpostu gehiago eskaintzeko, lanpostu hutsak bete ahal izateko, eta herritarrei arreta pertsonala emateko behar diren efektiboak esleitzeko.

Horrez gain, gomendatu zaio arreta presentzialeko ordutegia hobetzea eta, hala dagokionean, arratsaldeko ordutegia ere eskaintzea, erabiltzaileek aukera gehiago izan dezaten kudeaketa edo izapide presentzialak arrazoizko denbora eraginkorrean egiteko; Gizarte Segurantzaren bulegoetan langile propioak esleitzea, aurretiazko hitzordua ez duten herritarren sarrera zuzena eta presentziala behar bezala kudeatzeko edo presako kasuei arreta emateko; izan ere, bertaratuen inguruabar pertsonalak, haien eskubideen galera edo aldaketa eta desgaitasuna duten edo adinekoak diren pertsonen egoera berezia baloratzea ezin da kanpoko langileen nahierara edo diskrezionalitatearen mende geratu, behar diren eskumenak eduki gabe.

Beste gomendio batean azpimarratu dugu eten digitalaren eraginpean dauden eta gizarte-zaurgarritasuneko egoeran dauden herritarren kolektiboari arreta berezia eskaintzen jarraitzeko premia (beren adinagatik edo egoera pertsonal edo ekonomikoagatik behar adina tresna edo ezagutza informatikoak ez dituzten pertsoneri); horretarako, Gizarte Segurantzaren bulego guztiei dagozkien administrazio-izapideak egiteko ordenagailuak dituzten puntu autonomoak eskainiko zaizkie, eta lan hori egin ohi duten funtzionarioen aholkularitza eta laguntza egokia jasoko dute.

Horri dagokionez, Administrazio horrek kontratatzen dituen funtzionarioei edo langileei prestakuntza espezifiko eta nahitaezkoa eman beharko zaie, eten digitalaren ondorioak murrizteko eta kolektibo horren profilarren neurrira hobeto moldatzen den arreta emateko, premiak identifikatzeko eta behar diren kanal administratiboetara bideratzeko.

Azkenik, Estatuko Idazkaritzari gogoratu zaio erakunde honek bere garaian Gizarte Segurantzako Institutu Nazionalari egin zion gomendioa (erakunde kudeatzaile horrek onartu zuena) betetzeko behar den garapen informatikoa egin beharra, hitzorduaren eskaeraren eguna eta ordua jasoko dituen frogagiri edo egiaztagiri bat eman dadin, herritarrak lortu ezin duenean. Frogagiri horrek aukera emango du bere eskaera jasota uzteko, prestazioak eskatzeko, alegazio-idazkiak aurkezteko eta aurretiazko erreklamazioak egiteko.

Erakunde honek espero du neurri horiek egoera hobetzea eta Gizarte Segurantzako Administrazioaren aurretiazko hitzordua eskatzeko zerbitzuaren funtzionamendua pixkanaka normalizatzea; izan ere, gaur egun nabarmen igo da herritarren kexa kopurua. Hurrengo urteko txostenean emaitzaren berri emango da, eta Herriaren Defendatzaileak Gorte Nagusiei helaraziko die”.

Informazio hori jaso ondoren, Nafarroako Arartekoak bukatutzat jo zituen bere jarduketak.

6.2.7. Adina dela eta, Martzillako Adingabeoentzako Behaketa eta Harrera Zentrotik adingabeak kanporatzea.

Gaia: Gizarte-ongizatea.

Administrazio hartzaileak: Eskubide Sozialetako Departamentua, Migrazio Politiketako eta Justiziako Departamentua eta Lehendakaritzako, Berdintasuneko, Funtzio Publikoko eta Barneko Departamentua.

Erakunde honetan adingabe batzuei harrera egin zitzaien. Haiekin batera gizarte-ekintzaren arloan jarduten duten zenbait nafar elkartetako ordezkari batzuk ere etorri ziren. Adingabe horiek Martzillako Adingabeoentzako Behaketa eta Harrera Zentrotik irten behar izan ziren.

Bilera eduki eta gero, hauxe adierazi zuten, labur azalduta:

a) Zentrotik kanporatu zituzten adingabeak Saharaz hegoaldekoak ziren, eta Martzillako Adingabeoentzako Behaketa eta Harrera Zentrora iritsi zirenean jatorrizko herrialdeko dokumentuak zituzten, adina egiaztatzeko.

b) Era berean, Polizia Nazionalak dokumentu horiek bere garaian berrikusi zituen, eta balizkotzat hartu zituen (behintzat, kasu gehienetan, adierazi zigutenaren arabera).

c) Hala eta guztiz ere, zentrotik bertatik, Fiskaltzaren esku-hartzea eskatu zen, adingabeen adina zehatz dezaten, ez baitzuten ontzat ematen Polizia Nazionalak berrikusi eta baliozkotzat emandako dokumentazioa.

d) Fiskaltza adingabeekin harremanetan jarri zen, eta bideo-konferentzia bat egitea eskatu zien.

Interesdunen ustez, bideokonferentzia batean ezin da jakin pertsona baten adina, beraz, uko egin zioten harreman horri.

Adina zehazteko proba medikoak egiteari ez zioten inoiz uko egin, nahiz eta, azaldu bezala, adina ziurtatzeko dokumentuak erabilgarri eduki eta, haien ustez, dokumentu horiek kontuan ez hartzea zilegi ez izan.

e) Fiskaltzak, izapide gehiago egin gabe, bideokonferentzia egiteko aukerari uko egin zioten adingabeak adinez nagusi deklaratu zituen.

f) Fiskaltzaren komunikazioa ikusita, zentroak edo Eskubide Sozialetako Departamentuak erabat erabaki zuten adingabeek Martzillako Adingabekoentzako Behaketa eta Harrera Zentrotik irten behar zutela.

Ez zuten abiarazi pertsona horiek babesteko edo laguntzako neurririk, berehalako kanporaketa konpentsatze aldera.

g) Zentrotik irteteko adinez nagusizat hartu arren, ez zituzten kontuan hartu adinez nagusiei zuzendutako prestazioak edo laguntzak baloratzeko (adibidez, errenta bermatua edo gizarteratzeko beste prestazio batzuk aztertzeke).

h) Pertsona horietako batzuk Iruñeko udal-aterpean lo egin behar izan zuten (han egun batzuk baino ezin dituzte eman); beste batzuek ostatu-baliabide prekarioa aurkitu zuten; eta beste batzuek kalean lo egin behar izaten zuten, etab.

i) Gizarte-erakundeek eskaintzen dituzten gizarteratzeko eta laguntzako aukerak nabarmen eragozten zituen deskribatutako egoera edo anomalia horrek.

j) Adingabe horiei nolabait errua eta estigma gainean bota zizkieten, zentrotik kanporatu zituztenean. Agian, giro hori are gehiago indartu da Foruzaingoaren jarduna gehiegi nabarmendu baita zentroaren ingurunean eta herrian (polizia-ibilgailuetan egindako lekualdaketak, uniformeaz jantzitako polizia-agenteen presentzia eta abar direla eta). Adingabeak babesteko jarduneko agenteek jarduketa horietako asko egin zituzten, baina, hala ere, egoera horrek agian irudi distortsionatua sortu zuen herrian, eta herritarrek pentsa zezaketek polizia-agenteen jarduna beharrezkoa izan zela gatazkak zeudelako, edo adaptaziorik ez zegoelako.

Horren guztiaren aurrean, Nafarroako Arartekoak Eskubide Sozialetako Departamentura, Migrazio Politiketako eta Justiziako Departamentura eta Lehendakaritzako, Berdintasuneko, Funtzio Publikoko eta Barneko Departamentura jo zuten, honako gai hauei buruzko informazioa eskatzeko.:

- Polizia Nazionalak ikustatu zuen jatorrizko herrialdeetako dokumentazioa zuten adingabeei ere adina zehazteko jarduna eskatu ote zieten. Zentrotik kanporatzeko erabakiei buruz, hauxe zehazteko: Fiskaltzaren jarduketa nork edo zer organo administratibok eskatu zuen eta zer irizpideri edo parametro objektibori jarraitu zieten.
- Kasu horietan adina zehazteko zer protokolori edo irizpideri jarraitzen zaion, dagokion dokumentazioa ere erantsita; eta, haien ustez, Martzillako

Adingabekoentzako Behaketa eta Harrera Zentrotik egindako kanporaketetan irizpide edo protokolo hori bete ote zuten.

- Gizarte-erakundeek adierazi bezala, pertsona horiek adinez nagusiak ote ziren zentrotik irteteko ondorioetarako soilik, eta ezin zuten gizarte-arloko prestaziorik edo laguntzarik lortu, adingabeak izateagatik.
- Zentro horretan edo antzeko zentroetan zer polizia-protokolo erabiltzen den jarduketa mota horretarako, agenteen uniformeei eta ibilgailuen bereizgarriei dagokienez.

Eskubide Sozialetako Departamentuak honako informazio hau bidali zuen:

“Koordinazio operatiborako protokolo bat dago, inoren kargura ez dauden migratzaile adingabeei harrera egiteko (1. eranskin gisa erantsita doa). Adina zehazteko prozedura 3. puntuan jaso da:

Adingabearen adina izango da adingabeak ematen dituen dokumentu ofizialetan adierazitakoa.

Adingabeak deklaratu dituen adinari buruzko arrazoizko zalantzak baldin badaude, zaintza eskuordetuta duten erakundeek Familiaren eta Adingabeen Zuzendariordezari jakinaraziko diote, eta horrek Polizia Nazionalari jakinaraziko dio. Polizia Nazionalak Fiskaltzari bidaliko dio informazio hori, eta horrek eskumena dauka Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuari errekerimendu judizial bat eskatzeko, proba erradiologikoak egin ditzaten eta hezur-adina zehatz dezaten.

Ezin dugu ahaztu babes-sisteman sartzen diren pertsonak benetan adingabeak izatea bermatzeko dugun erantzukizuna. Hori dela eta, mutil horietako batzuek dokumentuak zituzten, heldu zirenean, baina zalantza handiak zeuden elkarrizketetan adierazitako adine, prozesu migratzaileari, itxura fisikoari eta jokabideei buruz.

Protokolo horretan hauxe ere ezartzen da: Fiskaltzak adina zehazteko dekretu bat emango du, eta Familiaren eta Adingabeen Zuzendariordezari jakinaraziko dio, ondorioak izan ditzan, baita Polizia Nazionaleko Atzeritartasun Brigadari ere.

Familiaren eta Adingabeen Zuzendariordezari:

- *Adingabearen jarraipen-txostenean erregistratu behar dute adingabeak adina zehazteko proba egin duela eta emaitza zein izan den.*
- *Erregistratu diren datuak aldatzen badira, identifikazio-datuak aldatu beharko dituzte.*
- *Adinez nagusia izatea dekretu bidez zehazten bada, tutoretza indargabetuko da.*

Tutoretza kentzen bazaie adinez nagusiak direlako, gazte horrek berehala utzi beharko dio errekurtsu hori erabiltzeari (errekurtsua harrera-zentroa edo harrera egiteko egoitza-zentro

espezializatua izan daiteke). Lizitazioen eta indarreko araudien arabera, zentro mota horretan adingabeak baino ezin dira egon.

Gazte horiei dagokienez, honela jokatu zen, protokoloan jasotako gogoetak kontuan hartuta:

- Banaka, bai eta taldeko hiru informazio-saiotan ere, jakinarazi zitzairen protokoloa bat zegoela adina zehazteko. Prozedura uler zezaten, kulturarteko bitartekari batek prozedura itzuli eta azaldu zien, haiek ere zalantzak argitzeko aukera izan zezaten.
- Zentroko teknikariek eta kulturarteko bitartekariak egindako bilerez gain, zuzendariordeak beste bilera bat antolatu zuen, prozeduraren berri emateko. Bilera horretan, guztiek ukatu zuten adina zehazteko proba egiteko baimena.
- Probak egiteko, honako dokumentu hauek bidali zizkion Familiaren eta Adingabeen Zuzendariordeak Polizia Nazionalari: harrera-zentroaren balorazioari buruzko txostena; inoren kargura ez dauden migratzaile adingabeak identifikatzeko fitxa; proba ez onartzeko dokumentua. Hori guztia Fiskaltzari bidali behar zitzaion.
- Behin espedientea jasota, Fiskaltzak, Adingabekoen Babes Juridikoari buruzko Lege Organikoaren 9. artikularekin bat etorrita, mutil horiei guztiei eskaini zien prozedurari buruzko informazioa jasotzeko eta entzuna izateko eskubidea. Mutil gehienek ez zuten halakorik egin nahi, ezta Adingabeen Fiskaltzaren deia hartu ere. Beste batzuek hartu egin zuten, baina adina zehazteko proba ez onartzeko erabakia berretsi zuten. Haietako batek baino ez zuten proba medikoa egin.
- Adinez nagusia izatea zehazten duten dekretuak ematen badira (baita dokumentu faltsuak direla erabakitzen dituen dekretuak ere), Behaketa eta Harrera Zentroetan baja ematen diete gazteei, eta komunitatean adinez nagusiei eskaintzen zaizkien baliabideekin konektatzen dituzten.

Poliziak gure zentroan edo antzekoan jarraitzen dion protokoloari, polizia-agenteen uniformeei eta ibilgailuen bereizgarriari buruz, berriro aipatuko dugu inoren kargura ez dauden adingabe migratzaileei harrera egiteko koordinazio-protokoloa: Ahal den guztietan, adingabeak laguntzen dituzten agenteak ez dira uniformez jantzita egongo, kasuaren ezaugarriek eta baliabide erabilgarriek horretarako aukera ematen ez dutenean.

Ohiko jardunbidea da hauxe proposatzea: Familiaren eta Adingabeen Zuzendariordeak, Estatuko segurtasuneko indar eta kidegoen koordinazioan eta harremanetan, haurrak eta nerabeak zaintzeko egiten dituen jardueretan adingabeak laguntzen dituzten agenteak uniformez jantzita ez egotea. Hala eta guztiz ere, aukera hori agenteen prestasunaren eta antolatze aukeraren arabera da; izan ere, agenteek aukera izan behar dute jarduketara horiek behar bezalako aurrerapenez antolatze. Horrekin batera, gaineratu behar da, zentrotik jokabide disruptiboak jakinarazten dituztenean, lehentasuna ematen zaiola presako arretea emateari, gazteak berak eta hirugarrenak arriskuan ez jartzeko.

Harrera-zentrotik irteteko protokoloari dagokionez, zentroaren lizitazioko irteera-protokoloan jaso den bezala (protokolo hori 2. eranskinean jaso da), esku-hartzea amaitzeko arrazoietako bat adinez nagusia izatea da. Protokolo horretan jaso den bezala, beti saiatzen da: “irteerari buruzko erabakia ahal bezain laster jakinarazten, amaierako jarduketak behar bezala antolatzeko”.

Gazte horiek hasieratik amaiera arte behar bezalako informazioa jaso zuten adina zehazteko prozedurari buruz, eta adierazi zien baliteke zentrotik berehala irten behar izatea, ofizio edo dekretu batek adinez nagusia izatea ebatziz gero. Horrez gain, aukera dute laguntza-sare informalekin harremanetan jartzeko, eta informazioa ematen zaie komunitatean pertsona helduei eskaintzen zaizkien baliabideei buruz, pertsona horiek, ondorio guztietarako, adinez nagusizat hartzen direlako.

Familiaren eta Adingabeen Zuzendariordeak dituen babes-sistematik irten diren eta adina zehazteko prozesuan parte hartu duten mutilei buruzko espedienteak erantsi dizkiogu (3. eranskinean)”.

Lehendakaritzako, Berdintasuneko, Funtzio Publikoko eta Barneko Departamentuak honako txosten hau igorri zuen.

“Koordinazio operatiborako protokolo bat dago, inoren kargura ez dauden migratzaile adingabeek harrera egiteko (1. eranskin gisa erantsita doa). Protokolo hori laster eguneratuko da, eta Foruzaingoa sinatzaileetako bat izango da.

Dokumentu horretan honako jarduketa hauek koordinatzen dira: Nafarroako Foru Komunitatera inoren kargura heltzen diren adingabe migratzaileei egiteko lehen harrera, bai eta arreta-sistemetan sartzeko identifikazio eta erregistroko prozedura administratiboak ere.

Protokoloan zenbait jarduketa ezartzen dira, besteak beste, polizien jarduketa.

Lehen harrerari dagokionez, beste gai batzuen artean, honako hauek ezartzen dira:

“Inoren kargura ez dauden adingabeak, behin aurkituta, identifikazio azkarreko proba baten bidez identifikatu beharko dira. Horretarako, Polizia Nazionalen Kidegoko Polizia Zientifikoaren Brigada Probintzialarekin harremanetan jarriko dira, eta bulegoetara eramango dituzte hatz-marka hartzera, edo, ahal denean, beste polizia-kidego batzuek hatz-marka digitalizatuak bidaliko dizkiote brigadari, egiazta dezan. (Honekin batera doa prozedura biltzen duen eranskina).

Behin identifikazio-izapidea eginda, honela jardungo da:

Martzillako Behaketa eta Harrera Zentrora eramango dituzte, baldin eta lehenago identifikatu ez badituzte, edo adingabe gisa identifikatu badituzte, eta aurrekaririk ez badute.

Ilundaingo Behaketa eta Harrera Zentrora eramango dituzte, baldin eta adingabe gisa identifikatu badituzte, eta aurrekariak badituzte.

Ez dira adingabeen zentro batera lekualdatuko, identifikazioan zehazten bada adinez nagusiak direla.

Adingabeari egin zaion identifikazioan aurkitzen bada poliziaren epaiketa-egunen bat indarrean duela, polizia-agenteeek egun-jartze horretarako jarduna beteko dute.

Zentroko harrera prestatzeko, segurtasun-kidegoek Martzillako Zentroari telefonoz jakinaraziko diote adingabea helduko dela. Ezarrita dago, ahal den guztietan, adingabeak laguntzen dituzten agenteak ez direla uniformeaz jantzita egongo, kasuaren ezaugarriek eta baliabide erabilgarriek horretarako aukera ematen badute.

Adina zehazteko protokoloari dagokionez, besteak beste, hauxe ezartzen da:

“Adingabearen adina izango da adingabeak ematen dituen dokumentu ofizialetan adierazitakoa.

Adingabeak deklaratu dituen adinari buruzko arrazoizko zalantzak baldin badaude, zaintza eskuordetuta duten erakundeek Familiaren eta Adingabeen Zuzendariordetzari jakinaraziko diote, eta horrek Polizia Nazionalari jakinaraziko dio. Polizia Nazionalak Fiskaltzari bidaliko dio informazio hori, eta horrek eskumena dauka Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuari errekerimendu judizial bat eskatzeko, proba erradiologikoak egin ditzaten eta hezur-adina zehatz dezaten”.

Proba horiek egin ondoren, eta osasun-txosten egokia igorrita, “Fiskaltzak adina zehazteko dekretu bat emango du, eta Familiaren eta Adingabeen Zuzendariordetzari jakinaraziko dio, ondorioak izan ditzan, baita Polizia Nazionaleko Atzeritartasun Brigadari ere.

Familiaren eta Adingabeen Zuzendariordetzan:

Adingabearen jarraipen-txostenean erregistratu behar dute adingabeak adina zehazteko proba egin duela eta emaitza zein izan den. Erregistratu diren datuak aldatzen badira, identifikazio-datuak aldatu beharko dituzte. Adinez nagusia izatea dekretu bidez zehazten bada, tutoretza indargabetuko da”.

Esku artean dugun kasuari dagokionez, Eskubide Sozialetako Departamentuak adierazi du banaka, bai eta taldeko hiru informazio-saiotan ere, jakinarazi zitzaie la protokolo bat zegoela adina zehazteko. Prozedura uler zezaten, kulturarteko bitartekari batek prozedura itzuli eta azaldu zien, haiek ere zalantzak argitzeko aukera izan zezaten.

Zentroko teknikariek eta kulturarteko bitartekariak egindako bilerez gain, zuzendariordetzak beste bilera bat antolatu zuen, prozeduraren berri emateko. Bilera horretan, guztiek ukatu zuten adina zehazteko proba egiteko baimena.

Probak egiteko, honako dokumentu hauek bidali zizkion Familiaren eta Adingabeen Zuzendariordetzak Polizia Nazionalari: harrera-zentroaren balorazioari buruzko txostena; inoren kargura ez dauden migratzaile adingabeak identifikatzeko fitxa; proba ez onartzeko dokumentua. Hori guztia Fiskaltzari bidali behar zitzaion.

Behin espedientea jasota, Fiskaltzak, Adingabekoen Babes Juridikoari buruzko Lege Organikoaren 9. artikularekin bat etorrira, mutil horiei guztiei eskaini zien prozedurari buruzko informazioa jasotzeko eta entzuna izateko eskubidea. Mutil gehienek ez zuten halakorik egin nahi, ezta Adingabeen Fiskaltzaren deia hartu ere. Beste batzuek hartu egin zuten, baina adina zehazteko proba ez onartzeko erabakia berretsi zuten. Haietako batek baino ez zuen proba medikoa egin.

Adinez nagusia izatea zehazten duten dekretuak ematen badira (baita dokumentu faltsuak direla erabakitzen dituen dekretuak ere), Behaketa eta Harrera Zentroetan baja ematen diete gazteei, eta komunitatean adinez nagusiei eskaintzen zaizkien baliabideekin konektatzen dituzten.

Polizia-jardunari dagokionez, espedientean haxe adierazi da: “Adingabe horiei nolabait errua eta estigma ganean bota zizkieten, zentrotik kanporatu zituztenean. Agian, giro hori are gehiago indartu da Foruzaingoaren jarduna gehiegi nabarmendu baita zentroaren ingurunean eta herrian (polizia-ibilgailuetan egindako lekualdaketak, uniformeaz jantzitako polizia-agenteen presentzia eta abar direla eta). Adingabeak babesteko jarduneko agenteek jarduketa horietako asko egin zituzten, baina, hala ere, egoera horrek agian irudi distorsionatua sortu zuen herrian, eta herritarrek pentsa zezaketen polizia-agenteen jarduna beharrezkoa izan zela gatazkak zeudelako, edo adaptaziorik ez zegoelako”.

Horri buruz, aipatu behar da Foruzaingoak Martzillako zentro horretara joan behar izan zuela zentro horretako hezitzaileek edo arduradunek eskatu zutelako, gertatzen ari ziren intzidentek zirela eta: adingabeen arteko erasoak, zentroko langileei eraso egitea, nork bere buruari eraso egitea, zentroaren barruan zein kanpoan bidegabeko gertakariak gertatzen ari zirela jakitea eta abar.

Errekerimendu horiek Foruzaingoko Aginte eta Koordinazio Zentroaren bidez egin ohi dira; jaso eta gero, zentro horrek gertuen dagoen patruila bidaltzen du, oro har, Tafallakoa izaten da, baina intzidentearen garrantzia nolakoa den, baliteke Iruñeko, Tuterako edo Lizarrako polizia-etxeetako patruilak ere hara bidali behar izatea.

Kasu horietan ibilgailu ofizialak (errotuludunak), zerbitzuko uniformeak eta zuzkidurako baliabideak erabiltzen dira, eskaera gehienetan presaz jarduten dutelako; izan ere, kasu larrienak adingabeak Iruñeko Ilundaingo zentrorera eramanez edo batzuetan atxiloketak eginez konpondu daitezke. Lehentasuna ematen zaio presako irizpideari, adingabeak berak eta hirugarrenak arriskuan ez jartzeko.

Polizia-kideek zentroan jarduketak egiten dituztenean, edo agenteak hara bertaratzen direnean, normalean zentroko arduradunen eskaera jaso dute, intzidentek edo liskarrak gertatu direlako; baina, horrez gain, batzuetan prestakuntzako jarduerak ere egitera joaten dira, Foruzaingoak zentroan eman behar baditu.

Azpimarratzekoa da, gainera, zinpeko zainzaileen zerbitzua ezarri eta gero, patruilak unean-unean joan direla zentrora, egoera bertatik bertara ezagutzeko, eta zainzaileek ematen duten informazioa jasotzeko.

Gure betebeharra eta xedea beti izaten da tutoretzapeko adingabeen segurtasuna eta zentroko arduradunena babestea, jarduketan proportzionaltasuna eta profesionaltasuna bermatuta. Horretan lehentasuna ematen diogu adingabe horiei gizarteratzen laguntzeko, egoera zaugarrian daudela jakinda, eta beti egiten dugu Nafarroako Gobernuak bizikidetzaren sustatzeko duen konpromisorik handiena kontuan hartuta”.

Migrazio Politiketako eta Justiziako Departamentuak hauxe jakinarazi zuen:

“Migrazio Politiketako eta Justiziako Departamentuaren egitura organikoa ezartzen duen urriaren 30eko 266/2019 Foru Dekretuak agintzen duenez, Migrazio Politiketako Zuzendaritza Nagusiak Nafarroan migratzaileak hartzeko eta integratzeko aurreikusitako eginkizunak bete behar ditu.

Horrez gain, bertan jasotzen da Migrazio Politiketako Zuzendaritza Nagusiaren Karibu-Migratzaileei Harrera eta Lagun Egiteko Zerbitzuak, besteak beste, Nafarroan migratzaileei harrera egiteko planaren diseinua, plangintza, abiaraztea, jarraipena eta ebaluazioa egin behar dituela.

Migrazio Politiketako Zuzendaritzak badaki Nafarroan familia-laguntzarik ez duten gazte migratzaileen kolektiboa oso zaugarria dela, eta, hartara, lehentasunezkoa dela gazte horiei arreta ematea. Hori jakinda, honako ekintza hauek egin ditu:

. - Migrazio Politiketako Zuzendaritza Nagusiak Nafarroan familia-babesik ez duten gazteentzat martxan jarri dituen neurriak.

Nafarroako Gobernuak Migratzaileei Harrera Egiteko Nafarroako Plana (2021-2026) onetsi zuen 2021eko abenduaren 29an.

Planean, Nafarroan familia-babesik ez duten gazte migratzaileei zuzendutako lanarekin zerikusia duten ekintzak jasotzen dira, lehentasunezko 5. ildoan: “Prozesu integral eta jarraituak sortzea familia-unitateen inguruan, haurtzaro, nerabezaro eta gaztarotik”; besteak beste, honako helburu honekin: “Familien eta familia-babesik ez duten adingabe eta gazte migratzaileen beharrak berrikusi eta horiei erantzutea harrera-prozesuan, ikuspegi integral batetik”.

Helburu horren barruan, honako neurri hau dago: “Nafarroako familia-laguntzarik gabeko gazte migratzaileentzako KIDEAK

programa sortu eta garatzea, genero-ikuspegi batetik”.

KIDEAK programaren hartzaileak dira Nafarroan familia-babesik ez duten 18 eta 23 urte bitarteko gazte migratzaileak. Gazte horiek adingabeak direla sartzen dira babes-sistemara,

baina, esku-hartzean, gazte horietako batzuk sistemara sartzeko unean adin nagusikoak zirela egiaztatzen da, edo sistemara sartu eta gutxira betetzen dituzte 18 urte. Horrelakoetan, ez da astirik izaten Administrazioak tutoretza izapidetzeko prozesuak amaitzeko. Horren ondorioz, gazte horiek haur eta nerabeei zuzendutako babes-sistematik ateratzen dira. Gazteoi (Nafarroako Gobernuaren babes-sistemaren bidez identifikatzen dira), ordea, babes-sistemara iritsi ez direnak eta, Nafarroan bizitzen jarraitu arren, adierazitakoez bestelako inguruabarrengatik sistematik atera direnak gaineratu behar zaizkie. Horiek guztiak Oinarrizko Gizarte Zerbitzuetatik deribatzen dira programara.

Gazteon garapen bete-betea sustatzea da programaren helburu orokorra, eta, horri begira, bidelaguntzan eta mentoretza sozialean oinarritutako metodologiak erabiltzen ditu, esku-hartze oro genero-ikuspegitik abiatzearekin batera.

Programaren barruan, honako hauek sartzen dira: gaztelaniaren ikaskuntza, lan-prestakuntza, mentoretza soziala, bidelaguntza profesionala eta arreta psikologikoa.

Honako hauek dira programara sartzeko betekizunak:

- Jatorri atzerritarra duten 18 eta 23 urte bitarteko gazteak izatea.*
- Nafarroan familia-babesik ez edukitzea.*
- Zaurgarritasun bereziko egoeran egotea.*
- Ezarritako zerbitzuetan modu aktiboan eta probetxu ateraz parte hartzeko konpromisoa hartzea.*
- Intentsitate baxuko laguntza soziohezitzailea behar izatea komunitatean bizimodu autonomoa eduki eta gizarteratzeko gaitasun pertsonalak mantendu edo garatzeko.*
- Adingabeen babes-sistemak edo Oinarrizko Gizarte Zerbitzuek deribatua izatea (azken kasu horretan, Nafarroako Foru Komunitatean bizitzen egotea eskaera aurkeztu aurreko sei hilabeteetan gutxienez), lehen adierazitako inguruabarrak egiaztatzen dituen txostenarekin (eskudun administrazio-unitateak idazten du txosten hori).*

Kideak programak bidelaguntza eta mentoretza soziala ditu integrazio-tresna giltzarriak. Herritar horien autonomia- eta emantzipazio-prozesuei laguntzea du helburu, helduaroko bizitzan errazago gizarteratu daitezen, laguntza espezializatuaren bidez. Programak 50 gazte hartzeko ahalmena dauka: 35 toki daude ostatua barne hartzen dutenak, eta 15 toki ostaturik gabekoak.

Migrazio Politiketako Zuzendaritza Nagusiaren zerbitzu horretaz gainera, honako hitzarmen eta programa hauen bidez, gizarte-erakundeek gazteokin egiten duten lana babesten da:

- Hitzarmena, Lantxotegi elkartearekin sinatutakoa, Ahlan Bek programa egiteko. Programa horrek bidelaguntza integrala eskaintzen die bakarrik dauden gazte*

migratzaileei, inklusiorako oinarrizko gaitasunetan oinarritutako prestakuntzaren eta esku-hartze soziohezitzailearen bidez.

- Hitzarmena, Apoyo Mutuo elkartearekin sinatutakoa, “Lanean hasi aurretiko prestakuntza-programa” egiteko. Programa horrek, Elkarte fundazioaren bidez (metalaren, fabrikazioaren eta muntaketaren arloan espezializatutako prestakuntza-zentroa da), 155 orduko prestakuntza-plan bat eskaintzen du, “Mekanikari eta mugitzeko makineriari buruzko prestakuntza” izenekoa, zaurgarritasun-egoeran dauden 15 gazte migratzaileentzat (18 urte baino gehiago izan behar dituzte, eta Nafarroan familia-babesik ez eduki). Programak, halaber, praktikak egiteko aukera ematen du.
- Dirulaguntza, San Francisco Javier fundazio zibilari, “Erreferenterik gabeko gazteak” proiektua egiteko, zeinaren helburua baita Tuteran familia-babesik ez duten eta zaurgarritasun handiko egoeran dauden gazteei arreta ematea.
- Dirulaguntza, Koine Aequalitas fundazioari, “Acompañando-t: bakarrik dauden gazte atzeritarrei bidelaguntza eta gaikuntza soziala emateko proiektua” egiteko.

Departamentuen artean, honako koordinazio-lan hauek egin dira kolektibo horri laguntzeko:

. - Pertsonen Autonomiarako eta Garapenerako Nafarroako Agentziarekiko koordinazioa. Familiaren eta Adingabeen Zuzendariorde Nagusia.

2019an legegintzaldia hasi zenetik, Migrazio Politiketako Zuzendaritza Nagusiak bat egin zuen Pertsonen Autonomiarako eta Garapenerako Nafarroako Agentziak Nafarroan familia-babesik ez duten adingabe migratzaileak harreran hartzeko ezarritako lantalde hauekin:

Bakarrik dauden adingabe migratzaileak harreran hartzeko koordinazio-protokolo eragilea egiteko lantaldea.

Komunikazio- eta sentsibilizazio-lantaldea.

Zentroak (Buñuel, Iturmendi, Iruña, Martzilla) koordinatzeko eta haien jarraipena egiteko batzordeak.

Bestetik, 2021eko ekainean, KIDEAK zerbitzua abiatu zen, eta, horrekin, koordinazio-prozedura bat ezarri zen Nafarroako Gobernuaren Eskubide Sozialetako Departamentuaren Familiaren eta Adingabeen Zuzendariorde Nagusiarekin, adingabeen babes-sistemak deribatu ditzan adin nagusikoak egiteagatik babes-sistematik atera behar izan duten eta Kideak programara sartzeko baloratu daitezkeen gazteak. Deribazio-fitxa bat egin zen, eta koordinazio-bilerak ezarri, zeinak 2021eko otsailean hasi baitziren.

Gertakari horien harira, KIDEAK programan ezarritako deribazio-sistema berrikusi dugu, eta egiaztatu egin dugu Familiaren eta Adingabeen Zuzendariordeak ez zuela deribazio-sistema hori erabili espedientean hizpide ditugun gazteekin. Hortaz, berriro berrikusi beharko litzateke ezarritako koordinazio- eta deribazio-sistema.

Amaitzeko, Migrazio Politiketako Zuzendaritza Nagusiak honako jarduketak hauek burutu ditu, Arartekoak espediente honetan azaldutako kasuan:

- ✓ *Bilerak Lantxotegirekin (2022-05-30) eta Kideak zerbitzuarekin (2022-06-01), Martzillako zentrotik zenbait mutil atera zirela jakinarazi zigitelako biek eta egoera hobeto ezagutu nahi genuelako.*
- ✓ *Bilera Nafarroako Gobernuaren Familiaren eta Adingabeen Zuzendariordetza Nagusiarekin (2022-06-01): Bilera Migrazio Politiketako zuzendari nagusiarekin, Karibu - Migratzaileei Harrera egin eta haien Bidelagun aritzeko Zerbitzuko zuzendariarekin, Pertsonen Autonomiarako eta Garapenerako Nafarroako Agentziako zuzendari kudeatzailearekin eta Familiaren eta Adingabeen Zerbitzuko zuzendariordearekin, Migrazio Politiketako Zuzendaritza Nagusiak hala eskatuta, elkarteek eta Kideak zerbitzuak emandako informazioak alderatzeko.*

Bileran, departamentuen arteko barne-komunikazioa eta -koordinazioa eta inplikaturak dauden gizarte-erakundeekiko koordinazioa hobetu behar direla egiaztatu genuen.

Migrazio Politiketako Zuzendaritza Nagusiak proposatuta, bilera egin genuen inplikaturak dauden gizarte-erakundeekin, egitateak berrikusteko, ekintzak argitzeko eta hobekuntzak proposatzeko.

- ✓ *Bilera gizarte-erakundeekin eta zerbitzuekin (2022-06-08):*

(...)

Egitateak berrikusi eta jarduketak argitu ondoren, honako ekintza hauek egitea adostu genuen:

- *Familiaren eta Adingabeen Zuzendariordetzak konpromisoa hartu zuen Atzeritarren Zerbitzuarekin hitz egiteko, ikusteko zer lege-hutsunetan geratzen diren gazteak dokumenturik faltatu ez dutenean baina Fiskaltzaren dekretu batek esaten duenean adin nagusikoak direla, adina adierazi gabe.*
- *Familiaren eta Adingabeen Zuzendariordetzak gazteak baliabideetara (adibidez, Kideak zerbitzura) deribatzen erabiltzen dituen barne-irizpideak berrikustea.*
- *Migrazio Politiketako Zuzendaritza Nagusiak eta Familiaren eta Adingabeen Zuzendariordetza Nagusiak barne-lana egitea, gazteak behaketa- eta harrera-zentrotik irteten direnean bermeak egon daitezzen.*
- *Gazteekin esku hartzen duten erakundeen lantalde bat sortzea, haien egoera modu integralean jorra dadin.*

Migrazio Politiketako Zuzendaritza Nagusiarekin batera eta gure eskumen-eremuan, egoera jorratu dugu, eta Nafarroan zaugarritasun handiko egoeran dauden gazte migratzaileekiko esku-hartzea hobetzeko lan-esparrua ezarri".

Aurreko hiru txostenak jaso ondoren, erakunde honek egoki ikusi zuen Migrazio Politiketako eta Justiziako Departamentuari txosten osagarri bat eskatzea, honako hau eman ziezagun: “adina zehazteko erabiltzen diren irizpideak edo protokoloa, dagokion dokumentazioaren kopiarekin batera, adieraziz Martzillako behaketa- eta harrera-zentrotik kanporatutakoekin protokolo hori jarraitu ote den”.

2022ko irailaren 8an, eskatutako dokumentazioa jaso genuen, baita txosten osagarria ere. Bertan, lehenengo txostenari dagokionez berritasun gisara, honako hau jasotzen zen:

“ (...) Bestetik, 2021eko ekainean, KIDEAK zerbitzua abiatu zen, eta, horrekin, koordinazio-prozedura bat ezarri zen Nafarroako Gobernuaren Eskubide Sozialetako Departamentuaren Familiaren eta Adingabeen Zuzendariorde Nagusiarekin, adingabeen babes-sistemak deribatu ditzan adin nagusikoak egiteagatik babes-sistematik atera behar izan duten eta Kideak programara sartzeko baloratu daitezkeen gazteak. Deribazio-fitxa bat egin zen, eta koordinazio-bilerak ezarri, zeinak 2021eko otsailean hasi baitziren.

Gertakari horien harira, KIDEAK programan ezarritako deribazio-sistema berrikusi dugu, eta egiaztatu egin dugu Familiaren eta Adingabeen Zuzendariorde ez zuela deribazio-sistema hori erabili espedientean hizpide ditugun gazteekin. Hortaz, berriro berrikusi beharko litzateke ezarritako koordinazio- eta deribazio-sistema.

(...)

- Adina zehazteko protokoloa jarraitzeari buruz:

2021eko uztailean, Nafarroako Gobernuak martxan jarri zuen Bakarrik dauden Adingabe Migratzaileak Hartzeko Koordinazio-Protokolo Eragilea. Protokolo horrek barnean biltzen ditu lehenengo harrera, erreseina, adina zehazteko protokoloa, osasun-arretarako eskubidea asebetetzeko protokoloa eta egoitza-baimenaren eskaera.

Migrazio Politiketako Zuzendaritza Nagusiak lehenengo harreraren eremuan bakarrik hartzen du parte, non protokoloak adierazten baitu adingabea harrera-zentroan hartzen denean zentrorira iritsi dela esan behar zaiela Familiaren eta Adingabeen Zuzendariordeari, Nafarroako Gobernuaren Ordezkaritzari, Polizia Nazionalaren Atzerritarren Brigadari, Fiskaltzari eta Migrazio Politiketako Zuzendaritza Nagusiari.

Puntu horretan, ez da betetzen protokoloak adierazten duen komunikazio hori, ez gurelako jaso adingaberen bat harreran hartu zela zioen jakinarazpenik.

Migrazio Politiketako Zuzendaritza Nagusiarekin batera eta gure eskumen-eremuan, egoera jorratu dugu, eta Nafarroan zaurgarritasun handiko egoeran dauden gazte migratzaileekiko esku-hartzea hobetzeko lan-esparrua ezarri”.

Ofiziozko jarduketa izapidetu bitartean, erakundeak gai berari buruzko kexa bat jaso zuen, honako erakunde hauena: Lantxotegi elkartea, Papeles y Derechos Denontzat eta SOS Arrazakeria Nafarroa.

“Hona hemen adin nagusikotzat jo ondoren behaketa- eta harrera-zentrotik atera diren 8 lagunen egoera:

- *M.M. Migrazio Politiketako eta Justiziako Zuzendaritzaren mendeko Kideak programan dago orain.*
- *O.K. Migrazio Politiketako eta Justiziako Zuzendaritzaren mendeko Kideak programan dago orain.*
- *M.K. Nafarroatik kanpo dago orain.*
- *H.I. alokairuko etxe partekatu batean dago orain; Gurutze Gorriarekin harremanetan dago, eta Lantxotegi elkartearen Ahlan Bek programaren barruan dago.*
- *N.F. alokairuko etxe partekatu batean dago orain; Gurutze Gorriarekin harremanetan dago, eta Lantxotegi elkartearen Ahlan Bek programaren barruan dago. Oraindik ez dute Kideak programara bideratu.*
- *M.A. Iruñeko etxegabeentzako aterpetxean dago (sanferminetan, Donostiako baliabide batera eramango dute). Kideak programaren deiaren zain dago, lehendabizi elkarrizketa egin diezaioten eta, gero, programara sar daitekeen balora dezaten.*
- *P.G.K alokairuko etxe partekatu batean dago orain, Kideak programaren deiaren zain, lehendabizi elkarrizketa egin diezaioten eta, gero, programara sar daitekeen balora dezaten.*
- *L. Iruñeko etxegabeentzako aterpetxean dago (sanferminetan, Donostiako baliabide batera eramango dute). Kideak programaren deiaren zain dago, lehendabizi elkarrizketa egin diezaioten eta, gero, programara sar daitekeen balora dezaten.*

Jarraian, hautemandako zaugarritasunak jasoko ditugu:

1. Behaketa- eta harrera-zentroko egonaldian: lehenik eta behin, adierazi beharra dugu behaketa- eta harrera-zentroko batez besteko egonaldia 6 hilabete ingurukoa izan dela; hots, araudian jasotzen eta zehazten den epea gainditu da.

Ez da haien egoera erregularizatzeko prozedura abiatu, eta hori bereziki larria da adingabeak jatorrizko herrialdeko dokumentazio originala duen kasuetan.

Ez zaie norbanakoaren osasun-txartela izapidetu, ezta errolda egin ere, eta horrek ondorio larriak dauzka zentrotik irten ondoren osasunerako eta baliabide nahiz zerbitzuetarako sarbidea izateko orduan.

Gazteek adierazi dutenez, ez dute beren eskubide juridikoei buruzko informazio eguneratu eta egokirik jaso; bereziki, erregularizazio-prozesuari eta adina egiaztatze prozedurei

dagokienez: zertan datzan prozedura, araudiak zer epe ezartzen dituen, errekursoak jartzeko zer prozedura dauden eta abar.

2. Zentrotik irteteko unean:

Gazteek esan dute ez dutela informaziorik jaso eta ez dituztela deribatu Nafarroako babes-sozialeko baliabideetara; halaber, adierazi dutenez, ez diete irteteko eperik ezarri. Berehala irtenarazi dituzte zentrotik, etxegabeentzako aterpetxeetara (Tutera eta Iruña) joateko orientazio argiarekin baina baliabideekin harremanetan jarri gabe.

Ez diete eman jagoletza/tutoretza eten izanaren agiririk, errekurtoa jartzeko epea jartzen duenik, eta ez diete azaldu nola jar dezaketen errekurtoa erabaki horren kontra.

Kasu gehienetan, taldean irten dira, foruzainak bertan zirela, eta ez diete aukerarik eman zalantzak argitzeko.

3. Iruñera iritsitakoan, irizpide desberdinak egon dira etxegabeentzako aterpetxean egoteko denborari dagokionez; batzuek zenbait aste eman dituzte kalean. Ez dituzte erroldatu, eta ez dituzte egoiliartzat hartu, nahiz eta batez beste 6 hilabete eraman Nafarroan jarraian bizitzen; era berean, ez diete auzoko unitaterik esleitu. Gainera, kasu batzuetan, adin-probak egin behar izan dituzte aterpetxean egoteko, jatorrizko herrialdeko dokumentazio originala eduki arren. Kideak bezalako programetara deribatuzeko orduan ere ez da irizpide komunik egon.

4. Adina egiaztatzeko prozedurei buruz:

- Gure ustez, adingabearen jatorrizko herrialdeko identifikazio-agiri originala eskuratu daitekeenean, agiri horrek izan behar du lehentasuna adingabetasuna egiaztatzeko; hortaz, ez litzateke abiatu beharko adina egiaztatzeko prozedurarik. Dokumentazio horri (pasaporteari) baliozkotze-prozesu bat egin dio Nafarroako Atzerriartasun Brigadak; izan ere, jasota dago pasaportea kautelaz kendu eta itzuli dietela.

- Adingabeen Fiskaltzak emandako ebazpenetan zehazten denez, adin nagusikoak dira, nahiz eta ez egon hori egiaztatzen duen froga objektiborik, eta adingabea babesgabe geratzen da adingabea dela adierazten duen dokumentazio originalarekin. Horrek arriskuan jartzen du adin nagusikoei zuzendutako zerbitzuak eta prestazioak jasotzeko aukera. Oinarrizko eskubideez ari gara; hala nola, osasun-txartela lortzeaz, erroldatzeaz edo prestazio ekonomikoak (adibidez, Errenta Bermatua) jasotzeaz.

- Kasu batean gutxienez, baliozkotzat jo dute Europako beste herrialde bateko (Italiako) dokumentazioa, nahiz eta adingabearen argazkirik eta datu biometrikorik jaso ez, eta jatorrizko herrialdeko dokumentazio originalari baino baliozkotasun handiagoa eman diote.

Hilabete hauetan, zenbait bilera egin ditugu haiekin, egoerari jarraipena egiteko. Bi bilera egin ditugu Migrazio Politiketako eta Justiziako Departamentuarekin, non gauzatu ez dituen

konpromiso batzuk hartu baitzuten; esate baterako, jagoletza eta/edo tutoretza eten izana egiaztatzeko ziurtagiriak ematekoa. Ondorioz, banan-banan eskatu behar izan genizkion Familiaren eta Adingabeen Zuzendariordeari, baina oraindik ez dugu erantzunik jaso. Ziurtagiri horiekin, jakin daiteke zenbat denbora eman duten Nafarroako Gobernuaren tutoretzapean edo zaintzapean; halaber, errekurtsioa jar daiteke ziurtagirion aurka, eta erregularizatzeko betekizuna izan daitezke. Bestetik, bileretan ez da argi geratu zer konpromiso hartuko dituzten departamentuek adingabe horien babesgabetasun-egoerari irtenbidea emateko, ezta zer mekanismo ezarriko dituzten ere egoera horiek errepikatu ez daitezkeen eta haien eskubideak berma daitezkeen; hortaz, berriro gerta daitezkeela uste dugu.

Hori dela-eta, honako kontu hauek helaraziko dizkizuegu, egokitzen diren departamentuetara bidal ditzazuen eta ahalik eta lasterren konpondu daitezkeen:

1. Jakin nahi dugu zer administrazio-egoeratan dauden jatorrizko herrialdeko dokumentazio originala baliozkotuta duten adingabeak, Fiskaltzak adin nagusitasuna adierazteko ebazpena eman duen kasuetan. Zehaztugabetasuna hain da handia, ezen ez baitaude adin zehatzik: departamentu berberak (Eskubide Sozialetako Departamentuak) adin nagusikotzat jotzen ditu, eta adingabeen babes-sistematik kanporatzen; aldi berean, baina, adingabetzat jotzen ditu, eta ez die uzten helduentzako prestazioak jasotzen edo babes-sozialeko baliabideetara iristen.

2. Jakin nahi dugu zer protokolori jarraitzen dioten Nafarroako Gobernuan, behaketa- eta harrera-zentroan bertan eta Fiskaltzan, adina egiaztatzeko prozesua has dadin. Zer irizpideri jarraitzen diete pertsona bat adin nagusikoa dela susmatzeko eta adina egiaztatzeko prozedura eskatzeko? Irizpide horiek lehentasuna dute jatorrizko herrialdeetako edo EBko kontsulatueta dokumentazio originalen aurrean? Errekurtsioa jartzeko aukerarik dute? Zein? Eskubide horren edo errekurtsioa jartzeko aukeraren berri ematen zaie?

3. Arreta eta babesa emateko zer protokolo dago pertsona horientzat, behaketa- eta harrera-zentrotik ateratzen direnerako? (Gazteentzako programa eta baliabide espezifikoetara –hala nola, Kideak zerbitzura– deribatzen irizpideak edota Oinarrizko Gizarte Zerbitzuetarako eta prestazio ekonomikoetarako, etxebizitzarako, prestakuntzarako eta osasunerako sarbidea).

4. Jakin nahi dugu hemendik aurrera zer aukera duten haien egoera erregularizatzeko”.

Kexa eta kexaren edukia aztertu ondoren, kexaren berri eman genien Eskubide Sozialetako Departamentuari, Migrazio Politiketako eta Justiziako Departamentuari eta Iruñeko Udalari, gaiari buruzko informazioa eman zezaten.

Migrazio Politiketako eta Justiziako Departamentuak honako txosten hau bidali zigun:

“1.- Jatorrizko herrialdeko dokumentazio originala baliozkotuta duten adingabeen administrazio-egoerari buruzko galderari dagokionez, adierazi beharra dugu Familiaren eta Adingabeen Zuzendariordeak dauzkala adingabe migratzaileen arloko eskumenak, zeina

Pertsonen Autonomiarako eta Garapenerako Nafarroako Agentziaren mendekoa baita; hortaz, kontu hau zuzendariordeztza horri dagokio. Halere, Arartekoak 022/8 espedientearen harira igorritako informazio-eskaerari erantzuteko bidali genuen txostenean jasotzen zen bezala, ekainaren 8an lehenengo bilera egin genuen Familiaren eta Adingabeen Zuzendariordeztzarekin eta gazte migratzaileekin lan egiten duten erakunde batzuekin, besteak beste dokumentazioaren gaia hobetzeko asmoz.

2.- Nafarroako Gobernuan, behaketa- eta harrera-zentroan bertan eta Fiskaltzan adina egiaztatzeke prozesua has dadin jarraitzen duten protokoloari dagokionez, gaia beste departamentu batzuen eskumenekeo dela adierazi behar dugu. Dena dela, 2019ko abenduan, koordinazio-protokolo eragile bat sinatu zen bakarrik dauden adingabe migratzaileak harreran hartzeke. Bada, modu aktiboan hartu genuen parte protokoloa egiteke orduan, eta txosten honi erantsi diogu.

3.- Behaketa- eta harrera-zentrotik irteten direnei arreta eta babesa emateke protokoloari dagokionez, esan beharra dugu, zuzendaritza nagusi honi dagokion eremuan, KIDEAK programa abian jarri zela, besteak beste, adingabeen sistematik ateratzen diren gazteei estaldura emateke. Bada, programa horretan parte hartu ahal izateke bi deribazio-bide ezarri ziren: batetik, Nafarroako Oinarrizko Gizarte Zerbitzuak, eta, bestetik, Familiaren eta Adingabeen Zuzendariordeztza. Hasieratik, Familiaren eta Adingabeen Zuzendariordeztzarekin batera egiten dugu lan deribazio-prozesuetan (deribazio-fitxa erantsi dugu, euskaraz eta gaztelaniaz).

- 2021eko ekainetik (hau da, zerbitzua martxan jarri zenetik) 2021eko abendura bitartean, Familiaren eta Adingabeen Zuzendariordeztzak 16 deribazio egin zituen.

- 2022an, beste 9 deribazio egin dira.

Honako koordinazio-bilera hauek egin ditugu Familiaren eta Adingabeen Zuzendariordeztzarekin:

- 2019an, bi bilera egin genituen Familiaren eta Adingabeen Zuzendariordeztzarekin, gazte migratzaile jakin batzuen egoera ikusteko.*
- 2020an, bost bilera egin genituen zuzendariordeztza horrekin, ikusteko nola ezar daitekeen zerbitzu bat adingabeen sistematik kanpo geratzen diren edo Nafarroan laguntzarik gabe bizi diren gazteen premiak asebetetzeko.*
- 2021ean, zerbitzua koordinatu eta hobetzeko sei bilera egin genituen, kontuan hartuta Kideak zerbitzua 2021eko ekainean jarri zela martxan.*
- Azkenik, 2022an, bost koordinazio-bilera egin genituen zuzendariordeztza horrekin.*

4.- Hemendik aurrera beren egoera erregularizatzeko dituzten aukerei buruz, adierazi beharra dugu erregularizazioari buruzko araudia ez dagokiola Nafarroako Foru Komunitateari, estatu-mailan arautzen baita. Nolanahi ere, adierazi beharra dugu uztailearen 27an uztailearen 26ko

629/2022 Errege Dekretua argitaratu zela BOEn. Dekretu horren bidez, Atzerritarrek Espainian dituzten eskubide eta askatasunei buruzko eta atzerritar horiek gizarteratzeari buruzko 4/2000 Lege Organikoaren Erregelamendua aldatzen da, apirilaren 20ko 557/2011 Errege Dekretuaren bidez onetsitako 2/2009 Lege Organikoak aldatu ondoren, eta erregularizazio posibleei buruzko hobekuntzak sartzen dira. Adierazi beharra dugu, halaber, gaiari buruzko informazio-bilerak egingo direla hilabeteko epean. Atzerritartasun-gaietan aholku emateko zerbitzuak (zuzendaritza nagusi honen mendekoa da) dinamizatuko ditu bilerak, aipatutako errege-dekretuak jasotzen dituen berritasunak, aldaketak eta hobekuntzak azaltzeko.

Amaitzeko, gazte migratzaileekin egiten den lana ildo giltzarria da Migrazio Politiketako Zuzendaritza Nagusian, gazte horien talde jakin batzuk oso zaurgarritasun-egoera handian baitaude”.

Iruñeko Udalak, berriz, honako hau adierazi zuen txostenean:

“Aipatutako pertsona guztiak erabili zuten aterpetxea behaketa- eta harrera-zentrotik irten zirenean. Kasuren batean, balorazio tekniko egin ondoren eta askotariko arrazoiengatik (besteak beste, osasun-kontuengatik), egonaldia araudiak ezarritako 3 egunetatik harago luzatu zen.

Aterpetxetik irten zirenek une oro izan zuten bazterketa handiko teknikariaren laguntza, eta kasu bakoitzean behar ziren baliabideak aktibatu zituen. Hala, baliabide batzuk (adibidez, udal-errola) balorazio-prozesuan daude, gizarte-zerbitzuetara iristen den edozein kasutan bezalaxe.

Kideak zerbitzura deribatze, kasua baloratzen da, eta deribatuak konpromiso bat hartu behar du. Horregatik ez dira egin deribazio guztiak aldi berean, eta kasuren batean denbora gehiago behar izan da”.

Instantzian jasotzen diren gainerako kasuei buruz, argitu beharra dugu Iruñeko Udalak ez daukala eskumenik babes-baliabideen gainean (behaketa- eta harrera-zentroa), ezta adin nagusitasuna egiaztatze moduen gainean ere”.

Gai horri buruz, Eskubide Sozialetako Departamentuak honako hau adierazi zuen:

“Adingabe horien administrazio-egoerari buruz galdetu genien Fiskaltzari eta Polizia Nazionalari, eta esan ziguten Fiskaltzak ezin dezakeela zehaztu jaiotza-egun zehatza; izan ere, gaztearen adin-tartea bakarrik eman dezake. Fiskaltzak gazte bati buruz dekretatzen badu adin nagusikoa dela, dekretua poliziarri bidaltzen zaio. Foruzaingoak, ofizioz, delako gaztea adin nagusikoa dela esaten dio Nafarroako Gobernuari, baina ofizioetan ez da jaiotza-eguna ageri, Fiskaltzak dekretuan ez duelako jaiotza-eguna jasotzen. Halaber, poliziak ere ez dauka modurik jaiotza-eguna zehazteko. Prestazioak eskatzeko, interesdunek Fiskaltzaren dekretua aurkeztu behar dute, poliziarren ofizioaz gainera, dekretua eman zen egunean adin

nagusikotzat jo zituztela erakusteko. Hala ere prestazioak jasotzeko zailtasunak badituzte, Familiaren eta Adingabeen Zuzendariordeztan prest gaude eskatutako informazioa emateko edota beharrezko txostenak idazteko.

Adina egiaztatzeko prozesua hasteari dagokionez, Bakarrik dauden Adingabe Migratzaileak Harreran hartzeko Koordinazio-Protokolo Eragilea dago (dokumentua erantsi dugu). 3. puntuan, adina zehazteko prozedura jasotzen da.

“Adingabeak aurkezten dituen dokumentu ofizialetan jasotzen den adina onartuko da.

Adingabeak deklaratu dituen adinari buruzko arrazoizko zalantzak baldin badaude, zaintza eskuordetuta duten erakundeek Familiaren eta Adingabeen Zuzendariordeztari jakinaraziko diote, eta horrek Polizia Nazionalari jakinaraziko dio. Polizia Nazionalak Fiskaltzari bidaliko dio informazioa, eta hark eskumena izango du Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuari errekerimendu judiziala igortzeko, hezurren adina zehazteko proba erradiologikoak egin diezazkion”.

Ezin dezakegu bazter utzi babes-sistemaren harrera-baliabideetan artatzen ditugun pertsonak benetan adingabeak direla bermatzeko erantzukizuna dugula. Hori dela eta, mutil horietako batzuek dokumentuak zituzten, heldu zirenean, baina zalantza handiak zeuden elkarrizketetan adierazitako adinei, prozesu migratzaileari, itxura fisikoari eta jokabideei buruz.

Protokolo horretan hauxe ere ezartzen da:

“Fiskaltzak adina zehazteko dekretua emango du, eta dekretu hori Familiaren eta Adingabeen Zuzendariordeztari bidaliko zaio, dekretuaren berri izan dezan eta dagozkion ondorioak izan ditzan; halaber, Polizia Nazionalaren Atzerritarren Brigadari bidaliko zaio.

Familiaren eta Adingabeen Zuzendariordeztan:

- Adingabearen jarraipenean, adina zehazteko proba egin diotela eta probaren emaitza jasoko dira.
- Erregistratu diren datuak aldatzen badira, identifikazio-datuak aldatu beharko dituzte.
- Adinez nagusia izatea dekretu bidez zehazten bada, tutoretza indargabetuko da.

Tutoretza kentzen bazaie adinez nagusiak direlako, gazte horrek berehala utzi beharko dio errekurtsu hori erabiltzeari (errekurtsua harrera-zentroa edo harrera egiteko egoitza-zentro espezializatua izan daiteke). Lizitazioen eta indarreko araudien arabera, zentro mota horretan adingabeak baino ezin dira egon.

Gazte horiei dagokienez, honela jokatu zen, protokoloan jasotako gogoetak kontuan hartuta:

- Banaka, bai eta taldeko hiru informazio-saiotan ere, jakinarazi zitzaizen protokolo bat zegoela adina zehazteko. Nola jardungo zen uler zezaten, kulturarteko bitartekari batek prozedura itzuli eta azaldu zuen, zalantza guztiak argitu ahal izan zitzaizen.

- Zentroko teknikariek eta kulturarteko bitartekariak egindako bilerez gain, zuzendariordetzak beste bilera bat antolatu zuen, prozeduraren berri emateko. Bilera horretan, guztiek ukatu zuten adina zehazteko proba egiteko baimena.
- Probak egiteko, honako dokumentu hauek bidali zizkion Familiaren eta Adingabeen Zuzendariordetzak Polizia Nazionalari: harrera-zentroaren balorazioari buruzko txostena; inoren kargura ez dauden migratzaile adingabeak identifikatzeko fitxa; proba ez onartzeko dokumentua. Hori guztia Fiskaltzari bidali behar zitzaion.
- Espedientea jasotakoan, Fiskaltzak, bat etorrita Adingabeen Babes Juridikoari buruzko Lege Organikoaren 9. artikuluekin, entzunak eta prozedurari buruz informatuak izateko eskubidea eskaini zien mutiko guztiei, lineako agerraldian. Mutil gehienek ez zuten halakorik egin nahi, ezta Adingabeen Fiskaltzaren deia hartu ere. Beste batzuek hartu egin zuten, baina adina zehazteko proba ez onartzeko erabakia berretsi zuten. Haietako batek baino ez zuen proba medikoa egin.
- Adinez nagusia izatea zehazten duten dekretuak ematen badira (baita dokumentu faltsuak direla erabakitzen dituen dekretuak ere), Behaketa eta Harrera Zentroetan baja ematen diete gazteei, eta komunitatean adinez nagusiei eskaintzen zaizkien baliabideekin konektatzen dituzten. Halaber, adina zehazteko dekretuan jasotzen zen moduan, proba medikoak egiteko beste aukera bat zutela esan zieten, eta proba horietan eta proben emaitzetan oinarrituta beste dekretu bat eman ahalko zela.

Harrera-zentrotik irtetean arreta eta babesa emateko protokoloari buruz, zentroaren lizitazioaren irtete-protokoloan jasotzen den moduan, honako hau da kausetako bat: “Eskuhartzea amaitzea, adin nagusitasuna zehazteagatik”. Protokolo horretan jaso den bezala, beti saiatzen da: “irteerari buruzko erabakia ahal bezain laster jakinarazten, amaierako jarduketak behar bezala antolatzeko”.

Gazte horiek hasieratik amaiera arte behar bezalako informazioa jaso zuten adina zehazteko prozedurari buruz, eta adierazi zien baliteke zentrotik berehala irten behar izatea, ofizio edo dekretu batek adinez nagusia izatea ebatziz gero. Horrez gain, aukera dute laguntza-sare informalekin harremanetan jartzeko, eta informazioa ematen zaie komunitatean pertsona helduei eskaintzen zaizkien baliabideei buruz, pertsona horiek, ondorio guztietarako, adinez nagusitzat hartzen direlako.

Aldizka, koordinazio-bilerak egiten ditugu Migrazio Politiketako Departamentuarekin, eta, bilera horietan, bi departamentuei dagozkien gaiak jorratzen dira; gaur egun, besteren artean, Kideak programara deribatzeko protokoloa berrikusten ari gara.

Hemendik aurrera beren egoera erregularizatzeko dituzten aukerei buruz, gogorarazi beharra dugu erregularizazioari buruzko araudia ez dela Nafarroako Foru Komunitatearen eskumenekoa; halere, atzeritartasun-gaietan aholku emateko zerbitzuak (Migrazio Politiketako Zuzendaritza Nagusiaren mendekoa da) aholku eman dezake”.

Kexa eta administrazioek emandako informazioa aztertu ondoren, Nafarroako Arartekoak honako gogoeta hauek egin zituen:

Konstituzioaren 39.4 artikulua honako hau esaten du: “umeek nazio arteko akordioetan beraien eskubideen alde beilatzen den alde aurretik ikusitako babesaz gozatuko dute”.

Nafarroan, maiatzaren 11ko 12/2022 Foru Legea onetsi da berriki, haur eta nerabeei arreta eta babesa eman eta haien familiak, eskubideak eta berdintasuna sustatzeko, abenduaren 5eko 15/2005 Foru Legea, haurrentzako eta nerabeentzako sustapenari, laguntzari eta babesari buruzkoa, ordezkatzeko.

12/2022 Foru Legearen zioen azalpenak gogorarazten duenez, Haurren Eskubideei buruzko Konbentziora lotuta gaude, zeina Nazio Batuen Batzar Nagusiak onetsi baitzuen 1989ko azaroaren 20an, eta jarduteko bi eremu handi daude, zeinetatik lehenengoak xede baititu “Nafarroan egoitza edo aldi baterako bizilekua duten adingabeak izateagatik, Nafarroako Administrazio Publikoetatik, modu koordinatuan, babes integrala jasotzeko eskubidea duten haur eta nerabe guztiak; babes horrek esan nahi du Konbentzioak ematen dizkien eskubideak aitortu ez ezik zaindu behar dela ere horiek benetan izatea, adingabeak eskubideen subjektu eta beren bizitzen protagonista nahitaezkoak diren aldetik, eta, horretarako, haien familiei laguntza eman behar zaie haien eginkizunak betetzeko, betiere ulertuta adingabeen interesa interes nagusi bat edo interes nagusia dela”.

Erreferentzia horrekin lotuta, 3. artikulua, lege-babesa ardazteko printzipio gisa, honako hau xedatzen du:

“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 daitezen 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”.

Manu horrek lotura dauka, halaber, Haurren Eskubideei buruzko Konbentzioaren 3.1 artikuluaekin, honako hau ezartzen baitu: “Haurrei dagokienez, gizarte-ongizateko erakunde publiko nahiz pribatuek, auzitegiek, administrazio-agintariek edo legegintza-

organoek hartzen dituzten neurri guztiek haurren interes gorena zaintzea izango dute lehendabiziko ardura”.

Foru-legeak, bestalde, 23. artikuluan, aitortu egiten du edozein adingabek duela gizarteratzeko eskubidea, eta, manuairen seigarren apartatuan, honako hau azaltzen du: “Nafarroako Administrazio Publikoek Nafarroako Foru Komunitatean dauden atzerritar adingabeei bermatuko diete, edozein delarik haien legezko egoera, haien arretarako eta gizarte, hizkuntza eta kultur inklusiorako laguntza ematen dieten baliabide eta zerbitzu publikoetarako eskubidea”.

Gogoeta orokor horiek eginda, zeinek adingabeen arretan behar den babes bereziko eremua kokatzen baitute, lehenik eta behin, kasu honetan, ikusi dugu mutil-talde bat Martzillako behaketa- eta harrera-zentroan onartu arren eta mutil horietako batzuek behintzat adin txikikoak zirela egiaztatzeko dokumentazioa bazuten ere (jatorrizko herrialdeetako dokumentu ofizialak zeuzkaten, batzuk Polizia Nazionalak baliozkotutakoak, eta ez zen aurkakorik esaten administrazio-organoek emandako txostenetan), adina zehazteko prozedura aktibatu zen, eta zentrotik kanporatu zituzten.

Horri buruz, administrazioak adierazi du aplikagarria zela “Bakarrik dauden Adingabe Atzerritarrak Hartzeko Koordinazio-Protokolo Eragilea”, 2019ko abenduaren 23koa, Eskubide Sozialetako Departamentuak, Migrazio Politiketako eta Justiziako Departamentuak, Osasun Departamentuak, Lehendakartzako, Berdintasuneko, Funtzio Publikoko eta Barneko Departamentuak (Nafarroako Gobernuak guztiak), Polizia Nazionalak, Guardia Zibilak eta Iruñeko Udalak sinatutakoa (Fiskaltza ere protokoloaren parte dela jaso da, baina ez da fiskal nagusiaren sinadurarik ageri erakunde honi igorritako ale batean ere).

Protokoloak honako hau ezartzen du adingabetasuna zehazteari buruz:

“Adingabeak aurkezten dituen dokumentu ofizialetan jasotzen den adina onartuko da.

Adingabeak adierazitako adinaren inguruan arrazoizko zalantzak sortzen badira, haren jagoletza eskuordetuta duten erakundeek zalantza horren berri emango diote Familiaren eta Adingabeen Zuzendariordezari, eta hark Polizia Nazionalari helaraziko dio. Polizia Nazionalak Fiskaltzari bidaliko dio informazioa, eta hark eskumena izango du Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuari errekerimendu judiziala igortzeko, hezurren adina zehazteko proba erradiologikoak egin diezazkion”.

Erakunde honek interpretatzen duenez, bi kasu bereizten dira: adingabeak dokumentu ofizialak badauzka, dokumentuotan jasotzen den adina “onartuko da”, eta, adingabeak

dokumentu ofizialik ez badu, berez, adingabearen deklarazioa nagusituko da. Dokumentu ofizialik ez dagoenean eta adingabeak adierazitako adinaren inguruan arrazoizko zalantzak daudenean bakarrik aktibatuko da prozedura hori, adingabearen jagoletza eskuordetuta daukan erakundeak eta Familiaren eta Adingabeen Zuzendariordeak sustatuta.

Zentrotik kanporatutako adingabe batzuei protokoloa aplikatu zieten, dokumentazio ofiziala eduki arren (Eskubide Sozialetako Departamentuaren txostenean bertan jasotzen denez, “baten batek iritsi zenean dokumentazioa soinean zeraman”); bada, erakunde honen ustez, horrek gainditu egiten du protokolotik eratortzen dena.

Bestetik, erakunde honek nahitaez adierazi behar du oso dudazkoa dela protokoloa behaketa- eta harrera-zentroan egonaldi luze samarra egin ondoren aktibatu izana. Izan ere, adingabeen adinari buruzko zalantzak badaude, zalantzak hasieran sortzea da zentzuzkoena; hots, adingabeek eta profesionalek lehenengo kontaktuak izatean sortzea, eta ez egonaldi luze samar baten ondoren.

Gainera, zalantza-kasuetan adina zehazteko prozedurari dagokionez, erakundeak uste du komenigarria litzatekeela prozedura aktibatzeke eskakizuna indartzea, jagoletza eskuordetuta duen erakundeak komunikatutako irizpidea kontrastatu dadin. Zentzu horretan, prozedura horrek eragindakoentzat izan ditzakeen garrantzia eta ondorio kaltegarriak direla-eta, egokia izan liteke Nafarroako Foru Komunitateko Administrazio profesionalen bigarren balorazio bat egitea, zentroaren erakunde titularrak egindakoaren osagarri (adibidez, Eskubide Sozialetako Departamentuko eta Migrazio Politiketako eta Justiziako Departamentuko teknikariek elkarriketa bat eginez, hasierako susmoa berretsi edo aldatzeko asmoz eta adingabeen bermea indartzeko mekanismo gisa).

Horrenbestez, alderdi horri buruzko gomendioa emango dugu; batetik, eragindakoen adina zehazteko prozedura bakar-bakarrik aktiba dadin adina egiaztatzeke dokumentaziorik ez dagoenean. Eta, bestetik, protokoloaren alderdi hori berrikus dadin eta, hala, Eskubide Sozialetako Departamentuko (adingabeen arduradun gisa) eta Migrazio Politiketako eta Justiziako Departamentuko (migrazio-arloko eskudun gisa) profesionalen bigarren balorazio tekniko batek baldintzatu dezan prozeduraren aktibazioa.

Bestalde, zentroko egonaldian eta zentrotik irtetea dekretatzen denean adingabeen eskubideak bermatzeari buruzko zenbait kontu aipatuko ditugu.

Zentzu horretan, adierazi denez, ez zieten errolda izapidetu, ezta osasun-txartela ere, eta ez zen abiatu haien egoera erregularizatzeko jarduketarik. Gainera, azaldu denaren arabera, adin nagusikoak zirela adostu zenean, zentrotik berehala irtenarazi zituzten, eta ez zieten jakinarazi errekurritzeko moduko ebazpenik; halaber, ez zieten alternatibarik kudeatu.

Horri buruz, erakunde honek honako hauek adierazi nahi ditu:

a) Behin-behineko tutoretzetan eta jagoletzetan (adibidez, behaketa- eta harrera-zentroan egiten direnen bezalakoetan), dokumentazioa lortzeko izapideak egin edo sustatu behar dira (errolda, osasun-txartela eta abar), eta, hala badagokio, baita adingabeen egoera erregularizatu ere, eskubideak baliatzen eta gizarteratzen laguntzera bideratutako jarduketak izaki guztiak.

b) Adin nagusitasuna adierazteagatik tutoretza baliogabetzea eta jagoletza-egoera etetea egokia izan ala ez, administrazio-erabakiak dira, eta, beraz, formalizatzeari gainera, eragindakoei jakinarazi egin behar zaizkie, egokitzen diren aurkaratze-bideak adieraztearekin batera. Administrazio-erabaki horiek nabarmen eragiten diote haien eskubide eta interes legitimoen esferari; beraz, interesdunek ebazpenok jasotzeko eskubidea dute, bat etorrita administrazio-prozedura erkideari buruzko legediak jasotzen dituen arau orokorrekin, eta baita ebazpenok errekurritzekoa ere.

c) Beste alde batetik, adin nagusitasuna adierazteak harrera-egoera amaitzea badakar ere, beharrezkoa da eragindakoei alternatiba egoki bat emateko kudeaketak egitea; izan ere, hala egin ezean, duintasunarekin eta oinarrizko eskubideekin bateraezinak diren egoeretan amai dezakete, halabeharrez. Erakunde honen aburuz, harrera berehala amaitzeko irizpidea neurtu egin behar da, eta babestu beharreko beste eskubide eta interes duin batzuekin alderatu; hala egokituz gero, gainera, baita amore eman ere.

Aurrekoarekin lotuta, Migrazio Politiketako eta Justiziako Departamentuak esan duenaren arabera, ezarritako harrera-protokoloa ez zen ondo aplikatu, eta, zentzu horretan:

a) Ez zioten Migrazio Politiketako Zuzendaritza Nagusiari jakinarazi adingabeak harrera-zentrori iritsi zirela, protokoloan jasotzen den moduan (lehenengo apartatuan).

b) Ez ziren koordinatu, eta haurren babes-sistematik zetozen adingabeak ez zituzten deribatu KIDEAK programara (familia-babesik ez duten gazte migratzaileei laguntzeko programara), ez zutelako erabili aurreikusita dagoen deribazio-sistema.

Aurreko bi gogoetetan adierazitakoarekin bat egiten duten gomendioak egin genituen.

Bestalde, interesdunek eta kexa sustatu duten elkarteek adierazi zuten gazteak zehaztugabetasun- edo linbo-egoeran geratu zirela; izan ere, batetik, ez dituzte adingabetzat hartzen eta, beraz, adingabeen zentroa utzi behar dute, adin nagusitasuna dekretatu izanagatik, eta, bestetik, ez dituzte adin nagusikotzat jotzen, egokitzen diren programetarako eta inklusio-laguntzetara iristeko.

Erakunde honek gomendatzen du neurriak har daitezela horrelako egoerak saihesteko, eta uste du, adin nagusitasunaren deklarazioa nahikoa baldin bada zentrotik aterarazteko, deklarazio horrek nahikoa izan behar duela, halaber, babes publikoko beste eremu batzuetara iristeko.

Hartutako erabakiak adin zehatzik ematen ez badu eta, beraz, adin nagusitasunari buruzko ebazpena bakarrik ematen badu ere, guztiz zentzuzkoa da adin nagusitasuna egokitzen diren laguntzak emateko ere aintzat hartzea; hots, ezin da onartu deklarazio hori baliozkoa izatea bakar-bakarrik eragindakoentzat kaltegarriak diren ondorioetarako (kasu honetan, zentroa uztea).

Uniformedun agenteen jarduketari dagokionez, maiatzaren 11ko 12/2022 Foru Legea gogoratu behar dugu, haur eta nerabeei arreta eta babesa eman eta haien familiak, eskubideak eta berdintasuna sustatzekoa, esku hartzeko irizpideen artean jasotzen baitu honako hau:

“Esku-hartze administratiboa ahal den txikiena izanen da, babes egokia ziurtatzeko behar-beharrezkoa dena, adingabearen eta familiaren bizitzan ahalik eta gutxien sartuz eta, bereziki, poliziak ere esku-hartzea beharrezkoa izanez gero, saihestuko da ibilgailu errotilatuetan eramatea eta agente uniformedunek jardutea”.

Horren asmoa da poliziaren esku-hartzeek, beharrezkoak izanez gero, interesdunei ahalik eta kalterik txikiena eragitea.

Igorritako administrazio-txostenetan azaltzen denaren arabera, esku hartzeko premia larria dagoenean, azkar jardun behar da, eta ohiko polizia-baliabideak erabiltzea dakar horrek.

Erakunde honek gomendatu behar du ahalik eta gehien saihestu behar dela ibilgailu errotilatuak erabiltzea eta agente uniformedunek jardutea, uste baitugu esku-hartze jakin batzuek premiaz jardutea eskatu arren premia horrek ez duela eragozten manua betetzea. Poliziaren esku-hartze asko-askotan, premiaren elementua egongo da; beraz,

egokia litzateke bi helburuak (hau da, azkar jardutea eta jarduketa ahalik eta diskretuena izatea) uztartzea ahalbidetzeko neurriak aztertu eta hartzea, muturreko edo salbuespeneko kasuak egon daitezkeela aintzat hartuta”.

Horregatik, esandakoaren ildoan, honako gomendio hauek egin zituen Nafarroako Arartekoak:

“Eskubide Sozialetako Departamentuari, Migrazio Politiketako eta Justiziako Departamentuari eta Lehendakartzako, Berdintasuneko, Funtzio Publikoko eta Barneko Departamentuari gomendatzen diegu, zenbait adingabe Martzillako behaketa- eta harrera-zentroan egon eta handik irteteari dagokionez, Bakarrik dauden Adingabe Migratzaileak Hartzeko Koordinazio-Protokolo Eragilearen sinatzaileak diren heinean, eta haien eskumen-eremuan, honako hauek aintzat hartzea:

a) Ukituen adina zehazteko prozeduraren behin-behineko aktibazioa, bakar-bakarrik, adinari buruzko egiaztagiririk ezean gertatzen bada. Eta, era berean, protokoloa berrikus dadila, prozedura horren aktibazioa Eskubide Sozialetako Departamentuko eta Migrazio Politiketako eta Justiziako Departamentuko langileek egindako bigarren balorazio tekniko baten baldintzapean.

b) Behin-behineko tutoretza- eta zaintza-egoeretan (esaterako, Adingabekoentzako Behaketa eta Harrera Zentroan gertatzen diren egoeretan), dokumentazioari dagozkion izapideak (erroldatzea, osasun-txartela eta abar) egitea edo sustatzea; eta, hala badagokio, adingabeen egoera erregularizatzea, haien eskubideak gauzatzea errazteko eta haiek gizarteratzen saiatzeko jarduketei dagokienez.

c) Interesdunek duten eskubidea (tutoretza eta zaintza uzteari buruzko ebazpenak jakinaraz dakizkiela) betetzea, eta erabaki horien aurka jar daitezkeen errekursoak adieraztea.

d) Zentrotik irten baino lehen, egin beharreko kudeaketak egin daitezela eragindakoei alternatiba egoki bat eman ahal izateko (izan ere, bestela, duintasunarekin eta oinarrizko eskubideekin bateraezinak diren egoeretan amai dezakete, halabeharrez) eta, beraz, zentzu horretan, beharrezkoa balitz, bazter utz dadila berehala irteteko irizpidea.

e) Migrazio Politiketako Zuzendaritza Nagusiari adingabeak harrera-zentrorira iritsi direla jakinarazi ez izanari buruz gertatutakoa berrikustea, bai eta haurrak babesteko sistematik datozen adingabeak KIDEAK programara (familia-laguntzarik gabeko gazte migratzaileei laguntzea) bideratu ez izanari buruz gertatutakoa ere; eta kasu honetan hautemandako koordinazio-gabeziak konpontzeko neurriak hartzea.

f) Neurriak aztertu eta hartzea honako hau saihesteko: adin nagusitasunera iritsita eta adingabe gisa babesteko neurriak bertan behera utzita, adin hori zehazki zehaztuta geratu ez delako, ukituek adinez nagusientzat ezarritako prestazio eta laguntza publikoak eskuratu ezin izatea. Deklarazioak ez du balio behar interesdunentzako ondorio kaltegarrietarako bakarrik.

g) Ahalik eta gehien saihestea polizia-ibilgailu errotulatuak erabiltzea eta uniformedun agenteen jarduna adingabeei eragiten dieten kasuetan. Izan ere, esku-hartze jakin batzuek nolabaiteko larrialdi-maila behar izatea ez litzateke oztopo izan behar horretarako.

h) Aurretik gomendatutako guztia aintzat harturik, protokoloa berrikus dadila, behar den guztian osa dadin, barruan sartuta adingabeek elkarrizketei edo adina zehazteko proba medikuei uko egiten dietenean jarraitu beharreko prozedura”.

Gomendiook tartean ziren administrazioei bidali ondoren, administrazio-organo horiek esku hartu zein ez, Fiskaltzaren jarduketa jorratu behar zen, baina haren jarduna ez dago Nafarroako Arartekoaren ikuskapen-ahalaren mende. Beraz, Fiskaltzaren jarduketari buruz hitz egin genion Gorte Nagusiek izendatutako Herriaren Defendatzaileari, hark jarduketa posibleak balora zitzan. Halaber, Nafarroako Foru Komunitateko Fiskaltza Nagusiari eman genion kasuaren berri, ezagut zezan.

Espainiako Herriaren Defendatzaileak idazki bat bidali zuen, Estatuko Fiskaltza Nagusiaren aurrean jarduketak abiatu zirela jakinarazteko eta honako gogoeta hauek helarazteko:

“2014tik, Auzitegi Gorenaren jurisprudentzia-doktrinan jasotzen da noiz izan daitekeen desegokia atzeritarrei adina zehazteko prozedurak hastea. Ezartzen denez, migratzailea, haren pasaportearen edo nortasun-agirian zehazten bada adingabea dela, ezin daiteke jo agiririk gabekotzat proba osagarriak egiteko; hortaz, baliozko pasaportea edukiz gero eta arrazoizko justifikaziorik egon ezean, ez da egokia proba horiek egitea.

Aurreko gogoetetan azaldutako kasuetan, adingabeak babesteko erakundeak zalantzan jarri du dokumentazio hori, zeina, kasu batzuetan, poliziak baliozkotu baitu eta, beste batzuetan, ez; hori dela-eta, Nafarroako Arartekoak gomendio bat egin dio foru-administrazioari, helburu honekin: “eragindakoen adina zehazteko prozedura bakar-bakarrik aktiba dadila adina egiaztatzeke dokumentaziorik ez dagoenean (...).”

· Dokumentuen egiazkotasunari dagokionez, herrialde batzuetako erregistroak fidagarriak ez direlako susmoa ezin dakioke inoiz egotzi adingabeari, eta, era berean, ezin daiteke esan herrialde horrek jaulkitako dokumentu publikoak ezagunak ez direla, iuris tantum

egiazkotasun-presuntzioa daukatelako eta presuntzio hori ezin daitekeelako suntsitu fidagarritasun ezari buruzko alegazio orokor baten bidez. Azpimarratu denez, adina zehazteko prozeduren baitan baino ez da planteatzen herrialde jakin batzuetako pasaporteetan jasotzen diren datuen gaineko zalantza, eta erabateko baliozkotasuna ematen zaie gainerako administrazio-prozeduretan, izan atzerriartasunari buruzkoetan nahiz bestelakoetan: ez da, inola ere, dokumentua dudatan jartzen.

· Bestetik, ekainaren 16ko 307/2020 Epaitik aurrera, Auzitegi Gorenak hainbat aldiz errepikatu du ezin daitekeela bazter utzi adingabetasunaren egiaztapen-balioa, eskudun agintaritzek emandako dokumentazio ofizialean norbait adingabea dela jartzen badu. Auzitegi Gorenaren azaroaren 22ko 796/2021 Epaiak ezarri zuenez, dokumentazioak bat egiten badu adingabeak adinari buruz esandakoarekin, ezin daiteke dokumentazio hori aurkaratu, ez eta adingabea dokumenturik gabekotzat jo ere.

2022an jada, Auzitegi Gorenaren uztailaren 27ko 591/2022 Epaiak beste epai batzuetan azaldutako zenbait alderdi errepikatzen ditu. Lehenik eta behin, adina egiaztatze bitarteko gisa aurkeztutako dokumentazioaren balioa aipatzen du, eta esaten du ez dagoela adina zehazteko proba medikoak egitea eskatzerik, interesdunak aurkaratu ez diren jaiotza-agiria eta pasaportea baldin badauzka. Era berean, ezartzen du salaren doktrina dela honako hau: "aurkeztutako dokumentuak fidagarritzat jotzen ez direnean, baldin eta ez bada egiaztatzen edo baieztatzen faltsuak edo irregularrak direla edo manipulaturik daudela eta aurkaratu ez badira, berdintasunerako eta diskriminaziorik ez izateko eskubidea urratzen da legearen aurrean, adingabearen nazio-jatorrian oinarrituta. Berdintasunerako eta diskriminaziorik ez izateko printzipioak urraketa hori galarazten du (EEaren 14. artikulua), eta bateraezina da Haurren Eskubideei buruzko Konbentzioan jasotzen diren eskubideak errespetatzeko konpromisoarekin, bai eta, arraza, kolorea, sexua, hizkuntza edota jatorri nazional, etniko nahiz soziala edozein izanik ere, konbentzioa bereizketarik gabe aplikatzea ziurtatzearekin ere (Konbentzioaren 2.1 artikulua)" (Auzitegi Gorenaren ekainaren 18ko 410/2021 Epaiak, ekainaren 21eko 412/2021 Epaiak eta irailaren 20ko 610/2021 Epaiak).

Konstituzio Auzitegiaren lehenengo salak, 2022ko urriaren 24ko 130/2022 Epaiak, babesa eman zion adina zehazteko prozeduraren mende utzitako adingabe bati. Epai hori bereziki garrantzitsua da, Auzitegi Gorena ordura arte ez zelako inoiz mintzatu Prozedura Zibilar buruzko Legearen 780. artikuluan arautzen den prozesu bereziari buruz, Fiskaltzak adina zehazteko agindutako prozesuak aurkaratzeko zeharkako bitarteko gisa.

Konstituzio-doktrina gisa ezarri da, beste kontu batzuen artean, legeak adina zehazteko prozedura aurreikusten duela dokumenturik ez duen atzerriar bat aurkitzen den kasuetarako, baldin eta haren adina argi zehazterik ez badago.

Aurreko guztiarengatik, erakunde honen iritziz, beren nazionalitateko pasaporteen titularrak diren adingabeei buruz ematen diren dekretuek ez daukate lege-babesik, bat etorrita Auzitegi Gorenaren jurisprudentziarekin eta aipatutako konstituzio-doktrinarekin".

Lehendakaritzako, Berdintasuneko, Funtzio Publikoko eta Barneko Departamentuak, Eskubide Sozialetako Departamentuak eta Migrazio Politiketako eta Justiziako Departamentuak txostenak bidali zituzten, adierazteko formulatutako gomendioak onartzen zituztela. Beraz, Nafarroako Arartekoak bukatutzat jo zituen bere jarduketak.

6.2.8. Eguesibarren udaltzainen patruila gehiago behar izatea.

Gaia: Herritarren segurtasuna.

Administrazio hartzailea: Eguesibarko Udala.

Komunikabideen bidez, erakunde honek jakin zuen Eguesibar Udaltzaingoaren patruilarik gabe geratu zela astebetetz eta Nafarroako Foruzaingoak artatu behar izan zituela larrialdiak.

Komunikabideetan, Udaltzaingoaren agente batzuek adierazi zuten egoera “sostengaezina” zela, hogeita hamar agente besterik ez zeudelako ia-ia 23.000 biztanle dituen udalerrri baten premiei erantzuteko (biztanleria gehien duen hirugarren udalerrria da Nafarroan).

Adierazten zenez, Nafarroako Foruzaingoari buruzko Legearen arabera, agenteen kopuruak ia bikoitza izan behar zuen. Aldi berean, salatu zuten gabezia hura laster larriagotu zitekeela, hainbat agentek eszedentzia eskatzeko asmoa zutelako, beste polizia-kidego batzuetara sartzeko.

Nafarroako Arartekoak Eguesibarko Udalera jo zuen, gai horri buruzko informazio eske. Zehazki, erakunde honek jakin nahi zuen patruilarik ez egote hori, egia izatekotan, noizbehinkako edo egoeraren araberrako inguruabarra ote zen edo, kontrara, berriro gertatzeko aukera ikusten ote zen. Eta, nolana ere, polizia-zerbitzu horren herritar hartzaileen eskubideak hobeto zaintzeari begirako neurriak hartzeko asmorik zegoen jakin nahi genuen.

Jasotako udal-txostenean, honako hau aipatzen zen:

“1. 2022an, Udaltzaingoko buruaren komunikazioek askotan izan dute hizpide txanda eta egun jakin batzuetan patruilatzeak etetea (posta elektronikoz egindako komunikazioak erantsi ditugu).

Aurreko urteetan, ez zen sortzen –agenteen kopuru berberarekin edo txikiagoarekin– patruilatzea eteteko egoerarik, eta, sortuz gero, oso puntualak izaten ziren.

Adierazi den moduan, 2022an etete ugari egon dira.

Posta elektronikoaren bidez bidalitako komunikazioetan ikus daitekeenez, eteteak 2022ko otsailean hasi ziren, Udaltzaingoko buruaren 2022ko otsailaren 22ko posta elektronikoarekin, non, hitzez hitz, honako hau adierazten baitzen:

Gaur ahoz esan didate agente bat bera ere ez dela lanera etorriko aparteko orduak egitera, beren txandara mugatuko direla eta absentziaren bat estaltzeko deitzen badiet ez direla agertuko. Hortaz, bajaren bat, lizentziaren bat edo ordu sindikalen bat hartzen bada, ezin izango dut zerbitzua bete: zerbitzuan agente bakarra geratzen bada, ezingo zaie deiei erantzun, eta ezingo da prebentzio-patrularik egin. Jakin dezazuen aurreratu dizuet informazioa.

Ordutik aurrera, laneko bajak, lizentziak eta ordu sindikalak, zeinek aurretik patruilatzea eteten ez baitzuten, patruilatzeak eteten hasi ziren. Zehazki, Udaltzaingoko buruaren 2022ko otsailaren 24ko posta elektronikoan, honako hau esaten zen, hitzez hitz:

Atzo esan nizuen bezalaxe, gaur gauean Udaltzaingoak ez du patruilatuko. Bart (...) agenteak esan zidan gaur, otsailaren 24an, gaueko txandan lizentzia hartuko duela ahizpa/arreba ospitaleratu dutelako; hortaz, agente bakarra egongo da txandan. (...) agentea ordezkatzeko saiatu nahiz, baina plantillako kide batek ere ez dit esan aparteko orduak egitera etorriko denik. Hori dela-eta, gaur gauean, segurtasun-arrazoia tarteko, ez da prebentzio-patrularik egingo, eta Guardia Zibilerako edo Foruzainetara deribatuko dira dei guztiak.

2. Udaltzain-agente batek borondatezko eszedentzia eskatu zuen datorren irailaren 1etik aurrerako ondorioekin, eta, horren harira, Udaltzaingoko buruak uztailaren 12an jakinarazi zuen (aurreko) uztailean azken promozioa hiru agente sartuko zirela zerbitzura. Bada, hiru agente berri horiek egongo dira zerbitzuko premiak asebetetzeko, eta horregatik balioets dezakegu borondatezko eszedentzia emateak ez duela galaraziko Eguesibarko Udaltzaingoaren zerbitzuko premiak kudeatzea. Hori dela-eta, eskaera onetsi dugu.

Txosten horrek pentsarazten duenez, Udaltzaingoko gainerako langileekin asebeste daitezke Udaltzaingoaren zerbitzuko premiak.

3. Nafarroako Poliziei buruzko azaroaren 19ko 23/2018 Foru Legearen 21. artikuluan, polizia-kopuruaren ratioa ezartzen da, baina lege horren 22. artikuluan eta bosgarren xedapen iragankorrean ezartzen den testuinguruan kokatu behar dugu artikulua hori.

Hala, 21. artikulua, adierazten dituen ratioak ezartzen dituenean, tokiko poliziak sortzeko kasuak aipatzen ditu, zeinak 20. artikuluan jasotzen baitira, eta ez Nafarroan dauden tokiko poliziak, eta 22. artikuluan ezartzen du 10.000 biztanle baino gehiagoko toki-erakundeetan gutxienez 12 agente eta lehenengo 3 agente egon behar direla. Halaber, bosgarren xedapen iragankorrek honako hau ezartzen du ratioak aplikatzeari buruz:

Tokiko Poliziak sortzeaz eta Nafarroako Toki Entitateek horiei eman beharreko egitura zehazteaz foru lege honek ezarritako populazio ratioek ez dute eraginik izanzen entitate horiek, populazioari dagokionez, foru lege honek indarra hartzen duenean duten egoeran

Nafarroako toki-entitateetan gerta daitezkeen aldaketa demografikoek ez dute ekarriko berekin foru-lege honetan aurreikusitako ratioak aplikatu beharra, aldaketa demografiko horiek bi legealditan gutxienez mantentzen ez badira. Era berean, foru-lege honek indarra hartzen duenean udal-agentek edo aguazilak dituzten Nafarroako toki-entitateek langile horiek mantentzen ahalko dituzte, Tokiko Poliziako Zerbitzuak izenarekin, foru-lege honetan aurreikusitako populazio-ratioak zein diren ere. Edozein kasutan ere, foru-lege honetan aurreikusten diren populazio-ratioak betetzea langile-gastuei buruzko oinarrizko arauak xedaturikoaren mendean egonen da.

4. 23/2018 Foru Legea indarrean jarri zenean, Eguesibarrek, gutxi gorabehera, 21.191 biztanle zituen, eta udal horren Udaltzaingoak polizia-buru bat, inspektoreorde bat, hiru kabo (lehenengo agenteak) eta hemeretzi udaltzain zituen, zeinetatik zazpi postu hutsik baitzeuden (horietatik sei udaltzainenak ziren).

Gaur egun, Eguesibarrek 22.240 biztanle inguru dauzka (2018aren amaieran baino mila gehiago gutxi gorabehera), eta udal horren Udaltzaingoak polizia-buru bat, inspektoreorde bat, lehenengo hiru agente eta hogeita bat udaltzain dauzka, zeinetatik bakarra (lehenengo agente bat) hutsik baitago.

Egiazki, 2018aren amaieran, funtsean ez zen patruilazerik eteten txandak betetzeko ezintasunagatik, eta, 2022an, agenteen igoera biztanleriarena baino handiagoa izan bada ere, patruilatzeak askotan eteten ziren.

Dena dela, gorago adierazi moduan, polizia-buruaren uztailaren 12ko txostenak, borondatezko eszedentzia baten eskaerari buruzkoak, pentsarazten du Udaltzaingoaren zerbitzuko premiak gainerako udaltzainekin asebate ahalko direla.

5. Gainera, Udaltzaingoko kideen lanaldia (hiru txandatan aritzen dira) 1.457 ordukoa da urtean; bada, txanda bakoitzean hiru langile izanik estali behar bada urte osoa, guztira 26.280 ordu beharko lirateke (365*24*3), zeinak, bajarik edo bestelako gertakaririk gabe, 18,04 agenterekin estali ahalko bailirateke (26.280/1.457). Gaur egun, 25 kide daude plantillan. Hau da, gaur egun, 6,96 kide (10.140,72 ordu) gehiago daude, gerta litezkeenak (bajak eta abar) urteko egutegia antolatuz estali ahal izateko eta, horrela, txanda guztietan gutxienez hiru kide egotea lortzeko eta txandetan kide nahikorik ez egoteagatik patruilatzeak etetea saihesteko”.

Txosten horri erreparatuz, Nafarroako Arartekoaren ustez, egiaztatu egin da egoera normaletan askotan eteten zela zerbitzua. Horrenbestez, polizia-zerbitzua eteteko arrazoiak edozein izanik ere, agerikoa zen egoera ez dela ona, bai herritarrei eman beharreko segurtasun-zerbitzua ahuldu daitekeelako, bai, agian, Konstituzioaren bidez aitortutako segurtasun pertsonalerako eskubidea kaltetu daitekeelako.

Hori dela-eta, nahiz eta hainbat faktorek eragin zitzaketen zerbitzuaren funtzionamenduko anomaliak, zeinak, gutxi gorabehera eta a priori, Administrazio

Publikoak kontrolatu ahal baititu, argi dago administrazio horrek, gaian eta giza baliabideak hornitu eta kudeatzeari dagokionez eskuduna denez, egoera sakon aztertu behar zuela eta, hala egokituz gero, herritarrei eman beharreko zerbitzua une oro bermatzeko neurriak hartu behar zituela.

Ondorioz, Nafarroako Arartekoak beharrezko ikusi zuen gomendio hau ematea:

“Eguesibarko Udalarik gomendatzea neurriak har ditzala, une oro berma dadin udalerrian Udaltzaingoak normal funtzionatzea, herritarren segurtasunaren alde, erregistratutako patruilatze-eteteen kausak sakon aztertuz”.

Eguesibarko Udalak txosten bat bidali zuen, esateko gomendioa onartzen zuela; ondorioz, Nafarroako Arartekoak amaitutzat eman zituen bere jarduketak.

6.2.9. Tafallako geltokiaren egoera txarra.

Gaia: Zerbitzu publikoak.

Jarduketa: Espainiako Herriaren Defendatzaileari bidali zaio.

Komunikabideen bidez, Arratekoak jakin zuen Tafallako tren-geltokia narriadura-egoeran zegoela.

Albistean adierazten zenez, Tafallako Udalak, Nafarroako erdialdeko beste toki-erakunde batzuek bezalaxe, geltokiaren egoeratik kezkatuta zegoela adierazi zuen, geltokia erabiltzen duten herritarrek kexak jarri zituztelako. Azaltzen zutenaren arabera, zaborrontzietan hondakinek gainezka egiten zuten, eta trenbidean bertan ere zaborra zegoen. Halaber, beste urritasun batzuk zeuden, arreta eta mantentze-lan egokien falta iradokitzen zutenak (adibidez, erlojua geldirik zegoen, hilabetez hilabete atzeratzen baitzen).

Egoera zuzentzeko neurriak eskatu zituzten, eta, esan zenez, Tafallako Udalak hainbat aldiz eman zion egoeraren berri Adif entitate publikoari; antza, emaitzarik gabe.

Nafarroako Arartekoak egoki ikusi zuen hori guztia Gorte Nagusien Herriaren Defendatzaileari jakinaraztea, komenigarri iritziz gero organo eskudunaren aurrean jarduten has zedin, sortutako arazoa konpontzeko edo leuntzeko neurriak har zitezen.

Gorte Nagusien Herriaren Defendatzaileak ADIFera jo zuten, eta hark honako informazio hau bidali zuen:

“Tafallako geltokian garbiketa-zerbitzuak emateaz arduratzen zen enpresak ez zituenez bere eginbeharrak betetzen, kontratua deuseztatu genuen. Garbiketa-zerbitzu berria esleitu genuen, eta normaltasunez garatzen ari da.

2022ko uztailean, Tafallako Udaleko langileekin batera, bisita egin genuen geltokira, eta egin beharreko jarduketak baloratu genituen; horietako batzuk dagoeneko egin ditugu. Beste batzuek (hala nola, kimaketak), berriz, Udalaren laguntza behar dute, lanok egitea oztopatzen duten ibilgailuak kendu behar dira-eta”.

Nafarroako Arartekoak informazio hori bidali zion Tafallako Udalari, eta bukatutzat jo zituen bere jarduketak.

6.2.10. Lizarrako García Orcoyen ospitalea handitzeko lanak.

Gaia: Obra publikoak.

Administrazio hartzailea: Osasun Departamentua.

Argitaratutako albisteen bidez, Nafarroako Arartekoak jakin zuen Lizarrako García Orcoyen ospitaleko buruzagitza asistentzialak ez zeudela ados zentrorako proiektatutako obrekin. Albistean jasotzen zenez, zentroko osasun-langileei galdetu gabe proiektatu ziren obrak (larrialdietako zerbitzua birgaitu eta handitzea eta ZIU berri bat eraikitzea).

Azaltzen zenaren arabera, aurreikusitako obrek ez zieten egoki erantzuten eskualdeko ospitale horren erronka asistentzialei, eta, beraz, proiektuaren lizitazioa etetea eskatu zuten. Laburbilduz, honako hau salatzen zen: profesionalen ustez, eremuan behar den adostasunik gabe jardun zuten, eta proiektua ez zen zentroak behar zuena, oraingo eta etorkizuneko erronka asistentzialei kalitate optimoko irizpideekin aurre egiteko.

García Orcoyen ospitalerako beste plan gidari bat idaztea eskatu zuten, eta langileek parte har zezatela. Halaber, plan berrian etorkizuna bermatzeko soluzio arkitektonikoak jasotzea eskatu zuten.

Albistea irakurrita, Nafarroako Arartekoak Osasun Departamentura jo zuen, salatutako problematikari buruzko eta hartuko nahiz hartuko zituzten neurriei buruzko informazioa eskatzeko. Osasun Departamentuak honako txosten hau igorri zuen:

“2021eko uztailaren 30ean, Andrés Martínez Tejada arkitektoak (2.030 zenbakia dauka Euskal Herriko Arkitektoen Elkargo Ofizialean) plan gidaria egin zuen, epe ertain eta luzera begirako soluzio arkitektoniko orokorrak zehazteko. García Orcoyen ospitaleko zuzendaritzak

proposatuta egin zuen plana, etorkizunean egiteko jarduketetarako oinarria izango zen dokumentu bat behar zelako.

Ospitale batean, bideragarritasun arkitektonikoa, funtzionala eta ekonomikoa baloratzeko balio dute plan gidariek, artatu beharreko premia aldakorretara egokitu ahal izate aldera, kontuan hartuta bilakaera demografikoa, tratamenduen eta zainketen kudeaketan izandako aldaketak, patologia berriak eta abar; izan ere, ospitaleek etengabe egin behar dute aurrera, eta aldaketetara egokitu.

Horretarako, ezinbestekoa da aurretiko plangintza bat edukitzea, funtzionamenduaren eta antolaketaren ikuspegi orokorra galdu ez dadin eta unean-uneko premiei erantzunez jardun ez dadin.

Gainera, aurretiko plangintza are garrantzitsuagoa da, zentroa barrutik birmoldatzeko eta handitzeko eraikuntza-jarduketak egin behar direnean, duela gutxi birmoldatu edo egokitutako guneak edo instalazioak ukitu daitezkeelako eta horrek baliabide publikoen optimizazioa galtzea ekar dezakeelako, koste ekonomikoari dagokionez.

Laburbilduz, plan gidariak "ibilbide-orria" izan behar du, García Orcoyen ospitalearen etorkizunari begirakoa, eta oso kontuan hartu behar da bertan jasotzen diren jarduketek, lehenik, antolaketa- eta ekonomia-kostua dutela (jarduketak gauzatzea baldintzatuko du horrek) eta, bigarrenik, egokitzen diren administrazio-espeditenteak izapidetu behar direla, zeinak, besteren artean, aurrekontuak baldintzatuko baititu.

Plan gidarian egindako balorazio funtzionalak agerian jarri zuen zenbait jarduketa (bat nagusia eta besteak bigarren mailakoak) egin behar zirela, hautemandako gabeziei erantzuteko.

Jarduketa nagusiaren barruan sartzen da larrialdietako eremuak, kirurgia-eremua eta ebakuntza-gelak birgaitu, handitu eta egokitzea, baita ZIU berri bat eraikitzea ere, barne-mailako egiturazko harremanetan dauden arazoengatik, barruko guneen antolaketagatik eta estalduren nahiz akaberen eraikuntza-egoerengatik.

Halaber, oraingo erditze-gunea, ospitaleko lehenengo solairuan dagoenez, ospitaleko kirurgia-eremu orokorretik deskonektatuta dago, bai espazialki, bai funtzionalki; beraz, behe-solairuan jartzen bada, kirurgia-eremuaren, ZIUren eta larrialdietako eremuaren ondoan, hobeto funtzionatuko du, eta baliabideak optimizatuko dira, Osasun Ministerioaren gidek adierazi bezala.

Larrialdiak birgaitu eta handitzeko eta ZIU berri bat eraikitzeako proiektua, zeina ospitaleko behe-solairuan gauzatuko baita (OB 13/2022 iragarkia, 2022ko ekainaren 3an argitaratuta, Nafarroako Kontratazioaren Atarian), plan gidariak premiazkoztat jotakoan oinarrituta dago, baita, bereziki, Larrialdietako eta Medikuntza Intentsiboko Plan Funtzionaletan ere (buru asistentziales idatzi zizuten plan funtzional horiek, asebate beharreko premiak identifikatzeko, argitaratutako espedienteak egiteari begira).

Adibidez, larrialdietako eremuak 606 metro karratu inguru dauzka, eta, plan gidariaren arabera, 848 metro karratu behar dira. Alabaina, plan funtzionala kontuan harturik, espedientean lizitzaile posibleei planteatu zaien hedadura 1.001 metro karratu ingurukoa da. Hortaz, agerikoa denez, oso kontuan hartu dira zerbitzu horrek planteatutako premiak.

García Orcoyen ospitaleko Zuzendaritzaren asmoa da ospitaleko langileei informazioa ematea, are gehiago proiektu hain garrantzitsu eta beharrezko honekin.

2022ko ekainaren 17an, informazio-bilera bat egin zen zerbitzuko eta sekzioko buru guztiekin, baita Erizaintza Unitateko Buruzagitza guztiekin ere. Bileran, plan gidaria egin zuen arkitektoak zeuden aukerak azaldu zituen, alde on eta txarrekin, bertaratuek egindako galdera guztiei erantzutearekin batera.

Duela gutxi, 2022ko uztailaren 21ean, beste bilera bat egin da Lizarrako Osasun Arlo guztirako, eta berriro aurkeztu da proiektua, arkitektoarekin batera.

Esate baterako, ospitaleko Zuzendaritzak arloko langileei informazioa bidaltzeko prestasuna zuela erakusteko, eranskin modura erantsi dugu Diario de Navarra egunkarian 2022ko uztailaren 19an argitaratutako zuzendariarentzako gutuna, Obstetrizia eta Ginekologia Zerbitzuko buruarena. Bertan jasotzen denez, obrak ukitutako zerbitzuetako buruetako bat da, eta Zuzendaritzak beharrezko informazioa eman dio, nahikoa; gainera, beste profesional batzuek (zerbitzuko eta sekzioko buruak barne hartuta) iritzi bera dute.

Hortaz, agerikoa da, batetik, zerbitzua ematen duten langileak kontuan hartu direla obrak diseinatu eta egiteko orduan, haiexek egin baitzituzten espedientearen oinarria izateko balio izan duten plan funtzionalak, eta, bestetik, arloko langile guztiei eman zaie plan gidariari eta espediente zehatz horri buruzko informazioa”.

Adierazitakoa ikusirik, Nafarroako Arartekoak amaitutzat jo zituen bere jarduketak.

6.2.11. Ekimen ekonomiko berriak ezartzeko epeak bizkortzea.

Gaia: Industria.

Administrazio hartzaileak: Garapen Ekonomikoko eta Enpresarialeko Departamentua, Lurralde Antolamenduko, Etxebizitzako, Paisaiako eta Proiektu Estrategikoetako Departamentua eta Lehendakaritzako, Berdintasuneko, Funtzio Publikoko eta Barneko Departamentua.

Argitalpen baten bidez, Nafarroako Arartekoak jakin zuen zenbait lanbide-elkargok eta beste entitate batzuek Nafarroako Gobernuari eskatu ziotela azkartu zitzala ekonomiaren arloko egitasmoei eragiten dieten prozedurak izapidetzeko epeak.

Zehazki, plataforma batek abiatu zuen eskaera, eta honako hauek osatzen dute plataforma hori: Nafarroako Industria Fundazioak, Nafarroako Eraikitzaileen eta

Sustatzaileen Elkartek, Nafarroako Enpresen Konfederazioak, Merkataritza Ganberak eta arkitektoen, ingeniari agronomoen, industria-ingeniarien, arkitekto teknikoen, ekonomialarien, bideetako ingeniarien, obra publikoen ingeniarien, nekazaritzako ingeniari teknikoen eta industria-ingeniari teknikoen elkargo ofizialek, zeinek 6.000 teknikari baino gehiago eta Nafarroako enpresa gehienak ordezkatzen baitituzte.

Adierazten zenez, aspalditik ari ziren eskatzen egitasmo ekonomikoei bide egiteko administrazio arinago bat, baina, ordura arte, ez zuten jaso erantzun egokirik. Salatzen zuten epeak, sarritan, bederatzi hilabetez baino gehiagoz luzatzen zirela, eta epeak gehienez ere bi hilabetera murriztea eskatzen zuten.

Halaber, adierazten zen eskaera talde politikoei helarazi zietela azken hauteskunde-kanpainan eta gaiari buruzko bi agerraldi parlamentario egin zituztela, baina aurrerapenak eskasak izan zirela. Era berean adierazten zenez, ekonomia- eta enpresagarapenaren arloan eta lurralde-antolamenduaren eta etxebizitzaren arloan eskudunak ziren departamentuek interesa erakutsi zuten, baina interes hori ez zen zehaztu egoera hobetuko zuten neurrietan.

Plataformaren iritzi, azkartze hark lau zutabe izan behar zituen oinarri: legeak oraingo teknologiarara egokitzea, administrazio-izapideen prozesuak hobetu eta erraztea, kudeatzen dutenak eta kudeatuak direnak trebatzea eta sustatzaileei, herritarrei eta ingurumenari segurtasuna bermatzea.

Aurrekoa ikusirik, Nafarroako Arartekoak Garapen Ekonomiko eta Enpresarialeko Departamentuari, Lurralde Antolamenduko, Etxebizitzako, Paisaiako eta Proiektu Estrategikoetako Departamentuari eta Lehendakaritzako, Berdintasuneko, Funtzio Publikoko eta Barneko Departamentuari eskatu zien, haien eskumenen harira, adieraz zezatela izapideak azkartzeko neurririk hartzea aurreikusitakoak zuten eta, hala izanez gero, neurriok azaldu zitzatela.

Lehendakaritzako, Berdintasuneko, Funtzio Publikoko eta Barneko Departamentuak bi txosten bidali zituen. Lehenengoa Barneko Zuzendaritza Orokorra idatzi zuen, eta honako hau zioen:

“Babes Zibileko eta Larrialdietako Zerbitzuaren Prebentzio, Informazio eta Larrialdietarako Prestakuntza Atalak nahitaezko txostenak egiten ditu pertsonen segurtasuna arriskuan jar dezaketen instalazioei eta jardueri buruz; hala nola, ikuskizunen lokalei, tabernei, jatetxeei, dendei, ospitaleei, hotelei, zahar-etxeei, aparkalekuei, industriei, biltegiei eta abarri buruz, zeinak martxoaren 30eko 26/2022 Foru Dekretuan jasotzen baitira (26/2022 Foru Dekretua,

martxoaren 30ekoa, zeinaren bidez onesten baita Ingurumenean Eragina duten Jarduerak arautzen dituen abenduaren 16ko 17/2020 Foru Legea garatzen duen erregelamendua).

Gai sentikorra da; beraz, herritarren eskubideez ari garenean, espedienteak izapidetzen dituzten pertsonen nahiz ikuskapenen xede diren eraikinak erabiltzen dituzten pertsonen eskubideetan pentsatu behar dugu, segurtasuna arriskuan jarriko ez duten tokiak bermatu behar baitzaizkie.

Plataformak, bere idazkian, modu orokorrean planteatu ditu zenbait arazo, eta salatu du "epeak, sarritan, bederatzi hilabetez baino gehiagoz luzatzen direla". Alabaina, Babes Zibileko eta Larrialdietako Zerbitzuak kudeatzen dituen espedienteen izapideak ez ditu gainditzen martxoaren 30eko 26/2022 Foru Dekretuak ezarritako epeak. Gainera, kontuan hartu behar dugu izapide horretan beste faktore batzuk sartzen direla; esate baterako, proiektuaren kalitatea edo errekerimenduei erantzuteko orduan izaten diren atzerapenak.

Aurrekoarekin loturik, zerbitzu honek kudeatzen dituen proiektuak izapidetzean ikusi ditugun joerak zehaztu behar ditugu:

- Aurkeztutako proiektu gehienek ez dute izaten lanbide-elkargo baten oniritzirik, ez delako derrigorrezkoa.

- Gero eta enpresa gehiagok kontratatzen dituzte Nafarroan finkatuta ez dauden proiektugileak.

- Proiektuaren aurretiko eta errekerimenduaren osteko kontsultak murriztu egin dira, bai aurrez aurrekoak, bai telematikoak edo telefono bidezkoak.

- Proiektuen kalitatea jaitsiz doa, proiektugileari bakarrik egotzi ezin zaizkion arrazoiengatik; besteak beste, barneko epeak dauzkagu, edota jabetzak inbertsioak egiteari uko egitea. Horrek guztiak izapideak luzatzen ditu.

Administrazioa azkartzeko neurriei dagokienez, orain arte hainbat hartu ditugu.

Horien artean, lehenik, Nafarroako Gobernuak, Iruñeko Udalak eta bost lanbide-elkargok sinatutako lankidetzak hitzarmena daukagu, 2009ko uztailaren 2koa, zeinaren helburua baita errekerimenduak eta zuzenketak murriztea eta administrazio-izapideen prozesua soiltezea, izapideen epeak murriztuz eta zerbitzuaren kalitatea nahiz erabiltzaileen asebetetze-maila areagotuz. Halere, neurrian eraginkortasuna oso mugatua da gaur egun, bai gero eta proiektu gutxiagok izaten dutelako oniritzia, bai Nafarroatik kanpo dauden elkargo batzuek ematen dietelako oniritzia batzuei, bai elkargo jakin batzuek ez dutelako oniritzi dokumentala aplikatzen eta/edo ez dituztelako jasotzen bidaltzen zaizkien txostenak.

Bigarrenik, 15/2009 Foru Legea onetsi zen, abenduaren 9koa, enpresa edo lanbide jarduerak abian jartzeko xedearekin administrazioa errazteko neurriei buruzkoa. Lege horretan jasotzen diren neurri jakin batzuk garatzeko xedez, "Sinplifikazio Administratiboa" proiektua sortu zen,

eta, proiektuan, jarduera sailkatuen talde bat sortu zen, zeinak bilera ugari egin baitzituen 2010aren erdialdetik 2011ra bitartean.

Hirugarrenik, espedienteen izapide elektronikoa azkartzeko xedez, batetik, Registr@ eta Extr@ programak ezarri ziren 2014an, eta, bestetik, Consigna bolumen handiko proiektuen biltegia sortu zen. Aurrekoarekin, informatika-ekipoak egokitu ziren.

Laugarrenik, 2017tik gaur arte, txosten teknikoak egiten laguntzeko zerbitzua eskaintzen du GAN-NIK enpresak.

Azkenik, etengabeko prestakuntza ematen zaie Babes Zibileko eta Larrialdietako Zerbitzuko teknikariei, eta haiek, era berean, hala eskatzen zaienean, prestakuntza hori ematen dute lanbide-elkargoetan eta Nafarroako Unibertsitateko Arkitektura Goi Eskola Teknikoan.

Amaitzeko, plataformak administrazioa azkartzeko eskatzen dituen neurriak hartzeari begira, Babes Zibileko eta Larrialdietako Zerbitzuak funtsezkotzat jotzen ditu honako hauek:

- Eraikinetan suteen aurka babesteko eremuan prestakuntza espezifikoa ematea proiektugileei. Oso gai espezifikoa da, eta espezializazioa behar du.
- Proiektugileak xaxatzea, proiektuak egiteko orduan edo errekerimenduei erantzuteko orduan suteen kontrako babesari buruzko zalantzak galdetu diezazkioten zerbitzu honi.
- Erreklamazioan izapideen gehiegizko iraupenaz hitz egiten denean aipatzen diren kasuak zehaztea, aztertu eta neurri egokiak hartu ahal izan ditzagun. Babes Zibileko eta Larrialdietako Zerbitzuak jarraipen zorrotza egiten dio espediente bakoitzari”.

Bigarren txostena Landa Garapeneko eta Ingurumeneko Departamentuaren Ingurumen Zuzendaritza Nagusiak egin du, honako hau adierazteko:

“Nafarroako Arartekoak informazio-eskaera bat egin digu, ekonomiaren arloko egitasmoei eragiten dieten prozedurak azkartzeko neurriei buruzkoa. Bada, horri dagokionez, Ingurumen Eraginaren Atalak adierazten du energia berriztagarrien proiektuak baimentzeko prozedura sinplifikatua aplikatu dela bi espediente hauetan, bat etorrira honako bi arau hauekin: 6/2022 Lege Errege Dekretua, martxoaren 29koa, zeinaz Ukrainako gerraren ondorio ekonomiko eta sozialei erantzuna emateko plan nazionalaren esparruan presako neurriak hartzen baitira, eta 1/2022 Foru Lege Dekretua, apirilaren 13koa, zeinaren bidez premiazko neurriak hartzen baitira Nafarroako Foru Komunitatean, Ukrainako gerraren ondorio ekonomiko eta sozialei erantzuteko:

- 0001-3974-2022-000046: ‘Corral del Molino I PV Hibridazioa’ eguzki-instalazio fotovoltaikoa.
- 0001-0035-2022-000060: La Senda eta El Camino parke eolikoak”.

Aldi berean, Lurralde Antolamenduko, Etxebizitzako, Paisaiako eta Proiektu Estrategikoetako Departamentuak txostena bidali zuen, honako hau jasoz:

“Lurralde Antolamenduko Zuzendaritza Nagusiak instrukzio bat (1. eranskina) egin du, espediente mota desberdinak lehenesteko irizpideak ezarriz:

- Lehenik eta behin, lurzoru urbanizaezinean jarduerak baimentzeko espedienteak lehenesten dira, energia berriztagarrien bidezko sorkuntzari buruzko proiektuak direnean eta apirilaren 13ko 1/2022 Foru Lege Dekretuaren 3. artikuluan arautzen den prozedura erraztuari helden diotenean, edo, hala badagokio, Estatutako Administrazioak izapidetuta, martxoaren 29ko 6/2022 Lege Dekretuaren 7. artikuluan arautzen den prozedura erraztuari helden diotenean.

Nafarroako Foru Komunitateko Administrazioaren eta/edo, hala badagokio, Estatuko Administrazioaren organoei txosten sektorialak eskatzean, organo sektorialari berariaz adierazi behar zaio lehenetsunez igorri beharko duela txostena, premiazkotzat jotako proiektuak direlako eta prozedura erraztuari heldu diotelako. Halaber, berariaz adierazi behar zaio txostena bidaltzeko epea 10 egun balioudunak dela, bat etorrita 39/2015 Legearen 3. artikuluan xedatzen denarekin.

- Bigarrenik, lehenetsuna ematen zaie energia berriztagarrien bidezko sorkuntzari buruzko proiektuei, baldin eta aurretiazko administrazio-baimena eskuratu badute lurzoru urbanizaezinean jarduteko baimena eskuratu baino lehen eta eraikuntzarako administrazio-baimena eman aurretik berriro izapidetu behar badira.

Nafarroako Foru Komunitateko Administrazioaren eta/edo, hala badagokio, Estatuko Administrazioaren organoei txosten sektorialak eskatzean, berariaz adieraziko da organo sektorialak txostena eman duela dagoeneko proiektu edo jarduketa horri buruz. Halaber, ahal den neurrian, azaldu egingo da zerk eragin duen berriro ere izapidetu behar izatea lurzoru urbanizaezinean jarduerak eta erabilerak egiteko baimena. Lurralde eta Paisaia Zerbitzuko administrariak organo sektorialak dagoeneko igorritako txostena erantsiko dio eskaerari. Era berean, ohartaraziko da txostena igortzeko epea 10 egun balioudunakoa izango dela, bat etorrita 39/2015 Legearen 3. artikuluan xedatzen denarekin.

- Azkenik, energia berriztagarrien bidezko sorkuntzari buruzko proiektuak lehenets daitezzen oro har ezarritakoa gorabehera, premiazko kasuetan lehenetsuna eman ahalko zaio jarduketa edo jarduera baten espedientearen ebazpenari, edota instalazio bat jartzeko espedientearen ebazpenari. Kasu bat premiazkoa izango da, adibidez, dirulaguntzak galtzeko aukera dagoenean edo proiektua garatzeko behar diren beste baimen batzuk epe zehatz batean lortu behar direnean. Helburu horrekin, espediente batek justifikazio hori jasotzen ez badu, sustatzaileari eskatu beharko zaio”.

Bestalde, Garapen Ekonomiko eta Enpresarialeko Departamentuak honako informazio hau bidali zuen:

“2020ko otsailean, Garapen Ekonomiko eta Enpresarialeko Departamentuko kontseilariak bilera bat egin zuen Nafarroako Industria Ingeniarren Elkargoko ordezkariekin, Nafarroan ekonomia-jarduerak abian jartzeko administrazio-irizpideak azkartzearen gaia jorratzeko.

Ekainean, bigarren bilera egin zuten, eta, horren ostean, Garapen Ekonomiko eta Enpresarialeko Departamentuak gaiari buruzko azterlana egitea agindu zion Administrazioa Azkartzeko Plataformari, zeina hainbat kolektibok eta lanbide-elkargok osatzen baitute.

2020ko abenduan, plataforma horrek azterlanaren lehenengo zirriborroa aurkeztu zuen, eta, 2021ean, departamentuarteko lantalde bat eratzeko kudeaketak hasi ziren; lantaldea, bada, gaien inplikatura dauden departamentuen idazkaritza tekniko nagusietako ordezkariak osatzen dute. Hainbat inguruabarrek, baina, horien artean pandemiak, proiektua moteltzea eta uste baino gehiago atzeratzea eragin dute.

Ingeniarien Elkargoak, lanbide-elkargoen plataformako ordezkari gisa, 2022ko urtarrilean aurkeztu zuen azterlanaren zirriborroaren behin betiko bertsioa.

Azken bi urteetan Europako, Estatuko eta Foru Komunitateko araudia ugaritu egin denez, azterlanean jasotzen diren proposamenek indarreko araudiarekin bat egiten ote duten berrikusi beharko da. Bestalde, ekonomia-jarduerak abian jartzeko izapideetan esku hartzen duten departamentuek aztertu behar dute administrazioa azkartzeko arloan aurrera egiteko azterlana.

Garapen Ekonomikoko Departamentuak, bere izapideetan administrazioa errazteko lanean jarduteaz gainera, proiektu pilotu bat abiatu du ekainean, Administrazioa Azkartzeko Plataformarekin batera, eta bilerak hasi ditu departamentuko teknikariekin, espediente tipok identifikatzeko eta espedienteon izapidea luzatzea eragin dezaketen izapideak hobetzeari begirako analisia egiteko.

Nafarroako Foru Komunitatearen eskumenen esparruan ekonomia-jarduerak abian jartzeko administrazio-izapideak azkartzea ezinbestekoa da, ekonomia-jarduera dinamizatu nahi badugu, kontuan hartuta garapenaren eredia eraldatzen ari den eta ordena geopolitiko berri bat ezartzen ari den testuinguruan bizi garela.

Erronka handia da, eta Nafarroako Gobernuaren hainbat departamentu inplikatzeko, baita toki-erakunde ugari ere, zeharkakoa eta diziplina anitzekoa baita.

Halaber, esan beharra dago Estatuko Gobernuak Erregulazioa eta Negozio Giroa Hobetzeko Konferentzia Sektoriala sortu zuela 2021eko uztailaren 22ko bileran eta Garapen Ekonomiko eta Enpresarialeko Departamentua horren kide dela”.

Jasotako txostenak aztertu ondoren, Nafarroako Arartekoak egiaztatu zuen honako hau xedatzen duela 15/2009 Foru Legeak, abenduaren 9koak, enpresa edo lanbide jarduerak abian jartzeko xedearekin administrazioa errazteko neurriei buruzkoak:

“Administrazio publikoek ez dute inoiz alboratzen prozedura administratiboak erraztu eta hobetzeko borondatea. Haien jarduera eta funtzionamenduaren oinarri diren printzipio berriak direla-eta, beharrezkoa da zerbitzu hobea ematea herritarrei, alegia, zerbitzu azkarra, koordinatua, gardena, eraginkorra, eragimenezkoa eta modernoa.

Prozedura administratiboetan teknologia berrien erabilerak ez du bueltarik; kultura aldaketa eskatzen du, prozedura administratiboen berrikuspenetik eta teknika administratibo berriak sortzetik hasita”.

2. artikuluan, helburuak aipatzen ditu: “a) *Bilatzen diren helburuei balio erantsirik ez emateagatik beharrezkoak ez diren administrazio-zamak kentzea. b) Foru Komunitateko Administrazioarekin eta haren erakunde publikoekin harremanak izateko tresna berriak ezartzea, irmotasun bereziarekin bultzatuz administrazio elektronikoa. c) Lanbide elkargoek eta entitate publikoek jarduera ekonomikoak arintzen eta abian jartzen parte har dezaten bultzatzea. d) Kultura administratiboan txertatzea prozedurak errazteak eta modernizatzeko duen garrantzia, eta interes bereziarekin baloratzea alderdi horiek xedapen orokorrak egitean”.*

Halaber, 39/2015 Legeak, urriaren 1ekoak, Administrazio Publikoen Administrazio Prozedura Erkidearenak, antzeko orientabideak jasotzen ditu alderdi jakin batzuetan. Legearen zioen azalpenean jada, honako hau jasotzen da:

“Administrazio Publikoak Erreformatzeko Batzordeak 2013ko ekainean prestatutako txostena uste sendo batetik abiatzen da: ekonomia lehiakor baterako, beharrezkoa da administrazio publikoak efizienteak, gardenak eta bizkorak izatea.

Ildo berean, 2014an Espainian egiteko erreformen Programa nazionalak espresuki jaso du administrazio-lege berriak egin beharra, botere betearazleko erakunde eta entitateen jarduketa arrazionalizatzeko, baliabide publikoak efizientzia handiagoz erabiltzeko eta haien produktibitatea handitzeko bultzatu beharreko neurrien artean.

Espainiako administrazioei tradizioz leporatu izan zaizkien akatsak arrazoi bati baino gehiagori zor zaizkio, baina indarrean den

ordenamenduak ere badu zerikusirik, zeren eta jarduketa publikoaren araugintza-esparruak bikoiztasunak eta efizientziarik ezak agertzea eragin baitu, administrazio-prozedura sobera konplexuak direla tarteko, zeinek segurtasun juridikorik ezaren arazoak

ere sortu baitituzte zenbaitetan. Gabezia horiek gainditzeko, erreforma integral eta estruktural bat behar da, aukera emango duena ordenatzeko eta argitzeko nola antolatzen eta harremanetan jartzen diren administrazioak, bai kanpora begira, herritarrekin eta enprekin, bai barrura begira, Estatuko gainerako administrazio eta erakundeekin.

(...)

Legeria hori izanik, giltzarria da lege berri bat izatea administrazio-prozedurari buruzko erregulazio guztia sistematizatuko duena, aipatutako azaroaren 26ko 30/1992 Legearen eta

ekainaren 22ko 11/2007 Legearen edukia argituko eta integratuko duena eta prozedurak arinduko dituena funtzionamendu erabat elektronikoarekin. Horrekin guztiarekin, hobeto beteko dira administrazio publikoen jarduketak gidatu behar duten efikaziaren eta segurtasun juridikoaren printzipio konstituzionalak”.

11/2019 Foru Legeak, martxoaren 11koak, Nafarroako Foru Komunitateko Administrazioari eta foru-sektore publiko instituzionalari buruzkoak, ez dio iskin egiten problematika horri, eta, zentzu horretan, administrazio azkarragoa lortzea sustatzen duten printzipio orokorrak biltzen ditu.

Ildo horretan, Nafarroako Foru Komunitateko Administrazioaren antolaketa- eta funtzionamendu-printzipio orokorren artean, honako hau jasotzen du: “administrazio-prozeduren eta kudeaketa-jarduera materialen arrazionalizazioa eta azkartasuna” [6.2 artikulua, j) letra]. Foru-lege berberak, aurrekoarekin lotuta, Foru Administrazioaren zerbitzu-zuzendaritzei egozten die “aginduta dauzkaten eginkizunei aplikatu ahal zaizkien prozeduretan azkartasun-, arrazionalizazio- eta errazte-printzipioak” aplikatu daitezkeen sustatzeko lana.

Hori guztia ikusirik, erakunde honek arrazoizkotzat jo zuen agente ekonomiko eta profesionalen nahia, hau da, jarduerak abian jartzeko prozedurak ahal den neurrian azkartzekoa, bat egiten baitu aipatutako legedian jasotzen diren printzipio orokorrek.

Errazte-, azkartze- eta arintze-printzipioak babestu beharreko beste printzipio, balio eta interes batzuekin bateratzeko premia bazter utzi gabe, eta kontuan izanik, Garapen Ekonomiko eta Enpresarialeko Departamentuaren txostenean adierazi moduan, gaiak politika publikoei zeharka eragiten diela, bazirudien beharrezkoa zela neurriak hartzeko aukera sakon aztertzea, plataforma horrek adierazitako zentzuan.

Hori dela-eta, Nafarroako Arartekoak beharrezko ikusi zuen gomendio hau ematea:

“Garapen Ekonomiko eta Enpresarialeko Departamentuari iradokitzea sustatu eta sakondu ditzala egitasmo ekonomikoak ezartzea edo abian jartzea helburu duten administrazio-prozedurak erraztu eta azkartzeko neurriak, beste administrazio-organo batzuekin eta interes ekonomikoak, profesionalak eta sozialak ordezkatzeko dituzten erakundeekin batera, babestu beharreko bestelako interes, balio eta interesekin bat egiteko aukerari kalterik egin gabe”.

Garapen Ekonomiko eta Enpresarialeko Departamentuak idazki bat bidali zuen, esanez iradokizuna onartzen zuela; hortaz, Nafarroako Arartekoak amaitutzat jo zituen bere jarduketak.

6.2.12. Diru-sarrera txikiak dituzten pertsonentzako laguntzak kudeatzeko bide telematikoa.

Gaia: Administrazio elektronikoa.

Administrazio hartzailea: Ekonomia eta Ogasun Departamentua.

Nafarroako zenbait komunikabidek argitaratu zuten Ekonomia eta Ogasun Departamentuak uztailaren 20ko 80/2022 Foru Agindua onetsi zuela, diru-sarreretan eta ondarean maila baxua duten pertsona fisikoentzako laguntza kudeatu eta ordaintzeko prozedura arautzeko xedez. Laguntza hori ekainaren 25eko 11/2022 Lege Errege Dekretuaren 31. artikuluan ezartzen da (11/2022 Lege Errege Dekretua, ekainaren 25ekoa, Ukrainako gerraren ondorio ekonomiko eta sozialei erantzuteko, ahultasun sozial eta ekonomiko egoerei aurre egiteko eta La Palma uhartearen susperraldi ekonomiko eta sozialerako zenbait neurri hartu eta luzatzen dituen). Bada, foru-agindu horren arabera:

- a) Eskaearak modu telematikoan bakarrik aurkeztu ahalko dira, eta
- b) Ziurtagiri elektronikoa bat edo CI@ve eskatuko da.

Aurrekoa ikusirik, Nafarroako Arartekoak egoki ikusi zuen gaiaren inguruan ofiziozko jarduketara bat sustatzea eta Ekonomia eta Ogasun Departamentura jotzea, galdetzeko ea neurririk hartuko ote zuten betekizun ekonomiko eta sozialak betetzen dituzten baina tresna, ezagutza eta/edo trebetasun teknologikorik ez duten pertsonak laguntza eskatu ahal izan zezaten.

Ekonomia eta Ogasun Departamentuak honako txosten hau bidali zigun:

“Ekainaren 25eko 11/2022 Lege Errege Dekretuaren 31. artikulua (ekainaren 26ko BOE, 152. zk.) zuzeneko laguntza-lerro bat onetsi du diru-sarreretan eta ondarean maila baxua duten pertsona fisikoentzat. Laguntzak, zeina 200 eurokoa eta ordainketa bakarrekoa baita, helburu du Ukrainaren inbasioaren ondorioz sortutako krisi energetikoak prezioetan eragindako kalteak arintzea beste prestazio sozial batzuek estaltzen ez dituzten zaugarritasun ekonomikoko egoeretan, eta laguntzaren onuradunak izango dira artikulua horretan ezarritako betekizunak biltzen dituzten pertsona fisikoak.

Zerga-egoitza Nafarroan duten onuradunen kasuan, Ekonomia eta Ogasun Departamentuari dagokio laguntza kudeatu eta ordaintzea, bat etorrita Nafarroako Gobernuak 2022ko uztailaren 20an hartutako erabakiarekin, eta egokitzen jo zuen, bere egituraren barruan, Nafarroako Foru Ogasuna organismo autonomoa izatea gaien eskuduna.

Ekonomia eta Ogasuneko kontseilariaren uztailaren 20ko 80/2022 Foru Aginduaren bigarren apartatuan (abuztuaren 2ko NAO, 153. zk.), laguntza kudeatu eta ordaintzeko prozedura arautzen da, eta eskaerak nahitaez modu telematikoan aurkeztu behar direla xedatzen. Horretarako, Nafarroako Gobernuaren Atariko izapideen katalogoan egokitzen den fitxan propio prestatzen den formularioa bete beharko da, www.navarra.es helbidean, 2022ko irailaren 30era arte, egun hori barne hartuta. Adierazi beharra dago prozedura hori, eskaeren betekizunei eta aurkezpen telematikoari dagokienez, Estatuko Administrazioaren eremuan eta Euskal Autonomia Erkidegoaren foru-lurraldeetan ezarritakoaren berdina dela.

Fitxa Nafarroako Gobernuaren Atariko izapideen katalogoan dago eskuragai, laguntzari eta izapideari buruzko informazio guztiarekin batera, eskatzaileek bete beharreko formularioa barne hartuta.

Tresna, ezagutza eta/edo trebetasun teknologikorik ez edukitzeagatik eskaera aurkezteko zailtasunak dauzkaten pertsonentzat hartu diren neurriak, batez ere, Nafarroako Foru Ogasuneko langileek eta Nafarroako Gobernuaren herritarrentzako arreta-zerbitzuek emandako laguntzan oinarritzen dira.

Lehenik, kontuan harturik ziurtagiri digitala edukitzea beharrezko eta aurretiazko betekizuna dela eskaera izapidetu ahal izateko, Foru Komunitatearen Administrazioeko departamentuen erregistro-unitateek nahiz Nafarroako Foru Ogasunaren bulegoek interesdunei lagundu diete, bai ziurtapen hori izapidetu eta eskuratzeko orduan, bai laguntzei buruzko edozein informazio eman eta eskaeren betekizun substantiboen eta izapidearen inguruan izan ditzaketan zalantzak argitzeko orduan.

Tresna informatikorik eduki ezean, herritarrek erabiltzeko ordenagailuak dauzkaten zerga-bulegoetan eta herritarrentzako arreta-bulegoetan (hala nola, Zergadunari Laguntza eta Argibideak Emateko Zerbitzuan, Iruñeko Eskirotz kalearen 16. zenbakian, edo Tuterako Herritarrentzako Arreta Bulegoan) egin ahal izan dute izapidea, eskaera aurkezteko epe guztian.

Bestalde, ezagutza edo trebetasun informatikorik ez edukitzeagatik eskaera aurkezteko zailtasunak izan dituzten pertsonak aurrez aurre bertaratu ahal izan dira Zergadunari Laguntza eta Argibideak Emateko Zerbitzura (Iruña, Doneztebe, Tafalla, Lizarra eta Tuter), eta hango langileek aurkeztu diete eskaera telematikoan, baldin eta ziurtagiri digitala bazuten. Ziurtapen hori eduki ezean, aurretik cl@ve-n ematen diete alta, laguntzari buruzko oinarritzko informazioa ematen zaie, eta eskaera betetzen zaie.

Amaitzeko, esan nahi dugu 2022ko abuztuaren 31rako 3.611 eskaera zeudela aurkeztuta eta, batez beste, egunean zazpi laguni lagundu dietela Foru Ogasunaren lurralde-bulegoetan uztailaren 29tik aurrera (egun hartan argitaratu zen eskabidea web-orrialdean); halaber, formulario horren bidez egindako 216 kontsultari erantzun zaie”.

Txosten hori ikusirik, Nafarroako Arartekoak honako gogoeta hauek egin zituen:

Energiaren kostua igo izanak ekarritako ondorioak arintzeko xedez, ekainaren 25eko 11/2022 Lege Errege Dekretuaren 31. artikulua “zuzeneko laguntza-lerro bat onetsi du diru-sarreretan maila baxua duten pertsona fisikoentzat” (11/2022 Lege Errege Dekretua, ekainaren 25ekoa, Ukrainako gerraren ondorio ekonomiko eta sozialei erantzuteko, ahultasun sozial eta ekonomiko egoerei aurre egiteko eta La Palma uhartearen susperraldi ekonomiko eta sozialerako zenbait neurri hartu eta luzatzen dituena).

Nafarroan eta Euskal Autonomia Erkidegoan, Lege Errege Dekretuaren 31.4 artikulua xedatzen du Nafarroako eta EAeko erakundeetara transferituko direla “helbidea autonomia-erkidego horietan duten onuradun posibleen IFZe dagozkien zenbatekoak”.

Aurreikuspen horren harira, helbidea Nafarroako Foru Komunitatean duten onuradun posibleak identifikatze aldera, Ekonomia eta Ogasuneko kontseilariaren uztailaren 20ko 80/2022 Foru Agindua eman zen, diru-sarreretan eta ondarean maila baxua duten pertsona fisikoentzako laguntza kudeatu eta ordaintzeko prozedura arautzen duena. Aginduak, Lege Errege Dekretuaren 31.5 artikuluko aurreikuspenei jarraikiz, honako hau jasotzen du laguntza eskatzeari buruz:

“1. Ezarritako betekizunak betetzen dituzten eta helbidea Nafarroako Foru Komunitatean duten pertsona fisikoek Nafarroako Foru Ogasunean aurkeztuko dituzte eskaerak, 2022ko irailaren 30era arte.

2. Eskaerak telematikoki aurkeztuko dira nahitaez, Nafarroako Gobernuaren Atariko izapideen katalogoan egokitzen den fitxan propio prestatzen den formularioa betez, www.navarra.es helbidean (aurrerantzean, izapide-fitxa).

Aurkezten den dokumentazioak ez baditu betetzen Administrazio Publikoen Administrazio Prozedura Erkideari buruzko urriaren 1eko 39/2015 Legearen 66. artikuluan adierazten diren betekizunak, Nafarroako Foru Ogasunak errekerimendua egingo dio interesdunari, 10 egun balioduneko epean zuzendu dezan dokumentazioa, eta adieraziko dio hala egin ezean eskaeran atzera egin duela balioetsiko duela eta espedientea artxibatzea ebatziko duela.

3. Nafarroako Foru Ogasunak ordainketa bakarrean ordainduko du laguntza, ekainaren 25eko 11/2022 Lege Errege Dekretuan ezarritako betekizunak betetzen direla egiaztatu ondoren.

4. Laguntza banku-transferentzia bidez ordainduko da, eta, transferentzia jasotzean, itzulketa-ebazpena jakinarazitzat joko da” (enfasi gaineratua).

Administrazioen eta herritarren arteko harremanak arautzeko xedez, urriaren 1eko 39/2015 Legeak, Administrazio Publikoen Administrazio Prozedura Erkideari buruzkoak, ezartzen du, oro har, bigarrenak baliabide elektronikoaren bidez jarri ahalko direla lehenengoekin harremanetan. Hori argi eta garbi ondoriozta daiteke lege horren 9. artikulutik 12. artikulura bitartean, baina herritarrek baliabide elektronikoak erabiltzeari egiten zaion aipamen orok aurretik edo ondotik esaten du aukera bat dela, eta ez betebeharrak: “Interesdunak elektronikoki identifika daitezke administrazio publikoen aurrean” (9.2 artikulua); “Interesdunek erabakitzen badute bitarteko elektronikoaren bidez izatea harremana administrazio publikoekin” (10.2 artikulua); “Administrazio publikoek bermatu egin beharko diete interesdunei bitarteko elektronikoaren bidez izan dezaketela harremana Administrazioarekin” (12.1 artikulua).

Lege horren 14. artikulua honako hau xedatzen du, printzipio orokor modura: “pertsonek noiznahi erabaki dezakete beren eskubideak eta betebeharrak baliatzeko administrazio publikoekin komunikatzean bitarteko elektronikoak erabili edo ez, non eta ez dauden behartuak administrazio publikoekiko harremana bitarteko elektronikoaren bidez izatera”. Manuak esaten du bide elektronikoa nahitaezkoa izatea ezarri ahalko dela, arauz, kasu hauetarako: “zenbait prozeduratarako eta pertsona fisikoaren multzo batzuentzat, haien gaitasun ekonomikoagatik, gaitasun teknikoagatik, dedikazio profesionalagatik edo bestelako arrazoiengatik egiaztaturik badago behar diren bitarteko elektronikoetarako irispidea eta eskuragarritasuna badutela”.

Kasu honetan, modu telematikoa bakarrik eska zitekeen zuzeneko laguntza bat dugu hizpide, eta horrek esan nahi du, 39/2015 Legeak aurreikusten duenaren kontrara, laguntza eskatzeko prozedurari dagokionez, herritarrek administrazioarekin eraikiko luketen harreman telematikoa jada ez litzatekeela lehenengoaren aukera edo ahala izango, betebeharra baizik.

Hori dela-eta, nahiz eta erakunde honek begi onez ikusi, bat etorrita 39/2015 Legearen 12. artikuluan jasotzen denarekin, administrazioak neurriak hartu izana horretarako ezagutza, baliabide edo trebetasunik ez duten pertsonen aukera emateko 11/2022 Lege Dekretuan aurreikusten den laguntza eskatu ahal izateko, era berean ikusi du laguntza telematikoki aurkeztea eskatzean hautsi egiten direla herritarren eta administrazioen arteko harreman digitala legeaz finkatzeko oinarriak; izan ere, inplizituki, lehenengoaren aukera izatetik betebeharra izatera igaroko litzateke.

Horri buruz, Ekonomia eta Ogasun Departamentuaren txostenean inplizituki egin bezala, argudiatu genezake Nafarroako Foru Komunitateak, puntu horretan, Estatuaren joerari

jarraitu diola. Dena dela, erakunde honen ustez, lege-dekretuak ez duenez berariaz zehazten, eskaera-prozedurari buruz, EAeko eta Nafarroako erakundeek nahitaez jarraitu behar dituztenik lege-dekretuak Estatuko Administrazioarako finkatu dituen jarraibideak, erakundeok ahala dute eskaera-prozedura erregulatzeko, egoki balioetsitako moduan, eta, hortaz, ez daude behartuta eskaera telematikoki bakarrik egitera.

Hori aintzat harturik, erakunde honek uste zuen, laguntza sozialekin oro har gertatzen den bezala, eskaera telematikoki nahiz ohiko moduan egiteko aukera egon beharko zatekeela; ondorioz, Nafarroako Arartekoak honako gomendio hau egin zion Ekonomia eta Ogasun Departamentuari:

“Ekonomia eta Ogasun Departamentuari gomendatzea beharrezko neurriak har ditzala, interesdunek (diru-sarrera gutxiko pertsonak) aukera izan dezaten 11/2022 Lege Errege Dekretuaren 31. artikuluan jasotzen diren laguntzak ohiko moduan nahiz elektronikoki aurkezteko (11/2022 Lege Errege Dekretua, ekainaren 25ekoa, Ukrainako gerraren ondorio ekonomiko eta sozialei erantzuteko, ahultasun sozial eta ekonomiko egoerei aurre egiteko eta La Palma uhartearen susperraldi ekonomiko eta sozialerako zenbait neurri hartu eta luzatzen dituen).”

Gomendio horri erantzuteko, Ekonomia eta Ogasun Departamentuak honako txosten hau bidali zuen:

“Arartekoak gomendio horretan azaldutako iritzia eta arrazoibideak errespetatuz, Nafarroako Foru Ogasunak uste du ekainaren 25eko 11/2022 Lege Errege Dekretuaren 31. artikuluan jasotzen den laguntzarekin jarraitu den prozedura egokia izan dela.

Lehenik eta behin, jaso dugun komunikazioan aitortzen den moduan, administrazio honek beharrezko neurri guztiak hartu ditu, laguntza eskatzeko ezagutza, bitarteko edo trebetasunik ez duten baina laguntzaren onuradun potentzialak diren pertsonak eskaera modu telematikoan izapidetu ahal izan zezaten.

Hain zuzen ere, administrazioaren beste unitate batzuek eman ahal izan duten laguntza bazter utzi gabe, Nafarroako Foru Ogasunak, laguntza horiek kudeatzeaz arduratu den organismo gisa, uztailaren amaieratik (hilabete hartan onetsi baitzen prozedura arautzen zuen foru-agindua) eskaerak aurkezteko epea amaitu arte, bostehun bat laguni eman zien aurrez aurreko arreta eskaera horiek telematikoki izapidetzeko eta kontsultak egiteko bulegoetan. Gainera, “bidal iezaguzu zure kontsulta” formularioaren bidez, 487 kontsultari erantzun zien, baita telefonoz jasotako ehun bat kontsultari ere.

Ez dugu uste, bada, eskaera telematikoki aurkezteko betekizunak nolabaiteko kalterik edo eragozpenik eragin dienik laguntzen hartzaileei; aitzitik, jarraitu dugun prozedurak, beste

abantaila batzuk izateaz gainera, eskaerak azkarrago izapidetzea eta ebaztea ahalbidetu du, bai eta, ondorioz, laguntzak azkarrago ordaintzea ere. Ez dugu ahaztu behar premiazko araua izan dela, laguntza ordainketa bakarrean jasotzen zuen lege errege-dekretu bat, eta helburu zuela Ukrainaren inbasioaren ondorioz sortutako krisi energetikoak prezioetan eragindako kalteak ahalik eta azkarren arintzea beste prestazio sozial batzuek estaltzen ez zituzten zaurgarritasun ekonomikoko egoeretan. Premiazkoa zen, hortaz, ordainketa ere ahalik eta lasterren egitea, arauaren helburua betetzeko.

Halaber, ez dugu uste jarraitu dugun prozedurak "herritarren eta administrazioen arteko harreman digitala legez finkatzeko oinarriak" hautsi dituenik, premiazko egoera baten ondoriozko kasu berezi bat arautu delako: lege-mailako arau baten bidez, berariaz prestatu zen prozedura bat, eta arau horrek aukera eman zuen eskaerak elektronikoki aurkeztu eta izapidetzeko. Zentzu horretan, kontua ez da Foru Komunitateak, lege errege-dekretuak ezarritakotik urrunduta, elektronikoa ez zen biderik jaso zezakeen ala ez foru-arau horretan; izan ere, bide egoki eta posible bakarra balioetsi zen milaka eskaera izango zituen izapide baterako, bide telematikoa hain zuzen ere, zeina, bestalde, zergapekoek erabili ohi dutena baita zerga-aitorpenak aurkezteko".

Erantzuna ikusirik, Nafarroako Arartekoak honako alderdi hauei buruzko informazioa eskatu zion Ekonomia eta Ogasun Departamentuari:

a) Ekonomia eta Ogasun Departamentuak diru-sarreretan eta ondarean maila baxua duten pertsonentzako laguntza horren onuradun potentzialen kopurua zenbatetsi ote zuen, laguntza jasotzeko aurreikusten ziren betekizunak kontuan harturik.

Hala izatekotan, zer irizpide jarraitu zituen zenbatespen hori egiteko eta zein izan zen zenbatespenaren emaitza, kalkulaturako onuradun potentzialen kopurua adierazita.

b) Laguntza eskatu duten pertsonen kopurua, baita azkenean laguntza jaso dutenena ere.

c) Laguntza emateko aurrekontua.

Ekonomia eta Ogasun Departamentuak honako hau erantzun zuen:

"1.- Ekonomia eta Ogasun Departamentuak diru-sarreretan eta ondarean maila baxua duten pertsonentzako laguntza horren onuradun potentzialen kopurua zenbatetsi ote zuen, laguntza jasotzeko aurreikusten ziren betekizunak kontuan harturik.

Lehenengo galderari buruz, adierazi beharra dugu estatu-mailako laguntza bat dela eta, hortaz, Estatuari dagokiola, ekainaren 25eko 11/2022 Lege Errege Dekretuaren bidez egin bezala, laguntza jasotzeko baldintzak eta betekizunak eta laguntzaren zenbatekoa ezartzea. Zentzuzkoa denez, Estatuko Administrazioari dagokio, laguntza-lerroaren sustatzailea den

heinean, inpaktu ekonomikoa zenbatestea, eta onuradun posibleen kopurua balioestea dakar horrek. Eta, kontuan hartuta laguntza horren ordainketari aurre egiteko xedez 7.205.600 euro transferitu zitzaizkiola Nafarroari, pentsa genezake Estatuak balioetsi zuela Foru Komunitateko onuradun potentzialak 36.000 lagun inguru izango zirela. Nafarroako Foru Ogasunak ez daki zer datutan edo analisitan oinarrituta zehaztu zuen Estatuak kopuru hori.

2.- Nafarroan laguntza eskatu duten eskatzaileen kopurua.

Administrazio honetan, 7.621 eskaera jaso ditugu zuzenean, eta horietatik 865 baliogabetu dira, bikoizketak zirelako edo akatsak zituztelako. Bestetik, laguntzaren kudeaketa Nafarroan egitea dagokien zergapekoek Estatuko Zerga Agentzian aurkeztutako 1.622 eskaera izapidetu ditugu; horietatik, 300 baliogabetu ditugu, bikoizketengatik edo akatsengatik. Hortaz, Nafarroan 8.078 lagunek eskatu dute laguntza.

3.- Laguntzaren onuradunen kopurua.

Eskaerak izapide-fasean daude oraindik; zehazki, laguntza arautzen duen araudiak ezarritako betekizunak betetzen ote dituzten egiaztatzen ari gara. Arau horien arabera, Administrazioak hiru hilabeteko epea dauka, eskaerak aurkezteko epea amaitu zenetik zenbatzen hasita; hau da, urte honetako abenduaren 31ra arteko epea dauka azkenean onesten diren eskaeren ordainketa egiteko".

Erantzuna ikusirik, Nafarroako Arartekoak balioetsi zuen gomendioa ez zela onartu, eta amaitutzat jo zituen gaiaren inguruko jarduketak.

6.2.13. Urdalur presako alarma-sistematik eza.

Gaia: Herritarren segurtasuna.

Administrazio hartzaileak: Altsasuko Udala, Lehendakartzako, Berdintasuneko, Funtzio Publikoko eta Barneko Departamentua eta Gorte Nagusien Herriaren Defendatzailea (Ebroko Konfederazio Hidrografikoa).

Argitalpen baten bidez, Nafarroako Arartekoak jakin zuen Altsasuko Udalak Uholde Arriskuen aurrean Jarduteko Udal Plana onetsi zuela, zeinaren bidez, beste neurri batzuen artean, ezartzen baita, kontuan izanda Urdalur presa herritik gertu dagoela, presaren titularrak (Ebroko Konfederazio Hidrografikoak) ohartarazpenen edo alarmen sistema bat ezarri behar duela. Sistema hori ezartzeke dago oraindik.

Informazioa ikusirik, erakunde honek Altsasuko Udalera jo zuen, gai horri buruzko informazio eske. Altsasuko Udalak txosten hau eman zuen:

"Altsasuko Udalaren osoko bilkurak, 2022ko ekainaren 28ko ohiko bileran, Uholde Arriskuaren aurrean Jarduteko Udal Plana onetsi zuen, Nafarroako Babes Zibileko eta Larrialdietako

Zerbitzuak aldeko txostena eman ondoren. Orain, indarrean jar dadin, Nafarroako Gobernuaren Babes Zibilerako Batzordeak homologatu egin behar du.

Nafarroako Babes Zibilari eta Larrialdien Kudeaketari buruzko uztailaren 1eko 8/2005 Foru Legeak 13. artikuluan ezartzen duenaren arabera, “plan bereziek ezarriko dute, kasua baldin bada, zer udalerrri dauden behartuta arrisku jakin batzuei erantzuteko udal-jarduketa planak taxutzera eta onestera”.

Nafarroako Uholde Arriskurako Larrialdi Plan Bereziak, 2018ko berrikuspenean, honako hau ezartzen du 6. puntuan: “Plan Berezi honek ontzat ematen du udal eta toki entitateetako organo eskudunek Ekintzarako Udal Planak itxuratu eta onestea uholde arriskueterako. Plan horiek ezarriko dute udal horien baliabide eta zerbitzuak nola antolatu eta erabili uholdeengatiko larrialdiei buru egiteko, zein bere lurraldearen barrenean”.

Eta, puntu berean gaineratzen duenez, “plan horiek Udalaren Gobernu organoak egin eta onetsi behar ditu eta Nafarroako Foru Komunitateko Herritarren Babeserako Zerbitzuak homologatuko”.

Planak 2. eranskinean jasotzen ditu uholde-arriskuaren aurrean jarduteko plana egiteko betebeharra duten udalerrriak, eta, horien artean, Altsasu dago.

Toki Administrazioaren eta Despopulazioaren zuzendari nagusiaren martxoaren 23ko 7E/2021 Ebazpenaren bidez, Uholde Arriskuaren aurrean Jarduteko Udal Plana egiteko dirulaguntzen deialdia onetsi zen, Nafarroako udalei zuzendutakoa. Dirulaguntzen eskaerak ikusirik, zuzendariaren uztailaren 1eko 109E/2021 Ebazpenaren bidez ebatzi zen deialdia.

Altsasun bizi direnengan izan dezakeen inpaktua dela-eta, erakunde honek egoki ikusi zuen ofiziozko jarduketa bat abiatzea eta Altsasuko Udalera jotzea, gaiari buruzko informazioa eskatzeko.

Jasotako txostenean, Ebroko Konfederazio Hidrografikoak 2010ean onetsitako Presako Larrialdi Plana aipatu zen, artean ezarri gabe zegoena. Horri buruz, honako hau adierazten da: “presaren titularrak (EKH) alarma-sarea aktibatu behar du, 3. larrialdi-agertokia deklaritzen denean biztanleak ohartarazteko, baina instalatu gabe dago. Azpiegituraren titularrak (EKH) ahalik eta lasterren ezarri behar du alarma-sare hori”.

Nafarroako Gobernuaren Babes Zibilerako Batzordeak Uholde Arriskuaren aurrean Jarduteko Udal Plana homologatu behar du, eta kontu horri buruzko informazio-eskaera egin genien Nafarroako Gobernuaren Lehendakaritzako, Berdintasuneko, Funtzio Publikoko eta Barneko Departamentuari, Gorten Nagusien Herriaren Defendatzaileari eta Toki Administrazioaren eta Despopulazioaren Zuzendaritza Nagusiari; bada, besteren artean, Altsasuko Udala onuradun atera zen.

Udalak onetsitako planean, bi egoera zehatz jasotzen dira, Altsasuko udalerriri eragin diezaioketen uholdeak sor ditzaketenak. Horietako bat Arakil ibaiak gainezka egiteagatiko

uholde-arriskua da, eta bestea, Nafarroako Arartekoak aurkeztutako idazkia eragin duena, Urdalur urtegiko presan pitzadura edo matxura larria sortzeagatiko uholde-arriskua da.

Presaren hori urak Arakil ibaira isurtzen dituen Alzania ibaiaren buruan dago. A kategoriako presaren bat da, sor ditzakeen kalteak larriak direlako. Presaren hori buruz, 2010ean, Ebroko Konfederazio Hidrografikoak Presako Larrialdi Plana onetsi zuen, baina oraindik ez dute ezarri.

Nafarroako Uholde Arriskurako Larrialdi Plan Berezia 5.6 puntuan ezartzen du presaren pitzaduraren bat izanez gero ordu erdian baino gutxiagoan ura jaso dezaketenean udalerriek sirenak edo beste abisu-sistema batzuk eduki behar dituztela eta bi ordura baino gutxiagora daudenean Uholde Arriskuaren aurrean Jarduteko Udala Plana egin behar dutela. Altsasuko hirigunea pitzadura-uhinetik 0,5 ordura baino gutxiagora dago, eta horrek kalte larriak eragin ditzake zenbait industriadetan eta geltokiko auzoan, aurreikusitako gehieneko emariak direla-eta (6.000 m³/s): ukitutako eremu batzuetan, urek 10 metroak gaindi ditzakete, eta 4 m/s-tik gorako abiadura hartu. Egoera hori izanik, Planak presaren pitzatzeagatiko uholde-arriskua jasotzen du.

Planak, arriskuak aztertzeko, oinarritzat hartu ditu uholde-arriskua duten eremuen mugaketa, pitzadura-uhina iristeko denborak eta Presako Larrialdi Planean jasotzen diren kalatua eta abiadurak.

Presako Larrialdi Plana ezartzeko dago oraindik ere; hortaz, presaren titularrak (EKH) alarma-sarea aktibatu behar du, 3. larrialdi-agertokia deklaratzeko denean biztanleak ohartarazteko. Azpiegituraren titularrak (EKH) ahalik eta lasterren ezarri behar du alarma-sare hori.

Eraginkortasunari dagokionez, Uholde Arriskuaren aurrean Jarduteko Udala Planean jasotzen diren larrialdi-faseen aktibazioak lotuta daude Presako Planak deklaratzeko dituen larrialdi-agertokiekin. Hori garrantzitsua da, Uholde Arriskuaren aurrean Jarduteko Udala Planean zuzendariak agindu behar dituen ekintzen maila eta jarduteko premia horren arabera izango direlako.

Uholde Arriskuaren aurrean Jarduteko Udala Plana era berean adierazten duenez, Urdalur presaren pitzadura edo matxura larri bat sortzearen ondoriozko uholdeen aurrean Altsasu Husteko Plana egitea komeni da; plan horretan, abisuen prozedura, elementu zaurgarrien zerrenda, biltzeko toki seguruen kokapena, erabilgarri dauden baliabideen antolaketa eta abar jasoko lirateke.

Idazki hau amaituko dut esanez alkate hau eta Altsasuko Udala prest daudela Nafarroako Arartekoarekin elkarlanean aritzeko, hark Gorte Nagusien Herriaren Defendatzailearen aurrean edota Ebroko Konfederazio Hidrografikoaren aurrean jarduketarik burutzen badu”.

Jasotako txostenean, beste kontu batzuen artean, Ebroko Konfederazio Hidrografikoak 2010ean onetsitako Presako Larrialdi Plana aipatzen da, oraindik ezarri ez dena. Hori ikusirik, Nafarroako Gobernuaren Babes Zibilerako Batzordeak Uholde Arriskuaren

aurrean Jarduteko Udal Plana homologatzeari dagokionez, Nafarroako Arartekoak gaiari buruzko informazioa eskatu zion Nafarroako Gobernuaren Lehendakaritzako, Berdintasuneko, Funtzio Publikoko eta Barneko Departamentuari.

Bestalde, Ebroko Konfederazio Hidrografikoari egokitzen zaionez alarma-sarea ezartzea, azpiegituraren titularra den heinean, Nafarroako Arartekoak informazio guztia helarazi zion Espainiako Herriaren Defendatzaileari, egoki ikusten bazuen ere jarduketaren bat abiatzea.

Lehendakaritzako, Berdintasuneko, Funtzio Publikoko eta Barneko Departamentuak honako txosten hau igorri zuen.

“ARAU-ESPARRUA

Babes zibilaren arloko araudia

Babes Zibilari eta Larrialdien Kudeaketari buruzko uztailaren 1eko 8/2005 Foru Legeak 13. artikuluan ezartzen duenaren arabera,

“plan bereziek ezarriko dute, kasua baldin bada, zer udalerrri dauden behartuta arrisku jakin batzuei erantzuteko udal-jarduketa planak taxutzera eta onestera”.

Nafarroako Uholde Arriskurako Larrialdi Plan Bereziak, 2018ko berrikuspenean, honako hau ezartzen du 6. puntuan:

“Plan Berezi honek ontzat ematen du udal eta toki entitateetako organo eskudunek Ekintzarako Udal Planak itxuratu eta onestea uholde arriskueterako. Plan horiek ezarriko dute udal horien baliabide eta zerbitzuak nola antolatu eta erabili uholdeengatik larrialdiei buru egiteko, zein bere lurraldearen barrenean”.

Eta, puntu berean, honako hau esaten du:

“Plan horiek Udalaren Gobernu organoak egin eta onetsi behar ditu eta Nafarroako Foru Komunitateko Herritarren Babeserako Zerbitzuak homologatuko”.

Planak 2. eranskinean jasotzen ditu jatorria ibaian duen uholde-arriskuaren aurrean jarduteko plana egiteko betebeharra duten udalerrriak, eta, horien artean, Altsasu dago.

Bestetik, 5.6 puntuan ezartzen du presak pitzaduraren bat izanez gero ordu erdian baino gutxiagoan ura jaso dezaketen udalerriek sirenak edo beste abisu-sistema batzuk eduki behar dituztela eta bi ordura baino gutxiagora daudenek Uholde Arriskuaren aurrean Jarduteko Udal Plana egin behar dutela. Altsasuko hirigunea pitzadura-uhinetik 0,5 ordura baino gutxiagora dago; hortaz, bi bitartekoak eduki behar ditu.

Uholde Arriskuaren aurrean Babes Zibila antolatzen duen Oinarrizko Jarraibideak honako hau ezartzen du 3.5 puntuan:

“Presak pitzatzeko edo matxuratzeko dagoen arriskuaren aurrean jarduteko larrialdi-plangintzarako, honako hauek izango dira oinarria: batetik, presen titularrek presako larrialdi-planak egin eta ezarri beharko dituzte; bigarrenik, uholde mota horietan pertsonak eta ondasunak babesteko jarduerak aurreikusi beharko dira (Estatuko planean, autonomia-erkidegoetako planetan eta uholdeen eragina jasan dezaketen udaletako planetan), eta, hirugarrenik, gertakariak jakinarazteko sistemak edota alarma- eta alerta-sistemak ezarri behar dira, biztanleek eta egokitzen diren planen antolatzaileek neurri egokiak hartu ahal izan ditzaten”.

Oinarritzko Jarraibideak, 3.5.1.6 puntuan, presako larrialdi-planek jaso behar duten gutxieneko edukia azaltzen da. Besteak beste, plana abian jartzeko dauden bitarteko materialak eta giza baliabideak jaso behar dira.

“Larrialdietarako gela bat jarri beharko da presatik hurbil, eta, bertan, presako larrialdi-planaren zuzendariak aginte-lanak egiteko edota larrialdiaren kudeaketan sartuta dauden erakunde publikoekin komunikazioak ziurtatzeko bitarteko teknikoak egon beharko dira.

Uholde-arriskua duen eremuko biztanleei gehienez ere hogeita hamar minutuan abisatzeko helburua betetze aldera, presako larrialdi-planak seinaleztapen akustikoko sistemak edo bestelako abisu-sistemak ezartzea aurreikusi behar du, jarraibide horren 3.5.2.3 puntuan jasotzen den abisu-sistema bazter utzi gabe. Egoera hori izanik, planak presa pitzatzeagatiko uholde-arriskua jasotzen du”.

Presen segurtasunari buruzko araudia

1996ko martxoaren 12ko Aginduaren arabera, zeinaren bidez Presen eta Urtegien Segurtasunari buruzko Erregelamendu Teknikoa onesten baita, Urdalur presa eraiki zen unean eta ustiapena hasi zen unean indarrean zegoena, presa bakoitzaren titularrak nahitaez egin, ezarri, mantendu eta eguneratu behar du presako larrialdi-plana.

Presetarako eta urtegiatarako segurtasun-arau teknikoak onesten dituen apirilaren 13ko 264/2021 Errege Dekretuak, beste alderdi batzuen artean, honako hau ezartzen du:

“19. Baliabide materialak

19.7 Pitzadura-uhinak pitzadura sortu eta lehenengo ordu erdian ukitu ditzakeen biztanleei abisatzeko sistemak jarriko dira; sistema horiek, kalteak jasan ditzakeen eremuaren ezaugarrien arabera, akustikoak, telefonikoak edo argizkoak izan ahalko dira, baita telefono mugikorretarako aplikazioen bidezkoak ere, edota eraginkortasun frogatua duten bestelako edozein motatakoak”.

“22.1 Honako hauek dira ezarpen-prozesuan esku hartzen duten agenteen erantzukizunak:

a) Titularra:

– Presako larrialdi-plana benetan ezarri, mantendu eta eguneratzea”.

“24.2 Larrialdi-plana, beranduenez, onetsi eta 4 urteko epean ezarriko da”.

EGUNGO EGOERA

Altsasuko Uholde Arriskuen aurrean Jarduteko Udal Plana 2022ko apirilean entregatu zen, eta Nafarroako Babes Zibileko eta Larrialdietako Zerbitzuak baliozkotu zuen, 2022ko maiatzaren 16ko txostenaren bidez. Gero, Altsasuko Udalaren osoko bilkurak onetsi zuen, 2022ko ekainaren 28an.

Babes Zibileko Sistemari txertatzeko (zehazki, goragoko planean txertatzeko, hau da, Nafarroako Uholde Arriskurako Larrialdi Plan Bereziaren txertatzeko), Nafarroako Babes Zibilerako Batzordeari aurkeztu beharko zaio, homologatu dezan. 2022a amaitu aurretik gertatzea aurreikusi da.

Nafarroako Uholde Arriskurako Larrialdi Plan Bereziak honako arrisku bereizi hauek jasotzen ditu: Arakil eta Altzania ibaiek gainezka egiteagatik uholde-arriskua, euriteengatik eta maila freatikoa igotzeagatik uholde-arriskua eta Urdalur presan pitzadura edo istripu larri bat sortzeagatik uholde-arriskua.

Bestalde, Urdalur presa A kategorian sailkatuta dago, kalte larriak eragin baititzake; bada, Presako Larrialdi Plana 2010ean onetsi zioten, baina ezartzeko dago oraindik ere.

Presa apurtzeagatik arriskuaren kasuan, Nafarroako Uholde Arriskurako Larrialdi Plan Bereziak, arriskuak aztertzeko, oinarritzat hartu ditu uholde-arriskua duten eremuen mugaketa, pitzadura-uhina iristeko denborak eta Presako Larrialdi Planean jasotzen diren kalatua eta abiadurak. Alabaina, presaren titularrak oraindik ez du ezarri istripu larrietan biztanleei abisatzeko sistemarik, eta ez du udalerrira husteko planik egin, bi jarduerak Presako Larrialdi Plana ezartzeko zain baitaude.

KONKLUSIOAK

Aurreko guztitik honako hau ondorioztatzen da:

- Altsasuko Uholde Arriskuei Aurre Egiteko Udal Ekintza Plana erabat martxan dago Arakil eta Altzania ibaien uholde-arriskuari dagokionez, Babes Zibileko eta Larrialdietako Zerbitzu honen aldeko txostena eta Udalaren Osoko Bilkuraren onespena baititu. Babes Zibileko Batzordeak homologatu behar du, goragoko mailako plangintzaren barruan sartzeko. Aurreikusita dago homologazio hori 2022. urtea amaitu baino lehen egitea.

- Urdalurreko presaren Larrialdi Plana titularrak ezartzeko zain dago. Presentzako eta urtegiengatik segurtasun-arau teknikoak onartzen dituen apirilaren 13ko 264/2021 Errege Dekretuaren arabera, Larrialdi Plana ezartzeko prozesua gehienez ere 4 urteko epean egingo da, plana onartzen denetik zenbatzen hasita, eta 2014an bete zen epe hori.

- Udal Jarduketa Planetik Urdalurreko presaren hausturak edo istripu larriak eragindako uholde-arriskuaren aurrean egin daitezkeen jarduketak, hala nola herria ebakutzeko plana egitea, presaren Larrialdi Plana eta herritarrek ohartarazteko sistemak eta titularrak hots-seinaleak ezartzearen baldintzapean daude. “

Gorte Nagusiek izendatutako Herriaren Defendatzaileak erakunde horri jakinarazi zion Ebroko Konfederazio Hidrografikora jo zuela gaiari buruzko txostena egin zezan, eta txosten hori itxi arte ez genuen horren berririk izan.

6.2.14. Medikuntza eta Erizaintzako unibertsitate-graduetara sartzeko itxaron zerrenda.

Gaia: Hezkuntza Batzordea.

Administrazio hartzailleak: Nafarroako Unibertsitate Publikoa (NUP) eta Unibertsitateko, Berrikuntzako eta Eraldaketa Digitaleko Departamentua.

Nafarroako Unibertsitate Publikoan ikasleak onartzeko prozesuaren ondorioz, erakunde horrek zenbait pertsonaren kexak jaso zituen, medikuntza- eta erizaintza-graduetara sartzerik ez zutelako.

Era berean, gradu horietako plazen eskaintzaren eta eskariaren arteko erlazioari dagokionez, komunikabideetan argitaratu zen gehien eskatzen diren eta itxaron zerrenda handiena duten karrerak zirela (2.623 itxaroten medikuntzan eta 1.490 pertsona itxaroten erizaintzan).

Azaldutako gaien artean, Nafarroan bizi diren pertsonak aipatutako graduetara iristeko duten zailtasun handia adierazten zen, baita nota oso altuak ere, eta emaitza horretan EVAUren maila, eskakizun-maila eta kalifikazioak lurralde batzuetan edo besteetan nabarmen desberdinak izateak lagundu zezakeela adierazi zen. Nafarroako Unibertsitate Publikoan ikasketak egiteko ezintasun hori bereziki nekeza izango litzateke baliabide mugatuak dituzten familientzat, ikasketa horien alternatiba bilatzeko zailtasuna dela eta.

Bestalde, azken urteetan ohikoa izan da osasun-arloko langile nahikorik ez izatea, bereziki espezialitate batzuetan, Nafarroako osasun-arretaren beharrak estaltzeko. Alderdi hori, batzuetan, osasun-administrazioak berak nabarmentzen du herritarren kexen aurrean.

Erakunde honek, aurrekoa ikusita, gaiari buruzko ofiziozko jarduera bat sustatzea erabaki zuen, eta Nafarroako Unibertsitate Publikoari eta Unibertsitateko, Berrikuntzako eta Eraldaketa Digitaleko Departamentuari eskatu zien informazioa eman zezatela medikuntza eta erizaintzako graduetako plazen eskaintzari eta eskaerari buruz. Bereziki, erakunde honi interesatzen zitzaion honako hauei buruzko informazioa ematea:

- a) Medikuntza eta erizaintza graduetan eskainitako plaza kopurua, 2020/2021, 2021/2022 eta 2022/2023 ikasturteei dagokienez.
- b) Medikuntza eta erizaintza graduetan onartutako eta ez onartutako pertsonen kopurua, 2020/2021, 2021/2022 eta 2022/2023 ikasturteei dagokienez.
- c) Datua ezagutuz gero, Nafarroan bizi diren ikasleen kopurua, aipatutako graduetan onartuak eta ez onartuak aipatutako hiru ikasturteetan (bizileku-datua, onarpen-prozesuaren daten arabera).
- d) Urte horietan gradu horien eskaintzaren eta eskariaren arteko erlazioa aztertu den, eta, hala badagokio, horien kopia bat aurkeztu den.
- e) Hurrengo ikasturteetan aipatutako graduetako plazen kopurua handitzeko neurriak hartzea aurreikusita zegoen.

Nafarroako Unibertsitate Publikoak honako txosten hau igorri zuen:

“Nafarroako Arartekoak Nafarroako Unibertsitate Publikoko Medikuntza eta Erizaintza Graduetako plazen eskaintzari eta eskaerari buruz ofizioz egindako informazio-eskaerari dagokionez, honako hau jakinarazten da:

a) Medikuntza eta erizaintza graduetan eskainitako plaza kopurua, 2020/2021, 2021/2022 eta 2022/2023 ikasturteei dagokienez.

Nafarroako Unibertsitate Publikoan ematen den titulu bakoitzaren egiaztapen-memoriek ikasturte bakoitzean eskain daitezkeen sarrera berriko plazen gehieneko kupo ezartzen dute. Egiaztapen-memoria horiek Unibertsitatearen webgunean argitaratuta daude titulu bakoitzean, “Kalitatea eta tituluaren adierazleak” epigrafean. Egiaztapen-txostenak Kalitatea Ebaluatzeko eta Egiaztatze Agentzia Nazionalak (ANECA) egiten ditu, eta memoriekin batera argitaratuta daude.

Apirilaren 13ko 4/2007 Lege Organikoak (aurrerantzean, LOU) aldatutako Unibertsitatei buruzko abenduaren 21eko 6/2001 Lege Organikoaren 43. eta 44. artikuluetan xedatutakoaren arabera, ikasturte bakoitzean, Gobernu Kontseiluaren erabakiz, Nafarroako Unibertsitate Publikoak gradu eta masterreko ikasketa ofizial guztietarako sarbide-plaza berrien proposamena onartzen du, titulu bakoitzaren egiaztapen-memoretan ezarritako gehieneko mugak errespetatuz eta dituen baliabide materialak eta giza baliabideak kontuan hartuz. Proposamen hau Nafarroako Gobernuari aurkezten dio, onar dezan, LOUren 43. artikuluan xedatutakoaren ondorioetarako.

Eskatutako ikastaroetan graduko titulazioetan eskainitako plaza berriei dagokienez, Unibertsitateko Gobernu Kontseiluaren erabaki hauek onartu ziren, eta Nafarroako Gobernuak berretsi zituen:

2020/2021 ikasturtea: Nafarroako Unibertsitate Publikoko Gobernu Kontseiluaren Erabakia, 2020ko otsailaren 11koa.

2021/2022 ikasturtea: Nafarroako Unibertsitate Publikoko Gobernu Kontseiluaren Erabakia, 2020ko abenduaren 15ekoa.

2022/2023 ikasturtea: Nafarroako Unibertsitate Publikoaren Gobernu Kontseiluaren Erabakia, 2021eko azaroaren 24koa, Nafarroako Unibertsitate Publikoaren Gobernu Kontseiluaren 2022ko martxoaren 7ko Erabakiaren bidez aldatua.

Akordio horiek guztiak Unibertsitatearen egoitza elektronikoaren taula elektronikoan daude argitaratuta, eta horietan, dagokion ikasturtean gradu eta masterreko titulazio ofizial guztietan eskainitako plaza berriak jasotzen dira, besteak beste, Erizaintzako eta Medikuntzako graduetan kontsultatutako titulazioak.

b) Medikuntza eta erizaintza graduetan onartutako eta ez onartutako pertsonen kopurua, 2020/2021, 2021/2022 eta 2022/2023 ikasturteei dagokienez

Ikasturte akademiko bakoitzean gradu eta masterreko plaza bakoitzean behin betiko onartutako pertsona-kopurua eta eskainitako plaza-kopurua berdinak dira, baldin eta eskabide berak edo gehiago badaude. Behin betiko onartutakoak dira matrikulatzen direnak.

Nafarroako Unibertsitate Publikoko graduiko unibertsitate-ikasketa ofizialetan onartzeko araudia Unibertsitateko Gobernu Kontseiluaren 2017ko maiatzaren 3ko Erabakiaren bidez onartu zen. Gobernu Organo Kolegiatu honek 2019an eta 2022an onetsitako aldaketak egin zaizkio araudi horri. Araudi honen ondoriozko testu kontsolidatua Unibertsitatearen egoitza elektronikoan argitaratuta dago, eta bertan aipatzen dira onespene- eta aldaketa-erabakiak eta horiek argitaratuta dauden Nafarroako Aldizkari Ofizialak.

Aipatutako onarpen-araudiaren 10., 11. eta 12. artikuluetan xedatutakoaren arabera, ikasturte bakoitzean, Unibertsitatearen egoitza elektronikoan, matrikula egin aurretik graduiko titulazio bakoitzean plazak eskatzen dituztenen onartutakoen eta itxaron zerrendak argitaratzen dira, puntuazioaren arabera.

Unibertsitateko egoitza elektronikoan eta web orrian argitaratuta daude Graduiko titulazio guztietan, eta, ondorioz, Medikuntza eta Erizaintzako kontsultagai diren graduetako bi titulazioetan, aurtengo ikasturterako onartutakoen eta itxaron zerrendak.

Onartuen eta aurreko ikasturteetatik dauden Gradu guztien itxaron zerrendak, kasuan kasuko ikastaroan sartzeko eta matrikulatzeko datetan argitaratu ziren egoitza elektronikoan eta Unibertsitatearen webgunean.

c) Datua ezagutuz gero, Nafarroan bizi diren ikasleen kopurua, aipatutako graduetan onartuak eta ez onartuak aipatutako hiru ikasturteetan (bizileku-datua, onarpen-prozesuaren daten arabera)

Ekainaren 6ko 412/2014 Errege Dekretuak graduko unibertsitate-ikasketa ofizialetan onartzeko prozeduren oinarrizko araudia ezartzen du, eta unibertsitateek nahitaez bete behar dute. Graduko ikasketetarako sarbidea arautzerakoan unibertsitateek kontuan hartu behar dituzten parametroen artean, ez da inola ere ezartzen sartzeko parametro edo irizpide gisa eskatzaileen bizilekua hartu behar denik kontuan. Beraz, sartzeko ez da balioesten bizilekua.

Oinarrizko araudi honetan xedatutakoa betez eta garatuz, eta haren edukia errespetatuz, Nafarroako Unibertsitate Publikoak Graduko unibertsitate-irakaskuntzetan onartzeko prozedurak ezarri ditu onarpen-araudi horretan. Araudi horrek, Errege Dekretu honetan xedatutakoaren arabera, ez du kontuan hartzen eskatzaileen bizilekua sartzeko parametro edo irizpide gisa.

Hala ere, ikasturte bakoitza amaitzean, Fakultate eta Eskolen arabera estatistika-azterketa bat egiten da gradu-titulazioetan matrikulatutako ikasle guztien jatorriari eta sexuari buruz, baldin eta ikasketak urtea amaitu aurretik utzi ez badituzte. Ikasketa horiek Unibertsitatearen webgunean argitaratuta daude, "Unibertsitatea ezagutzea", "Datuak eta zifrak" epigrafean.

d) Hurrengo ikasturteetan aipatutako graduetakozko plazen kopurua handitzeko neurriak hartzea aurreikusita dagoen.

Unibertsitateak gradu bakoitzean proposatzen duen plaza-kopurua titulu bakoitzaren memorian ezarritako mugaren eta dituen baliabide materialen eta giza baliabideen mende dago. Proposamen hori, era berean, Nafarroako Gobernuaren onarpenaren mende dago, LOUren aipatutako aginduei jarraiki.

Muga horiez gain, kontuan izan behar da Unibertsitate Sistemaren Lege Organiko berria onartzeko izapideak egiten ari direla. Lege organiko honen proiektua Gorte Nagusien Aldizkari Ofizialean argitaratu zen, 2022ko uztailaren 1ean. Etorkizunean eskain daitezkeen lanpostuak lege organiko honek, onartzen denean eta indarrean sartzen denean, xedatzen duenaren eta legea garatuko duten erregelamendu-xedapenen arabera izango dira".

Unibertsitateko, Berrikuntzako eta Eraldaketa Digitaleko Departamentuaren txostenean, honako hau azaltzen zen:

"Informazio-eskaerari dagokionez, jakinarazten dizut Unibertsitate Politikako Konferentzia Nagusiaren batzorde delegatuak medikuntza eta erizaintzako graduetak onetsitako plazak honako hauek direla:

<i>Ikasturtea</i>	<i>Eskainitako postuak</i>
2020/2021	60 (Medikuntzako Gradua) 100 (Erizaintzako Gradua)
2021/2022	60 (Medikuntzako Gradua) 100 (Erizaintzako Gradua)

<i>Ikasturtea</i>	<i>Eskainitako postuak</i>
<i>2022/2023</i>	<i>60 (Medikuntzako Gradua) 100 (Erizaintzako Gradua)</i>

NUPi dagokio informazio-eskaeran aipatzen diren graduetan onartutako eta ez onartutako pertsonen kopurua aldatzea, bai eta horien jatorria ere; izan ere, Unibertsitateko, Berrikuntzako eta Eraldaketa Digitaleko Departamentutik plazen eskaintza baimentzen dugu, baina ez dugu horiek onartzeko lanik egiten.

Etorkizunean hartu beharreko analisi eta neurriei dagokienez, esan behar dizugu Nafarroako Unibertsitate Publikoak emandako urteko datuekin lan egiten dugula. Gainera, medikuntzako titulazioaren kasuan, Osasun Ministerioa eta Unibertsitate Ministerioa eskaintza eta eskaria egokitzen ari dira, eta, beraz, alderdi horietan dugun erabakitze ahalmena beste organo batzuen erabakien mende dago”.

Jasotako informazioa ikusita, erakunde honek Nafarroako Unibertsitate Publikora jo zuen berriz ere informazio gehiago eskatzeko. Nafarroako Unibertsitate Publikoak bi txosten gorri zituen, honako hau azalduz:

“(…) Zehazki, honako hau eskatzen diguzu:

1) Medikuntza eta Erizaintza graduetan onartutako eta ez onartutako pertsonen kopurua, 2020/2021, 2021/2022 eta 2022/2023 ikasturteei dagokienez.

2) Nafarroan bizi diren ikasleen kopurua, aipatutako graduetan onartuak eta ez onartuak aipatutako hiru ikasturteetan (bizileku-datua, onarpen-prozesuaren datu arabera).

Hauek dira eskatzen dizkiguzun datuak:

Medikuntzako aurreinskripzioak: 2020-2021 eta 2022-2023 bitartean

Matrikula-datuak ikasturte bakoitzaren amaierakoak dira, 2020-2021 eta 2021-2022 ikasturteen kasuan. 2022-2023 aldian, datuak 2022/12/16ko egoerari dagozkio.

	<i>ESKAERAK (GUZTIRA)</i>			<i>ESKAERAK (NAFARROA SOILIK)</i>		
	<i>ONARTUAK</i>	<i>MATRIKU-LATUAK</i>	<i>ZAIN</i>	<i>ONARTUAK</i>	<i>MATRIKU-LATUAK</i>	<i>ZAIN</i>
<i>2020/2021</i>	<i>530</i>	<i>60</i>	<i>1153</i>	<i>30</i>	<i>18</i>	<i>155</i>
<i>2021/2022</i>	<i>524</i>	<i>62</i>	<i>1100</i>	<i>18</i>	<i>17</i>	<i>129</i>
<i>2022/2023</i>	<i>773</i>	<i>65</i>	<i>800</i>	<i>29</i>	<i>15</i>	<i>116</i>

Erizaintzako aurreinskripzioak: 2020-2021 eta 2022-2023 bitartean

Matrikula-datuak ikasturte bakoitzaren amaierakoak dira, 2020-2021 eta 2021-2022 ikasturteen kasuan. 2022-2023 aldian, datuak 2023/01/16ko egoerari dagozkio.

	ESKAERAK (GUZTIRA)			ESKAERAK (NAFARROA SOILIK)		
	ONARTUAK	MATRIKU-LATUAK	ZAIN	ONARTUAK	MATRIKU-LATUAK	ZAIN
2020/2021	596	104	490	115	60	180
2021/2022	481	101	637	97	55	242
2022/2023	556	104	460	97	67	162

Edonola ere, ohartarazi behar dizugu zure eskaera zehaztugabea iruditzen zaigula onartugabeen kontzeptuari dagokionez, onarpen horiek era askotakoak baitira. Eman dizkizugun datuetan, itxaron zerrendan egongo lirakeenak sartu ditugu onartugabetzat; izan ere, ulertzen dugu horiek interesatzen zaizkizula zuri. Baina kontuan izan behar duzu onartugabeetan beste kasu batzuk ere gertatzen direla:

- Inoiz dokumentaziorik aurkeztu ez duten ikasleak, eta, beraz, aurrez izena ematea baliozkotu ez dutenak.
- Iraunkortasuna bete ez duten eta, beraz, berriro izena eman ezin duten ikasleak. Ez dut uste Medikuntzan inor egon denik, baina ez onartzeko beste kasu bat da.
- Itxaron zerrendetan egon nahi dutela baieztatu ez duten ikasleak. Horiek bai pareka genitzake itxaron zerrendarekin. Baina ikasle horiek ez zuten interesik erakutsi onartuak izateko.

Era berean, jakinarazten dizut 2020-2021 eta 2021-2022 urteetako datuek matrikularen egoera jasotzen dutela onarpen-ikastaroa amaitzean, eta, beraz, ez direla matrikulatzen hartzen ikasturte bakoitza amaitu arte azken zerrenda argitaratu ondoren jasotako balio gabetzeak. 2022-2023 ikasturtean matrikulatutako pertsonen kopurua agertzen da”.

Unibertsitatei buruzko abenduaren 21eko 6/2001 Lege Organikoaren 43. artikulua unibertsitate publikoetako plazen eskaintzari egiten dio erreferentzia, eta honako hau xedatzen du:

“1. Autonomia-erkidegoek beren eskumeneko unibertsitate publikoen eta beren ikastetxeen irakaskuntza-eskaintzaren programazioa egingo dute, haiekin bat eta ezartzen dituzten prozeduren arabera. Plazen eskaintza Unibertsitate Politikako Konferentzia Orokorrari jakinaraziko zaio, irakaskuntzen eta plazen eskaintza orokorra aztertu eta zehazteko, eta Estatuko Aldizkari Ofizialean argitaratuko da”.

2. Botere publikoek, unibertsitate-irakaskuntzaren programazio orokorraren esparruan, inbertsio-politika bat garatuko dute, zentroen gaitasuna gizartearen eskarira egokitzeko, kontuan hartuta erabilgarri dagoen gastu publikoa, gizartearen beharren aurreikuspena eta lurralde-desoreken konpentsazioa”.

Bestalde, lege organiko beraren 44. artikulua ikasleak onartzeko gehieneko mugak ezartzeko aukera aurreikusten du, honela:

“Gobernuak, Unibertsitate Politikako Konferentzia Nagusiak alde aurretik hala adostuta, ikasleak kasuan kasuko ikasketetan onartzeko gehieneko mugak ezarri ahal izango ditu, Erkidegoko zuzentzaruetatik edo nazioarteko hitzarmenetatik eratorritako eskakizunak bete ahal izateko, edo, bestela, Unibertsitate Politikako Konferentzia Orokorrean adostutako interes orokorreko arrazoietatik. Muga horiek unibertsitate publiko eta pribatu guztiei eragingo diete”.

Erakunde honek badaki unibertsitate-plazen eskaintza planifikatzeko ahala, bai eskaintzaren eta eskariaren arteko erlazioaren arabera, bai tituludunen prestakuntzarako gizarte-premien arabera, baloraziorako eta diskrezionalitaterako tarte bat dagoela, eta eskumena duten herri-administrazioei dagokiela hori gauzatzea eta zehaztea. Hala ere, aurrekoa aitortuta, arrazoizkotzat jotzen dugu, deskribatu den testuinguruan, Nafarroako Unibertsitate Publikoak eta unibertsitateen arloan eskumena duen Nafarroako Foru Komunitateko Administrazioeko departamentuak, datozen urteei begira, eta beste administrazio edo administrazio-organo batzuekin beharrezkoa den koordinazioari kalterik egin gabe, aipatutako medikuntza- eta erizaintza-graduetan eskaintako plazak handitzeko aukera planteatzea, eskari handia dutelako, plaza gutxi dituztelako eta osasun-arloko profesional horiek, bereziki espezialitate batzuetan, osasun publikoaren esparruan izan dezaketen egitura-gabezia dela eta.

Horregatik guztiagatik, Nafarroako Arartekoak egokitzen jo zuen honako iradokizun hau egitea:

“Nafarroako Unibertsitate Publikoari eta Nafarroako Gobernu Unibertsitateko, Berrikuntzako eta Eraldaketa Digitaleko Departamentuari iradokitzea, datozen urteei begira, eta beste administrazio edo administrazio-organo batzuekin beharrezkoa den koordinazioari kalterik egin gabe, medikuntza eta erizaintzako graduetan eskaintako plazak handitzeko aukera planteatzea, eskari handia dutelako, arreta emateko plazak urriak direlako eta osasun-arloko profesional horiek, bereziki espezialitate batzuetan, osasun publikoaren esparruan izan dezaketen egitura-gabezia dela eta”.

Nafarroako Unibertsitate Publikoak txosten bat bidali zuen, eta bertan adierazi zuen egindako iradokizuna epe ertainerako helburuetako bat bazen ere, gaur egun ezinezkoa zela helburu hori gauzatzea, garatzeko espazio fisikorik ez zegoelako; izan ere, bi graduen pixkanakako ezarpena Osasun Zientzien eraikin berriaren eraikuntzari lotuta zegoen, eta eraikin hori gaur egungoaren ondoan kokatuko da. Aurreikuspenen arabera,

eraikin berria 2025eko irailerako egongo da erabilgarri. Ordurako, gainera, Medikuntzako gradua sendotuta egongo da –Erizaintzakoa bezala–, eta, beraz, adierazitako helburuari ekitea planteatu ahal izango da.

Nafarroako Arartekoak Ez onartutzat eman zuen egindako iradokizuna, eta Unibertsitateko, Berrikuntzako eta Eraldaketa Digitaleko Departamentuaren erantzunaren zain geratu zen.

6.2.15. Itxaron zerrendetan dauden pazienteei ematen zaien informazioa.

Gaia: Osasun Batzordea.

Administrazio hartzailea: Osasun Departamentua.

Nafarroako Arartekoak komunikabideen bidez jakin zuen handitu egin direla Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuak artatu behar dituen pazienteen itxaron zerrendak, eta bereziki osasun-espezialitate jakin batzuei eragiten diela.

Hori ikusita, Nafarroako Arartekoak egokitzen jo zuen gaiari buruzko ofiziozko jarduera bat sustatzea eta Osasun Departamentura jotzea, honako informazio hau eskatuz:

- a) Gaur egun pazienteei itxarote-egoerari buruz ematen zaien informazioa deskribatzea.*
- b) Adieraztea ea, gaur egun, pazienteei jakinarazten zaien ezinezkoa dela arreta epe barruan ematea, hala aurreikusten den kasuetan, eta arreta-bide alternatiboen aukera.*
- c) Adieraztea pazienteei itxarote- edo lehentasun-zerrendetan duten posizioaren edo gertatzen diren aldaketen berri ematen zaien, pazienteek hobeto ezagut dezaten, edo pazienteek arreta eman diezaieten. Eta, horri dagokionez, egingo ez balitz, informazio hori ematea bideragarria dela arrazoitu beharko litzateke.*
- d) Sortutako gaiari buruz egokitzen jotzen den beste edozein informazio”.*

Osasun Departamentuak honako txosten hau igorri zuen:

“Gaur egun pazienteei itxarote-egoerari buruz ematen zaien informazioa a) puntuari dagokionez, jakinarazten dizugu, gaur egun, pazienteari lehen kontsulta bat egiten zaionean, bai osasun-zentroko Onarpenetik, bai Nafarroako Unibertsitate Ospitaleko (HUN) zentroetako Onarpen Zerbitzuetatik, hitzorduaren data jakinarazten zaiola. Hutsunerik ez badago, paperezko informazioa ematen dugu, deribazio-eskaeraren datuekin eta itxaron zerrendako sarrera-datarekin. Azken kasu horretan, pazienteari jakinarazten zaio, data bat esleitzen zaion unean, pazienteak aukeratutako jakinarazpen-sistemaren bidez abisatuko zaiola (sms, gutun edo posta elektronikoa).

Nolanahi ere, hitzordua esleitzeko unean, pazientearen Osasun Karpeta Pertsonalean ikus daiteke.

Informazio hori Nafarroan Osasuna-ren webgunean ere eskura daiteke, Nire itxaron zerrendak gunean, herritar guztientzat irekita:

<https://car.navarra.es/CAR/PreLoginCert.aspx?id=50340&referrer=https%3a%2f%2fadministracionelectronica.navarra.es%2fIPLEWeb%2fDefault.aspx&serviceDescription=Informaci%25u00f3n+personalizada+de+listas+de+espera&ShowCredentials=&SkipRepInfo>

Información personalizada de listas de espera

Certificado digital o DNI electrónico

Utilice un certificado digital válido o el DNI electrónico para acceder.

Consulte las [autoridades de certificación admitidas](#) para las tramitaciones on-line.

Continuar

Otras credenciales

Contexto/Nombre/Contraseña >

CIPNA + Fecha de Nacimiento >

[> Mis listas de espera](#)

2022ko urriaren lehen astean zehar, informazio hori paziente bakoitzaren Osasun Karpeta Pertsonalean egongo da eskuragarri, dagoeneko esleituta dauden hitzorduen jakinarazpenarekin batera.



LEGISLACIÓN GARANTÍAS DE ESPERA

[Ley Foral 14/2008, de 2 de julio, de Garantías de Espera en Atención Especializada](#)

[Decreto Foral 21/2010, de 26 de abril, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la Ley Foral 14/2008, de 2 de julio, de Garantías de Espera en Atención Especializada](#)

SITUACIÓN LISTAS

Si consideras que no es correcta la situación de las listas de espera, puedes enviar una incidencia.

 **Enviar incidencia**

Gehitu lehen aipatutako Osasunaren web orrian, HERRITARRAK, Parte-hartzea, Nire eskubideak eta betebeharrak erlaitzean: Osasun-laguntzarekin lotutako eskubideak,

badagoela: "Osasun-arreta beranduenez jasotzeko eskubidea 14/2008 Foru Legean dago jasota, arreta espezializatuko itxarote-bermeei buruzko 3. artikuluan".

Orri horretarako esteka bidaliko dugu:


https://www.navarra.es/home_es/Temas/Portal+de+la+Salud/Ciudadania/Participacion/Mis+derechos+y+deberes/Derechos+relacionados+con+la+asistencia+sanitaria.htm

b) puntuari dagokionez, adierazi behar da ea, gaur egun, pazienteei jakinarazten zaien ezinezkoa dela arreta epe barruan ematea, hala aurreikusten den kasuetan, eta arreta-bide alternatiboen aukera zein den. Halaber, adierazi behar da hitzorduaren eskaera onarpen-guneetako edozeinetan erregistratzeko unean, egun eta ordu zehatzik eskaini ezin bada, pazienteari jakinarazten zaiola ez dagoela hutsunerik.

Zentro bakoitzeko espezialitate bakoitzean aurreikus daitekeen itxarote-denborari (batez besteko atzerapen prospektiboa) buruzko informazioa hilerro argitaratzen da Nafarroan Osasuna-ren webgunean → GAUR EGUNEKOAK → itxaron zerrendak esteka honetan:

https://www.navarra.es/home_es/Temas/Portal+de+la+Salud/Ciudadania/Actualidad/Listas+de+espera/Ultimo+Mes.htm

Consulta tus listas de espera [aquí](#)



Listas de espera quirúrgicas por proceso y especialidad y listas de espera de primeras consultas (PDF)

[Red de Asistencia Especializada y de Salud Mental](#)

[Hospital Universitario de Navarra](#)

[Hospital Garcia Orcoyen de Estella](#)

[Hospital Reina Sofia de Tudela](#)

[Salud Mental](#)

c) puntuari dagokionez, adierazi pazienteei itxaron edo lehentasun-zerrendetan duten posizioaren edo gertatzen diren aldaketen berri ematen zaien, pazienteek hobeto ezagut dezaten edo arreta eman diezaieten. Eta, horri dagokionez, egingo ez balitz, informazio hori ematea bideragarria ote zen arrazoitu behar da, eta jakinarazi, hasiera batean, Nafarroan Osasuna-ren webguneko "Itxaron zerrendak" izeneko atalean, eskaera bakoitzaren gutxi gorabeherako itxaronaldiari buruzko informazioa ematen zela; hala ere, informazioa Zerbitzuen baldintzatzaile askoren mende zegoen (jardueraren urtaro-aldaketak, ohiz kanpoko jarduera, itunpeko zentroetara bideratzea, jarduera bertan behera uztea hainbat

arrazoirengatik, eta abar), eta nahasmena sor zezakeen, edozein gorabeherak itxaroteko aurreikusitako denbora luzatzen edo atzeratzen baitzuen.

Azkenik, d) puntuari dagokionez, piztutako gaiari buruz egokitzat jotzen den beste edozein informazio, Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzua bermeen legea ahal den moduan betetzen saiatzen da, baina pandemia, biztanleriaren zahartzea, profesionalen eskasia eta aurrekontua mugatzea bezalako egoerak direla-eta, une jakin batzuetan ia ezinezkoa da betetzea kanpo-kontsultei dagokienez, eta, are gehiago, espezialitate kliniko jakin batzuei dagokienez”.

Jasotako informazioa ikusita, Nafarroako Arartekoak gogoeta hauek egin zituen:

Uztailaren 2ko 14/2008 Foru Legeak, Arreta Espezializatuko Itxarote Bermeei buruzkoak, erantzuteko gehieneko epeak aurreikusten ditu. Era berean, aipatutako foru legeak (4.2 artikulua) hau xedatzen du: “Aurreikusten bada gaixoari ezin izanen zaiola laguntzarik eman aurreko artikuluan aipaturiko epeetan, Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuak horren berri eman beharko dio, eta Nafarroako osasun sistema publikoko beste zentro batzuk eskainiko dizkio, edo, ezinezkoa bada, horien ordeztu, osasun zerbitzu publikoarekin hitzarmena duten beste zentro batzuk eskainiko dizkio, erantzuna emateko foru lege honetan ezarritako gehieneko epeak bete daitezten”.

Foru legeak, halaber, berme-sistema bat jasotzen du (5. artikulua):

“1. Foru lege honen 3. artikuluan ezarritako itxaronaldiak gainditzen badira, gaixoak lehentasunezko osasun laguntza eskatu ahal izanen dio Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuari, aurreko artikuluan xedatutakoarekin bat.

2. Aurreko idatz-zatian aurreikusitako kasuan, Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuak, gaixoak hala eskatuta, berehala eman beharko dio osasun laguntza Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuaren sare publikoko osasun zentroetako edozeinetan, edo, halakoetan ezinezkoa bada, osasun sistema publikoarekin hitzarmena duten zentroetan.

Eta, azkenik, foru legeak itxaron zerrondei buruzko informazio-sistema bat aurreikusten du (7. artikulua eta hurrengoak).

7. artikulua honako hau aurreikusten du:

“1. Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuak hileroko informazioa emanen du Nafarroako Gobernuaren web orriaren bitartez, eta herritar guztien eskura jarritako beste hedabide ofizial batzuen bitartez, prozedura kirurgikoetarako, kanpoko kontsultetarako eta proba diagnostikoetarako Nafarroako osasun sistema publikoko

zentro eta zerbitzu bakoitzean dagoen gaixo-kopuruari eta itxaronaldien batez bestekoari buruz.

2. Osasun sistema nazionalen itxaron zerrendei buruzko informazioa modu homogeneoan tratatzeko neurriei buruzko maiatzaren 23ko 605/2003 Errege Dekretuan ezarritakoa beteko du Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuak; betiere, foru lege honetan ezarritakoari eta Nafarroako Foru Komunitaterako gero batean onets daitezkeenetan ezarritakoari kalterik egin gabe. Itxaron zerrendei buruzko informazioa unean-unean aplikatzekoak diren oinarrizko araudiari eta errege dekretuei lotuko zaie”.

8. artikulua itxaron zerrendetako pazienteen erregistroari buruzkoa da, eta honela dio:

Nafarroako itxaron zerrendetako pazienteen erregistroa sortzen da, Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuari atxikia, eta maiatzaren 23ko 605/2003 Errege Dekretuan xedatutakoa beteko du. Itxaron zerrendei buruzko informazioa unean-unean aplikatzekoak diren oinarrizko araudiari eta errege dekretuei lotuko zaie.

Erregistro horretan laguntza espezializatu programatua eta ez larrialdikoa eskatzen duten gaixo guztiak inskribatuko dira, eta betiere Datu pertsonalak babesteko Legean ezarritakoa beteko da.

Antolaketa eta funtzionamendua erregelamendu bidez zehaztuko dira, apirilaren 6ko 12/1999 Foru Legeak ezarritakoa kontuan hartuz; foru lege horrek Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuaren kirurgiako itxaron zerrenda programatuei buruzko ebaluazio- eta jarduketa-programa arautzen du”.

Apirilaren 26ko 21/2010 Foru Dekretuak, arreta espezializatuko itxaron-bermeei buruzko uztailaren 2ko 14/2008 Foru Legea garatzeko erregelamendua onartzen duenak, erregulazio xehatuagoa jasotzen du, eta, bereziki, informazio-sistemari buruzko aurreikuspenak garatzen ditu.

Erakunde honek, aipatutako legeria eta bildutako informazioa ikusita, uste zuen Osasun Departamentuak ebaluatu eta neurriak hartu behar zituela legeak osasun-sistemaren erabiltzaileei onartzen dizkien arreta-denbora maximoak betetzea ahalbidetzeko.

Era berean, uztailaren 2ko 14/2008 Foru Legearen 4.2 artikuluan aurreikusitakoa bete behar dela erabaki zuen erakundeak, halako moldez non, epea ez dela beteko aurreikusten denean, pazienteei jakinaraziko zaien zer aukera dituzten artatuak izateko.

Bestalde, itxaronaldien kudeaketari dagokionez, erakundeak ulertu zuen Osasun Departamentuak herritarrentzako informazio-neurriak hartu beharko lituzkeela, arreta zehatza atzeratzeko behar dituzten aurreikuspenei buruz eta interesdunen egoerari buruz, dagokion itxaron zerrendan, ahal izanez gero, zerrendan edo lehentasun-ordenan duten posizioari buruz. Arreta-aurreikuspenei buruzko ziurgabetasunak eragin negatiboa areagotu dezake, eta horrek, berez, gehiegizko itxaronaldia eragin dezake; beraz, badirudi beharrezkoa dela hura minimizatzeko neurriak hartzea.

Ondorioz, Nafarroako Arartekoaren erakundeak beharrezkotzat jotzen du:

“a) Osasun Departamentuari gomendatzea ebaluatu eta neurriak har ditzala, legeak osasun-sistemaren erabiltzaileei aitortzen dizkien arreta-denbora maximoak bete ahal izateko (14/2008 Foru Legea, uztailaren 2koa, arreta espezializatuko itxaron-bermeei buruzkoa, eta hura garatzeko erregelamenduzko araudia).

b) Osasun Departamentuari gogoraraztea foru lege horren 4.2 artikuluan aurreikusitakoa bete behar duela, halako moldez non, aurreikusten bada pazienteari ezin izango zaiola laguntza eman dagozkion epeen barruan, horren berri emango zaion eta Nafarroako Osasun Sistema Publikoko beste zentro batzuk eskainiko zaizkion, edo, bestela, eta modu subsidiarioan, Osasun Sistema Publikoarekin itundutako beste zentro batzuk, erantzuteko gehieneko denborak betetze aldera.

c) Osasun Departamentuari gomendatzea herritarrei informazioa emateko neurriak har ditzala arreta zehatza atzeratzeko behar dituzten aurreikuspenei buruz eta interesdunen egoerari buruz dagokion itxaron zerrendan, lehentasun-zerrendan edo -ordenan duten posizioa barne”.

Osasun Departamentuak erantzuna bidali zuen, itxaron zerrenden egoera erregulartasunez ebaluatzen duela adieraziz, zerrenda horien legezko bermeei dagokienez. 14/2008 Foru Legearekin bat ez datozen egoerak zuzentzeko hartu beharreko neurriei dagokienez, ezohiko plan bat egitea beharrezkoa zela ondorioztatu zuen; izan ere, 2022. urtean eskaintza eta bermatutako zerbitzuen eskaria ia orekatzea lortu bazen ere, pandemian ase gabeko eskaera bat geratzen zen egiteko, eta hori ezohiko bitarteko horiekin jorratu behar zen, itxaroteko legezko bermeak betetzeko. Adierazi zuenez, orain arte ezinezkoa izan da ezohiko ekintza horri ekitea, pandemiak azken hiru urteetan baliabide gehigarri ugari eskatu dituelako. Ezohiko jarduera hori hitzarmen areagotuaren bidez egitea aurreikusita dago, eskaintza eskuragarria dagoen neurrian.

Foru Legearen 4.2 artikulua betetzeari dagokionez, hau da, aurreikusten bazen pazienteari ezin izango zitzaiola laguntza eman dagozkion epeen barruan, horren berri eman eta Nafarroako Osasun Sistema Publikoko beste zentro batzuk eskaintzen bazitzaizkion, edo, bestela, eta modu subsidiarioan, Osasun Sistema Publikoarekin itundutako beste zentro batzuk, Departamentuak adierazten zuen pandemiaren ondorioz eskaria metatzeko egungo egoeretan gauza zitekeela, SNS-Oren zentro propio guztiak antzeko egoeran daudelako eta itunduak gaur egun duen itunpeko gaitasunaren ahalik eta gehien erabiltzen direlako, eta, hain zuzen ere, lehen aipatutako ezohiko programa horrek ahalbidetuko duelako zerbitzuen eskaintza handituko duten baliabide programatu berriak gaitzea, modu ordenatu eta antolatuan, 14/2008 Foru Legeak ezarritako epeetatik kanpo dagoen eskaerari erantzuteko.

Azkenik, erabiltzaileek eskura zuten informazioari dagokionez, informazio hori honela hobetu zela adierazi zuen:

“Erabiltzaile bakoitzaren Osasun Karpetak zabalgarri bat jasotzen du esleituta dituen hitzorduekin, egutegian behar bezala sartuta. Eskatu zaizkion baina egutegian ez dauden hitzorduen kasuan, beste zabalgarri bat dago, eta, bertan, eskatutakoak agertzen dira, eskaera-data adierazita. Era berean, SNS-Orekin komunikatzeko aukera dago, informazio edo erreklamazio bat egiteko. Gainera, indarrean dagoen bermeei buruzko legeriarako esteka bat du. Espezialitate ezberdinetan dauden itxaronaldiak ezagutzeko, Osasun Atarian kontsultatzeko aukera dago. Itxaronaldi horiek hileroko eguneratzen dira. Kanpo-kontsultetan Prospektibaren Batez Besteko Atzerapena agertzen da. Ebakuntza kirurgikoetan, indikaziotik igarotako batez besteko atzerapena agertzen da. Zerrendako ordenari edo lehentasunari dagokionez, hainbat zirkunstantziarengatik etengabe aldatzen den egoera denez, uste dugu nahasmen handiagoa ekarriko liokeela erabiltzaileari ziurtasuna baino, etengabe aldatuko litzatekeelako. Hala ere, balioetsiko dugu hain aldakorra ez den eta koherentzia informatiboa duen adierazpenen bat, adibidez, zerrendan zain geratzen diren pertsonen kopurua eta pertsona horiek sartzeko data interesdunarena baino lehenagokoa izatea. Horretarako, denbora beharko da informazioa Osasun Karpetan integrazteko. Osasun Karpetaren potentzialtasuna ikusteko, nahikoa da gaur egun 474.151 karpeta aktibo daudela, SNS-Ok laguntzeko eskubidea duten 652.532 pertsonetatik”.

Erantzun hori aintzat hartuta, Nafarroako Arartekoak Ez onartutzat eman zuen emandako ebazpena, eta amaitutzat eman zuen jarduketara.

6.2.16. Ezkaba mendiko suteen aurkako plana.

Gaia: Ingurumena

Administrazio hartzaileak: Lehendakaritzako, Berdintasuneko, Funtzio Publikoko eta Barneko Departamentua, Lurraldearen Antolamendua, Etxebizitza, Paisaia eta Proiektu Estrategikoak eta Iruñerriko Mankomunitatea.

Ezkaba mendian izandako sutearen ondoren, argitaratu zen “Ezkaako suteen aurkako plana sei urte baino gehiago zeramatzala izapidetze-prozesuan”, eta Iruñerriko Mankomunitateak “salatzen zuela Defentsak Eskualdeko Parkearen proiektua blokeatzen zuela”.

Ildo horretan, adierazten zen Mankomunitateak eta Ezkaba mendiaren titulartasuna partekatzen duten hainbat toki-erakundek, duela sei urte, etorkizuneko eskualde-parke bat sortzeari ekin ziotela, beste erakunde batzuekin eta Defentsa Ministerioarekin batera jarraipen-batzorde bat osatuz. Testuinguru horretan, hainbat jarduera-ildo planteatu ziren, besteak beste, baso-suteen arriskua murrizteari eta, hedatuz gero, suteak itzaltzea errazteari buruzkoa, bai eta helburu bat ere: baso-suteak prebenitzeko plan integral bat egitea, baso-kudeaketako planean txertatuko dena. Orduan egindako lanean, gainazal motaren diagnostiko zehatza, erregai-ereduak herriz herri nola banatzen diren eta irisgarritasun-mapa eta ur-puntuak jasoko liriateke. Mapa horretan, besteak beste, zisterna-kamioientzako, autobonbentzako edo kargagailuentzako pisten irisgarritasuna adieraziko litzateke.

Albisteetan adierazten zen, salaketa gisa, sei urte geroago plana oraindik ez zela zehaztu. Lortu nahi zen helburura bideratutako zenbait jarduketa aipatzen ziren (2017an azterlan tekniko bat idaztea, 2020an Nafarroako Gobernuari aurkeztea, toki entitateen bilera 2021ean), eta azaltzen zen Defentsa Ministerioak muga jakin batzuk planteatu zituela, bereziki Alfontso XII.aren gotorlekutik gertu. Adierazten zen parkearen Udalez Gaindiko Eragina duen Proiektu Sektoriala (UGPS) 2021ean zegoela azken fasean, eta horizontea urte horretan onartzea zela, Nafarroako Gobernuak oniritzia ematen zuenean, baina geldialdi bat egon zela.

Salatzen zen, Iruñerriko Mankomunitateko lehendakaria aipatuz, “behin suteak itzalita, abiapuntuko egoerara itzultzen garela. Nafarroako Gobernua Defentsaren oniritziaren zain dago, hark eman behar baitu oniritzia UGPS onartzeko eta dagokion udalekin batera Suteen Aurkako Plana aplikatu eta kudeatzeko.”

Argitaratutakoa ikusita, Nafarroako Arartekoak Lurralde Antolamenduko, Etxebizitzako, Paisaiako eta Proiektu Estrategikoetako Departamentura, Lehendakaritzako, Berdintasuneko, Funtzio Publikoko eta Barneko Departamentura eta Iruñerriko Mankomunitatera jo zuen, Ezkaba mendiari dagokionez suteak prebenitzeko edo

itzaltzeko indarreko planik edo neurririk ba ote zegoen, suteen aurkako planaren eta UGPSaren egoera edo izapidetze-egoera eta sortutako arazoarekin lotutako neurriak hartzeko aurreikuspena jakinarazteko.

Iruñerriko Mankomunitateak honako txosten hau igorri zuen:

“AURREKARIAK

Etokizuneko Ezkaba Eskualde Parkearen eremua osatzen duten 8 udalek (Berriobeiti, Berriozar, Antsoain, Iruñea, Atarrabia, Uharte, Ezkabarte eta Juslapeña) eta 9 kontzejuk (Berriosuso, Aizoain, Artika, Arre, Azoz, Cildoz, Orrio, Unzu eta Oricain) Mankomunitateari esleitu zioten proiektuaren koordinatzaile tekniko gisa, Ezkabako Eskualde Parkea eratzeko beharrezko dokumentazioa Nafarroako Gobernuaren aurrean izapidetzeko.

Jarraipen-batzordea sortu zen (mendiaren erabilera ludikoarekin zerikusia duten hainbat erakunde zibil biltzen dituena), eta aldiari behin bilerak egiten ziren. Erabaki zen UGPSen figura izapidetuko dela, proiektuaren beharrei ondoen erantzuten diena delako.

- 2017ko ekainean, Nafarroako Gobernuaren aurrean aurkeztu zen EZKABA ESKUALDEKO PARKEAREN UGPS dokumentu osoa.*
- Aurkeztutako alegazioei erantzun eta hasierako UGPSa jendaurrean aurkeztu ondoren sortutako gaiak konpondu ondoren, 2020ko ekainean EZKABA ESKUALDEKO PARKEAREN UGPS dokumentu berria aurkeztu zen, egindako izapide guztien batura jasotzen zuena.*
- 2020ko azaroan, Nafarroako Gobernuak EZKABA ESKUALDEKO PARKEAREN UGPSaren Ingurumen Adierazpen Estrategikoa igorri zuen.*
- 2021eko otsailean, Nafarroako Gobernuko Lurralde Antolamendu Departamentuaren errekerimendu-txosten bat jaso zen, eta, bertan, hirigintza-arlokoak ez ziren gai guztiak UGPSetik ateratzeko eskatzen zen.*
- 2021eko martxoan, UGPS dokumentu berri bat aurkeztu zen Nafarroako Gobernuan, baita EZKABA ESKUALDEKO PARKEAREN PLAN ESTRATEGIKOA ere. Bertan, UGPSetik kanpo geratzen diren baina Eskualdeko Parkea sortu ondoren modu koordinatuan egin beharko diren espazioaren alderdi garrantzitsuak jasotzen ziren (basoak kudeatzeko plana, suteen aurkako plana, parkearen ingurumena babesteko neurriak eta jarduketak, etab.).*
- 2021eko apirilean eta maiatzean eskakizun berriak jaso ziren Nafarroako Gobernuko Lurralde Antolamendu eta Defentsarako Ministeriotik.*
- 2021eko ekainean, Nafarroako Gobernuaren aurrean aurkeztu zen EZKABA ESKUALDEKO PARKEAREN UGPS berria, Lurralde Antolamenduaren eta Defentsa Ministerioaren eskakizun guztiak jasotzen zituena.*

- 2022ko martxoan, Nafarroako Gobernuko Lurralde Antolamendu Departamentuaren eskakizunak jarraitzen zuten.
- 2022ko maiatzean, eskakizun horiei erantzunez, EZKABA ESKUALDEKO PARKEaren UGPS aurkeztu zen berriro.
- 2022ko ekainean, Defentsa Ministerioak zehaztasun gehiago eskatu zituen Nafarroako Gobernuan aurkeztutako dokumentuan.
- 2022ko abuztuan eman zen EZKABA ESKUALDEKO PARKEaren UGPSaren azken bertsioa.

EGUNGO EGOERA

Une honetan, Ezkaba Eskualdeko Parkeko Jarraipen Batzordea (Iruñerriko Udalak, Kontzejuak eta Mankomunitatea proiektuaren koordinatzaile gisa) Nafarroako Gobernuaren aurrean aurkeztutako UGPSaren onarpenaren zain dago.

UGPSa onetsi ondoren, zeinak etorkizuneko parkearen erabilerei eta jardueri buruzko gai guztiak jasotzen dituen, besteak beste, Baso Antolamendurako Planari ekingo zaio, eta plan horrek suteen aurkako plan bat barne hartuko du. Plan hori Nafarroako Gobernuko dagokion departamentuarekin izapidetu beharko da (Ingurumeneko Zuzendaritza Nagusiko Baso Kudeaketako Atala).

Udalerrri batzuek, Juslapeñak kasu, suteen aurkako plan propioa dute, baina proiektuaren helburua da baso-suteak prebenitzeko plan integral bat egitea, Ezkaba Eskualdeko Parkeko Baso Planaren barruan.

Txosten honen egunean, adierazi behar da ez Iruñerriko Mankomunitateak ez Iruñerriko Zerbitzuek ez dutela Ezkaba mendiaren gaineko eskumenik, eta haien zeregina UGPSaren proiektuaren koordinatzaile teknikoarena dela, etorkizunean eman dakizkiokeen eskumenei kalterik egin gabe”.

Lehendakaritzako, Berdintasuneko, Funtzio Publikoko eta Barneko Departamentuak honako txosten hau igorri zuen.

“AURREKARIAK

Ezkaba mendiaren eremuan, eta Ingurumen eta Lurralde Antolamenduko Zuzendaritza Nagusiko Lurralde Estrategia eta Antolamendu Atalak eskatuta, 2017ko uztailaren 17an, Babes Zibileko Zerbitzu honek aldeko txostena eman zuen, Ezkaba Eskualdeko Parkearen Udalaz gaindiko Eragina duen Proiektu Sektorialaren hasierako onespeneraren dokumentuari buruzko txostena emanaz, eta horri buruzko zenbait gogoeta eginez.

Txosten horren ondoren, 2020ko ekainaren 17an, Babes Zibileko eta Larrialdietako Zerbitzuak Ezkaba Eskualdeko Parkeko Udalaz Gaindiko Eragina duen Proiektu Sektorialaren Testu Bateginaren dokumentua jaso zuen, bai eta Lurralde Estrategia eta Antolamenduko Atalak

egindako eskaera berria ere, dokumentuari buruzko txostena egiteko, espedientea osatzeko eta hura izapidetzen jarraitzeko; izan ere, dokumentu horrek, besteak beste, Zerbitzu honek aurretik egindako txostenari erantzuten zion.

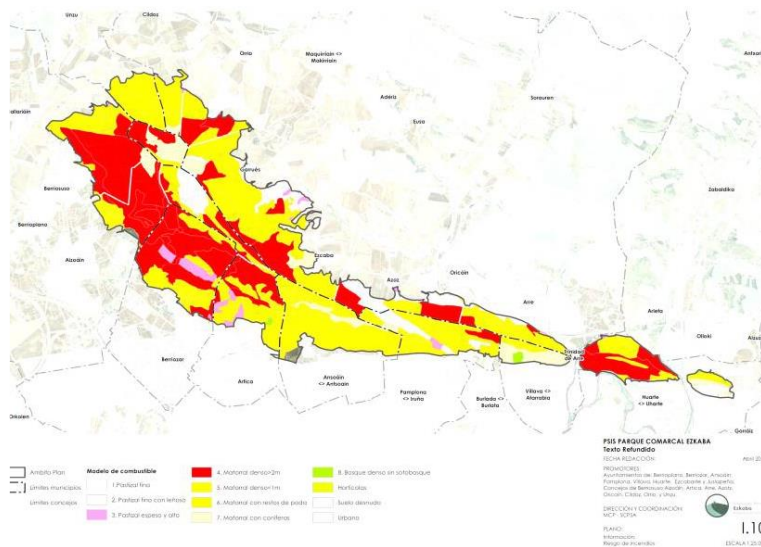
ZIOEN AZALPENA

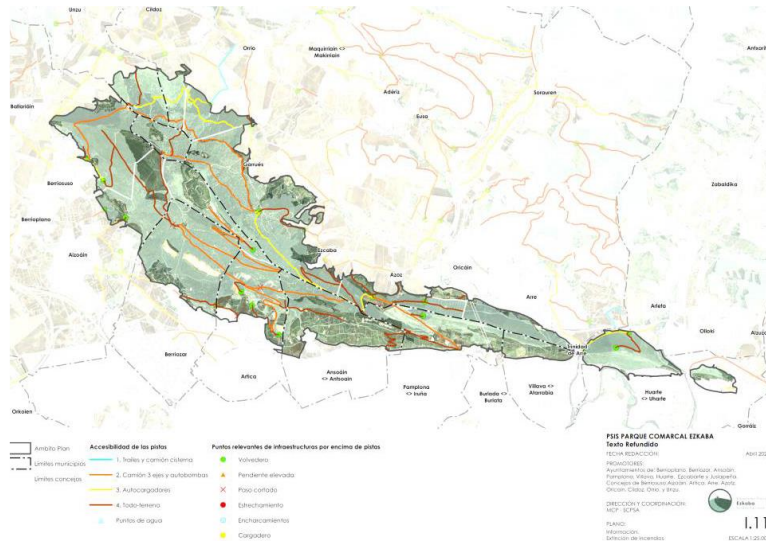
Ezkaba Eskualdeko Parkeko UGPSari aldeko txostena eman zion Babes Zibileko eta Larrialdietako Zerbitzuak 2020ko irailaren 23an.

Aurkeztutako dokumentazioan ikusi zen dokumentuak Babes Zibileko Zerbitzu honen gogoeta gehienak jaso zituela, hau da, hiriguneen eta baso-eremuen artean interfaze-guneak sortzea.

Hori dela eta, interfaze-zona horiek aurreikusitako baso-kudeaketa integraleko eta baso-suteen prebentzioko planetatik proposatzeko beharra jaso zen UGPSan, eta bi planetako gogoeten atalean jasota geratu zen dagozkien arau-fitxa partikularretan: 1. jarduketa-plana.- Baso-kudeaketa integraleko plana eta 2. jarduketa-plana.- Baso-suteak prebenitzeko plan integrala.

Zehazki, gehitu zen "hiriguneen eta baso-eremuen arteko interfaze-eremuen analisia eta mugaketa, zuhaitz-masa argituarekin eta landaredi lehorrik gabe, eta lurzoru horiek kudeatzeko jarraibideak ezarpena, sute arriskutsuak prebenitzeko eremu eraginkor gisa funtziona dezaten".





Ezka bako UGPSa, azken fasean, ez dago behin betiko onetsita. Ez dakigu gaur egun amaitu diren aipaturako jarduketaren planak.

Bestalde, Nafarroako Foru Komunitatean Baso-suteen Arriskuari Aurre Egiteko Plan Bereziaren berrikuspenak Ezkaba mendiaren eremua osatzen duten udalerririk gehienak Arrisku Handiko Eremu (AHE) gisa definitzea aurreikusten du.

Horrela definitutako eremuetan, tokiko jardueraren planak egin beharko dira, Babes Zibilaren eremuan baso-sutearen arriskua udalerririk mailan kudeatzeko.

Gainera, baso-interfazeko eremuetan kokaturako eraikin edo instalazio berrietarako, hala nola Ezkaba mendiaren inguruerako, Babes Zibileko Oinarrizko Gidalerroan jasotako zenbait neurri daude, hartu beharreko baso-sutearen arriskuaren aurrean. Neurri horiek honako hauek dira:

a) Baso-erregaien jarraitutasuna gutxitu edo hausteko, 30 metroko zabalerako babes-zerrenda perimetral bat ziurtatu beharko da jabetza beraren barruan, urbanizazioaren, eraikuntzaren edo instalazioaren inguruan, pertsoneri zuzendutako eraikinaren edo instalazioaren kanpoko mugatik neurtuta, landaredi lehorrik gabe eta zuhaitz-masa argituta. Ahal den guztietan, zerrenda horrek landaredi nagusiaren altuera halako zortzi izan beharko du gutxienez.

b) Autonomia-erkidego bakoitzak suteetarako arrisku handia duen eremuetan (AHE), beharrezkoa izango da eraikinaren edo instalazioaren autobabes pasiborako neurri bereziak hartzea, baso-suteetatik etor daitezkeen su-iturrien aurrean.

c) Sute-arrisku handiko eremuetan (AHE) sartutako eraikin edo instalazioei zerbitzua emateko azpiegiturak, azaroaren 21eko 43/2003 Legearen 48.6 artikuluan ezarritakoaren arabera, erabilera-zortasuna izango dute, suteak prebenitzeko eta itzaltzeko zerbitzuek erabil ditzaten. Horretarako, egiten diren pistek honako ezaugarri hauek izan beharko dituzte:

- bidearen zabalera: bost metrokoa bi noranzko dituzten bideetan, eta hiru metrokoa noranzko bakarreko bideetan. Bide horietan behar bezalako seinaleztapena ezarriko da, trafiko-arauen arabera.
- bihurguneen barneko biraketaren gutxieneko erradioa: 5 metro
- zuhaitzak inautesteko segurtasun-galiboa: 5 metro
- bidearen malda: % 12tik beherakoa, eta noizbehinka gehienez % 20ra irits daiteke.
- bide-kilometro bakoitzeko noranzkoa aldatzeko eremuak; 200 metro karratu eta 8 metro luze izan behar dute gutxienez.

d) Industria-erabilerarako urbanizazioek eta eraikinek hidranteen perimetro-sare bat izan beharko dute, berariazko araudiaren arabera, edo, gutxienez:

- eroanbidearen diametroa: 100 mm
- 17 l/s-ko emaria
- 1 bar-eko gutxieneko presioa.

e) Halakorik ezean, ur-hartuneak izango ditu (12 l/s-ko emaria edo erregelamendu bidez ezarritakoaren arabera).

f) Suteen aurka babesteko sistema guztiek behar bezala seinaleztatuta egon beharko dute, indarrean dagoen araudiaren arabera.

Horrela, suteak prebenitzeko indarreko neurriak daude Ezkaba mendiaren inguruan jarduketa berriak egiteko (lehen basoetako hiri-interfazeko eremuetarako adierazitakoak), udal-plangintzako neurriak hartuko dira, mendiarekin mugakide diren udalerriek tokiko eremuan jarduteko planen bidez. Plan horiek nahitaezkoak izango dira AHEtarako INFONA Plan berria onartzean (Babes Zibileko eta Larrialdietako Batzordeak homologatzea aurreikusten du, azaroaren 11n) eta Ezkaba Eskualdeko Parkeko UGPSaren behin betiko onarpenarekin, aurreikusitako planak amaitzea eta indarrean sartzeari ahalbidetuko da: 1. jarduketa-plana.- Baso-kudeaketa integraleko plana eta 2. jarduketa-plana.- Baso-suteak prebenitzeko plan integrala”.

Lurralde Antolamenduko, Etxebizitzako, Paisaiako eta Proiektu Estrategikoetako Departamentuak txosten hau igorri zuen:

2017ko ekainaren 15ean, Iruñerriko Mankomunitateak Ezkaba Eskualdeko Parkeko Udalaz Gaindiko Eragina duen Proiektu Sektoriala (UGPS) aurkeztu zuen izapidetzeko, San Cristobal-Ezkaba, Miravalles-Oihana eta Urbizkain mendietako naturaguneak, paisaia, ingurune fisikoa eta landa-ingurunea babesteko, kontserbatzeko, katalogatzeko eta hobetzeko beharrezkoak diren neurriak ezartzeko.

Nafarroako Gobernuaren 2018ko apirilaren 25eko Erabakiaren bidez (2018ko ekainaren 21eko Nafarroako Aldizkari Ofiziala, 119. zk.), espedientea izapidetzen hasi zen, eta, ingurumen- eta hirigintza-ondorioetarako, berrogeita bost eguneko epea eman zitzaion aldi berean jendaurrean jartzeko eta eragindako udalei entzuteko izapideak egiteko.

2018ko azaroaren 28an, espedientearen Iruñerriko Mankomunitateak erantzuna aurkeztu zien jasotako alegazioei eta Defentsa Ministerioaren txostenari.

2018ko abenduaren 14ko ofizioaren bidez, Lurralde eta Paisaia Zerbitzuak Iruñerriko Mankomunitateri gogorarazi zion UGPSen ebazpenarekin ekin ahal izateko espedientea osatu behar zuela espedientearen izapidetzeari hasiera ematen dion Erabakian xedatutakoaren erantzunarekin. Geroago, 2019ko urtarrilaren 17an, zerbitzu horrek alegazioen erantzuna osatzeko eskatu zion Iruñerriko Mankomunitateri.

2019ko urtarrilaren 24an, MCPk idazki bat aurkeztu zuen, Akordioari, Lurralde eta Paisaia Zerbitzuaren 2018ko martxoaren 19ko txosteneko gogoetei eta espedientea izapidetzean emandako gainerako txosten sektorialeiei emandako erantzunaren ondoriozko aldaketekin.

Ondoren, 2019ko otsailaren 5ean, Iruñerriko Mankomunitatek alegazioen erantzuna zabaldu zuen.

Defentsa Ordezkariordeztak Foru Komunitatean egindako txostenaren arabera, non jasotako alegazioei buruzko informazioa eskatzen zen, 2019ko otsailaren 8an Lurralde eta Paisaia Zerbitzuak administrazio horri bidali zizkion jasotako alegazioak eta Iruñerriko Mankomunitatek horiei emandako erantzuna. Erantzunik jaso ez zenez, 2019ko maiatzaren 2an berriz eskatu zitzaion txostena Defentsa Ordezkariordeztari, Foru Komunitatean.

2020ko apirilaren 28an, Defentsa Ministerioak txosten eguneratua aurkeztu zuen, eta Iruñerriko Mankomunitateri igorri zitzaion, aintzat har zezan.

2020ko ekainaren 3an, Iruñerriko Mankomunitatek UGPSaren testu bategina aurkeztu zuen, baita alegazioen eta txosten sektorialen kontsideraziotik eratorritako gaiak nola integratzen diren adierazten duen txostena ere.

Testu bategina eta aurkeztutako alegazioak aztertu ondoren, Lurralde Antolaketako Zuzendaritza Nagusiak bilera bat egin zuen Iruñerriko Mankomunitateko ordezkariarekin, eta jakinarazi zien UGPSek tresna horren izaerari edo irismenari ez dagozkion edukiak zituela, hala nola: kudeaketa-organoa eta parkearen barne-erregulazioko beste gai batzuk, araubide juridikoa eta zehapenekoa, eta jarduera-ildoak eta garapen-fitxak (batzuk ez dira UGPS batenak, ingurumena eta/edo basogintza hobetzeko edo kudeatzeko jardueri/planei/azterlanei buruzkoak direlako; gainerakoek zehaztapen partziala dute, eta ez dute balioespen/bideragarritasun ekonomikorik; horrek ez du aukerarik ematen UGPS bera garatzeko zehaztapen gisa ulertzeko).

Bilera horretan erabakitakoarekin bat etorritik, Lurralde Antolaketako Zuzendaritza Nagusiak UGPSari ez dagozkion edukiak eranskin batera eraman zituen, eta dokumentuen idazketa gai

horretara egokitu zuen. 2020ko azaroaren 19an, landutako dokumentuak bidali zituen (Informazio-memoria, Justifikazio-memoria, Eraudia eta Eranskina. Eskualdeko parkea kudeatzeko orientabideak eta balizko ekintza-ildoak) Iruñerriko Mankomunitatera.

2021eko otsailaren 5ean, Lurralde eta Paisaia Zerbitzuak Baso eta Ehiza Zerbitzuaren txostena jaso zuen, eta, 2021eko otsailaren 17an, Iruñerriko Mankomunitateri helarazi zion, UGPSa txosten sektorialetara, Ingurumen Eraginaren Adierazpenera, alegazioetara eta UGPS bati ez dagozkion edukia baztertzeko errekerimendu batekin batera.

Baso eta Ehiza Zerbitzuaren aipatutako txostenean adierazten denez, "Dokumentu horiek aztertu ondoren, Baso Kudeaketako Atalak horiei buruzko zenbait ohar egiten ditu (ikus dokumentuari buruzko gogoeten eranskina), funtsezko bi gairi buruzkoak: diagnosi-ataletan emandako datuak ez eguneratzea, prozesuaren luzera kontuan hartuta eta UGPSn berebiziko garrantzia duten gaiak sartzeari, hala nola basogintzaren arloko helburuak lortzeko jarduerak eta -fitzak, ez baitagozkio haren edukia, baizik eta basoak kudeatzeko funtsezko dokumentuak egiteko abiapuntua; Baso-antolamenduko proiektua eta Baso-suteak prebenitzeko plana.

.../... Ondorioz, helburuak lortzeko jarduerak eta -fitxen edukia kudeaketa-orientabideen eranskin batera eraman behar da, kontuan har daitezkeen, UGPSen esparruan sartutako toki-erakundearen borondate gisa, Baso Antolamendurako Proiektua bera idazteari begira. Proiektua idazteko jarraibide orokorren arabera egingo da".

2021eko martxoaren 29an eta ekainaren 14an, Iruñerriko Mankomunitatek testu bateratu berriak aurkeztu zituen, gogoeta teknikoetara eta txosten sektorialetara egokitzeko.

2021eko uztailaren 1ean, Sustapen Ministerioak idatzi bat igorri zuen Iruñerriko Mankomunitatek aurkeztutako azken testu bateginari buruz, bere aldetik beharrezkotzat jotzen dituzten justifikazio-memoriaren eta araudiaren aldaketekin.

Testu bategina eta Ministerioaren txostena aztertu ondoren, Lurralde eta Paisaia Zerbitzuaren eta Iruñerriko Mankomunitateren arteko bilerak eta harremanak egin ziren testua egokitzeko, eta Iruñerriko Mankomunitatek testu bategin berria aurkeztu zuen 2022ko maiatzaren 19an.

2022ko maiatzaren 20an, txosten berria eskatu zitzaizkien Defentsa Ministerioari eta Memoriaren Nafarroako Institutuari. Bigarren kasuan, ekainaren 22an jaso zen erantzun-txostena.

2022ko ekainaren 28an, Defentsaren beste txosten bat jaso zen (espedientearen izapideetan bosgarrena), kontrakoa hori ere, eta uztailaren 1ean helarazi zitzaion Iruñerriko Mankomunitateri.

Abuztuaren 8an, Iruñerriko Mankomunitatek erantzuna eman zion Defentsa Ministerioaren txostenari, eta abuztuaren 9an helarazi zitzaion.

Irailaren 28an Defentsaren beste txosten bat jaso zen, hori ere kontrakoa.

Urriaren 3an, Lurralde eta Paisaia Zerbitzuak azken defentsa-txostenean jasotako alderdiei buruzko erantzun argigarria bidali zuen.

Hasiera batean, UGPSak bere helburuen artean planteatu zuen “Eremua baso-suteetatik babestea, baita eragin kaltegarriak eragin ditzaketen erabilerak ere (eraikinak eraikitzea, pistak irekitzea, azpiegitura elektrikoak garatzea...)”.

Ondoren, jasotako txosten sektorialen eta egindako gogoeta teknikoen arabera, xedea aldatuz joan da, eta orain, 2022ko abuztuaren 9an aurkeztutako testu bateginean, “Justifikazio Memoria” dokumentuan, honako hau jasotzen da:

3. apartatua. Planaren helburuak. 2. puntua

2. Eremua erabilera oldarkor eta desegokietatik babestea. Suteen babesa dagokion Mendiko Suteak Prebenitzeko Planean arautuko den arren, Planak eragin kaltegarriak izan ditzaketen beste alderdi batzuk arautu ditzake: eraikinak eraikitzea, pistak irekitzea eta beste azpiegitura mota batzuk garatzea.

4. apartatua. 4.1 puntuko proposamena. Deskribapen orokorra

Gaur egun, baso-suteak dira mendiarekin muga egiten duten udalerrietako biztanleen kezka handienetako bat. Landarediaren ezaugarriak, estazioaren izaera mediterranea eta baso-suteak (tiro militarreko eremua, erabilera turistikoa, etab.) hedatzeko guneak direla-eta, azken hamarkadetan hainbat arrisku-egoera egon dira, baita etxebizitza jakin batzuetarako ere, sutearen beraren kalte ekologikoaz ez hitz egiteagatik. UGPSak ez du baimenduko sute-arriskua areagotu dezakeen erabilerarik, eta, modu independentean, Ezkaba, Miravalles-Oihana eta Urbizkain mendietako baso-suteak prebenitzeko plana egingo da. Plan hori Nafarroako Gobernuak egingo du, gai horretan eskumena duen organoak.

Azkenik, adierazi behar da “Ezkaba eskualdeko parkeko UGPSaren” onarpena Defentsa Ministerioak araudiaren, justifikazio-memoriaren eta antolamendu-planoen testu bateginari buruzko aldeko txostena jasotzearen mende dagoela. Txosten horiek lotesleak dira tresna hau onartzeko, eta txosten honi erantsi zaizkio, baita UGPSaren izapidetzearen kronologia bat ere”.

Txostena ikusita, erakunde honek egiaztatu zuen, era batera edo bestera, Estatuko Administrazioak (Defentsa Ministerioa), Nafarroako Foru Komunitateko Administrazioak eta Iruñerriko Mankomunitateak esku hartzen zutela gai horretan, bakoitzak bere eskumenen arabera.

Eta, era berean, ondorioztatzen zen suteen aurkako plangintza-neurriak, modu integralean behintzat, Ezkaba Eskualdeko Parkeko UGPSaren balizko onespenearekin lotu zirela, nahiz eta jasotako txostenek hasierako aurreikuspenekiko modulazioak adierazten zituzten.

Azkenean nola bideratzen zen alde batera utzita, nabarmena zirudien Ezkaba mendian suteen aurkako plangintza-neurriak bultzatu eta onartu beharra, herritarren eta, bereziki, inguruko udalerrietako bizilagunen eskubideen babes-maila babestu eta hobetzeko.

Aipatutako txostenak jaso ondoren, argitaratu zen, azkenean, Ezkaba Eskualdeko Parkeko UGPSa onetsi zela, eta jarduketa honen xede den suteak prebenitzeko plana izapidetzeari lotzen zitzaiola.

Horregatik, Lehendakaritzako, Berdintasuneko, Funtzio Publikoko eta Barneko Departamentuari dagozkion eskumenak ikusita (bereziki, segurtasun publikokoak, babes zibila, larrialdiei aurre egitea eta suteak itzaltzea barne), eta gai horretan zenbait administrazio eta administrazio-organok esku har zezaketela kontuan hartuta, Nafarroako Arartekoaren erakundeak beharrezkotzat jo zuen honako gomendio hau egitea:

“Lehendakaritzako, Berdintasuneko, Funtzio Publikoko eta Barneko Departamentuari gomendatzea, Ezkaba Eskualdeko Parkeko UGPSa onetsi ondoren, Ezkaba mendiko suteen aurkako dagokion planaren izapidetzea eta onarpena arintzeko beharrezkoak diren neurriak bultzatu eta har ditzala, administrazio edo administrazio-organo eskudunekin koordinatuta, babes hori gehiago ez atzeratzeko”.

Txosten hau ixteko datan, ez da jaso Lehendakaritzako, Berdintasuneko, Funtzio Publikoko eta Barneko Departamentuaren erantzunik egindako gomendioari buruz.

6.2.17. Atzerapena Ukrainako pertsonen harrera-familientzako laguntzen ordainketetan.

Gaia: Atzerritartasuna.

Administrazio hartzaileak: Migrazio Politiketako eta Justiziako Departamentua.

Prentsan argitaratutako hainbat albisteryn bidez, erakunde honek bere herrialdearen inbasioaren ondoren ukrainarrak hartu zituzten familia nafarren salaketaren berri izan zuen. Salaketan azaltzen zenez, Espainiako Gobernuak Gizarteratze, Gizarte Segurantzak eta Migrazio Ministerioak, duela urte erdi inguru, harrera-familientzako laguntzak ematea aurreikusi zuen: 400 euro familia bakoitzeko, eta 100 euro adingabe bakoitzeko. Hala ere, laguntza horiek Nafarroan oraindik ez ziren ezarri, eta harrera-familiek adierazi zuten ez zeudela ados egoera horrekin.

Berriren batek Migrazio Politiketako Zuzendaritza Nagusiak azaldutakoaren berri eman zuen. Horren arabera, laguntzak antolatzeke azken fasean zegoen.

Nafarroako Arartekoak egokitzat jo zuen Migrazio Politiketako eta Justiziaren Departamentuari informazioa eskatzea egoera konpontzeko hartu ziren edo laster hartuko zituzten neurriei buruz, eta, azkenik, laguntzak harrera-familiek jaso ahal izateko. Era berean, informazioa eskatu zuen laguntzen deialdirako erakunde edo elkarte ordezkagarriekin aldez aurretik elkarrizketarik egingo ote zen, eta laguntza horiek aurrez aurre, telematikoki edo bi modutara izapidetu ahal izango ote ziren jakiteko.

Migrazio Politiketako eta Justiziako Departamentuak honako hau jakinarazi zuen:

“Gizarteratze, Gizarte Segurantzaren eta Migrazio Ministerioak Ukrainako gerratik Nafarroara iritsitako pertsonen esparruan abian jarri dituen laguntzei dagokienez, honako hau jakinarazten dizugu:

1.- Gizarteratze, Gizarte Segurantzaren eta Migrazio Ministerioak abian jarritako laguntzei dagokienez, argitu behar da ez direla harrera-familientzako laguntzak, Ukrainatik datozen pertsonentzako laguntza ekonomiko zuzenak baizik.

Zehazki, Ukrainako gatazkak eragindako eta baliabide ekonomiko nahikorik ez duten aldi baterako babes-araubidearen onuradunentzako laguntza ekonomikoa da, abuztuaren 1eko 673/2022 Errege Dekretuak adierazten duen bezala.

Laguntzak hilean 400 eurokoak dira heldu bakoitzeko, eta 100 eurokoak adingabe bakoitzeko, hilean, sei hilabetez gehienez.

2.- Laguntza horiek Nafarroan ezartzeari dagokionez, Gizarteratze, Gizarte Segurantzaren eta Migrazio Ministerioak 673/2022 Errege Dekretua argitaratu zuen abuztuaren 1ean, autonomia-erkidegoei zuzeneko dirulaguntzak ematea arautzen duena, Ukrainako gatazkak eragindako eta baliabide ekonomiko nahikorik ez duten aldi baterako babes-araubidearen onuradunentzako laguntza ekonomikoa emateko.

2022ko urriaren 14an, Nafarroak Ebazpena jaso zuen, zeinaren bidez Nafarroako Foru Komunitateari zuzeneko dirulaguntza ematen baitzitzaion, Ukrainako gatazkak eragindako aldi baterako babes-erregimenaren onuradunentzako laguntza ekonomikoa emateko, baliabide ekonomiko nahikorik ez badute.

Dirulaguntza emateko ebazpena jaso ondoren, Nafarroako Gobernuak laguntza horien oinarri arautzaileak argitaratzeko administrazio-prozesuak abiarazi ditu, premiaz. Oinarriak 2023ko urtarrilaren 5ean argitaratuko dira NAOn.

3.- Ordezkaritza duten erakunde edo elkarteekiko aldez aurreko elkarrizketari dagokienez, abenduaren 21ean, asteazkena, informazio-bilera bat egin zen aurrez aurre honako elkarte hauekin: Gurutze Gorria, Cear, Unidos, Alas de Ucrania, Segunda Familia eta Chernobil Elkarteak.

Bertan, abian jarriko diren laguntzak zehatz-mehatz azaldu dira, haien zalantzei erantzun zaie eta horiei buruzko informazioa gaztelaniaz eta ukraineraz eman zaie.

Informazio hori posta elektronikoz bidez zabalduko da Ukrainako gizarte-erakundeen eta pertsonen elkarteetan.

Gainera, 2023ko lehen egunetik, talde espezifiko bat egongo da Migrazio Politiketako Zuzendaritza Nagusian (Orreaga etorbidea 4), laguntza horiei buruzko informazioa emateko.

Informazioa Nafarroako Gobernuaren erregistro-bulego guztietan eta Nafarroako Gobernuaren landa-garapenerako bulego guztietan ere egongo da eskuragarri.

Txostena jaso ondoren, erakunde honek egiaztatu zuen, iragarri bezala, Nafarroako Aldizkari Ofizialean, 2023ko urtarrilaren 5ean, 89E/2022 Agindua argitaratu zela, azaroaren 30ekoa, Migrazio Politiketako eta Justiziako kontseilariarena, Ukrainako gatazkak eragindako aldi baterako babes-erregimenaren onuradunentzako zuzeneko laguntzen deialdia onartzen duena, baliabide nahikorik ez badute. Deialdi horretan, eskaerak telematikoki zein ez telematikoki aurkezteko aukera aurreikusten zen.

Horregatik, jardun honen gaia bideratutzat jota, Nafarroako Arartekoak amaiera eman zien bere jardueri.

VII. KAPITULUA. ZERBITZU PUBLIKOAK HOBETZEKO HERRITARREK EGINDAKO PROPOSAMENAK.

7.1. DATU OROKORRAK.

Uztailaren 3ko 4/2000 Foru Legeak (18.1 artikulua) ahalmena ematen dio Nafarroako Arartekoari ofiziozko jarduketak egiteko, hain zuzen ere, zerbitzu publikoen eraginkortasuna hobetzera bideratuak, antolamendu juridikoak herritarrei aitortzen dizkien eskubideak bermatze aldera (1.1 artikulua) eta zerbitzu publikoen eraginkortasuna hobetze aldera (16. artikulua). Ofiziozko jarduketa horiei amaiera eman dakieke, egokitzat jotzen bada, Nafarroako administrazio publikoei zuzendutako iradokizun, legezko betebeharren gogorazpen edo gomendioak eginez, edo bestelako erakunde publikoei —Nafarroako Parlamentuari (33. eta 34. artikulua) edo Espainiako Herriaren Defendatzaileari (14.2 eta 39. artikulua)— iradokizun edo eskariak eginez.

Beste urte batzuetako txostenetan islatzen den moduan, 2008. urtetik, erakundeak herritarren parte-hartzea sustatzen du zerbitzu publikoen hobekuntzan. Arartekoak zerbitzu horiek hobetzeko proposamenak aurkeztera animatzen ditu herritarrak, eta, zenbait kasutan, araua aldatzeko proposamen bilakatzen dira proposamen horiek.

Horrela, 2008tik herritarrek **351** hobekuntza-proposamen aurkeztu dituzte. Horietatik, **7** 2022. urtekoak dira.

Herritarren proposamen horiek administrazio publiko eskudunari edo Espainiako Herriaren Defendatzaileari —Estatuaren eskumenekoak baldin badira— helarazten dizkio erakundeak, eta, arrazoizkotzat jotzen baditu, erakunde horien aurrean defendatzen ditu.

Kudeatutako 10 hobekuntza-proposamenetatik (2022an aurkeztutako 7 proposamenak eta 2021eko abenduaren 31n amaitzeke zeuden hiru), bi Espainiako Herriaren Defendatzaileari helarazi zitzaizkion; eta bat ez zen administrazio batera ere iritsi, herritarrei adierazi baitzitzaien administrazioen erantzunaren zain egon behar zutela. Gainerako zazpi proposamenetatik, hiru zuzenean onartutzat jo ziren, hiru ez onartutzat, eta proposamen batek gomendio bat egitea ekarri zuen, zeina administrazioak onartu baitzuen.

Zazpi proposamen horiek gai hauei buruzkoak izan ziren:

- **Gizarte Ongizatea:** 1 (100 euroko laguntza Nafarroako amentzat).

- **COVID-19a:** 1 (pazienteei laguntzeko murrizketak kentzea).
- **Hezkuntza:** 1 (haur-eskolak ixten diren bitartean kontziliazioa errazteko neurriak).
- **Energia:** 1 (gas-galdara komunitarioak dituzten etxebizitzek azken baliabideko tarifak eskuratzeko ezintasuna).
- **Zerbitzu publikoak:** 1 (deskontuak Gipuzkoako autobideetan Nafarroako langileei).
- **Trafikoa eta bide-segurtasuna:** 1 (Iruñeko errepideko zirkulaziori buruzko proposamenak).
- **Hirigintza:** 1 (Barañaingo udal-mugartera atari batzuk sartzea).

Hurrengo taulan, proposamenak eta horien emaitzak jaso ditugu:

Arloa	Gaia	Administrazio hartzailea	Emaitza
2021eko abenduaren 31n egiteke zeuden proposamenak			
Osasuna	HPVaren (giza papilomaren birusa) bakuna Nafarroako txertoaren egutegia sartzea mutikoentzat zein neskatoentzat.	Osasun Departamentua.	Espainiako Herriaren Defendatzaileari bidalita.
Enplegu publiko batera sartzea	SOS Nafarroako koordinazioko operadorearen lanpostuak osasun-larrialdietako teknikariek betetzea.	Osasun Departamentua eta Lehendakartzako, Berdintasuneko, Funtzio Publikoko eta Barneko Departamentua.	Proposamena ez zen onartu.
Osasuna	Pazienteei informazioa ematea zitazioetako atzerapenei eta erreklamazio-sistemari buruz.	Osasun Departamentua.	Proposamena onartu zen.
2022ko proposamenak			
Trafikoa eta bide-segurtasuna	Iruñeko errepideko zirkulaziori buruzko proposamenak.	Iruñeko Udala.	Proposamena onartu zen.

Arloa	Gaia	Administrazio hartzailea	Eraitza
Hirigintza	Iruñean dauden zenbait atari Barañaingo udal-mugartera sartzeko proposamena.	Iruñeko Udala eta Barañaingo Udala.	Herritarrari jakinarazten zaio itxaron diezaiola dagozkion administrazioen erantzunari.
COVID-19a	Pazienteei laguntzeko murrizketak kentzeko proposamena.	Osasun Departamentua.	Gomendioa onartuta.
Energia	Gas-galdara komunitarioak dituzten etxebizitzek azken baliabideko tarifak eskuratzeko proposamena.	Trantsizio Ekologiko eta Erronka Demografikorako Ministerioa eta Garapen Ekonomikoko eta Enpresarialeko Departamentua.	Espainiako Herriaren Defendatzaileari bidalita.
Zerbitzu publikoak	Nafarroako langileek Gipuzkoako autobideetan deskontuak egiteko proposamena.	Lurralde Kohesiorako Departamentua.	Proposamena onartu zen.
Gizarte-ongizatea	Nafarroan amentzako 100 euroko estatu-mailako laguntza hedatzeko proposamena.	Eskubide Sozialetako Departamentua.	Proposamena ez zen onartu.
Hezkuntza	Haur-eskolak ixten diren bitartean kontziliazioa errazteko neurriak.	Hezkuntza Departamentua, Eskubide Sozialetako Departamentua eta Tuterako Udala.	Proposamena ez zen onartu.

7.2. PROPOSAMENEN EDUKIA.

Jarraian, herritarrek aurkeztutako proposamenen edukia azalduko dugu, aurkezpen-hurrenkeraren arabera deskribatuta:

7.2.1. Iruñeko errepideko zirkulaziori buruzko proposamenak.

Arloa: Trafikoa eta bide-segurtasuna.

Administrazio hartzailea: Iruñeko Udala.

Laburpena: Herritar batek proposatu zuen Iruñeko Udalak hiriko errepideko zirkulazioari buruzko neurriak har zitzala. Zehazki, honako hauek azaldu zituen: herritarrak bide-segurtasunean hezteko beharra, gehieneko zirkulazio-abiadura mugatzeko hertsapen-neurriak ezartzea, kale gehiago bihurtzea oinezkoendako gunek eta zigorrak ezartzea indarreko legediaren arabera.

Emaitza: Nafarroako Arartekoak Iruñeko Udalera igorri zuen hobekuntza-proposamena, han balora zezaten.

Iruñeko Udalak txosten hau eman zuen:

“Jakinarazi da Iruñeko Udala erabat ados dagoela proposameneren egileak eskatzen duenarekin. Zehazki, Udaltzaingoan talde espezifiko bat dago Iruñeko ikasle guztiei bide-hezkuntza emateko, hainbat mailatan, adinaren arabera. Hiri osoan, legea aldatu ondoren, abiadura 30 km/h-ra murriztu da, erre bikoitzeko kaleetan eta bizitegi-kaleetan izan ezik, horietan 20 km/h-ra murriztu baita. Oinezkoentzako gunek handitzeko esku-hartzeak egiten ari dira etengabe, espaloietan, zein gunek berrietan; bai eta galtzadak goratzeko esku-hartzeak ere, galtzada horiek bizitegi-gunek bihurtzeko, azken kasuan bezala, Yamaguchi plazan. Halaber, ez-betetzeak kontrolatzen dira, eta hala badagokio, zehatu egiten dira; horren adibide dira espaloitik edo beste modu desegoki batzuetan zirkulatzen duten bizikleten kasua (arrazoak honengatik 500 isun baino gehiago jarri dira).”

Informazio hori herritarrari helarazi ondoren, Nafarroako Arartekoak onartutzat eman zuen proposamena eta bere jarduketak amaitu zituen.

7.2.2. Iruñean dauden zenbait atari Barañaingo udal-mugartera sartzeko proposamena.

Arloa: Hirigintza.

Administrazio hartzailea: Iruñeko Udala eta Barañaingo Udala.

Laburpena: Herritar batek, Iruña etorbideko 55., 57. eta 59. zenbakietan bizi diren 43 bizilagunen izenean, beren etxebizitzak hartzen dituzten lurak Barañaingo udal-mugarteraren parte izatear pasa zitezten egin beharreko kudeaketak hasteko eskatu zuen.

Emaitza: Nafarroako Arartekoak amaitutzat eman zuen bere esku-hartzea herritarrek udalei eskaera egin ziotenetik epe laburra igaro zelako, eta adierazi zuen erantzunik jasotzen ez bazuten edo horrekin ados ez bazeuden, berriro jo zezatela erakundera.

7.2.3. Pazienteei laguntzeko murrizketak kentzeko proposamena.

Arloa: COVID-19a.

Administrazio hartzailea: Osasun Departamentua.

Laburpena: 2022ko ekainaren hasieran, herritar batek proposatu zuen osasun- eta larrialdi-zentroak COVID-19aren aurreko baldintzetara itzul zitezela, pazienteen akonpainamenduaren mugei zegokienez. Azaldu zuenez, paziente askok, ahulezia-egoeran daudenez, laguntza behar dute, batez ere arrazoi animikoengatik. Horrez gain, adierazi zuen beste osasun-neurri batzuk zeudela, hala nola maskara erabiltzea eta eskuak garbitzea, eta beraz, ez zela beharrezkoa muga gehiago aplikatzea.

Emaitza: Nafarroako Arartekoak Osasun Departamentura igorri zuen hobekuntza-proposamena, han balora zezaten.

Osasun Departamentuak honako txosten hau eman zuen:

“Idazkian aipatzen duzun lehen puntuari dagokionez, San Martin Doktorearen Larrialdi Zerbitzuan, larrialdietako kontsultara joaten diren pazienteak senide batekin sar daitezke, ez dago horri buruzko inolako murrizketarik, prebentzioko osasun-neurriak betetzekoak izan ezik (eskuak garbitzea, maskara erabiltzea eta abar).

Soilik esan daiteke pazientea egoera ezegonkorrean dagoen kasuetan (larriak edo ez hain larriak), gomendatzen dela senideek arreta-gelatik kanpo itxaron dezatela; egoera konplexuak dira, bai profesionalentzat, kontzentrazioa behar dutelako, bai senideentzat, estres handiko egoerak direlako. Oso egoera larrian dagoen pazienteari arreta emateko modu hori ez da aldatu pandemiaren aurreko egoerarekin alderatuta.

Proba diagnostiko jakin batzuk, biopsiak eta abar egiteari buruzko bigarren puntuari dagokionez, askotan asepsia-baldintza zorrotzekin egin behar izaten diren probak izan ohi dira; beste batzuetan, proba konplikatua izan ohi dira, eta horiek egiten dituen beharrezkoa da profesionala giro lasaian kontzentratzea; azkenik, aireztapenik gabeko gela txikietan egiten diren probak daude, eta horietan zorrotz bete behar dira Nafarroako Osasun Zerbitzuaren laneko arriskuen zerbitzuak edukierari buruz emandako gomendioak.

Jakina, egoera batzuetan, pazienteen ezaugarriak direla-eta (dementzia duten pertsonak edo adingabeko pazienteak), proba diagnostiko jakin batzuetan eta beste egoera batzuetan akonpainatuta egon daitezke. Kasu horietan, profesionalak banan-banan baloratuko du kasu bakoitza eta laguntza horren beharra.

Aurretik azaldutakoaren arabera, osasun-zentroek eta ospitalez kanpoko larrialdi-zerbitzuek normaltasunez funtzionatzen dute, [interesdunak] proposatutako gaiari dagokionez, eta, beraz, ez da beharrezkoa inolako jarduketarik egitea.”

Bidalitako txostena aztertu ondoren, Nafarroako Arartekoak iritzi zion Osasun Departamentuak jakinarazi zuen arren, muga jakin batzuk ezarrita, pazienteen akonpainamendua osasun-zentroetan eta larrialdi-zerbitzuan ez zegoela mugatuta, interesdunaren kontakizun faktikotik logikoa zen ondorioztatzea kasuren batean (hala gertatu behar ez zen arren), pandemiaren zenitean dekretatutako neurrien babespean, ukatu egin zela paziente bati osasun-zentro eta larrialdi-zerbitzu batean akonpainatzeko aukera.

Horregatik, erakunde honek egokitzen jo zuen gomendio hau egitea:

“Osasun Departamentuari gomendatzea, interesdunak deskribatutako egoerak saihesteko, beharrezko neurriak har ditzala Nafarroako Osasun Zentroetako eta Larrialdi Zerbitzuetako langileek pazienteek akonpainamenduaren inguruko egungo jarraibideak ezagutzen dituztela ziurtatzeko.

Osasun Departamentuak txosten bat bidali zuen, eta bertan adierazi zuen osasun-zentroetako eta larrialdi-zerbitzuetako langileek bazutela pazienteei laguntzeko jarraibideen berri, eta Lehen Mailako Arretako Gerentziak aldian-aldian bidaltzen zizkiela arauak profesional guztiei, eta eguneratzeak bidaltzen zizkiela, egoera epidemiologikoaren arabera aldaketak eta beharrak kontuan hartuta. Era berean, gerentziatik profesional guztiei gomendatzen zitzairen inguruabarrak eta egoerak banan-banan balora zitzatela, betiere araua betez, herritar guztiei erantzuteko.

Hori ikusirik, Nafarroako Arartekoak ontzat jo zuen gomendioa, eta, beraz, proposamenaren egileari informazio hori helarazi eta amaitutzat eman zituen bere jarduketak.

7.2.4. Gas-galdara komunitarioak dituzten etxebizitzek azken baliabideko tarifak eskuratzeko proposamena.

Arloa: Energia.

Administrazio hartzailea: Trantsizio Ekologiko eta Erronka Demografikorako Ministerioa eta Garapen Ekonomikoko eta Enpresarialeko Departamentua.

Laburpena: Herritar batek azken errekurtsoko gas-tarifa arautuak eskuratzeko ezarritako baldintzak aldatzea proposatu zuen, gas-galdara komunitarioak dituzten etxebizitzek sarbidea bermatzeko. Azaldu zuenez, baldintza gisa ezartzen zen tarifa horiek eskuratu nahi zituzten etxebizitzetako gas-kontratuek urtean 50.000kw baino gutxiago kontsumitu behar zutela. Baldintza horrek ez du kontuan hartzen erkidego-

galdarak dituzten bizilagunen erkidego batzuek muga hori gainditzen dutela, kontsumo partekatua delako.

Emaitza: Nafarroako Arartekoak kexaren berri eman zion Gorte Nagusiek izendatutako Herriaren Defendatzaileari, hori baitzen eskuduna ukitutako administrazioa kontuan hartuta.

Hala ere, gaiaren izaera ikusita, egokitzat jo zuen Garapen Ekonomiko eta Enpresarialeko Departamentuari arazo horren berri ematea, horrekin loturiko neurriak hartzea ere baloratu ahal izateko.

Garapen Ekonomikoko eta Enpresarialeko Departamentuak honako txosten hau igorri zuen:

“Hidrokarburoen sektorearen urriaren 7ko 34/1998 Legearen 93. artikuluan honako hau ezartzen da:

“1. Azken baliabideko tarifa izango da lege honen 82. artikuluan ezarritakoaren arabera azken errekurtsoko hornitzaile izendatu diren merkaturatzaileek tarifa horri heltzeko eskubidea duten kontsumitzaileei kobratu ahal izango dieten gehieneko prezioa.

2. Azken baliabideko tarifa bakarra izango da Espainiako lurralde osoan, baina ez die eragingo presio-mailen eta kontsumo-bolumenaren araberrako espezialitateei.

Hain zuzen ere, Laura Guerra López andreak adierazi duen bezala, araututako tarifa urtean gehienez 50.000 kWh kontsumitzen dituzten bezeroentzat soilik da aplikagarria, eta horrek kanpoan uzten ditu erkidegoko gas-galdara duten bizilagunen erkidegoak:

- Ebazpena, 2021eko irailaren 26koa, Energia Politiken eta Meategien Zuzendaritza Nagusiarena, gas naturalaren azken baliabideko tarifa argitaratzen duena:

Los precios sin impuestos de la tarifa de último recurso de gas natural que estarán en vigor desde las cero horas del día 1 de octubre de 2021, serán los indicados a continuación:

		Tarifa	
		Fijo (€/Cliente)/mes	Variable cent/kWh
TUR.1	Consumo inferior o igual a 5.000 kWh/año.	5,44	4,469191
TUR.2	Consumo superior a 5.000 kWh/año e inferior o igual a 15.000 a kWh/año.	10,23	4,127554
TUR.3	Consumo superior a 15.000 kWh/año e inferior o igual a 50.000 a kWh/año.	21,99	3,872565

- Ebazpena, 2022ko ekainaren 27koa, Energia Politiken eta Meategien Zuzendaritza Nagusiarena, gas naturalaren azken baliabideko tarifa argitaratzen duena.

Los precios sin impuestos de la tarifa de último recurso de gas natural que estarán en vigor desde las cero horas del día 1 de julio de 2022, serán los indicados a continuación:

		Tarifa	
		Fijo (€/Cliente)/mes	Variable cent/kWh
TUR.1	Consumo inferior o igual a 5.000 kWh/año.	5,44	5,828315
TUR.2	Consumo superior a 5.000 kWh/año e inferior o igual 15.000 kWh/año.	10,24	5,486249
TUR.3	Consumo superior a 15.000 kWh/año e inferior o igual a 50.000 kWh/año.	22,02	5,230939

[Proposamenaren egileak] aurkeztutako erregelamendu-aldaketaren eskumena Trantsizio Ekologiko eta Erronka Demografikorako Ministerioarena da, eta zuk ordezkatzeko duzun erakundetik kexa helarazi zaio Gorte Nagusiek izendatutako Herriaren Defendatzaileari, hori baita eskuduna ukitutako administrazioa kontuan hartuta.

Hala ere, Nafarroako Gobernuak Garapen Ekonomiko eta Enpresarialeko Departamentuak proposamena aztertu ondoren, jakinarazi behar da proposamena Trantsizio Ekologiko eta Erronka Demografikorako Ministeriora bidalitako ekarpenen dokumentu batean sartu dela.

Garapen Ekonomiko eta Enpresarialeko Departamentuak jakinarazitakoaren arabera, proposamena Trantsizio Ekologiko eta Erronka Demografikorako Ministeriora bidalitako ekarpenen dokumentu batean sartu zela ikusita, gai horri dagokionez eskuduna delako, Nafarroako Arartekoak informazio hori helarazi zion herritarrari, eta amaitutzat eman zuen bere esku-hartzea.

7.2.5. Euskal Autonomia Erkidegoarekin hitzarmen bat egiteko proposamena, Nafarroan bizi diren eta lanera joateko Gipuzkoako autobideak erabili behar dituzten pertsonen bidesariaren kostuetan deskontuak arautzeko.

Arloa: Zerbitzu publikoak

Administrazio hartzailea: Lurralde Kohesiorako Departamentua.

Laburpena: Herritar batek erakunde honetara jo zuen Nafarroaren eta Euskal Autonomia Erkidegoaren arteko hitzarmena proposatzeko; izan ere, Nafarroako herritarrek 114 euro ordaintzen dituzte hilean bidesarrietan, eta Gipuzkoako herritarrek, berriz, 30 euro hilean, kilometrajea edozein dela ere.

Emaitza: Nafarroako Arartekoak Lurralde Kohesiorako Departamentura igorri zuen hobekuntza-proposamenaren edukia, han balora zezaten.

Lurralde Kohesiorako Departamentuak prentsa-ohar bat bidali zuen, eta bertan adierazi zuen 2023ko urtarrilaren 1etik aurrera Gipuzkoak deskontu-plan berri bat jarriko zuela abian ahalmen handiko sareko bidesariko errepideen erabiltzaile guztien artean.

Onuradunen artean sartzen dira salgaien garraioak, bidaiarien garraio kolektiboak, jarduera ekonomikoa duten ibilgailu arinak eta ibilgailu arin guztiak, jatorria gorabehera.

Plan berriarekin, ibilgailu arin guztiek Abiatu gailua zuten gipuzkoarrek orain arte jasotzen zituzten deskontuak jaso ahal izango lituzkete, 35,25 euroko gastu-muga barne. Kasu horietan, nabarmendu zen bizilekua probintzia mugakideetan izanik, lantokia Gipuzkoan duten pertsonentzat izango litzatekeela bereziki onuragarria.

Jasotako informazioa ikusita, Nafarroako Arartekoak ondorioztatu zuen deskontuen plan berriak herritarrak hasierako idazkian deskribatu zuen egoera hobetzen laguntzen zuela, eta, beraz, informazio hori interesdunari helarazi ostean, eta gaia konpontzeko bidean zegoela kontuan hartuta, amaitutzat eman zituen bere jarduketak.

7.2.6. Hiru urtetik beherako haurrak dituzten amentzako 100 euroko laguntza Nafarroan ere emateko proposamena.

Arloa: Gizarte-ongizatea.

Administrazio hartzailea: Eskubide Sozialetako Departamentua.

Laburpena: Herritar batek proposatu zuen Nafarroako amei eman zitzaiela Estatuak sustaturiko 0 eta 3 urte bitarteko haurren amentzako 100 euroko laguntza.

Emaitza: Nafarroako Arartekoak Eskubide Sozialetako Departamentura igorri zuen hobekuntza-proposamenaren edukia, han balora zezaten.

Eskubide Sozialetako Departamentuak honako txosten hau eman zuen:

“Nafarroako Foru Komunitateak familientzako zuzeneko laguntzak ditu, eta horien artean lana eta familia bateragarri egiteko laguntza nabarmentzen da. Laguntza horiek jarraian zehazten diren arrazoiengatik lan-eszedentzian dauden langileentzat dira: lehen graduko senideak, adingabeak eta helduak, zuzenean modu jarraitu eta iraunkorrean zaintzea, gaixotasunagatik eta/edo ustekabeko istripuagatik. Beraz, amei ez ezik, kolektibo zabalagoari ere egiten die mesede, helduak zaintzen dituzten pertsonak ere barne hartzen baitituzte.

Guraso bakarreko familientzako laguntzak ere nabarmentzen dira, eta partida hori handitu egin da 2022rako ere.”

Informazio hori proposamen-egileari helarazi ondoren, Nafarroako Arartekoak amaitutzat eman zituen bere jarduketak.

Geroago, 2023ko otsailaren 14an, prentsan albiste bat argitaratu zen, non jakinarazten baitzen Nafarroako Gobernuak aurreikusten zuela hilean 100 euroko laguntza bat onartzea 3 urtetik beherako ondorengoak dituzten familientzat.

7.2.7. Beren seme-alabak haur-eskola publikoetara eramaten dituzten eta horiek itxita dauden egunetan familia eta lana bateragarri egiteko zailtasunak dituzten familiei erraztasunak emateko proposamena.

Arloa: Hezkuntza Batzordea.

Administrazio hartzailea: Hezkuntza Departamentua, Eskubide Sozialetako Departamentua eta Tuterako Udala.

Laburpena: Herritar batek erakunde honetara jo zuen, eta adierazi zuen bizi ziren herriko hartzaindegi publikoek guztira 62 opor-egun eta egokitzapen-aldi zituztela. Berak zein bikotekideak lan egiten zuten, eta guztira 48 opor-egun zituzten semea zaintzeko. Horregatik, honako neurri hauek proposatzen zituen lana eta familia bateragarri egiten laguntzeko:

- Hartzaindegi publikoetako egun baliodunak gehitzea.
- Egun baliodunak gehitu ezin badira, beste zaintza-zerbitzuren bat sortzea 0 eta 3 urte bitarteko haurrentzat, hartzaindegietarako egun baliogabeetarako edo horien egokitzapen-aldietarako.
- Aurreko aukeretako bat ere hartzerik ez badago, norberak hartzeko egunak sortzea enpresetan gurasoentzako, hartzaindegiak itxita dauden egunetan eta horien egokitzapen-aldietan adingabeak zaindu ahal izan ditzaten.

Emaitza: Nafarroako Arartekoak Hezkuntza Departamentura, Eskubide Sozialetako Departamentura eta Tuterako Udalera igorri zuen hobekuntza-proposamenaren edukia, han balora zezaten.

Hezkuntza Departamentuak txosten bat egin zuen, eta bertan adierazi zuen ez zela bideragarria Hezkuntzako zuzendari nagusiaren otsailaren 9ko 26/2022 Ebazpenean ezarritako hurrei zuzeneko arreta emateko 204 eguneko epea luzatzeko neurria hartzea. Ebazpen horren bidez, 2022-2023 ikasturterako Nafarroako Foru Komunitateko Haur-hezkuntzako lehen zikloko ikastetxeei dagozkien egutegia eta ordutegia egiteko jarraibideak onartu ziren.

Bestalde, Eskubide Sozialetako Departamentuak jakinarazi zuen haur-eskola publikoen egutegia eta ordutegia egiteko eskumena Hezkuntza Departamentuarena dela. Aurrekoa gorabehera, adierazi zuen Nafarroako Foru Komunitateak familientzako zuzeneko laguntzak eta familia eta lana bateragarri egiteko langileentzako laguntzak dituela. Halaber, gogorarazi zuen 16 urtetik beherako adingabeak eta mendetasuna edo desgaitasunen bat duten pertsonak zaintzeko pertsonak kontratatzeak % 100eko desgrabazioa duela PFEZaren aitorpenean.

Tuterako Udalak adierazi zuen 2022-2023 ikasturteko haur-eskolen egutegia Hezkuntzako zuzendari nagusiaren otsailaren 9ko 26/2022 Ebazpenean zehazten dela, eta Nafarroako Foru Komunitateko 0 eta 3 urte bitarteko ikastetxe guztietarako ezartzen dela. Hori dela eta, Tuterako Udalak (0 eta 3 urte bitarteko haur-eskolak kudeatzeko unitatea) ezin zuen haur-eskola horien egutegia aldatu, ezta egokitzeko aldiak luzatu ere.

Administrazioek jarrera ezkorra adierazi zutela helarazi zitzaion herritarrari, eta hala, Nafarroako Arartekoak bukatutzat jo zituen bere jarduketak.

VIII. KAPITULUA. BITARTEKARITZA-ZERBITZUA.

2020ko ekainaren 2an, Nafarroako Tartekaritza Elkarteak (ANAME) Nafarroako Arartekora jo zuen, Nafarroako Arartekoari atxikitako administrazio-bitartekaritzako zerbitzu bat garatzeko asmoa adierazteko.

Ekimen horren ondorioz, eta hainbat jarduketaren ondoren, Nafarroako Arartekoak Nafarroako Parlamentuari proposatu zion Nafarroako Arartekoaren Antolaketa eta Funtzionamenduaren Erregelamenduaren 20.3 artikulua aldatzea, bitartekaritza-erakunde gisa duen eginkizuna indartzeko.

2021eko otsailaren 22an egindako bilkuran, Nafarroako Parlamentuko Mahaiak 20.3 artikulua aldaketa hori onartzea erabaki zuen. Arau horren arabera, Nafarroako Arartekoak bitartekaritza-erakunde baten eginkizuna betetzen du, bitartekaritzarako irisgarritasuna eta horren kudeaketa hornitzen du, eta bitartekariak izendatu ere egiten 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.

8.1. JARDUKETA OROKORRAK.

1. Herriaren Defendatzaile berria izendatu ondoren, beste aholkulari bat izendatu zen Bitartekaritza Zerbitzuaren kudeaketaz arduratzeko.

2. 2021eko apirilaren 16an, lankidetzeta-hitzarmen bat sinatu zen Nafarroako Bitartekaritza Elkartearekin (ANAME), Nafarroako Arartekoaren Bitartekaritza Zerbitzuak bitartekaritza-eginkizunak garatu zitzaizkion. Lankidetzeta hori prozedura-ikuspegitik nola garatu behar zen arautzeko, hitzarmenarekin batera, Bitartekaritza Zerbitzuaren funtzionamenduari buruzko protokolo bat aurkeztu zen.

Hitzarmenak urtebeteko iraupena zuenez, hitzarmenaren jarraipena egiteko bilera bat egin ostean Nafarroako Bitartekaritza Elkartearekin (ANAME), 2022ko apirilaren 16an beste urtebeterako berritzea sinatu zen. Era berean, protokoloak urtero berrikustea aurreikusten zuenez, egokitzat jo zen aldaketa txiki batzuk egitea, aurrekoaren indarraldian antzemandako zenbait arazo arintze aldera.

3. 2022ko maiatzaren 27an, Bitartekaritza Zerbitzuko aholkulari arduradunak Nafarroako Parlamentuaren saio batean parte hartu zuen: "Ponentzia, bitartekaritza nahiz beste

gatazka-ebazpenerako teknika eta bide batzuk aztertzea, helburu duena gatazka-ebazpenerako eredu bat garatu eta sustatzea nafar herritarren premien arabera izanen dena”.

4. 2021ean bitartekaritzako aholkulariei prestakuntza emateko egindako jarduketan ildotik, 2022an, langile horietako batzuek arlo horri dagokion prestakuntza areagotu dute, bitartekaritza egiteko gaikuntza ematen duen unibertsitate-ikastaro bat eginez.

8.2. BITARTEKARITZA-ESPEDIENTEAK.

2022. urtean, Bitartekaritza Zerbitzuak honako bitartekaritza-espeditente hauek kudeatu zituen:

A) HERRITARREK HALA ESKATUTA IREKITAKO BITARTEKARITZA-ESPEDIENTEAK.

1. M22/1 espeditentea: Usungo bizilagun batek adierazi zuen, Usunen onarpenik gabe, Irunberriko Udalak hala eskatuta, Usunen eta Leireko mendilerroaren arteko elkarrekiko bat konpondu omen zela. Kontuan hartuta ebazpen hori baliogabea zela, ez zuelako baimenik, Usunek, bere aldetik, adieraziko luke elkarrekikoa mantentzen zela; Irunberrik, aldiz, ukatu egingo luke; eta egoera horrek kalte egingo lioke Leireko mendilerroan bazkatzea debekatuko litzaiokeen ganadutegi bati.

Eskatutako bitartekaritzan parte hartzeko gonbidapenak bidali zitzaizkien Irunberriko Udalari, Erromantzatuko Udalari eta Landa Garapeneko eta Ingurumeneko Departamentuari, eta toki-erakundeek bakarrik onartu zuten bitartekaritzan parte hartzea.

Bitartekaritza egin ondoren, toki-erakundeek ez zuten lortu planteatutako gaiari buruzko berriazko akordiorik, baina etorkizunean bilerak egitea erabaki zuten, eta bilera horietan, bien artean aztertzeke zituzten beste gai batzuekin batera, gai horri heltzea erabaki zuten.

2. M22/3 espeditentea: Iruñerriko Mankomunitatearen erabaki baten aurkako errekurtsio bat Nafarroako Administrazio Auzitegian ebazteko zain zegoenez, Mankomunitateak interesdunari jakinarazi zion interesdunaren zenbait lursail okupatu zituela.

Iruñerriko Mankomunitateari eskatutako bitartekaritzan parte hartzeko gonbidapena igorri ondoren, Mankomunitateak uko egin zion bitartekaritzan parte hartzeari.

3. M22/4 espedientea: Etxebizitza babestu baten errentamendu-kontratua amaituta, Administrazioak interesdunari jakinarazi zion ez zuela berritu nahi, eta arrazoi gisa argudiatu zuen interesdunak ez zuela adostutako errentamendua ordaindu. Interesdunak ukatu egiten zuen halakorik gertatu zenik, eta, horregatik, bitartekaritza eskatu zuen.

Lurralde Antolamenduko, Etxebizitzako, Paisaiako eta Proiektu Estrategikoetako Departamentuari eskatutako bitartekaritzan parte hartzeko gonbidapena igorri ondoren, Departamentuak uko egin zion bitartekaritzan parte hartzeari.

4. M22/5 espedientea: Interesdunak adierazi zuen laguntza jakin batzuk eskuratzeko desgaitasun-gradu jakin bat izateko eskakizuna diskriminatzailea zela gradu hori ez zuten pertsonentzat. Hori horrela, bitartekaritza eskatu zuen *“Estatuarekin, Nafarroako Gobernuarekin, Parlamentuarekin edo dagokionarekin”*.

Lehenago jakinarazi zitzaion zalantzan jarri zuen eskakizuna ez zela bere eskubide konstituzionalen kaltegarritzat jo zitekeen praktika bat, eta jakinarazi zitzaion ez zela bidezkoa bere bitartekaritza-eskaera izapidetzea, planteatutako gaiak ez zuelako zerikusirik administrazio-jarduketa jakin batekin.

5. M22/7 espedientea: Corellan desgaitasuna zuten pertsonentzako apartamentu-proiektu bat garatzearekin lotuta sortu ziren arazo batzuei dagokienez, elkarre batek bitartekaritza eskatu zuen Kultura eta Kirol Departamentuarekin.

Eskatutako bitartekaritzan parte hartzeko gonbidapena igorri ondoren, ez zen bitartekaritzarik egin. Hori gorabehera, Departamentuak adierazi zuen planteatutako gaia bitartekaritzaren sustatzailearen, Eskubide Sozialetako Departamentuaren eta beraren arteko akordio baten bidez konponduko zela.

6. M22/8 espedientea: Erakunde honek Q19/373 espedientean egindako iradokizuna bete zedin, interesdunak bitartekaritza eskatu zuen Eskubide Sozialetako Departamentuarekin eta Lehendakartzako, Berdintasuneko, Funtzio Publikoko eta Barneko Departamentuarekin.

Eskatutako bitartekaritzan parte hartzeko gonbidapenak bidali ondoren, bi departamentuek uko egin zioten bitartekaritzan parte hartzeari.

7. M22/9 espedientea: Organo judizial batek agindutako zenbait enbargorekin ados ez zegoenez, interesdunak bitartekaritza eskatu zuen organo judizial horrekin.

Erakunde horrek organo judizial baten jarduketa ikuskatzeko edo haren eta herritar baten arteko auzi bat konpontzeko eskumenik ez zuenez, ezetsi egin zen egindako bitartekaritza-eskaera.

8. M22/10 espedientea: Zauri batzuk sendatzeko moduarekin konforme ez zegoenez, sendaketa horiek egiten zituen erizainarekin bitartekaritza eskatu zuen interesdunak.

Planteatutako gaiak interes orokor, sozial edo komunitarioarentzat garrantzirik ez zuenez (Nafarroako Foru Komunitateko Arartekoaren Antolaketaren eta Funtzionamenduaren Erregelamenduaren 20.3 artikulua), ezetsi egin zen egindako bitartekaritza-eskaera, ez zelako erakunde horretan gauzatu beharreko bitartekaritza.

9. M22/11 espedientea: Tuterako Hizkuntza Eskola Ofizialean alemanaren eta euskararen eskaintza murrizteko erabakiarekin ados ez zegoenez, bitarteko irakasle batek bitartekaritza eskatu zuen Hezkuntza Departamentuan, zegoen eskaintza mantendu zedin.

Hezkuntza Departamentuari eskatutako bitartekaritzan parte hartzeko gonbidapena bidali zitzaion baina uko egin zion bertan parte hartzeari.

10. M22/12 espedientea: Interesdunak bitartekaritza eskatu zuen Lehendakaritzako, Berdintasuneko, Funtzio Publikoko eta Barneko Departamentuarekin, ez baitzegoen ados koordinazioko operadore laguntzaileek ezin zutelako aukeratu noiz hartu nahi zituzten eskubide gisa zegozkien opor-ordu batzuk.

Lehendakaritzako, Berdintasuneko, Funtzio Publikoko eta Barneko Departamentuari eskatutako bitartekaritzan parte hartzeko gonbidapena bidali zitzaion, baina Departamentuak uko egin zion.

11. M22/13 espedientea: Aparkaldi Mugatuko Eremuak Lizarran ibilgailuak garajeetan aparkatzeari zegokionez omen zuen inpaktuarekin ados ez zegoenez, udalerriko bizilagun batek bitartekaritza eskatu zuen Udalarekin, Aparkaldi Mugatuko Eremuaren erregimenak oinarri zuen kameren funtzionamendu-sistema aldatzeko.

Eskatutako bitartekaritzan parte hartzeko gonbidapena jaso ondoren, Lizarrako Udalak uko egin zion bitartekaritzan parte hartzeari.

12. M22/14 espedientea: Telebista baten fabrikatzailearen Laguntza Teknikoko Zerbitzuan emandako arretarekin konforme ez zegoenez, interesdunak bitartekaritza eskatu zuen Laguntza Teknikoko Zerbitzu horrekin.

Mahaigaineratutako gaia ez zegoenez erakunde honen eskumeneko eremu objektibo eta subjektiboan, ezetsi egin zen egindako bitartekaritza-eskaera, ez zelako administrazio publiko batekin gauzatu beharreko bitartekaritza.

13. M22/15 eta M22/17 espedienteak: Kirol-instalazioetako langileen grebaren ondorioz, Zizur Nagusiko bi herritarrek bitartekaritza eskatu zuten herriko udalarekin, gatazkari ahalik eta lasterren irtenbidea emateko eta, horrela, kirol-instalazioez gozaten jarraitzeko.

Eskatutako bitartekaritzan parte hartzeko gonbidapena jaso ondoren, Zizur Nagusiko Udalak uko egin zion bertan parte hartzeari, izan ere, gonbidapenari erantzun zionerako, greba dagoeneko amaitu zen.

B) HASIERA BATEAN KEXA GISA IZAPIDETURIKO ESPEDIENTEAK.

1. Q22/35 eta M22/2 espedienteak: Q22/35 espedientea izapidetzen zen bitartean, Iruñeko Udalaren txostena jaso ondoren, komenigarritzat jo zen interesdunari helaraztea, egokitzat jotzen zituen alegazioak aurkezteko aukera izan zezan. Era berean, kexa-idazkian planteatutako gaia bitartekaritzapean jar zitekeenez, aukera hori eskaini zitzaion.

Aipaturiko alegazioak aurkezteko edo gaia bitartekaritzapean jartzeko eskaintza onartzen ote zuen adierazteko epea amaitu zenez, telefonoz harremanetan jarri ginen interesdunarekin, eta hark dokumentazio guztia berriro bidaltzeko eskatu zuen.

Dokumentazioa bidali zenetik hilabete igaro ondoren ez zenez jaso alegaziorik edo auzia bitartekaritzapean jartzeko baimenik, Q22/35 eta M22/2 espedienteak itxi egin ziren.

2. Q21/1202 eta M22/6 espedienteak: Q21/1202 espedientea zela eta, interesdunak eskatu zuen, bere finkaren mugatzearen harira zegoen arazoa konpontze aldera, Kasedako Udalarekin bitartekaritza bat egin zedila.

Udalari gonbidapena igorri ondoren, hark uko egin zion eskatutako bitartekaritzan parte hartzeari; izan ere, planteatutako gaia zela-eta interesdunarekin konponbide adiskidetsu bat lortu nahi zuela adierazi zuen arren, uste zuen konponbide hori hark izendatutako teknikarien eta Udalaren arteko bilera batetik irten behar zela, eta ez Nafarroako Arartekoan egindako bitartekaritza batetik.

C) AZKENEAN KEXA GISA IZAPIDETURIKO ESPEDIENTEAK.

1. M22/16 espedientea: Txandaka lan egiten duten osasun-arloko profesionalen ordezkari gisa, interesdunak adierazi zuen desparekotasuna zegoela jaiegun berezietan egiten zuten lanagatiko lansarian, Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuko gainerako langileen lansariari zegokionez.

Eskatutako bitartekaritzan parte hartzeko gonbidapena igorri zitzaion Osasun Departamentuari, baina uko egin zion.

Erantzun hori ikusita, planteatutako gaia kexa gisa izapidetzeko aukera eskaini zitzaion interesdunari, eta hark onartu egin zuen; ondorioz, Q23/54 espedientea ireki zen.

IX. KAPITULUA GOMENDIOAK, IRADOKIZUNAK ETA LEGEZKO BETEBEHARREN GOGORARAZPENAK.

9.1. SARRERA.

Kapitulu honetan, bai kexa-espedienteetan, bai ofiziozko jarduketetan eta hobekuntza-proposamenetan, Nafarroako Arartekoak 2022an egindako gomendioak, iradokizunak eta legezko betebeharren gogorazpenak jaso dira.

Egindako gomendio, iradokizun eta gogorazpenak hurrenkera alfabetikoan sailkatuta daude, hizpide duten gaiaren arabera, eta zein administraziori —edo bestelako hartzaileri— helarazi zaizkion adierazten da, edukia labur-labur aipatuta.

Hurrengo epigrafean, arau-aldaketarik planteatzen ez duten gomendioak, iradokizunak eta oroigarriak jaso dira; 7.3 puntuan, berriz, legeak edo beste xedapen orokor batzuk aldatzea proposatzen duten iradokizunak zerrendatu dira.

Hobeto ulertzeko asmoz, informazioa honela antolatzen da:

- Lehenengoa, arloa.
- Bigarrenez, erakunde edo administrazio hartzailea, Nafarroako Gobernuko departamentu bat, udal bat, kontzeju bat, mankomunitate bat, Nafarroako Unibertsitate Publikoa, elkargo profesional bat edo beste erakunde bat den zehaztuz.
- Hirugarrenez, espediente-zenbakia, hurrenkera honetan ondorengoa zehaztuz: kexa bat (Q), ofiziozko jarduera bat (AO) edo herritarren proposamen bat (P) den.
- Laugarrena, aztertutako gaiaren sintesi laburra.
- Bosgarrena, gomendioaren, iradokizunaren edo legezko betebeharren gogorazpenaren testua.
- Seigarrena, onartu den ala ez edota erantzunaren zain dagoela adierazten duen oharpena.

9.2. GOMENDIOAK, IRADOKIZUNAK ETA LEGEZKO BETEBEHARREN GOGORARAZPENAK.

9.2.1. Enplegu publiko batera sartzea.

Q22/153

Suhiltzaile eta foruzain izateko oposizioen probak egiteko dataren kointzidentziarekin lotuta:

- Departamentuari iradoki zaio, Nafarroako Foru Komunitateko Administrazioaren eta haren erakunde autonomoen esparruan, datetan bereiz daitezela deitutako langileen hautaprobak, dagozkien baldintzak betetzen dituzten interesdun ahalik eta gehienek parte har dezaten.

Onartua.

Q22/297

Kexa-egileari esleitu zitzaion Prestakuntzako eta Enpleguko Erdi Mailako Tituludunaren lanpostuaren destinoa aldatzearekin lotuta.

- Departamentuari gomendatu zaio neurri egokiak har ditzala kexa-egileari Tafallako Prestakuntzako eta Enpleguko Erdi Mailako Tituludunaren lanpostu bat esleitzeko, hala baitzegokion, deialdiaren oinarrietan hala ezartzen zegoelako.

Ez da onartu.

Hezkuntza Departamentuari

Q21/1148

Mahai sektorial batean eskaini ziren euskara espezialitateko plazak kentzearekin lotuta.

- Departamentuari iradoki zaio kexan aipatzen diren irakasle-plazen (euskara espezialitatea) deialdia lehenbailehen egin dadila, eta horretarako beharrezkoak diren neurriak har ditzala.

Onartua.

Q21/1193

Bigarren hezkuntzako oposizioan lortutako kalifikazio baten aurka aurkezturiko gora jotzeko errekurtsu bati ez erantzutearekin lotuta:

- Departamentuari gomendatu zaio kexan aipatzen den gora jotzeko errekurtoa lehenbailehen ebatz dadila, legez ezarritako epea igaro baita.

Onartua.

Q21/1198

Bigarren hezkuntzako oposizioan lortutako kalifikazio baten aurka aurkezturiko gora jotzeko errekurto bati ez erantzutearekin lotuta:

- Departamentuari gomendatu zaio kexan aipatzen den gora jotzeko errekurtoa lehenbailehen ebatz dadila, legez ezarritako epea igaro baita.

Onartua.

Q21/1211

Irakasle gisa aldi baterako kontrataziora heltzeko aurreikusitako titulazioak eguneratuta ez egoteari buruzkoa:

- Departamentuari iradoki zaio irakasleen lanpostuei buruzko aldi baterako kontratazioaren araudiak jaso dezala Kriminologiako Graduaren titulazioa, bere prestakuntza-curriculumarekin bat datozen espezialitateetara heltzeko.

Ez da onartu.

Q22/59

Enpresen Administrazioaren espezialitatean bigarren hezkuntzako irakasleen oposizioko proben garapenarekin eta kalifikazioarekin lotuta:

- Departamentuari gomendatu zaio, irakasleen lanpostuetarako izangaiei oposizio bereko probak egun desberdinetan egiten zaizkien kasuetan, proposaturiko ariketak ez daitezela berdinak edo funtsean berdinak izan formulazioan; mailari edo zailtasun-graduari dagokienez bat datozen arren.

Onartua.

Q22/71

Bigarren Hezkuntzako irakasleen oposizio-lehiaketako kalifikazioen aurka jarritako gora jotzeko errekurto bat ebatzi ez izanarekin lotuta:

- Departamentuari gomendatu zaio kexan aipatzen den gora jotzeko errekurtoa

lehenbailehen ebatz dadila, legez ezarritako epea igaro baita.

Onartua.

Q22/90

Bigarren hezkuntzako irakasleen deialdiaren oposizioko lehenengo faseko kalifikazioen aurka aurkezturiko gora jotzeko errekurtsio bat ebatzi ez izanarekin lotuta:

- Departamentuari gomendatu zaio kexan aipatzen den gora jotzeko errekurtsioa lehenbailehen ebatz dadila, legez ezarritako epea igaro baita.

Onartua.

Q22/443

Irakasleen kontratazio-zerrendetan kexa-egilea (lanpostuen esleipen telematiko batean parte hartu ez izanagatik) “ez dago lanerako prest” kalifikazioarekin agertzearekin lotuta.

- Departamentuari gogorarazi zaio legezko betebeharra duela herritarrek aurkeztu dituzten eskaerak garaiz eta behar bezala ebazteko, eta, kexaren kasuan, legezko epea igaro ondoren, lehenbailehen ebazteko.
- Departamentuari gomendatu zaio baliogabetu dezala dagozkion irakaskuntza-kontratazioko zerrendetan interesdunaren prestasunik ezaren deklarazioa, horrek dakartzan ondorioekin; izan ere, aipatzen den eta deklarazio hori eragin duen lanpostuen esleipen telematikoko prozeduran parte ez hartzeak eragin ahal izan zuen bere aurreko irakaskuntza-kontratua iraungi zela berandu jakinarazi izana.

Ez da onartu.

Q22/685

Irakasleen azken lan-eskaintza publikoaren deialdian aurkeztutako gora jotzeko errekurtsioak ebazteko orduan atzeratu izanarekin lotuta:

- Departamentuari gomendatu zaio lehenbailehen ebatz ditzala kexan aipatzen diren gora jotzeko errekurtsioak, irakasleen 2021eko oposizioarekin lotuta aurkeztutakoak, legez ezarritako epea igaro delako.

Onartua.

Q22/730

Profesionaltasun-ziurtagiriak lortzera bideratutako lanbide-heziketa emateko lana irakaskuntza-esperientziatzat ez jotzearekin lotuta:

- Departamentuari iradoki zaio, hautaketa-prozesuen oinarrietan ez bada adierazten zer ulertu behar den “irakaskuntza-esperientziatzat”, horren barruan sar dezala baloratu dezala profesionaltasun-ziurtagiriak lortzera bideratutako lanbide-heziketa ematea, egokitzen duen puntuazioarekin.

Ez da onartu.

Q22/856

Bigarren hezkuntzako oposizioan lortutako kalifikazio baten aurka aurkezturiko gora jotzeko errekurtsok bati erantzun ez izanarekin lotuta:

- Departamentuari gogorarazi zaio legez behartuta dagoela aurkezten zaizkion gora jotzeko errekurtsok garaiz eta behar bezala ebaztera.

Onartua.

Q22/956

Gora jotzeko errekurtsok bati ez erantzuteari buruzkoa:

- Departamentuari gogorarazi zaio legez behartuta dagoela aurkezten zaizkion gora jotzeko errekurtsok garaiz eta behar bezala ebaztera.
- Departamentuari gomendatu zaio, oraindik ebatzi ez denez, interesdunak horri buruz aurkeztutako gainerako idazkiak kontuan hartuta, behar diren neurriak har ditzala interesdunak 2021eko irailaren 8an aurkeztutako gora jotzeko errekurtsok lehenbailehen ebazteko.

Onartua.

Osasun Departamentuari

Q21/1030

Nafarroako Ospitaleguneko langile jakin batzuen jardunarekin lotuta:

- Departamentuari gogorarazi behar zaio pertsonen osasunari eta osasun-zentroetako egonaldiei buruzko informazio guztia isilpean gordetzeko duten

eskubidea bermatu behar duela, bai eta horien intimitatea errespetatzen duen tratu humanoa ere.

Onartua.

Q22/377

Eskaini zitzaion unean jakinarazitako baldintzetara ustez egokitzen ez zen lan bati borondatez uko egitearen ondorioz pertsona batek duen egoerarekin lotuta:

- Departamentuari gomendatu zaio kexa-egileari ez dakiola aplikatu eskainitako lanpostuari uko egiteak ekar lezakeen zehapen-araubidea, batez ere Nafarroako Gobernuko zerbitzu orokorretako aldi baterako kontratazio-zerrendetan bi urterako baztertua izateari dagokionez.

Ez da onartu.

Q22/1162

Administrazioko langileak aldi baterako kontratatzeko zerrendetan izandako akats bati buruzko zenbait eskabideri erantzun ez izanarekin lotuta:

- Departamentuari herritarrek aurkeztutako erreklamazioak eta eskabideak garaiz eta behar bezala ebazteko betebeharra gogorarazi zaio.
- Departamentuari gogorarazi zaio behartuta dagoela herritarrek aurkezten dizkioten gora jotzeko errekursoak garaiz eta behar bezala ebaztera.
- Departamentuari iradoki nahi diogu, kontuan hartuta interesdunari, bere akats baten ondorioz, ez zitzaiola lanposturik eskaini horretarako eskubidea zuenean, neurriren bat har dadila akats horrek interesdunari eragin dion kaltea konpontzeko.

Ez da onartu.

Arbizuko Udalari

Q22/185

Garbiketako langileak kontratatzeko deialdiari dagokion dokumentazio jakin bat aurkeztu ez izanarekin lotuta:

- Udalari gomendatu zaio kexa-egileari, toki-erakunde horren aldi baterako

kontratatorako deialdi batean izangai denari, eskatu duen dokumentazioa eman diezaiola (parte hartzeko eskabideak eta beste izangai batzuek emandako lan-ibilbidea), horrek eragina izan baitezake bera interesdun gisa agertzen den prozeduraren emaitzan.

Onartua.

Castejongo Udalari

Q22/1021

Desgaitasunen bat duten pertsonen administrari ofizialen plaza bat aldi baterako kontratatzeko egiten zaizkien deialdiekin lotuta:

- Udalari gogorarazi zaio legez behartuta dagoela desgaitasunen bat duten pertsonen aldi baterako kontratatzearen izangaien zerrendetan lehentasuna dutela bermatzera.

Onartua.

Eguesibarko Udalari

Q22/884

Familia-langile bat aldi baterako kontratatzeko izangaien zerrendak osatzeko deialdiaren oinarrien aurkako errekurtsio bati erantzun ez izanarekin lotuta.

- Udalari gogorarazi zaio behartuta dagoela herritarrek jarritako errekurtsioak garaiz eta behar bezala ebaztera.

Onartua.

Beriango, Noingo (Elortzibar), Barañaingo eta Zizur Zendeako udalei

Q21/1033

Aldi baterako kontratazio-zerrendak dagozkien web-orrietan ez argitaratzeari eta eguneratzeari dagokionez:

- Udalei gogorarazi zaie legez behartuta daudela aldi baterako langileak hautatzeko zerrendak argitaratzera, izangai bakoitzak une bakoitzean betetzen duen lanpostua ezagutu ahal izan dezan.

Barañaingo Udalak ez du onartu.

Beriaingo, Noaingo (Elortzibar) eta Zizur Zendeako udalek onartuta.

9.2.2. Administrazio elektronikoa.

Ekonomia eta Ogasun Departamentuari

Q22/259

BEZaren ordainketaren harira Ogasuneko bulegoetan aurrez aurre artatua izateko zailtasunei dagokienez:

- Departamentuari gogorarazi zaio Tributuei buruzko abenduaren 14ko 13/2000 Foru Lege Orokorraren 84. artikulua arabera Zerga Administrazioa behartuta dagoela legez zergapekoari uneoro erraztasunak ematera bere eskubideak balia ditzan eta bere betebeharrak bete ditzan.
- Departamentuari iradoki behar zaio, legez horretarako ahalmena duela egiaztatu ondoren, kexa-egileari eska diezaiola aitak aipaturiko etxabea alokatzeagatik BEZaren aitopenearekin lotuta izan ditzakeen zerga-betebeharrak betetzeko beharrezkoak diren kudeaketa eta izapide guztiak egin ditzan. Xede horretarako, pertsonalki artatuko da.

Onartua.

Q22/292

BEZaren aitopena telematikoki egiteko zailtasunei dagokienez:

- Departamentuari gogorarazi zaio Tributuei buruzko abenduaren 14ko 13/2000 Foru Lege Orokorraren 84. artikulua arabera Zerga Administrazioa behartuta dagoela legez zergapekoari uneoro erraztasunak ematera bere eskubideak balia ditzan eta bere betebeharrak bete ditzan.
- Departamentuari iradoki zaio kexa-egileari BEZaren aitopenearekin lotutako zerga-betebeharrak betetzeko beharrezkoak diren kudeaketa eta izapide guztiak egin ditzala. Horretarako laguntza behar izanez gero, pertsonalki erantzungo zaio, eta aitopen hori paperean egiteko aukera emango zaio, beharrezkoa izanez gero.

Ez da onartu.

AO22/13

Diru-sarrera eta ondare gutxiko pertsona fisikoei laguntza telematikoki aurkezteko ezartzen zaien betebeharrari dagokionez:

- Departamentuari gomendatu zaio beharrezko neurriak har ditzala, interesdunek (diru-sarrera gutxiko pertsonak) aukera izan dezaten 11/2022 Lege Errege Dekretuaren 31. artikuluan jasotzen diren laguntzak ohiko moduan nahiz elektronikoki aurkezteko (11/2022 Lege Errege Dekretua, ekainaren 25ekoa, Ukrainako gerraren ondorio ekonomiko eta sozialei erantzuteko, ahultasun sozial eta ekonomiko egoerei aurre egiteko eta La Palma uhartearen susperraldi ekonomiko eta sozialerako zenbait neurri hartu eta luzatzen dituen).

Ez da onartu.

9.2.3. Nekazaritza eta abeltzaintza.

Landa Garapeneko eta Ingurumeneko Departamentuari

Q22/910

Lurzati-berrantolamendu batek eragindako lurzatiaren eskriturak entregatzeko orduan berandutu izanari dagokionez:

- Departamentuari iradoki zaio, birpartzelazio-prozedura hasi zenetik 7 urte baino gehiago igaro direnez, beharrezko neurriak har ditzala prozedura hori lehenbailehen amaitu dadin eta kaltetuei dagozkien jabetza-tituluak eman dakizkien.

Ez da onartu.

Beriango Udalari

Q22/74

Herri-baratzeak adjudikatzeko prozedurari dagokionez:

- Udalari gomendatu zaio ondoriorik gabe utz dezala herri-baratze baten behin betiko esleipena berrikusteko egintza, berrikuspen horrek ez baititu jarraitu administrazio-prozedurari buruzko legerian ezarritako bideak.

Ez da onartu.

Santakarako Udalari

Q22/1139

Udalak alokatutako lurzati baten egoera txarrari dagokionez:

- Udalari herritarrek aurkeztutako eskabideak garaiz eta behar bezala ebazteko betebeharra gogorarazi zaio.
- Udalari gomendatu zaio berariaz ebatz dezala interesdunak 2020ko urriaren 15eko hala eskatuta irekitako espedientea. Eskaera hartan, kexa-egileak “Corraliza de Soto López” delakoa emateko eskatu zuen.
- Udalari iradoki zaio, Alkatzaren 2022ko apirilaren 21eko Dekretuaren bidez emandako lurzatiei ezin zaizkienez aplikatu interesdunak beste lurzati batzuei dagokienez bere gain hartutako konpromisoak, behar diren neurriak har ditzala ziurtatzeko azkenean emandako lurzatiek emakidak xede zuen jarduera garatzeko behar diren gutxieneko baldintzak betetzen dituztela.

Onartua.

Uxueko Udalari

Q21/1023

Nafarroako Gobernuari abeletxe baten proiektua bat bidali ez izanari dagokionez:

- Udalari gomendatu zaio kexan aipatzen den jarduera-lizentzia emateko prozedura lehenbailehen izapidetu dezala, eta egokitzat jotzen duena ebatz dezala, lehenbailehen.

Onartua.

Lintzoaingo Kontzejuari

Q22/269

Jabetzan dagoen abelburu bakoitzeko tasa bat kobratzeari dagokionez:

- Kontzejuari gomendatu diogu, ez diezazkiola ordainarazi interesduna kexak hizpide dituen tasak; dakigunez ez baita onetsi horiek ezartzea eta ez dagoelako hori arautzen duen ordenantzarik.

- Kontzejuari iradoki zaio aurrerantzean, edozein tasa jaso nahi badu, legez eska daitezkeen bideak errespetatuz egin dezala.

Ez da onartu.

9.2.4. Administrazio publikoen ondasunak.

Landa Garapeneko eta Ingurumeneko Departamentuari

Q22/1157

Eugin lurzati batzuen izaera komunalaren edo pribatuaren egiaztagiria lortzeko ezintasunari dagokionez:

- Departamentuari iradoki nahi diogu, zalantzak daudenez Eugin dauden lurzati izaera komunalari edo pribatuari buruz, eta arazo horrek kalteak eragin diezazkietenez partikularrei zein kexa-egileari, irizpena eman dezala kexa-egileak mahaigaineratutako gaiari buruz, eta argitu dezala zein den kontsultatutako lurzati izaera.

Onartua.

Andosillako Udalari

Q22/744

Kexa-egilearen lurzatiak obra-hondakinez bete zituen udal-horma bat eraisteko jarduketaren aurrean Udala geldirik geratzeari dagokionez:

- Udalari gomendatu zaio, interesdunak adierazi duenez ez duela eraikiko aurreikusitako nabea, beharrezko neurriak har ditzala bide publikoaren eta eroritako udal-titulartasuneko horma zegoen eremuan kokatutako eraikinen segurtasuna ziurtatzeko.
- Udalari gomendatu zaio, hormaren titularra den aldetik, kexa-egilearen jabetzako finketan izandako eraispenaren ondoriozko hondakinak ken ditzala.

Erantzuteke.

Barañaingo Udalari

Q22/913

Kexa-egile batek hainbat elkarrizketa-eskaera egin zituen material pneumatiko birziklatuarekin egin zituen eta gero Udalari eman zizkion zortzi egitura apaingarri lekuz aldatzeari eta haien mantentzerik ezari buruz hitz egiteko, baina Udalak ez zion erantzunik eman; horrekin lotuta:

- Udalari iradoki behar zaio, dagokion organoaren bidez, interesdunaren eskaera aintzat har dezala eta eskatzen duen bilera egin dadila, egin zituen eta gero Udalari eman zizkion zortzi egitura apaingarriak kokatzeko baloratzen ari diren kokalekuak aztertzeke.

Ez da onartu.

Nazarko Udala

Q22/993

Itxuraz jabari publikokoa den bide-zati bat partikular batek okupatzeari dagokionez:

- Udalari gomendatu zaio, hala adierazten duten zantzu sendoak daudenez, azter dezala kexa honek hizpide duen bidea jabari publikokoa den (jatorriz hala delako zein herritar guztiek luzaroan erabili izanaren ondorioz izaera hori duelako) eta, hala bada, behar diren neurriak har ditzala horren edukitza berreskuratzeko.

Onartua.

Valtierrako Udalari

Q21/1194

Kexa-egileari koba batzuen esleipena ebaztearen inguruan ohartarazteko jarraitutako prozedurari dagokionez:

- Udalari gomendatu zaio, mahaigaineratutako kasuaren antzekoak diren bestelako kasuetan, helburua informazioa ematea bada, idazkietan izaera hori jaso dadila, eta errekerimenduei, horiei erantzuteko epeei eta arretarik ezagatiko ohartarazpenei buruzko mehatxuzko erreferentziak egitea ekidin daitezela, ez baitatoz bat helburu horrekin.

Onartua.

9.2.5. Gizarte-ongizatea.

Lehendakaritzako, Berdintasuneko, Funtzio Publikoko eta Barneko Departamentuari

Q22/773

Genero-indarkeriaren biktima batek hautapen-prozesuan izandako arazo eta eragozpenei dagokienez:

- Departamentuari gomendatu zaio, etorkizuneko hautaketa-prozeduretarako, neurri egokiak har ditzala ziurtatzeko horietan parte hartzen duten genero-indarkeriaren biktimek ez daudela behartuta adieraztera genero-indarkeriaren biktima direla hura osatzen duten ariketak egiteko, eta dagozkion informazio-, protokolo- edo prozedura-neurriak bultza ditzala, interesdunak kexan deskribatutako egoerak saihesteko.

Onartua.

Ekonomia eta Ogasun Departamentuari

Q22/318

Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Nafarroako Ogasunak zenbait enbargo egin zizkiolako jasotzen zuen kotizazio gabeko erretiro-pentsioagatiko kenkarian, Gizarte Segurantzako Diruzaintza Nagusiak eta Azkoiengo Udalak emandako enbargo aginduen ondorioz; horrekin lotuta:

- Gomendatu da, Nafarroako Foru Ogasunak enbargo Pertsona fisikoen gaineko zergaren foru legearen testu bategina onesten duen ekainaren 2ko 4/2008 Foru Dekretuaren 68. bis artikuluan ezarritako kotizazio gabeko erretiro-pentsioagatiko kenkaria, Nafarroako Foru Ogasunaren enbargoari dagokionez, Gizarteratzerako eta errenta bermaturako eskubideak arautzen dituen azaroaren 11ko 15/2016 Foru Legean xedatutako errenta bermatuaren antzera tratatu dadila.
- Gomendatu da, lanbide arteko gutxieneko soldata gainditzen ez den neurrian, ondorioz gabe utz daitezela kexa-egileak jasotzen duen kotizazio gabeko erretiro-pentsioagatiko kenkariaren gainean egindako enbargoak.

Ez da onartu.

Osasun Departamentuari

Q22/1204

Vianako osasun-etxean mugikortasun murriztua duten pertsonen osasun-arreta bereziki zailduko luketen hainbat oztopo arkitektoniko egoteari dagokionez:

- Departamentuari gogoraraztea desgaitasuna duten pertsonen irisgarritasun unibertsala bermatzeko legezko betebeharra duela.
- Departamentuari gomendatzea behar diren neurriak har ditzala bermatzeko desgaitasuna duten pertsonak Vianako osasun-etxera sartu, barnealdean bertikalki eta horizontalki mugitu, eta kontsultetara eta osasun-prestaziora gainerako herritarren baldintza berberetan iritsi ahal izatea.

Onartua.

Eskubide Sozialetako Departamentuari

Q21/1164

Martzillako bidaidarik gabeko Adingabe Atzeritarrentzako Behaketa eta Harrera Zentroaren Kudeaketa Zerbitzuaren lizitazioari dagokionez:

- Departamentuari honako hau gogoraraztea: lizitazio berrien kasuan, zentroko ordezkariak sindikalari txostena eskatzeko legezko betebeharra, langileen subrogazioari dagokionez eta aplikatzekoa den hitzarmen sektorialean ezarritakoak baino lan-baldintza hobek egoteari dagokionez.
- Departamentuari iradokitzea sakon azter dezala eskuragarri dauden baliabide pertsonalak eta kontuan hartutako lan-kostuak nahikoak eta egokiak diren kexak aipatzen duen adingabeak babesteko zentroaren funtzionamendu egokirako eta zentro horretako erabiltzaileen eta langileen eskubideetarako.

Onartua.

Q21/1185

Kexa-egileari aitortutako desgaitasun-mailari dagokionez:

- Departamentuari iradokitzea kexaren egileari aitortutako desgaitasun-mailaren bigarren balorazioa egin dezala.

Ez da onartu.

Q22/50

Desgaitasuna duten Pertsoneri Laguntza Emateko Nafarroako Fundazio Publikoak dirukopuru jakin batzuk gastatzeko baimenik eman ez izanari dagokionez:

- Departamentuari (Desgaitasuna duten Pertsoneri Laguntza Emateko Nafarroako Fundazio Publikoa) iradokitzea interesdunari erraztasunak eman diezazkiola eskatutako erabilera pertsonaleko ordenagailua eskuratzeko, ez baitu hori eragozteko arrazoirik ikusten; hargatik eragotzi gabe igorritako txostenean aipatzen den ondare-egoerari buruzko plan ekonomikoa betetzen dela zaindu eta harekin bateragarri egin ahal izatea.

Ez da onartu.

Q22/54

Adopzio bat ezeztatzeke zailtasunei dagokienez:

- Departamentuari iradokitzea, adingabearen interes gorena kontuan hartuta, hitzartutako bisita-araubidea bertan behera uzteko aukera berrikus dezala, amak adingabeari bisitak egiteari berriro ekitea ahalbidetzeko.

Onartua.

Q22/275

Bere ahizpak eguneko zentrora joan ahal izateko garraio egokiturik ez izateari dagokionez:

- Departamentuari gomendatzea neurri egokiak har ditzala interesdunaren ahizpa bere etxetik plaza esleituta duen eguneko zentrora garraiatzeko beharra modu eraginkorrean betetzeko.

Onartua.

Q22/291

Nafarroako Foru Komunitatean familia gurasobakarrak egiaztatzeari buruzko otsailaren 7ko 5/2019 Foru Legearen erregelamendu bidezko garapena atzeratu izanari dagokionez:

- Departamentuari gogoraraztea otsailaren 7ko 5/2019 Foru Legean (Nafarroako Foru Komunitatean familia gurasobakarrak egiaztatzeari buruzkoa) ezarritakoa aplikatzeko eta garatzeko beharrezko erregelamenduzko xedapenak emateko legezko betebeharra, legez ezarritako epea igaro egin baita.

Onartua.

Q22/298

Hasiera batez aldi baterako harreran hartutako adingabe ukrainar bat Nafarroako familia baten familia ugariaren tituluan sartzeari dagokionez (2017az geroztik ari da familia hori hartzen):

- Departamentuari gomendatzea kexaren egileei aukera eman diezaiela adingabea familia ugariaren tituluan sartzeko, adingabearen harrera jatorrizko herrialdeko gerraren ondorioz hasiera batez aurreikusitakoa baino gehiago luzatzen den neurrian (2017az geroztik aldi baterako hainbat harreraren bidez hartzen ari dira adingabe hori).

Ez da onartu.

Q22/309

Hasiera batez aldi baterako harreran hartutako adingabe ukrainar bat Nafarroako familia baten familia ugariaren tituluan sartzeari dagokionez:

- Departamentuari honako hau gomendatzea: adingabearen harrera jatorrizko herrialdeko gerraren ondorioz hasiera batez aurreikusitakoa baino gehiago luzatzen den neurrian, kexaren egileari familia ugariaren titulua eman diezaiola, adingabea barne hartuta.

Ez da onartu.

Q22/406

Alabaren egoerari buruz eskatutako zenbait agiri eman ez izanari dagokionez:

- Departamentuari gomendatzea kexaren egilearen eskaerari berariaz erantzun diezaiola; eta, eskatutako dokumentazio zehatzari dagokionez, hala badagokio, eskatutako dokumenturen bat eman ezin izateko legezko edo bestelako arrazoiak azal ditzala, eta erantzun hori interesdunari jakinaraz diezaiola.

Onartua.

Q22/781

Eskubide Sozialetako Departamentuak kexaren egileak errenta bermatua jasotzeko duen eskubidea berritzea aitortzean izandako atzerapenari dagokionez:

- Departamentuari gomendatzea kexa aurkeztu duenaren errenta bermatua berritzeko beharrezkoak diren egiaztapen-jarduketak azkartu ditzala, eskaera egin zenetik hiru hilabete baino gehiago igaro baitira eta interesduna egoera oso ahulean baitago.

Onartua.

Q22/857

Desgaitasun-maila berrikusteko eskaera ebaztean izandako atzerapenari dagokionez:

- Departamentuari gogoraraztea herritarren eskaerei arauz horretarako ezarritako epean eta moduan erantzun behar zaiela; eta, kasu honetan, lehenbailehen erantzun behar zaiola interesdunak desgaitasunaren berrikuspena egiteko egindako eskaerari, aplikatu beharreko arauan ezarritako epea dagoeneko igaro egin baita.

Onartua.

Q22/1064

Aldi baterako sartzeko zerbitzua eman ez izanari dagokionez (aldez aurretik telefono bidezko elkarrizketa bidez onartua):

- Departamentuari gomendatzea handitu dezala desgaitasuna duten pertsonentzako egoitza-plazen kopurua, bereziki aldi baterako sartzen diren kasuetarako, kexan deskribatutako egoera bezalako egoerak berriro gerta ez daitezen.
- Departamentuari gogoraraztea herritarrek aurkezten dituzten eskabideak ezarritako gehieneko epearen barruan berariaz ebazteko legezko betebeharra.

Onartua.

Q22/1076

Errenta bermatu gisa jasotako zenbatekoak itzultzeko errekerimenduari dagokionez:

- Departamentuari gomendatzea, Kubako Gizarte Segurantzako Institutu Nazionalak emandako ziurtagiria ikusita, ondoriorik gabe utz dezala interesdunak errenta bermatu gisa jasotako zenbatekoak itzultzeko erreklamazioa, atxikita edo kobratuta dauden zenbatekoei dagozkien ondorioekin.

Onartua.

Q22/1092

Errenta bermatua ukatu izanari dagokionez:

- Errenta bermatuaren eskatzaileek dokumentazioa zuzentzeko izapideak egiteari dagokionez, departamentuari honako hau iradokitzea: dagokion bide ofizialetik egindako jakinarazpenez gain (bai departamentu horretako zerbitzuetatik, bai oinarrizko gizarte-zerbitzuetatik), komunikazio gehigarriak edo osagarriak egin daitezela (telefonoz, e-mailez eta abar), eskaerak arrazoi formalengatik bertan behera gera ez daitezzen.
- Departamentuari iradokitzea, kexaren xede den kasu zehatzean, errenta bermatua emateko aukera diru-sarrera konputagarrien arabera materialki dagokionaren arabera balora dezala; eta interesdunak, oraindik hala badagokio, horiei buruz aurkeztutako dokumentazioa aldeztetik osatu beharko du.

Ez da onartu.

Q22/1136

Egoitza-plaza bat lortzeko zailtasunei dagokienez:

- Departamentuari honako hau gomendatzea: pertsona batzuei desgaitasuna duten pertsonentzako egoitza-zerbitzua emateko eskubidea aitortu zaienez baina plaza faltagatik ezin dutenez zerbitzu hori benetan jaso, beharrezko neurriak har ditzala egoitza-plazen kopurua handitzeko eta, hala, zerbitzu hori eskuratzea eskatu eta aitortu den moduan bermatu ahal izateko.
- Departamentuari honako hau iradokitzea: epe laburrean Iruñean interesdunari

egoitza-plaza bat eskaintzea ez dela posible dirudenez, eskain diezaiola hurbileko udalerrri batean egoitza-plaza bat irtenbide gisa, Iruñeko zentro batean plaza bat eskaini ezin zaion bitartean.

Onartua.

Q22/1144

Egoitza psikogeriatriko bat lekualdatzeak kexaren egilearen arrebari eragin dion kalte ekonomikoari dagokionez:

- Departamentuari gomendatzea interesdunari lehenbailehen eman diezaiola zentro psikogeriatriko batean egoitza-arretako plaza bat, publikoa edo itunpekoa.

Ez da onartu.

Unibertsitateko, Berrikuntzako eta Eraldaketa Digitaleko Departamentuari

Q22/780

Familia gurasobakarrei USEren tasetan hobari bat ez aplikatzeari dagokionez:

- Departamentuari gogoraraztea Nafarroako Foru Komunitatean familia gurasobakarrak egiaztatzeari buruzko otsailaren 7ko 5/2019 Foru Legearen 12. artikulua onduzko legezko betebeharra; hau da, familia gurasobakarrei edo gurasobakartasun egoeran daudenei Nafarroan araudiak familia ugarietara zerga-arloan aitortzen dien tratamendu bera ematekoa (hori zerbitzu akademikoei dagozkien prezioak eta Nafarroako Unibertsitate Publikoan titulu ofizialak lortzeko gainerako eskubideak arautzeari aplikatu dakioketela ulertuta).

Onartua.

Eskubide Sozialetako Departamentuari eta Ekonomia eta Ogasun Departamentuari

Q22/96

Errenta bermatua itzultzeko prozedurari dagokionez:

- Bi departamentuei gomendatzea, interesdunaren errenta bermatua itzultzeari dagokionez, jarduketak atzera eramanez daitezela, alegazioak egiteko eskubidea baldintza egokietan egikaritu ahal izan dezan, egozten zaizkion eta itzultzea

Administrazioaren irizpidearen arabera justifikatuko luketen gertakariak zehaztuta; eta, ondorioz, zorraren derrigorrezko diru-bilketagatik eskatutako zenbateko gehigarriak ondorioz gabe utz daitezela.

Ez da onartu.

Eskubide Sozialetako Departamentuari; Migrazio Politiketako eta Justiziako Departamentuari; eta Lehendakaritzako, Berdintasuneko, Funtzio Publikoko eta Barneko Departamentuari

Q21/8 eta Q21/940

Zenbait adingabe Martzillako Adingabekoentzako Behaketa eta Harrera Zentroan egon eta bertatik irten izanari dagokionez, Bidaidetik gabeko Adingabe Migratzaileak Hartzeko Ekintzen Koordinazioko Protokoloaren sinatzaile gisa:

- Aipatutako departamentuei gomendatzea, bakoitzak bere eskumenen esparruan, honako hauek egin ditzatela:
 - a) Ukituen adina zehazteko prozeduraren behin-behineko aktibazioa, bakar-bakarrik, adinari buruzko egiaztagiririk ezean gertatzen bada. Eta, era berean, protokoloa berrikus dadila, prozedura horren aktibazioa Eskubide Sozialetako Departamentuko eta Migrazio Politiketako eta Justiziako Departamentuko langileek egindako bigarren balorazio tekniko baten baldintzapean.
 - b) Behin-behineko tutoretza- eta zaintza-egoeretan (esaterako, Adingabekoentzako Behaketa eta Harrera Zentroan gertatzen diren egoeretan), dokumentazioari dagozkion izapideak (erroldatzea, osasun-txartela eta abar) egitea edo sustatzea; eta, hala badagokio, adingabeen egoera erregularizatzea, haien eskubideak gauzatzea errazteko eta haiek gizarteratzen saiatzeko jarduketei dagokienez.
 - c) Interesdunek duten eskubidea (tutoretza eta zaintza uzteari buruzko ebazpenak jakinaraz dakizkiela) betetzea, eta erabaki horien aurka jar daitezkeen errekursoak adieraztea.
 - d) Zentrotik benetan irtetea erabaki baino lehen, dagozkion kudeaketak egitea ukitutako pertsonen alternatiba egokia emateko; izan ere, bestela, beren duintasunarekin eta oinarritzko eskubideez baliatzearekin bateraezinak diren egoeretara hel daitezke, eta, hala, beharrezkoa izanez gero, irteeraren

berehalakotasun-irizpidea alda daiteke.

e) Migrazio Politiketako Zuzendaritza Nagusiari adingabeak harrera-zentrora iritsi direla jakinarazi ez izanari buruz gertatutakoa berrikustea, bai eta haurrak babesteko sistematik datozen adingabeak KIDEAK programara (familia-laguntzarik gabeko gazte migratzaileei laguntzea) bideratu ez izanari buruz gertatutakoa ere; eta kasu honetan hautemandako koordinazio-gabeziak konpontzeko neurriak hartzea.

f) Neurriak aztertu eta hartzea honako hau saihesteko: adin nagusitasunera iritsita eta adingabe gisa babesteko neurriak bertan behera utzita, adin hori zehazki zehaztuta geratu ez delako, ukituek adinez nagusientzat ezarritako prestazio eta laguntza publikoak eskuratu ezin izatea. Deklarazioak ez du balio behar interesdunentzako ondorio kaltegarrietarako bakarrik.

g) Ahalik eta gehien saihestea polizia-ibilgailu errotulatuak erabiltzea eta uniformedun agenteen jarduna adingabeei eragiten dieten kasuetan. Izan ere, esku-hartze jakin batzuek nolabaiteko larrialdi-maila behar izatea ez litzateke oztopo izan behar horretarako.

h) Aurretik gomendatutako guztia ikusita protokoloa berrikustea, beharrezkoa den guztian osatzeko (adingabeek elkarriketatzeari edo adina zehazteko proba medikoak egiteari uko egiten badiote jarraitu beharreko prozedura barne).

Onartua.

Iruñeko Udalari

Q22/896

Auzo-unitateko gizarte-langileak kexaren egilearen ustez legozkiokeen laguntzen izapidetzea ukatu izanari dagokionez:

- Udalari iradokitzea, interesdunaren egoera modu negatiboan eboluzionatzen ari dela dirudenez, San Jorge auzo-unitatearen bidez haren egoeraren aldizkako jarraipena egin dezala; joera hori zuzendu ezean, horretarako baldintzak bete bezain laster, errenta bermatua jasotzeko eskaera aurkeztu ahal izan dezan.

Onartua.

Iruñerriko Mankomunitateari

Q22/867

Gurpil-aulkietarako egokitutako taxien erabiltzaileek jasaten dituzten atzerapenei dagokienez:

- Mankomunitateari honako hau gomendatzea: azkenaldian eurotaxi-zerbitzua espero baino atzerapen handiagoak izaten ari dela (eskaria gehitzearen eta zerbitzu hori ematen duten ibilgailuen kopuru txikiaren ondorioz) onartzen duen neurrian, arazo hori konpontzeko behar diren neurriak har ditzala, bai bere kabuz, bai taxi-sektoreko elkarte profesionalekin edo beste administrazio publiko batzuekin lankidetzan.

Onartua.

Buñuel aldeko Oinarrizko Gizarte Zerbitzuen Mankomunitateari

Q22/1202

Mankomunitateko aurretiazko hitzorduen sistemaren funtzionamenduari dagokionez, eta bere amari hitzordurik eman ez izanagatik:

- Mankomunitateari iradokitzea hitzordu bat eskain diezaiola kexaren egileari, bere amaren premia espezifikoa planteatzeko eta hari erantzuteko, bere egoerari dagokion zerbitzua edo laguntza emateko edo ematea sustatzeko.

Erantzuteke.

9.2.6. Merkataritza eta kontsumoa.

Garapen Ekonomiko eta Enpresarialeko Departamentuari

Q22/143

Enpresa bati elektronikoki erosi zion eta egoera txarrean zegoen elikagai batek eragindako kalteari dagokionez:

- Departamentuari honako hau gomendatzea: kontsumoaren arloan ados ez daudela adierazteko herritarren idazkiak jasotzen dituztenean, jarduteko edo erreakzionatzeko balizko bideen berri emateko; eta, horretarako arrazoirik badago, dagozkion administrazio-ahalak erabiltzeko (ikuskapena, zehapena, eta abar), baita horiek kalte-ordainen uziak adierazten dituztenean ere, azken

horiek betetzeko bidea adieraztea alde batera utzi gabe.

Onartua.

9.2.7. Kultura.

Kultura eta Kirol Departamentuari

Q22/873

Liburutegi publikoak udan irekitzeko mugei dagokienez:

- Departamentuari iradokitzea balora dezala kudeatzen dituen liburutegien edo horietako baten ordutegia luzatzeko neurriak hartzea —beste administrazio batzuekin koordinatuta, egoki iritziz gero—, arratsaldeetan udan ere zerbitzua bermatzeko.

Ez da onartu.

Kultura eta Kirol Departamentuari eta Galarko Udalari

Q22/1041

Noaingo Batailaren monumentuaren mantentze-lanak egin eta hura balioztatu ez izanari dagokionez:

- Udalari honako hau iradokitzea: Noaingo Batailaren memoria zaintzeko lanean jarrai dezala; halaber, ildo horretatik, Noaingo Bataila eskultura-multzoaren kontserbaziorako eta mantentze-lanetarako balizko konponbideak azter eta balora daitezela; eta horren guztiaren berri ematea kexa egin duen elkarteari.
- Departamentuari iradokitzea azter dezala Noaingo Bataila eskultura-multzoa, Nafarroako Kultura Ondarean sar daitekeen jakiteko.

Departamentuak ez onartua.

Udalak onartua.

9.2.8. Covid-19a.

Osasun Departamentuari

Q21/1172

Etxabe batean zeuden gazte batzuei ezarritako zehapenari dagokionez:

- Departamentuari gomendatzea kexan aipatzen diren gertakariengatik ezarritako zehapenak murriztu ditzala, proportzionaltasun-printzipioaren arabera gehiegizkoak direla uste baita.

Ez da onartu.

AO22/1

Antigenoen testen bidez covid-19a detektatu eta interesdunek kasu horietan “berreskuratze-ziurtagiri” izenekoak eskuratzeko duten ezintasunari dagokionez.

- Honako hau iradokitzea: covidaren berreskuratze-ziurtagiriaren egungo konfigurazioa mantentzen den bitartean, eta gaixotasuna detektatzeko PCR proba bat eskatzen den bitartean, Osasun Administrazioak proba hori egin dezala, antígeno-test baten ondoren positibo eman duten interesdunek hala eskatzen dutenean.

Onartua.

P22/3

Osasun-arloko pazienteen laguntzaileen murrizketari dagokionez:

- Departamentuari gomendatzea, interesdunak deskribatutakoa bezalako egoerak saihesteko, behar diren neurriak har ditzala Nafarroako osasun etxeetako eta larrialdi zerbitzuetako langileek pazienteei laguntzeari buruzko egungo jarraibideak ezagutzen dituztela ziurtatzeko.

Onartua.

Q22/371

Zentro bateko pertsona bati COVIDa diagnostikatzeko proba batean positibo eman izanagatik aplikatutako neurriei dagokienez:

- Departamentuari honako hau gomendatzea: COVID probetan positibo ematen duten zentro soziosanitarioetako egoiliarrei dagokienez hartzen dituen neurriak proportzionalak izatea eta modu proportzionalan aplikatzen direla ziurta dezala.

Onartua.

Garapen Ekonomiko eta Enpresarialeko Departamentuari

Q22/177

Pandemiaren ondorioz hartutako neurriek 2021. eta 2022. urteetan ostalaritza-sektoreari eragin dioten kalte ekonomikoa konpentsatzeko dirulaguntzarik ezari dagokionez:

- Departamentuari honako hau iradokitzea: pandemiaren ondoriozko mugen edo murrizketen ondorioz ostalaritza-sektoreari laguntzeko neurri ekonomiko gehigarriak hartzea aurrekaria den ala ez ebaluatzeko, azter dezala jada deitutako laguntzek sektore horretan (eta, bereziki, kasu kaltetuenetan) izan duten eragina.

Onartua.

Hezkuntza Departamentuari eta Osasun Departamentuari

Q22/703

6 urtetik beherako ikasleek eskola-umeen garraioan maskara nahitaez erabili behar izateari dagokionez:

- Departamentuei honako hau gomendatzea: Nafarroako eskola-umeen garraioan maskara erabiltzeari aplikatu dakiokeen arau-araubideari buruzko ikuspegi kontrajarriak daudela dirudenez, egoera argitzeko beharrezko neurriak har ditzatela; eta, apirilaren 19ko 286/2022 Errege Dekretua (COVID-19ak eragindako osasun-krisiko egoeran maskarak erabiltzeko derrigortasuna aldatzen duena) bada, Nafarroako garraio publikoan 6 urtetik beherako ikasleei maskara erabiltzea eskatzeari utz dakiola.

Onartua.

Iruñeko Udalari

Q22/957

Taberna batean zegoela maskara ez erabiltzeagatik kexaren egileari ezarritako zehapenari dagokionez:

- Udalari gomendatzea, zehapen-prozeduran zehar egindako jakinarazpenak baliozkoak izan ote ziren egiaztatze aldera, egiazta dezala interesduna, bere kexa-idazkian adierazten duen bezala, Iruñean erroldatuta zegoen salatutako

egitateak gertatu eta jakinarazpen horiek egin ziren unean; eta, hala zegoela egiaztatuz gero, ondoriorik gabe utz dezala ezarritako zehapena, eta enbargatutako zenbatekoa itzul dezala.

Onartua.

Q22/1006

Maskara ez erabiltzeagatik zehapen-espediente bat izapidetu izanari dagokionez:

- Udalari gomendatzea ondoriorik gabe utz ditzala kexaren muina diren zehapena eta premiamendu-probidentzia, jarduketak ukituaren helbidean jakinarazi ez direlako.

Onartua.

9.2.9. Kirola.

Kirol eta Kultura Departamentuari eta Nafarroako Saskibaloï Federazioari

Q22/127

Saskibaloï-partidak jokaleku neutralean finkatzeari dagokionez:

- Federazioari eta Departamentuari honako hau iradokitzea: Iruñera joateko beharrari dagokionez, Nafarroako Kirol Jokoetan, saskibaloïaren modalitatean, Erriberako taldeentzat, beste eremu batzuetako taldeen aurka jokatzeko dutenean, balora dadila jokaleku neutrala eskatzeko gaikuntza kentzeko aukera; arrazoizkoa eta proportzionala delakoan partidak talde bakoitzaren egoitzan jokatzearen aukera. Edo, bestela, partidak distantziakide ahalik eta maila handienera diren lekuetan finkatzeko joera egon dadila. Gainera, bakoitzaren egoitzetara joan-etorriak garraio bide kolektiboetan egin ahal izateko neurriak hartzea iradokitzen da.

Onartua.

Galarko Udalari

Q22/870

Erroldatuta ez egoteagatik Galarko udal igerilekuetarako udako abonamendu bat ukatu izanari dagokionez:

- Udalari honako hau iradokitzea: neurriak har ditzala udal igerilekuetarako udako abonamenduak esleitzeko aplikatutako sistemari buruzko publizitatea hobetzeko, interesdunek bere osotasunean ezagut dezaten, udako etorkizuneko kanpainei begira.

Onartua.

Leringo Udalari

Q22/973

Desgaitasuna duen pertsona batek, duen gaixotasunagatik, udal-instalazio bat behar bezala erabili ahal izateko dituen zailtasunei dagokienez:

- Udalari gogoraraztea egiten dizkioten eskabideei eta eskaerei buruz berariaz ebazteko legezko betebeharra.
- Udalari gomendatzea, gaia interesdunarekin edo haren senideekin jorratuz, baloratu dezala eta, hala badagokio, nolabaiteko konponbideren bat inplementatu dezala, hark, desgaitasun handia duen pertsona den aldetik, instalazioaz bere berezitasunaren arabera gozatu ahal izateko; eta, nolana ere, zaindu dezala instalazioan desgaitasuna duten pertsonentzako soilik diren elementuak behar bezala erabiltzen direla.

Onartua.

Iruñeko Udalari

Q22/1028

Iribarren udal kiroldegian hodiak isolatuta ez egoteari dagokionez:

- Udalari gogoraraztea herritarren eskabideei garaiz eta legearen arabera erantzuteko duen legezko betebeharra.
- Udalari honako hau iradokitzea: kexan aipatzen den hodian isolamendu faltak José María Iribarren udal kiroldegiko efizientzia energetikoan eta instalazioaren hotz/bero baldintzetan eragina izan lezakeenez, azterketa tekniko eguneratua egin edo agindu dezala, aipatutako isolamendu falta horrek instalazioan gas-kontsumo handiagoa ekarriko lukeen ebaluatzeko eta, hala balitz, horri buruzko neurriak hartzeko.

Onartua.

Q22/1122

Kexaren egileari San Jorgeko Aquavoxen erretirodunen tarifa aplikatu ez izanari dagokionez:

- Iruñeko Udalarari honako hau gomendatzea: kexaren egileari aplikatu diezaiola, dagoeneko 65 urte beteta dituen eta erretiroduna denez, kirol-instalazioak erabiltzeagatik “65 urtetik gorakoentzako” prezio publikoak arautzen dituen araudian ezarritako tarifa.

Ez da onartu.

Nafarroako Futbol Federazioari

Q22/854

Kirol-klub batek gazte mailako jokalariei bati federazioan baja emateari uko egin izanari dagokionez:

- Federazioari gomendatzea dagozkion ekintzak egin ditzala kirol-klubek gurasoei informazio nahikoa eman diezaieten izenpetzen dituzten lizentzien norainokoari eta ondorioei buruz (iraupenari, loturari edo balizko atxikipenari dagokionez).

Onartua.

9.2.10. Hezkuntza.

Hezkuntza Departamentuari

Q22/78

Nafarroako Foru Komunitateko Haur eta Lehen Hezkuntza edo Hezkuntza Berezia ematen duten ikastetxe jakin batzuetan 2022/2023 ikasturtean eskola-jardunaldi jarraitua edo eskola-jardunaldi malgua ezartzea onartzen duen Ebazpenaren aurka jarritako gora jotzeko errekurso bati erantzun ez izanari dagokionez:

- Departamentuari gogoraraztea gora jotzeko errekursoak lege ezarritako hiru hilabeteko epean izapidetzeko eta ebazteko legezko betebeharra.
- Departamentu horri gomendatzea, kexak aipatzen duen kasuan, gora jotzeko

errekurtsoa gehiago luzatu gabe ebatz dezala.

Ez da onartu.

Q22/108

Mutiloako San Pedro HLHIn jardunaldi jarraitua ezartzeari dagokionez:

- Departamentuari gomendatzea Mutiloako San Pedro HLHIn bozkatutako jardunaldi jarraitua baimendu dezala, ikastetxeak eta bertako familiek adierazitako nahia kontuan hartuta, garraiatutako ikasleen eskubideak bermatzeko garraio-zerbitzuari dagokionez dagozkion neurriak hartzea alde batera utzi gabe.
- Departamentuari gogoraraztea gora jotzeko errekurtsoak legez ezarritako hiru hilabeteko epean izapidetzeko eta ebazteko legezko betebeharra.

Onartua.

Q22/159

Ikastetxe bateko jantokian zerbitzatutako menuei dagokienez:

- Departamentuari honako hau iradokitzea: 2021/2022 ikasturte honen amaieran, ikastetxeetan metatutako esperientziaren arabera, azken lizitazioaren ondoren sartutako jantoki-zerbitzuko menuen egokitasuna ebalua dezala; nutrizio- eta osasungarritasun-elementuez gain, ikasleek oro har horiek onartzea kontuan hartuta eta, beharrezkoa izanez gero, kalitatezko eta behar besteko elikadura bermatzeko beharrezkoak diren aldaketak sartuta.

Onartua.

Q22/339

Goi-mailako LHko lehen maila egiteko ordaindutako matrikularen zenbatekoa itzultzeko eskaerari departamentuak erantzun ez izanari dagokionez:

- Herritarrek aurkeztutako idazkiei erantzuteko legezko betebeharra gogoraraztea departamentuari; eta gomendatzea kexaren egileak aurkeztutakoa gehiago atzeratu gabe eta dagokion zentzuan ebatz dezala.

Onartua.

Q22/879

Estellerria BHIIn gaztelaniazko DBHko 3. mailako Curriculum Aniztasuneko Programako (CAP) ikasle guztientzat talde nahikorik ez egoteari dagokionez:

- Departamentuari iradokitzea azter dezala Estellerria BHIIn A/G eredurako Curriculum Aniztasuneko bigarren talde bat gehitzeko aukera.

Ez da onartu.

Q22/919

Gaitasun handia izan lezakeen ikasle batenganako eskola-jazarpenerako balizko egoerari dagokionez:

- Departamentuari honako hau gomendatzea: kexa-egileen semea eskola-jazarpeneraren biktima delako zantzuak egonda, egoera gainbegiratzeko eta, beharrezkoa balitz, esku hartzeko neurri zehatzak har ditzala; adingabe horren osotasun fisikoa eta psikikoa babesteko abusuak egiten dizkioten kideen aurrean.
- Departamentuari honako hau gomendatzea: zenbait aditu-txostenek emandako zantzuak adierazten dutenez kexa-egileen semeak gaitasun handia duela, beharrezko probak egin ditzala jakiteko ea benetan gaitasun hori baduen; eta ikaslearekin horren arabera jardun dezala.

Onartua.

Q22/942

Ikasle bat eskolatu ez izanari dagokionez, behin ikasturtea hasita, eta esleitu ziztaion ikastetxeari uko egin ondoren:

- Departamentuari gomendatzea neurri egokiak har ditzala kexan deskribatutakoa bezalako egoerak berriro gerta ez daitezen, eta, azken batean, onarpen- eta eskolatze-prozesu osoa ikasturtea hasi baino lehen gara eta ebatz dadin.

Onartua.

Q22/1050

Kexaren egilearen semea ikasturtea hasi eta egun gutxira eskolatu ez izanari

dagokionez, eskolatuta zegoen ikastetxean plazari uko egin ondoren:

- Departamentuari gomendatzea neurri egokiak har ditzala kexan deskribatutakoa bezalako egoerak berriro gerta ez daitezen, eta, azken batean, onarpen- eta eskolatzeko-prozesu osoa ikasturtea hasi baino lehen gara eta ebatz dadin.

Onartua.

Q22/1069

Lizarrako Santa Ana ikastetxean ikasgela bateko ikastaldeen banaketa egiteko hainbat eskaerari erantzun ez izanari dagokionez:

- Departamentuari gogoraraztea herritarren eskabideak eta eskaerak garaiz eta legearen arabera ebazteko legezko betebeharra duela.
- Departamentuari honako hau gomendatzea: Lizarrako Santa Ana ikastetxeko Lehen Hezkuntzako 4. mailako ikasgelako ikasle-kopuruak araudian ezarritako gehieneko ratioa gainditzen duenez, onar ditzala ikastetxe horretako zuzendaritzak eta ikasgela hori osatzen duten familiek egindako banaketa-eskaerak.

Ez da onartu.

Q22/1082

Kexa-egilearen hiru seme-alabak ikastetxe berean eskolatzeari dagokionez:

- Departamentuari honako hau iradokitzea: plaza bat eskain diezaiola seme zaharrenari Padre Moret Irubide BHI ez den beste ikastetxe batean, familiak oraindik ere hala nahi badu.
- Departamentuari gogoraraztea agintariek eta funtzionario publikoek herritarrak begirunez eta adreitasunez tratatzeko duten legezko betebeharra.

Ez da onartu.

Q22/1086

Harrera-familiaren seme biologikoa joaten den ikastetxe berean familia-harrerako egoeran dagoen adingabe bat eskolatu ez izanari dagokionez:

- Departamentuari gogoraztea haur eta nerabeei arreta eta babesa eman eta haien familiak, eskubideak eta berdintasuna sustatzeko maiatzaren 19ko 12/2022 Foru Legearen 106. eta 126. artikuluetan ezarritakoa betetzeko legezko betebeharra, eta familia-harrerako egoeran dauden adingabeek familia harreragileen seme-alaba biologikoen zentro berberetara joan ahal izateko beharrezko neurriak hartzea.

Ez da onartu.

Q22/1113

Kexa-egileak Lanbide Heziketako ikastetxe batean egindako azterketa bat eskuratzeko aukerarik eduki ez izanari eta ikastetxez aldatzeko eskaerari dagokionez:

- Departamentuari iradokitzea beharrezko neurriak har ditzala, ikuskatzaileak María Ana Sanz Ikastetxe Integratuari gomendatutako barne-prozeduraren barruan argi gera dadin honako hau: ikasle batek ebaluazio-proba baten kopia eskatzen duenean ahalik eta lasterren eman behar zaiola, eta, nolana ere, eskatutako proban lortutako kalifikazioaren aurkako erreklamazioak aurkezteko ezarritako epearen barruan.
- Departamentuari honako hau iradokitzea: kasuaren inguruabarrak ikusita eta egiaztatuta arrazoizkoa dela zalantzan jartzea kexa honen muina den portaera duen irakasleak aurrerantzean agian ez duela interesduna objektiboki ebaluatuko, aintzat har dezala ikastetxez aldatzeko egin duen eskaera.

Ez da onartu.

Q22/1115

Kexaren egilea goi-mailako gradua goizeko txandan egiteko izaten ari den zailtasunei dagokienez:

- Departamentuari iradokitzea interesdunari aukera eman diezaiola Automatizazioko eta Robotikako Goi Mailako Gradua egiten jarraitzeko Donibane Ikastetxe Integratuan, eredu elebidunean, eta, beraz, goizeko txandan; izan ere, interesduna arratsaldeko txandan onartzeko erabili zen eskaera akastuna zen ikastetxearen beraren orrialde ofizialean emandako informazio okerraren edo nahasiaren ondorioz.

Onartua.

Q22/1121

Altsasutik Iruñeko Navarro Villoslada BHIra joaten diren Batxilergoko A ereduko bost ikaslerentzako eskola-umeen garraiorik ez egoteari dagokionez:

- Departamentuari honako hau iradokitzea: bost ikasleei eskola-umeen garraioko zerbitzua ematea eskualdeko Batxilergoko gainerako ikasleen baldintza berdinetan antolatutako ibilbide batean; edo, bestela, banakako laguntza bat ematea, edo, gutxienez, Plaza de la Cruz BHIraino eramatea.

Ez da onartu.

Q22/1129

Unibertsitateaz kanpoko derrigorrezkoen ondoko ikasketetarako beka bat ukatu izanari dagokionez:

- Departamentuari iradokitzea, adingabearen egoera pertsonala eta familia-egoera kontuan hartuta, ekitatez eman diezazkiola eskatutako matrikula-, garraio- eta jantoki-bekak.

Ez da onartu.

Q22/1147

Orkoiengo Auzalar ikastetxe publikoan eskola-jardunaldiaren inguruko bozketa-aldian informaziorik ez izateari dagokionez (jardunaldi jarraitua aukeratuz gero egongo liratekeen eskola-garraioko eta -jantokiko zerbitzu osagarrien inguruan):

- Departamentuari gomendatzea zaindu dezala eskola-jardunaldia aldatzeko prozeduretan familiei informazio nahikoa ematen zaiela baloratu beharreko alternatibei buruz (haien ezaugarriekin eta inplikazioekin), eta, zehazkiago, ikastetxean ematen diren zerbitzu osagarrietan (jantokia, garraio-ordutegiak, eskolaz kanpoko ekintzak, etab.) jardunaldi-araubidea aldatzeak izan dezakeen eraginari buruz; kexan deskribatutakoa bezalako egoerak berriro gerta ez daitezten.

Onartua.

Hezkuntza Departamentuari eta Nafarroako Udal eta Kontzejuen Federazioari.

Q22/415

Udal haur-eskoletako langileen greba mugagabeari dagokionez:

- Departamentuari eta Federazioari iradokitzea elkarrizketa eta negoziazioa susta ditzatela tartean diren alderdi guztien artean, akordio bat lortzen saiatzeko eta aipatutako hezkuntza-zerbitzua normaltasunez eman ahal izateko, ukitutako haurren eta haien familien mesedetan.
- Departamentuari iradokitzea baloratu eta, hala badagokio, aplika dezala 0-3 urteko ziklo horretako haur bakoitzeko hezitzaileen ratioak edo eskakizunak hobetzeko aukera, zerbitzuaren kalitatea hobetzen saiatzeko.

Onartua.

Altsasuko Udalari

Q22/457, Q22/458, Q22/542 eta Q22/655

Udal haur-eskoletako langileen greba mugagabea dela-eta ezarritako gutxieneko zerbitzuei dagokienez:

- Udalari gomendatzea titular den haur-eskolari eragiten dion grebaren ondoriozko egoeraren etengabeko jarraipena egin dezala (0-3 urte bitarteko zikloa), ukitutako haurren eskubideak eta beharrezanekiko erantzuna une oro babeste aldera; eta, behar izanez gero, gutxieneko zerbitzuen hasierako deklarazioa antola dezala, haien berme gisa.

Onartua.

Berriobeitiko Udalari

Q21/1031

Kexa-egilearen alabak joaten diren haur-eskolako zerbitzua ordaintzeko dirulaguntza ukatu izanari dagokionez:

- Udalari iradokitzea interesdunari dirulaguntza bat onar diezaiola bere alabei haur-eskolako zerbitzua ordaintzeko, ezin izan baitzaie biei zerbitzua eskaini udalerriko bi zentroetako batean ere.

Ez da onartu.

Q22/451

Udal haur-eskoletako langileen greba mugagabea dela-eta ezarritako gutxieneko zerbitzuei dagokienez:

- Udalari gomendatzea titular den haur-eskolari eragiten dion grebaren ondoriozko egoeraren etengabeko jarraipena egin dezala (0-3 urte bitarteko zikloa), ukitutako haurren eskubideak eta beharrezanekiko erantzuna une oro babeste aldera; eta, behar izanez gero, gutxieneko zerbitzuen hasierako deklarazioa antola dezala, haien berme gisa.

Onartua.

Erroko Udalari

Q21/857

Eskola-umeen garraiorako dirulaguntza eskaera bat ebaztean izandako atzerapenari dagokionez:

- Udalari gomendatzea lehenbailehen eta atzerapenik gabe jardun dezala keixaren muina den eskola-umeen garraiorako laguntzak emateko prozeduraren ebazpenean.

Onartua.

Garesko Udalari

Q22/543 eta Q22/686

Udal haur-eskoletako langileen greba mugagabea dela-eta ezarritako gutxieneko zerbitzuei dagokienez:

- Udalari gomendatzea titular den haur-eskolari eragiten dion grebaren ondoriozko egoeraren etengabeko jarraipena egin dezala (0-3 urte bitarteko zikloa), ukitutako haurren eskubideak eta beharrezanekiko erantzuna une oro babeste aldera; eta, behar izanez gero, gutxieneko zerbitzuen hasierako deklarazioa antola dezala, haien berme gisa.

Onartua.

Eguesibarko Udalari

Q22/407tik Q22/412ra, Q22/414, Q22/421 eta Q22/434

Udal haur-eskoletako langileen greba mugagabea dela-eta ezarritako gutxieneko zerbitzuei dagokienez:

- Udalari gomendatzea titular den haur-eskolari eragiten dion grebaren ondoriozko egoeraren etengabeko jarraipena egin dezala (0-3 urte bitarteko zikloa), ukitutako haurren eskubideak eta beharrezanekiko erantzuna une oro babeste aldera; eta, behar izanez gero, gutxieneko zerbitzuen hasierako deklarazioa antola dezala, haien berme gisa.

Onartua.

Zizur Nagusiko Udalari

Q22/430, Q22/462, Q22/499 eta Q22/534

Udal haur-eskoletako langileen greba mugagabea dela-eta ezarritako gutxieneko zerbitzuei dagokienez:

- Udalari gomendatzea titular den haur-eskolari eragiten dion grebaren ondoriozko egoeraren etengabeko jarraipena egin dezala (0-3 urte bitarteko zikloa), ukitutako haurren eskubideak eta beharrezanekiko erantzuna une oro babeste aldera; eta, behar izanez gero, gutxieneko zerbitzuen hasierako deklarazioa antola dezala, haien berme gisa.

Onartua.

Nafarroako Unibertsitate Publikoari

Q22/920

USE azterketa zuzentzeko prozesuari dagokionez:

- Unibertsitateari honako hau iradokitzea: USE osatzen duten probetako azterketak zuzentzean eta berrikustean objektibotasuna sendotzeko, azter dezala azterketen zuzenketak dokumentu fisiko beraren gainean egin ez daitezkeen neurriak hartzeko aukera. Horrela, bigarren edo hurrengo aldietan zuzentzen dutenek ez dituzte jakingo lehen zuzentzaileak azterketa horien zatietan emandako balorazio, ohar edo puntuazio espezifikokoak.

Ez da onartu.

9.2.11. Energia.

Garapen Ekonomiko eta Enpresarialeko Departamentuari

Q22/1091

Mugikortasun elektrikoa sustatzearekin lotutako pizgarrien dirulaguntzen espedientea eskuratzeko eskaera bati erantzutean izandako atzerapenari dagokionez:

- Departamentuari gogoraraztea legez behartuta dagoela informazio publikoa eskuratzeko eskaerei garaiz eta legearen arabera erantzutera.

Onartua.

9.2.12. Euskara.

Lurralde Kohesiorako Departamentuari

Q21/500

N-121-A errepidean jarritako informaziorako bide-seinaleen errokulazioa gaztelaniaz soilik egoteari dagokionez:

- N-121-A errepidean, Etxalarko Bentetan eta Arraitzeko Bentetan jarritako informaziorako bide-seinaleen errokulazioa ele bietan egitea gomendatzea Departamentuari.

Onartua.

Osasun Departamentuari

Q22/1161

Osasun-arreta euskaraz ez jasotzeari eta osasun-arloko hainbat elementutan elebitasunik ez izateari dagokionez:

- Departamentuari honako hau iradokitzea: aztertu dezala osasun-arretaren esparruan herritarren hizkuntza eskubideak bermatzeko neurriak hartzea.

Erantzuteke.

Antsoingo Udalari

Q22/829

Udal musika-eskolan eskolak euskaraz jasotzeko mugei dagokienez.

- Udalari gomendatzea neurriak har ditzala nahi duten pertsoneri euskarazko irakaskuntza ziurtatzeko udal musika-eskolan. Halaber, honako hau gomendatzea: gaztelaniazko taldeak osatu eta hartara unitate gehiago sortzeko euskarazko eskatzaileen deribazioak egin nahi direnean, ziurta dezala horiek interesdunek askatasunez onartzen dituztela, aldeztatik dagokion informazioa emanda, eta ez direla beren aukeratzeko eskubidearen aurka ezarritako irizpide mugatzailea edo eragozlea.

Onartua.

Aurizko Udalari

Q22/1154

Udaleko plantilla organikoan lanpostu elebidunen eskasiari buruzko eskabide bati erantzun ez izanari dagokionez:

- Udalari gogoraraztea herritarren eskaerei garaiz eta legearen arabera erantzuteko duen legezko betebeharra.
- Herritarrek Administrazioa euskaraz jotzeko duten eskubidea bermatzeko beharrezko neurriak har ditzala gomendatzea Udalari.

Erantzuteke.

Iruñeko Udalari

Q22/934

San Fermin jaietako kartel bat gaztelaniaz bakarrik errotulatzeari dagokionez:

- Udalari gogoraraztea legezko betebeharra duela Iruñeko Udalean eta haren sektore publiko instituzionalean euskararen erabilera arautzen duen ordenantzan ezarritakoaren arabera jarduteko euskararen inguruan.
- Udalari honako hau gomendatzea: Iruñeko Udalean eta haren sektore instituzionalean euskararen erabilera arautzen duen ordenantzaren 8.a) eta 9.1

artikuluen arabera, bai eta ordenantza horren lehen xedapen gehigarriaren arabera ere, aurrerantzean, udal kartelek informazio bera gaztelaniaz eta euskaraz euskarri edo unitate bakar batean eman dezatela, Tokiko Gobernu Batzarrak bi formatu erabiltzea arrazoituta erabakitzen ez badu behintzat.

Ez da onartu.

Eugiko Kontzejuari

Q22/1130

Plantilla organikoan hizkuntza-eskakizun elebiduna duen plazarik ez egoteari dagokionez:

- Herritarrek aurkeztutako eskaerei garaiz eta legearen arabera erantzuteko duen betebeharra gogoraraztea Kontzejuari.
- Kontzejuari gomendatzea, bere burua antolatzeko gaitasunaren esparruan, beharrezko neurriak har ditzala herritarrek Administrazioa euskaraz jotzeko eta arreta hizkuntza horretan jasotzeko duten eskubidea bermatzeko.

Onartua.

Orbaibarko Administrazio Zerbitzuen Batasunari

Q22/875

Orbaibarko Administrazio Zerbitzuen Batasunaren plantilla organikoan hizkuntza-eskakizun elebiduna duen lanposturik ez aurreikusteari dagokionez:

- Herritarrek Administrazioa euskaraz jotzeko duten eskubidea bermatzeko beharrezko neurriak har ditzala gomendatzea Batasunari.

Onartua.

Mairagako Mankomunitateari

Q22/204

Plantilla organikoan hizkuntza-eskakizun elebiduna duen langilerik ez egoteari dagokionez, eta euskararen ezagutza merezimendu gisa ez baloratzeagatik:

- Herritarrek Administrazioa euskaraz jotzeko duten eskubidea bermatzeko

beharrezko neurriak har ditzala gomendatzea Mankomunitateari.

Onartua.

Itzagako Administrazio Zerbitzuen Mankomunitateari

Q22/851

Itzagako Zerbitzuen Mankomunitatearen plantilla organikoan hizkuntza-eskakizun elebiduna duen lanposturik ez aurreikusteari dagokionez:

- Mankomunitateari gogoraraztea herritarrek aurkeztutako eskabideak garaiz eta legearen arabera ebazteko duen legezko betebeharra.
- Mankomunitateari gomendatzea beharrezko neurriak har ditzala herritarrek Administrazioa euskaraz jotzeko eta arreta hizkuntza horretan jasotzeko duten eskubidea bermatzeko.

Erantzuteke.

9.2.13. Funtzio publikoa.

Lehendakaritzako, Berdintasuneko, Funtzio Publikoko eta Barneko Departamentuari

Q21/1103

Lanpostu batean izandako bi gertakari argitu ez izanari dagokionez:

- Departamentuari gomendatzea kearen egileari helaraz diezazkiola 2021eko irailaren 11n 112 SOS Nafarroako Larrialdiak Kudeatzeko Zentroko aretoan gertatutakoak direla-eta egindako txostenak.
- Departamentuari gomendatzea honako hau erabaki dezala: informazio-aldi bat edo aldez aurreko jarduketa batzuk egitea, 2021eko irailaren 11n 112 SOS Nafarroako Larrialdiak Kudeatzeko Zentroko aretoan gertatutakoa xehetasunez ezagutzeko eta diziplinazko espediente bat hastea komeni den ala ez jakiteko; eta, ondoren, hasiera hori edo, hala badagokio, jarduketak artxibatzea erabakiko duen ebazpena ematea.

Ez da onartu.

Q21/1209

Kexaren egileek Nafarroako Foruzaingoko lehen agente gisa betetzen zituzten eginkizunak aldatu izanari dagokionez:

- Departamentuari gomendatzea Foruzaingoko lehen agente gisa betetzen zituzten eginkizunetan interesatuta zeudenak lehengoratu ditzala, uste baita aipatzen den konfiantza-galerak eta autoantolaketarako ahalak ez dutela hartutako erabakia babesten.

Onartua.

Q22/21

Nafarroako Foru Komunitateko Administrazioa eta haren erakunde autonomoetako langileen behin betiko edo aldi baterako barne-igoerako prozeduretan desgaitasunaren inguruabarra ez baloratzeari dagokionez:

- Departamentuari gomendatzea neurriak har ditzala Nafarroako administrazio publikoko langileen barne-igoerako prozeduretan kontuan har dadin hura aurkeztzen duten funtzionarioen desgaitasuna, haien garapen profesionala goragoko mailako edo kategoriako lanpostuak eskuratuz errazteko.

Ez da onartu.

Q22/186

Kexaren egileak aurkeztutako zenbait eskabidek ikuspegi formal eta materialetik erantzun ez izanari dagokionez:

- Departamentuari gomendatzea, 2021eko azaroaren 17ko eskabidean eskatzen dena ere kontuan hartuta, erantzun diezaiola 2019ko ekainaren 4ko eskabideari, erantzunari dagokion edukia alde batera utzi gabe.
- Departamentuari gogoraraztea herritarren eskaerak berariaz garaiz eta legearen arabera erantzuteko legezko betebeharra dagoela.

Onartua.

Q22/316

Nafarroako Foruzaingoa Lanaldien eta Ordainsarien Erregelamendua onartzen duen irailaren 28ko 79/2016 Foru Dekretua baliogabetzearen ondorioz sortutako ordainsari-

aldeak aitortu eta ordaindu ez izanari dagokionez:

- Departamentuari honako hau gomendatzea: ordain diezazkiola kexaren egileari Nafarroako Foruzaingoaren Lanaldien eta Ordainsarien Erregelamendua onartzen duen irailaren 28ko 79/2016 Foru Dekretua aplikatzearen ondorioz sortutako ordainsari-aldeak (gerora baliogabetu egin zen Foru Dekretu hori), ondorio horietarako aipatutako txandakako laneko osagarria (pertsona horren kasuan jaso ez dena) zenbatu gabe.

Ez da onartu.

Q22/853

Gidabaimena berritzeko gastuak itzultzea ukatu izanari dagokionez:

- Departamentuari honako hau gomendatzea: kexaren egileak ia 7 urte daramatzanez Nafarroako Foru Komunitateko Administrazioarako basogintzako ingeniari teknikoaren kargua betetzen, eta horretarako beharrezkoa denez gidabaimen balioudun bat edukitzea, Lehendakartzako Idazkaritza Nagusiaren 1988ko abuztuaren 16ko Ebazpenaren ondorioetarako (horren bidez Nafarroako Gobernuko eta sindikatuetakako ordezkariak gidabaimenaren berriztapenen itzulketari buruz sinatutako akordioa garatzen da), Administrazio horretako langile finko batekin parekatu dadila ondorio horietarako; eta itzuli ditzala B1 gidabaimena berritzeko ordaindu ziren 77,58 euroak.

Onartua.

Q22/1104

Nafarroako Foruzaingoan zerbitzuaren beharreatatik egiten ari diren deiei dagokienez:

- Departamentuari honako hau gomendatzea: Nafarroako Foruzaingoaren lanaldiak, ordutegiak eta ordainsariak arautzeko martxoaren 26ko 3/2021 Foru Legearen 3. artikuluan ezarritako deiak egitean, zentzuz eta banan-banan azal ditzala deialdi hori egiteko arrazoiak.

Erantzuteke.

Hezkuntza Departamentuari

Q21/1106

Ustekabeko ikuskatzaileen lanpostuak izendapen berezien bidez betetzeari dagokionez:

- Departamentuari gogoraztea Nafarroako Arartekoaren erakundearekin presaz eta lehentasunez lankidetzan aritzeko legezko betebeharra, eta haren txosten-eskaerei legezko epean erantzutekoa.
- Izangaien zerrendak agortu izanagatik ikuskatzaile lanposturako ahal den guztian izendapen bereziak saihesteko neurriak har ditzala gomendatzea Departamentuari; eta, horretarako, funtzio publikoan sartzeko berdintasun, merezimendu eta gaitasunaren printzipio orokorretan oinarritutako hautaketa-prozedurak aurreikusi eta izapidetu ditzala behar besteko aurrerapenez eta aldizkakotasunez.

Onartua.

Q21/1240

Familia gurasobakarra izanik, aitasun-baimena ukatu izanari dagokionez:

- Departamentuari honako hau gomendatzea: adingabearen interes gorena kontuan hartuta, kexaren egileari, familia gurasobakar baten titularrari, aitor diezaiola erditzeagatiko lizentzia eta ama biologikoa ez den gurasoaren baimena metatuta baliatzeko eskubidea. Horiek otsailaren 9ko 11/2009 Foru Dekretuaren 10. eta 16. artikuluetan ezarrita daude (11/2009 Foru Dekretua, otsailaren 9koa, Nafarroako administrazio publikoetako funtzionarioen opor, lizentzia eta baimenen erregelamendua onesten duena), eta bi gurasoko familietan guraso bakoitzari bereiz aitortzen zaizkie.

Ez da onartu.

Q22/5

Lanaldia murriztea ukatu izanari dagokionez:

- Departamentuari honako hau gomendatzea: kexaren egileari onar diezaiola semea zaintzeko eskatutako lanaldi-murrizketa; eta lanaldi partzialeko kontratua duen langilea izatea ez dadila izan erabakigarria ezezkoa emateko.

Ez da onartu.

Q22/326

Gora jotzeko errekurtsioan ebazpenik ezari dagokionez:

- Departamentuari gogoraraztea gora jotzeko errekurtsioak horretarako lege ezarritako gehieneko epeen barruan ebazteko legezko betebeharra duela.
- Departamentuari gomendatzea, izapidetzen eta kudeatzen dituen hautaketa-prozedurak masiboak direnez, horien deialdiarekin batera behar diren neurriak har ditzala sortzen duten errekurtsio-kopuru handiari garaiz eta legearen arabera erantzuteko.

Onartua.

Q22/764

Donapea IIPko Sistema Elektronikoko irakasle aritzeko hirugarren ebaluaziorako ordutegi-esleipenari dagokionez:

- Departamentuari honako hau gomendatzea: kexaren egileari dagokion kalkulua ('Plan de trabajo para compensar el desarrollo de horas lectivas por desarrollo del módulo FCT en ciclos de dos años/formación práctica en empresas, cursos y talleres. Curso académico 2021-2022. Instrucciones y modelo' izeneko dokumentuan aurreikusitakoa) egiteko, hasieran emandako ordutegian aurreikusitako 20 orduak eskola-ordu gisa zenbatzea, horrek dakartzan ondorioekin.

Ez da onartu.

Q22/861

Diziplinazko espediente bat izapidetu ondoren kexaren egileari ezarritako zehapenari dagokionez:

- Departamentuari gomendatzea falta arintzat har ditzala kexaren egileari inputatzen zaizkion gertakariak, horrek dakartzan ondorioekin.

Ez da onartu.

Q22/995

Kexaren egilearentzat semea jaiotzeagatiko lizentzia edo baimena oposizio-fasea gainditu ondoren, irakasleen kidegoetako hautapen-prozedurako praktikaldia egin behar

duen ikasturtean zehar, hartzeak dakarren bidegabekeriari dagokionez:

- Departamentuari gomendatzea dagozkion ekintzak egin ditzala hautapen-prozesu bateko praktikaldia egitea, amatasunagatik edo justifikatutako beste arrazoi batzuegatik, hurrengo ikasturtera luzatu duten pertsonak karrerako funtzionario beren promozioko kideen data bereko ondorioekin izendatzeko.

Onartua.

Q22/1073

Semea edo alaba jaiotzeagatiko lizentzia edo baimena oposizio-fasea gainditu ondoren, irakasleen kidegoetako hautapen-prozedurako praktikaldia egin behar duten ikasturtean zehar, hartzea atzeratzeak emakumeentzat dakarren bidegabekeriari dagokionez:

- Departamentuari gomendatzea dagozkion ekintzak egin ditzala hautapen-prozesu bateko praktikaldia egitea, amatasunagatik edo justifikatutako beste arrazoi batzuegatik, hurrengo ikasturtera luzatu duten pertsonak karrerako funtzionario beren promozioko kideen data bereko ondorioekin izendatzeko.

Onartua.

Q22/1173

Kexa-egilearen lan-egoerari dagokionez:

- Departamentuari gomendatzea ondoriorik gabe utz dezala interesdunak eskatutako aldi baterako ezintasunaren arrazoiak ikertzeko espedientearen artxiboa, eta berriro hazta dezala interesdunak aurkeztutako dokumentazioa eta hark modu osagarrian aurkez dezakeena.

Ez da onartu.

Osasun Departamentuari

Q21/1090

Lanpostua beste toki batean kokatzeko eskaera bati erantzun ez izanari dagokionez:

- Departamentuari gogoraraztea kexaren egileak aurkeztutako idazkiari erantzuteko —dagozkion zentzuan— legezko betebeharra dagoela.

Onartua.

Q22/739

Ginekologiako osasun-laguntza jasotzeko lanpostuan ez egoteko baimen ordaindua ukatu izanari dagokionez:

- Departamentuari honako hau gomendatzea: kexaren egileak zegokion ziurtagiri medikoa aurkeztuta justifikatu zuenez lanpostuan ez egotea, jasotako osasun-laguntzaren izaera pribatua alde batera utzita, absentzia hori justifikatutzat jo dezala —horrek dakartzan ondorioekin—; Lehendakaritzako, Berdintasuneko, Funtzio Publikoko eta Barneko kontseilariaren abenduaren 16ko 154/2021 Foru Aginduaren 4.1 artikulua araberako. Agindu horren bidez, Nafarroako Foru Komunitateko Administrazio eta haren erakunde autonomoetako langileentzako 2022ko lan-egutegia onartu zen.

Onartua.

Q22/754

Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuko administrari laguntzaileen barne-igoerari dagokionez:

- Departamentuari iradokitzea beste deialdi bat onar dezala administrari laguntzaile lanpostuan prestakuntza jasotzeko/mailaz igotzeko.

Onartua.

Q22/1090

Soldatarik gabeko baimena ukatu izanari dagokionez:

- Departamentuari gomendatzea aipatu den erizain-gabezia zuzentzeko neurriak baloratu, hartu edo susta ditzala (gabezia hori kexaren egileak eskatutako baimena ez emateko erabakigarria da), bai zerbitzuaren funtzionamendu egokia bermatze aldera, bai araudiak zerbitzu hori ematen duten langileei aitortzen dizkien eskubideak bermatze aldera.

Onartua.

Eskubide Sozialetako Departamentuari

Q22/210

San José zentroko garbategiko eta biltegiko langileek jarduera batean egoiliar batekin

parte hartzeko duten betebeharrari dagokionez:

- Honako hau iradokitzea: lantegian eta garbitegian egiten ari diren jardueran kexaren egileen parte hartzea borondatezkoa izan dadila (jarduera hori egiten da jokabide-alterazioak dituen —batzuetan, eraso fisikoak edo ahozkoak ere izan daitezke— San José zentroko egoiliar batek oinarrizko egokitze-trebetasunak eta trebetasun sozialak eskuratzeko); horrez gain, ziurtatzea jardueran parte hartu nahi dutenek alde zuzenetik behar den prestakuntza jasotzen dutela, bai egoiliarrari zuzenean arreta emateko, bai haren osotasun fisikoa eta psikikoa ziurtatzeko (egoiliarrak desorekaren bat izanez gero).

Onartua.

Lehendakaritzako, Berdintasuneko, Funtzio Publikoko eta Barneko Departamentuari eta Osasun Departamentuari

Q22/774

Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuko telefonista eta telefonista-ofizial lanpostuetan dauden langileen arteko desberdintasun-egoerari dagokionez:

- Bi departamentuei honako hau gomendatzea: Nafarroako Foru Komunitateko Administrazioak eta haren erakunde autonomoek eta LAB, CCOO eta UGT sindikatuek enplegu publikoa eta lan-baldintzak hobetzeko 2018ko martxoaren 9ko II. Akordioaren lehen atalean ezarritakoa aplikatzeari buruz hartutako Akordioan hitzartutakoaren ildotik, neurriak har ditzatela ahalik eta lasterren C mailan kokatu ahal izateko gaur egun D mailan dauden telefonistak.

Ez da onartu.

Q22/1016

Osasuneko teknikarien eta erizaintzako zainketako teknikarien karrera profesionala ez arautzeari dagokionez:

- Bi departamentuei iradokitzea, bakoitzak bere eskumenen esparruan, behar diren xedapenak bultzatzea erizaintzako teknikariei (“Erizaintzako zainketa lagungarrietako teknikariak”, “Osasuneko teknikariak” edo antzekoei) eskatutako karrera profesionala emateko.

Ez da onartu.

Kultura eta Kirol Departamentuari; eta Lehendakaritzako, Berdintasuneko, Funtzio Publikoko eta Barneko Departamentuari

Q22/1112

Hasiera batez emandako lanaldi-murrizketa baliogabetu izanari dagokionez:

- Interesdunaren aldeko administrazio-egintzak ondoriorik gabe uzteko lege ezarritako prozedurak bete behar dituztela gogoraraztea bi departamentuei, kontuan hartuta kasu honetan ez direla jarraitu.
- Bi departamentuei gomendatzea kexaren egileari onar diezaiotela eskatutako lanaldi-murrizketa, kontuan izanda lanaldi partzialeko langile kontratuduna izatea ez dela erabakigarria ezezkoa emateko.

Ez da onartu.

Noain Elortzibarko Udalari

Q22/380

Nafarroako Poliziei buruzko azaroaren 19ko 23/2018 Foru Legea bete ez izanari dagokionez, lanpostuen balorazioari eta horren arabera ordainsari ekonomikoen doikuntzari dagokionez:

- Udalari gomendatzea lehenbailehen onetsi dezala udaltzaingoari atxikitako lanpostuen balorazio-azterlana, Nafarroako Poliziei buruzko Foru Legearen 59. artikulua lanpostu-osagarria esleitzeari buruz xedatzen duenaren arabera.

Onartua.

9.2.14. Toki-erakundearen funtzionamendua.

Ablitasko Udalari

Q22/1066

Udaleko plantilla organikoaren aldaketaren berri eman ez izanari dagokionez:

- Udalari gogoraraztea plantilla organikoaren onespena jendaurrean jartzeko izapidea bete behar duela, Nafarroako Toki Administrazioari buruzko uztailaren 2ko 6/1990 Foru Legean eta, hark igorrita, Nafarroako Toki Ogasunei buruzko martxoaren 10eko 2/1995 Foru Legean ezarritakoaren arabera.

Onartua.

9.2.15. Ogasun publikoa.

Ekonomia eta Ogasun Departamentuari

Q21/1182

Ondarearen gaineko zergaren likidazio bati dagokionez:

- Departamentuari gomendatzea ondoriorik gabe utz dezala kexak aipatzen duen erreargua, ikusten baita aitortpena eta tributuaren ordainketa aldi berean — hala uler daiteke— egin zirela.

Ez da onartu.

Q21/1236 eta Q21/1239

Zeliakoentzako berariazko elikagaietan BEZaren zerga-tasa % 4ra ez murrizteari dagokionez:

- Departamentuari iradokitzea kudeaketak egin ditzala Estatuko zerga-administrazioarekin, BEZaren zerga-tasetan aldaketa puntual bat sustatzeko, zeliakoentzako elikagaiak maila txikiagoan zergapetu daitezzen (kexan % 4ko tasa azaltzen da), kolektibo horri laguntzeko neurri gisa, gaixotasuna dela-eta egin behar duen gastu handiagoa konpentsatzeko.

Onartua.

Q22/79

Oinordetzen gaineko zerga izapidetzean Zergadunari Laguntza Emateko Ataleko langileek emandako tratuari dagokionez:

- Departamentuari gogoraraztea zergapeko pertsonekin errespetuzko tratu egokia izateko legezko betebeharra.

Onartua.

Q22/401

PFEZaren aitortpenerako laguntza-zerbitzua ukatu izanari dagokionez:

- Departamentuari iradokitzea, PFEZaren hurrengo kanpainari begira, aitortpena

egiteko laguntza presentziala edo telefono bidezkoa jasotzeko aurreikusitako bazterte-arrazoiak ezabatu ditzala, zerbitzua eskatzen duten pertsona guztientzat eskuragarri izan dadin eta zerga-betebeharrak betetzeko erraztasun handiagoa izan dezaten.

Ez da onartu.

Osasun Departamentuari

Q22/836

Kexaren egilearen esne-industriari ikuskapenik egin ez zaion arren, tasa batzuk kobratu izanari dagokionez:

- Departamentuari honako hau iradokitzea: interesdunaren gaztandegiko ikuskapen- edo kontrol-zerbitzu bat zuzenean edo zeharka eman dela egiaztatzen ez duenez, ez diezaiola eska 7/2021 Legearen arabera ikuskapen- edo kontrol-zerbitzua benetan ematearekin lotuta dauden tasak ordaintzeko.

Ez da onartu.

Ekonomia eta Ogasun Departamentuari; eta Lurralde Antolamenduko, Etxebizitzako, Paisaiako eta Proiektu Estrategikoetako Departamentuari

Q22/987 eta Q22/1039

Etxebizitza babestuaren errentamendua ordaintzeko dirulaguntzen tratamendu fiskalari dagokionez:

- Bi departamentuei honako hau iradokitzea: alokairuko sistema publikoko etxebizitzaren errentamendua ordaintzeko dirulaguntzen tratamendu fiskalari buruzko orainari eta etorkizuneko irizpide-aldaketei dagokienez, dirulaguntza horien onuradunei aldaketa horien berri berriaz emateko neurriak har daitezela, horien ondorioak ezagutu eta aurreikus ditzaten.

Ez da onartu.

Ekonomia eta Ogasun Departamentuari eta Leringo Udalarari

Q21/1143

Katastro-aldaketa batean bide baten titulartasuna oker adjudikatu izanari dagokionez:

- Departamentuari eta Udalari gomendatzea behar bezain azkar izapidetu dezatela kexan aipatzen diren lursailen mugen eta azaleren eta bidearen aldaketa grafiko nabarmenaren prozedura, eta dagokiona lehenbailehen ebatz dezatela.

Onartua.

Esteribarko Udalari

Q22/379

Eskatutako katastro-aldaketa izapidetu ez izanari dagokionez, haren ordezkaritza egiaztatu gabekotzat jo baita:

- Udalari gogoraraztea, herritarren defentsa-gabezia saihesteko, herritarren eskaerak legez ezarritako baldintza formalak erabat betez ebatzi eta izapidetu behar dituela.
- Udalari honako hau gomendatzea: kexaren egilearen eskaera ezin duela izapidetu uste duen neurrian (hainbat akats baitaude bertan), 10 egun balioduneko epea eman diezaiola horiek zuzentzeko; eta, beharrezkoa izanez gero, aurkeztu beharreko dokumentazio mota zein den adieraz diezaiola.

Onartua.

Goñiko Udalari

Q22/402

Udalaren arreta presentzial, telefoniko eta telematikorik ezari dagokionez:

- Udalari gogoraraztea herritarrei beren eskubideak baliatzen eta beren betebeharrak betetzen laguntzeko betebeharra, beren jarduketan eta harremanetan honako printzipio hauek errespetatuz: zerbitzu eraginkorra eta herritarrenganako hurbiltasuna, eta administrazio-prozeduren arrazionalizazioa eta arintasuna. Horretarako, beharrezkotzat jotzen badu, Lurralde Kohesiorako Departamentuaren laguntza eska dezake.

Onartua.

Lekunberriko Udalari

Q19/568

Ur-horniduragatiko tasak kautelaz murrizteko aukerari dagokionez:

- Udalari honako hau gomendatzea: berariaz balora eta espresuki ebatz dezala interesdunek ur-horniduragatiko tasak, sustatutako kostuen azterlana burutu bitartean, kautelaz murrizteko aukerari buruz egindako eskaera; eta dagokion erabakiaren berri eman diezaiela.

Onartua.

Luzaideko Udalari

Q22/778

Nafarroako Gobernuko Herri-lurren Atalaren txosten batzuetan oinarrituta katastroko titulartasun bat aldatzeko eskaera bat ukatu izanari dagokionez:

- Udalari honako hau iradokitzea: helaraz diezaiola Nafarroako Gobernuko Herri-lurren Atalera kexaren egileak 2022ko otsailaren amaieran egindako eskaera eta haren oinarri den peritu-txostena, Nafarroako Lurralde Aberastasunaren Erregistroari eta katastroei buruzko azaroaren 21eko 12/2006 Foru Legearen 25.3 artikuluan ezarritako nahitaezko txostena eman ahal izan dezan atal horrek.

Onartua.

Orbaizetako Udalari

Q22/311

Ur-ihes baten ondorioz (interesdunak ez zuen haren berri) etxebizitza batean etxeko ur-kontsumoaren ondorioz izandako gehiegizko fakturazioari dagokionez:

- Udalari iradokitzea kexaren egileari bere instalazioetan izandako ur-ihesaren ondorioz erregistratutako kontsumoa dela-eta eskatutako zenbatekoa murrizteko.

Ez da onartu.

Orkoiengo Udalari

Q21/1004

Kexa-egilearen banku-kontuan egiten diren enbargoei dagokienez:

- Udalari gogoraraztea legez behartuta dagoela 1/2000 Legeak, urtarrilaren 7koak, Prozedura Zibilari buruzkoak, 607. artikuluan ezarritakoa errespetatzera, eta ez egitera nominako atxikipenik lanbide arteko gutxieneko soldataren zenbatekoaren gainetik.
- Udalari gomendatzea interesdunaren banku-kontuan egindako enbargoak berrius ditzala eta Zergei buruzko Foru Lege Orokorren 122.3 artikuluan eta Prozedura Zibilari buruzko Legearen 607. artikuluan xedatutakora egokitu ditzala, kexaren egilearentzako biziraupenerako diru-sarrerak gordetze aldera.

Onartua.

Iruñeko Udalari

Q22/48

Uholde batzuen ondorioz erabateko ezbeharrak egoeran geratu zen ibilgailu baten zirkulazio-zergaren likidazioari dagokionez:

- Udalari gomendatzea ondorioz gabe utz dezala kexaren egilearen amaren ibilgailuari dagokion trakzio mekanikoko ibilgailuen gaineko zergaren likidazioa (2022. urteari dagokiona). Izan ere, 2022ko urtarrilaren 1ean materialki ez zen zirkulatzeko egokia, erabateko ezbeharrak egoeran geratu baitzen 2021eko abenduan Iruñean izandako uholdeen ondoren.

Ez da onartu.

Q22/738

Uholde batzuen ondorioz erabateko ezbeharrak egoeran geratu zen ibilgailu baten zirkulazio-zergaren likidazioari dagokionez:

- Udalari gomendatzea ondorioz gabe utz dezala kexaren egilearen ibilgailuari dagokion trakzio mekanikoko ibilgailuen gaineko zergaren likidazioa (2022. urteari dagokiona). Izan ere, 2022ko urtarrilaren 1ean materialki ez zen zirkulatzeko egokia, erabateko ezbeharrak egoeran geratu baitzen 2021eko

abenduan Iruñean izandako uholdeen ondoren.

Ez da onartu.

Tafallako Udalari

Q22/82

Ondasun higiezin bat eskualdatzeagatik hiri-lurren balio-gehikuntzaren gaineko zergaren likidazioari dagokionez:

- Udalari gomendatzea beharrezko informazioa eman diezaiola eta kexa-egileari laguntza eman diezaiola ondasun higiezin baten eskualdaketa hiri-lurren balio-gehikuntzaren gaineko zergari lotuta egoteari buruz planteatzen dituen gaietan.

Ez da onartu.

Moncayoko Ur Mankomunitateari

Q22/656

Ur-kontagailu baten berrikuspena kobratzeari dagokionez:

- Mankomunitateari honako hau iradokitzea: ordeztutako kontagailuari egin zitzaizkion probetan izandako zalantzazko emaitzak kontuan hartuta, Moncayoko Ur Mankomunitateko Ur Zerbitzuaren Erregelamenduaren 37. artikuluan ezarritakoaren arabera, berak har ditzala bere gain egiaztapen-proben ondoriozko gastuak.

Ez da onartu.

9.2.16. Industria.

Garapen Ekonomiko eta Enpresarialeko Departamentuari

AO22/12

Ekimen ekonomikoei eragiten dieten prozedurak izapidetzeko epeei dagokienez:

- Departamentuari honako hau iradokitzea: beste administrazio-organo batzuekin koordinatuta, interes ekonomiko, profesional eta sozialak ordezkatzeko dituzten erakundearen parte-hartzearekin, eta beste interes, balio eta babesteko moduko interesekin uztartzea alde batera utzi gabe, bultzatu eta

sakondu dezala ekimen ekonomikoak ezartzea edo abiaraztea helburu duten administrazio-prozedurak sinplifikatzeko eta arintzeko neurriak hartzean.

Onartua.

9.2.17. Justizia.

Migrazio Politiketako eta Justiziako Departamentuari; eta Nafarroako Udal eta Kontzejuen Federazioari

Q22/855

Nafarroan Nafarroako Bikote Egonkorren Erregistro Bakarra abian jarri aurretik erregistratutako bikote egonkorren egoerari dagokionez:

- Departamentuari eta Federazioari honako hau gomendatzea: haien arteko lankidetzaren esparruan, behar diren neurriak har ditzatela Foro Berrian sartutako bikote egonkorrei buruzko araudia eta horrek araudi zaharraren babesean eratutako bikote egonkorren gainean duen eragina iragartzeko, herritar guztiek horien berri izatea ahalbidetzeko.
- Federazioari honako hau gomendatzea: beharrezko neurriak har ditzala bertako kideek bere erregistroetan izena emandako eratutako bikoteei araudi aldaketa eta horrek haiengan izan dezakeen eragina jakinaraztea sustatzeko, bereziki Nafarroako Foru Komunitateko Bikote Egonkorren Erregistro Bakarrean izena emateari eta bikote egonkor gisa eratzeko nahia dokumentu publikoan erregistratzeari dagokienez.

Onartua.

9.2.18. Ingurumena.

Lehendakaritzako, Berdintasuneko, Funtzio Publikoko eta Barneko Departamentuari

Q22/272

Garesko aterpetxe batean ezbeharren bat izanez gero suteen aurkako babes eta ebakuazio neurriei buruzko nahitaezko txosten loteslea egin beharri buruz kexaren egileak aurkeztutako eskabide bati erantzun ez izanari dagokionez:

- Departamentuari honako hau gomendatzea: kexaren egileak aurkeztutako

eskabidea izapidetu dezala, hori ez egiteko legez tasatutako arrazoirik ikusten ez badu eta horren berri interesdunari eman behar ez badio behintzat.

Onartua.

AO 22/17

San Cristóbal-Ezkaba mendiko suteen aurkako plangintzari dagokionez:

- Departamentuari honako hau gomendatzea: Ezkabako Eskualdeko Parkeko UGEPS onetsi ondoren, San Cristóbal-Ezkaba mendiko suteen aurkako planaren izapidetzea eta onespena arintzeko beharrezko neurriak bultzatu eta har ditzala, administrazio edo administrazio-organo eskudunekin koordinatuta, beharrezko babes hori gehiago ez atzeratzeko.

Erantzuteke.

Lurralde Kohesiorako Departamentuari

Q22/112

Mutiloarantz eta Iruñeko Lezkairu auzorantz doan PA-30 ingurabidetik datorren zirkulazioak sortuko duen zarataren aurkako neurririk aurreikusi ez izanari dagokionez:

- Departamentuari gomendatzea beharrezkoak diren prebentzio-neurriak har ditzala, ziurtatzeko kexan aipatzen diren etxebizitzetan ez dela gehiegizko zaratarik sortzen ibilgailu motordunak PA-30 errepidetik Mutiloara (Mugartea) eta Iruñeko Lezkairu auzora iristeko bide berritik igarotzeagatik (bide horretako obrak egiten ari dira gaur egun).

Ez da onartu.

Q22/756

Duela gutxi hesi akustiko bat jarri den arren kexa-egileen etxeetan ekialdeko ingurabidetik datorren kutsadura akustiko handiari dagokionez:

- Departamentuari honako hau gomendatzea: zantzuen arabera zenbait ebidentzia daudenez (hain zuzen, soinu-hesi bat jarri arren, Mendillorriko Campamento Mendiaren kaleko bizilagunek urriaren 19ko 1367/2007 Errege Dekretuan, Zaratari buruzko azaroaren 17ko 37/2003 Legea garatzen duenean, ezarritako gehieneko mailetatik gorako kutsadura akustikoa jasaten jarraitzen

dutela), zonakatze akustikoari, kalitate-helburuei eta emisio akustikoei dagokienez, hirugarren inpartzial bati horri buruzko azterlan bat agindu diezaiola; eta, azterlan horrek eskaintzen dituen emaitzak ikusita, hala badagokio, arazoa konpontzeko beharrezko neurriak har ditzala.

Onartua.

Q22/1163

N-121 errepidean dabilen gehiegizko trafiko astunaren ondorioz Olagueko bizilagunek jasaten dituzten zaratei dagokienez:

- Departamentuari honako hau iradokitzea: kexaren egileak adierazi duenez obra batzuk egin ondoren N-121A errepideko trafikoaren ondoriozko kutsadura akustikoaren maila Olagueko biztanleen osasun fisiko eta psikikoari eragiteko adinakoa dela, azterlan edo sonometria eguneratu bat egin dezala Olagueko etxebizitzetan benetan jasaten ari diren kutsadura-maila zein den egiaztatzeko. Hori arintzeko neurriak hartu beharko ditu, baldin eta egiaztatzen bada araudiak onargarritzat jotzen duenaren gainetik dagoela.

Onartua.

Landa Garapeneko eta Ingurumeneko Departamentuari

Q21/1167

Martzillako akuiferoko kutsadurari aurre egiteko jarduketarik ezari dagokionez:

- Departamentuari gomendatzea beharrezko neurriak har ditzala bermatzeko kexak aipatzen duen Martzilla inguruan nitratoak egoteak ez dituela gainditzen ezarritako mugak eta segurua dela osasun publikorako eta ingurumenerako.

Onartua.

AO21/17

Zolinako idoia Nafarroako hezeguneen inbentarioan sartzeari dagokionez.

- Departamentuari honako hau iradokitzea: Zolina/Eskorizko idoiari dagokionez aipatutako baldintzak eta inguruabarrak betetzen badira, neurri egokiak har ditzala Nafarroako hezeguneen inbentarioan sartzeko.

Onartua.

Q22/927

Lekunberrin zuhaitzak mozteari buruzko informazio-eskaera bati erantzun ez izanari dagokionez:

- Departamentuari gogoraraztea ingurumenari buruzko informazio-eskaerak garaiz eta legearen arabera ebazteko legezko betebeharra. Era berean, kasu honetan berandu erantzutea eragin duen akatsaren arrazoiak azter daitezela gomendatzea, eta, behar izanez gero, akats hori berriz ez gertatzeko neurriak har daitezela.

Onartua.

Q22/963

Lekunberriko landaredia moztu eta inausteari buruzko eskabide bati erantzun ez izanari dagokionez:

- Departamentuari gogoraraztea herritarren eskaerak garaiz eta legearen arabera ebazteko legezko betebeharra.

Onartua.

Q22/1072

Antolatu gabeko baso pribatu bateko zur eta egurrak aprobetxatzeko eskaera bati erantzun ez izanari dagokionez.

- Departamentuari honako hau iradokitzea: espedientea izapidetzean irregulartasunik hauteman ez arren, Udalean aurkeztu zenetik igarotako denbora kontuan hartuta, Administrazio Publikoen Administrazio Prozedura Erkidearen urriaren 1eko 39/2015 Legearen 71.1 artikuluan ezarritako bizkortasun-printzipioaren arabera, interesdunaren eskaerari lehenbailehen erantzun diezaiola.

Onartua.

Landa Garapeneko eta Ingurumeneko Departamentuari eta Artaxoako Udalari

Q22/1052

Herrian artatu gabeko katuak egoteari dagokionez:

- Departamentuari gogoraztea lagun egiteko animaliak babesteari buruzko apirilaren 4ko 19/2019 Foru Legean ezarritakoa aplikatzeko eta garatzeko beharrezkoak diren erregelamendu-xedapenak emateko legezko betebeharra, legez ezarritako epea igaro egin baita.
- Udalari gomendatzea kexa egin duen elkartearekin lankidetzan jarrai dezala, eta, erregelamendu-garapena gertatuta ere, Artaxoan aske bizi diren katuei dagokienez lagun egiteko animaliak babesteari buruzko apirilaren 4ko 19/2019 Legeak esleitzen dizkion eskumenak balia ditzala. Nahi izanez gero, Landa Garapeneko eta Ingurumeneko Departamentuko Animalien Ongizatearen Atalaren aholkularitza eskatu ahal izango du.

Departamentuak onartua.

Udalak erantzuteko zain.

Abaigarko Udalari

Q22/891

Udal lizentzia baten babesean herrian egiten diren udaleku batzuek kexaren egileari eragiten dizkioten eragozpenak direla-eta, eta datuen babesaren arloko araudiaren ustezko arau-haustea dela-eta (kexaren egileak informazio publikoa eskuratzeko aurkeztutako eskabidea udal-bando batean agertzen dela kontuan hartuta), horien aurrean Udalaren jarduerarik ezari dagokionez:

- Udalari gogoraztea zaratak ukitutako herritarren eskubideak eraginkortasunez babesteko legezko betebeharra duela, eta horretarako behar diren neurriak arrazoizko epean ezarri behar dituela.
- Udalari gogoraztea datuak babesteko arloan indarra duen legeria betetzeko legezko betebeharra duela, eta udal-bandoetan identifika daitezkeen pertsona fisikoen datu pertsonalak jasotzeari uko egin beharko diola.
- Udalari herritarrek informazio publikoa eskuratzeko egiten dituzten eskaerak garaiz eta legearen arabera ebazteko betebeharra gogoraztea; Gardentasunari, informazio publikoa eskuratzeko bideari eta gobernu onari buruzko maiatzaren 17ko 5/2018 Foru Legearen babesean.

Onartua.

Altsasuko Udalari

Q22/329

Ondoko eraikinean egiten ari diren obretatik datozen zaratek kexaren egileari eragiten dizkioten eragozpenei dagokienez:

- Udalari gomendatzea neurriak har ditzala kexaren egilearen eskubide konstituzionalak eraginkortasunez babesteko; izan ere, 2020az geroztik bere etxearen ondoko eraikinean egiten ari diren obrek sortzen duten zaratak sortzen dizkion eragozpenek eragiten diote.

Onartua.

Agoizko Udalari

Q21/1157

Agoizko alde zaharrean bizi direnek beren etxeetan izaten dituzten eragozpenei dagokienez:

- Udalari gomendatzea baloratu dezala kexaren egileen (herriko alde zaharreko bizilagunak) eskubide konstituzionalak modu eraginkorrean bermatzeko beharrezkoak diren neurriak areagotzea, bereziki gaueko aisialdiko jarduerari lotutako zarataren eta eragozpenen aurrean.

Onartua.

Barillasko Udalari

Q22/1253

Herrian katu-koloniak kontrolatzeko eta zaintzeko sistema bat ezartzeko eskaera bati erantzun ez izanari dagokionez:

- Udalari gogoraraztea herritarren idazkiak garaiz eta legearen arabera ebazteko duen legezko betebeharra.

Onartua.

Buñuelgo Udalari

Q22/763

Txakurren zaunkei buruzko eskabide bati erantzun ez izanari dagokionez:

- Udalari gogoraraztea herritarrek aurkeztutako eskabideak garaiz eta legearen arabera ebatzi behar dituela, eta hartutako ebazpenaren berri ere eman behar diela.
- Udalari honako hau iradokitzea: kexaren egileak eskabidean salatzen duen bezala, arauz onartutakoa baino kutsadura akustiko handiagoa dagoen egiaztatzeko, Udalak horretarako behar den teknologiarik ez duenez, teknologia hori duen hirugarren bati agindu diezaiola egiaztapen horiek egiteko.
- Udalari honako hau iradokitzea: Udaltzaingoaren bisita gorabehera, zaunken arazoak bere horretan dirauenez, salatutako animalien kopurua eta egoera egiaztatzeko jarduketak egin ditzala, jabeari ohartarazi ahal izateko salatutako kutsadura akustikoaren arazoa konpontzeko behar diren neurriak har ditzan.

Onartua.

Corellako Udalari

Q22/866

Kuadrilla-gela batek auzo batean sortzen dituen eragozpenei dagokienez:

- Udalari gogoraraztea zaratak ukitutako herritarren eskubideak eraginkortasunez babesteko legezko betebeharra duela, eta horretarako behar diren neurriak arrazoizko epean ezarri behar dituela.
- Udalari honako hau gomendatzea: kuadrilla-gelak eragindako eragozpenak oraindik ere badaudenez, behar diren neurriak har ditzala horiekin behin betiko amaitzeko.

Erantzuteke.

Faltzesko Udalari

Q22/977

Kexaren egileak bere etxean bizilagunen semeak danbor profesionala jotzean sortzen duen zarata dela-eta jasaten dituen eragozpenei dagokienez:

- Udalari honako hau gomendatzea: Lehendakaritzako, Berdintasuneko, Funtzio

Publikoko eta Barneko Departamentuarekin lankidetzan, beharrezkoa balitz, beharrezko neurriak har ditzala kexaren egileak bere etxean gehiegizko zaratarik ez jasateko duen eskubidea bermatzeko.

Onartua.

Lezaungo Udalari

Q22/1033

Kexa-egilearen etxe inguruan bazkatzen den ganaduaren zintzarriek sortutako zaratari dagokionez:

- Udalari honako hau gomendatzea: baloratu eta neurriak har ditzala interesdunak eta haren senideek etxean bertan jasaten duten zarataren eragina murrizteko (herri-lur baten ondoan dago etxea, eta zintzarriak dituzten abelburu ugari bazkatzen dira lur horretan).

Onartua.

Irunberriko Udalari

Q22/653

Kexaren egileak eremu publikoan dagoen eta berea den objektu bat kentzeari buruz aurkeztutako eskabide batzuei erantzun ez izanari dagokionez:

- Udalari gogoraraztea herritarrek aurkezten dizkioten eskabideak garaiz eta legearen arabera erantzuteko legezko betebeharra.
- Honako hau gomendatzea: kexaren egilearena den putzua kentzeari eta hondakin gisa tratatzeari dagokionez, jarduketa hori betetzeko administrazio-egintzarik eman ez denez, ondare-erantzukizuneko prozedura has dezala ofizioz.

Ez da onartu.

Mendigorriako Udalari

Q22/207

Kexaren egilearen txakurren zaunkek hasitako zehapen-prozedurei dagokienez:

- Udalari gogoraztea Sektore Publikoaren Araubide Juridikoaren urriaren 1eko 40/2015 Legearen 25. artikulua eta hurrengoak betetzeko legezko betebeharra duela, kasu honetan egotzitako egitatea aplikatutako arau-hauste motarekin bat ez datorrela kontuan hartuta.

Onartua.

Murillo el Cuendeko Udalari

Q22/1057

Arradan kexa aurkeztu duenaren etxebizitzaren ondoan padel-pista bat eraikitzeari dagokionez:

- Udalari honako hau iradokitzea: eraikitzen hasi berri den padel-pista zarata- eta eragozpen-iturri izan daitekeenez, beharrezko neurriak har ditzala inguruko bizilagunen eskubideak kaltetu ez daitezen.

Onartua.

Obanosko Udalari

Q22/160

Inguruko lurzati batean bakarrik leudekeen bost txakurren etengabeko zaunkak direla- eta etxean jasaten duten zaratari dagokionez:

- Udalari gomendatzea eraginkortasunez babes ditzala kexaren egilearen eta haren senideen eskubide konstituzionalak, bizilagunaren txakurrek eragindako zaratak eragiten baitie; eta horretarako beharrezkoak eta neurrikoak diren neurriak har ditzala.

Onartua.

Iruñeko Udalari

Q21/958

Zuhaitz batzuk inausi ez izanak eragindako eragozpenei dagokienez:

- Udalari gomendatzea jarrai dezala kexak aipatzen duen zuhaiztian behar diren inausketak egiten, haren tamaina handia eta interesdunaren etxebizitzan argian eta bistetan duen eragina kontuan hartuta.

Onartua.

Q21/1010

Obra batzuek kexa-egilearen etxean eragiten dituzten zaratei dagokienez:

- Udalari honako hau gomendatzea: interesdunari bere etxebizitza barruan sonometria-proba bat egiteko aukera eman diezaiola, halakorik eskatzen badu; horrela, salatutako zaratak ezarritako mailen gaintik dauden egiaztatu ahal izango da (kasu horretan, dagozkion neurri zuzentzaileak hartu beharko dira).

Onartua.

Q21/1066

Kexaren egileak bere etxean dituen eragozpenei (ondoko lokal batetik datorren kanabis-usainak eragindakoak) dagokienez:

- Udalari gomendatzea zaindu dezala interesdunak ez izatea halako usainik bere etxean; eta, behar izanez gero, egiaztapen eguneratua egin dezala egiaztatzeko kexan aipatutako lokalak eragozpen horiek saihesteko aplikatu daitezkeen baldintzak betetzen dituela.

Onartua.

Q22/333

Erabilera publikoko plaza pribatu batean terraza-lizentzia emateari buruzko eskabide bati erantzun ez izanari dagokionez:

- Udalari gogoraraztea herritarren eskaerak garaiz eta legearen arabera erantzuteko legezko betebeharra.
- Udalari honako hau gomendatzea: urrian antzeko gai bati buruz egingo den epaiketa bat egon arren, egoki deritzona ebatz dezala eta jakinaraz diezaiola kexaren egileari haren eskabideari dagokionez.

Onartua.

Q22/803

Nafarroako Parlamentuaren aurrean etengabe gertatzen diren manifestazioek herritarrei eragiten dizkieten zarata-eragozpenei dagokienez:

- Udalari honako hau gomendatzea: Saratsate pasealekuan Nafarroako Parlamentuaren aurrean egin ohi diren manifestazioek eragindako zaratak pairatzen dituzten bizilagunen etxeetan sonometria-probak egin ditzala, bizilagun horiek hala eskatuz gero. Eta, zarata horiek aplikatu beharreko araudian ezarritako gehieneko mailak baino handiagoak badira, sar ditzala egon daitezkeen mugak Gobernuaren Ordezkaritzara igortzen dituen txostenetan.

Onartua.

Q22/863

Saskibaloiko baloiek eta horiek Ermitagañako kiroldegiaren atzealdeko saskietan etengabe jotzeak sortzen dituzten zaratei dagokienez:

- Udalari gomendatzea neurriak har ditzala Ermitagañako kiroldegiaren atzealdean egiten den jardueraren ondorioz bizilagunek gehiegizko zaratarik ez jasateko duten eskubidea eraginkortasunez babesteko, batez ere gaueko ordutegian. Neurri horien artean, eta aipatutako ordutegian, aldi behin edo bizilagunek erreklamazioen bat egiten dutenean, egokia izan liteke udaltzain-agentek bertara joatea; egiaztatzeko sortutako zarata zenbateraino den gehiegizkoa eta, kasu horretan, ukitutako eskubideak eteten eta adiskidetzen saiatzeko.

Onartua.

Q22/897

Ostalaritzako lokal bateko terraza-lizentzia berrikusteko eskaera bati erantzun ez izanari dagokionez:

- Herritarrek aurkeztutako eskabideei garaiz eta legearen arabera erantzuteko duen legezko betebeharra gogoraraztea Udalari.
- Udalari gogoraraztea herritarrek informazio publikoa eskuratzeko egiten dituzten eskaerei garaiz eta legearen arabera erantzuteko duen legezko betebeharra.
- Udalari honako hau gomendatzea: Gardentasunari, informazio publikoa eskuratzeari eta gobernu onari buruzko maiatzaren 17ko 5/2018 Foru Legean eta Lurralde Antolamenduari eta Hirigintzari buruzko Foru Legearen testu

bategina onartzen duen uztailaren 26ko 1/2017 Legegintzako Foru Dekretuan ezarritakoaren babesean, interesdunari eman diezaiola eskatutako informazio publikoa.

- Udalari honako hau gomendatzea: eztabaidagai den terraza alboko establezimenduaren fatxadan jabeen baimenik gabe hedatzen dela egiaztatuta, terraza hori Ordenantzaren (Iruñeko bide publikoan terrazak eta ostalaritzarekin eta merkataritzarekin lotutako beste elementu batzuk jartzea arautzen duena) 10. artikuluan ezarritakora egokitzeko beharrezko neurriak har ditzala.

Ez da onartu.

Q22/967

Ekipamendutarako orube bat inguruan egiten diren hainbat obratarako obra-hondakindegia eta biltegi gisa erabiltzeak bizilagunei eragiten dizkien zarata-, hauts- eta arrisku-eragozpenei dagokienez:

- Udalari honako hau gomendatzea: beharrezko neurriak har ditzala kexan aipatzen den orubea hondakinen biltegi gisa erabiltzeak bizilagunei eragiten dizkien deserosotasunak eta eragozpenak gutxitzeko.
- Udalari honako hau gomendatzea: eremu berean orubeak erabiltzea eskatzen duten etorkizuneko obretarako, beste kokaleku batzuk bila daitezela, eragozpenen inpaktua ez dadin herritar berengan kontzentratu.

Onartua.

Q22/1015

Txakurren jolastoki batek kexa-egileari eragiten dizkion eragozpenei dagokienez:

- Udalari iradoki zaio ezen, Sanduzelai auzoko Santa Bizenta Maria kaleko txakurren jolastokia kexa-egileari eragozpenak sortzen dizkionez, har ditzala beharrezko neurriak eremu horretako zarata-mailak legez onartutzat jotako mugak gainditzen dituen egiaztatzeko, eta, gaindituz gero, beharrezko neurriak har ditzala ukitutako bizilagunen eskubideak defendatzeko.

Onartua.

Garesko Udalari

Q22/982

Kexaren egileak bere etxebizitzara iristeko dituen arazoei dagokienez, bere jabetzako bidean ibilgailuak egoten direlako aparkatuta, bai eta bizilagunak ateratako gehiegizko zaratari dagokionez:

- Udalari gomendatu zaio neurri egokiak har ditzala kexak aipatzen duen bidean oztoporik egon ez dadin, kexaren egilearen jabetzarako sarbidea bermatzeaz gain, haren xedearen arabera erabil dadin.
- Udalari gomendatu zaio, Lehendakaritzako, Berdintasuneko, Funtzio Publikoko eta Barneko Departamentuarekin lankidetzan, behar izanez gero, beharrezkoak diren neurriak har ditzala kexaren egileek beren etxean gehiegizko zaratarik ez jasateko duten eskubidea bermatzeko.

Onartua.

Tuterako Udalari

Q22/171

Udalak hiriko zuhaitz jakin batzuen gainean garatutako jarduera batzuei dagokienez:

- Udalari gogorarazi zaio berariaz ebatzi eta legez aurreikusitako epeetan jakinarazteko betebeharra duela.
- Udalari gomendatu zaio beharrezko neurriak har ditzala zuhaitzaren eguneko ingurumen-sentsibilizazioko jarduerak Tuterako jokabide zibikoak sustatzeari eta espazio publikoak babesteari buruzko udal ordenantzan aurreikusitakora egokitzeke.

Onartua.

Q21/340 eta Q21/5

Alde zaharreko kale jakin batzuetako kutsadura akustikoari eta eremu horretako bizilagunek aurkeztutako instantzia batzuei ez erantzuteari dagokienez:

- Udalari gogorarazi zaio legez aurreikusitako epeetan ebazteko eta jakinarazteko legezko betebeharra duela.

- Udalari gomendatu zaio Tuterako alde zaharreko bizilagunen konstituzio-eskubideak modu eraginkorrean bermatzeko neurri egokiak har ditzala, bai egungo ordenamendu juridikoaren esparruan, bai zaraten eta bibrazioen aurka ingurumena babesteari buruzko udal-ordenantza berria onartu eta indarrean jarri ondoren egon litekeenaren esparruan, eta, horretarako, bereziki, ukitutako bizilagunek eskatutako neurriak azter ditzala.

Onartua.

Eguesibarko Udalari

Q22/901

Bizilagun baten airea girotzeko gailuak ateratako zaratak eragiten dizkion eragozpenei dagokienez:

- Udalari gogoraraztea zaratak ukitutako herritarren eskubideak eraginkortasunez babesteko legezko betebeharra duela, eta horretarako behar diren neurriak arrazoizko epean ezarri behar dituela.
- Udalari iradoki zaio, kexa-egilearen bizilagunaren airea girotzeko gailuaren legeztapenari buruzko erabakia hartu aurretik, sonometria bat egiteko beharrezko neurriak har ditzala, gailuak ateratzen duen zarataren benetako mailak egiaztatze aldera.

Ez da onartu.

Deierriko Udalari

Q22/889

Aldez aurretik bizilagunei galdetu gabe jaialdi bat egiteari dagokionez:

- Udalari gomendatu zaio, etorkizunari begira, Ziritzako etxeetan hondakin-bolumen handia, zaratak eta pertsonen joan-etorriak ekar ditzakeen ekitaldi bat egiteko baimena eman aurretik, bizilagunei horren berri eman diezaiela, beren interesekoak diren alegazioak egin ditzaten.

Onartua.

Zizur Nagusiko Udalari

Q22/1049

Kexa-egilearen etxetik gertu dagoen taberna bateko terraza batetik datorren zaratari dagokionez:

- Udalari gogorarazi zaio herritarrek aurkeztutako eskabideak garaiz eta behar bezala ebazteko legezko betebeharra duela.
- Udalari gogorarazi zaio etxe inguruan duten ostalaritza-establezimenduko terrazak eragindako zaratak ukitutako herritarren eskubideak eraginkortasunez babesteko legezko betebeharra duela.
- Udalari gomendatu zaio kexaren xede den establezimenduko terrazak benetan eragindako kutsadura akustikoaren maila aztertu dezala eta, maila hori legez eta arrazoiz onargarria dena baino handiagoa bada, kutsadura horrek ukitutako herritarren eskubideak babesteko beharrezkoak diren neurriak hartu ditzala.

Onartua.

Goñiko Udalari eta Gerendiaingo Kontzejuari

Q22/924

Kexaren egileen etxetik gertu dagoen establezimendu bati terraza jartzeko eman zaion baimenari dagokionez:

- Udalari eta kontzejuari gomendatu zaie behar diren neurriak har ditzatela lehenengoak dituen eskumenak bigarrenari eskuordetzan ematea honako lege hauetan aurreikusitako baliozkotasun eta eraginkortasun baldintzetara egokitzeko: Nafarroako Toki Administrazioari buruzko uztailaren 2ko 6/1990 Foru Legea eta Toki Araubidearen Oinarriak arautzen dituen apirilaren 2ko 7/1985 Legea
- Udalari eta kontzejuari gomendatu zaie beharrezkoak diren neurriak har ditzatela terrazaren instalazioa baimendutako baldintzen barruan egiten eta mantentzen dela ziurtatzeko, bai eta auzotarrei legez eta arrazoiz eska daitezkeen baldintzak gainditzen dituen eragozpenik ez eragiteko ere.

Onartua.

Alesbesko Udalari eta Erriberagoitiko Hondakin Solidoen Kudeaketarako Mankomunitateari

Q21/1212

Alesbesko kale batean edukiontzi batzuk jartzeari dagokionez:

- Mankomunitateari gogorarazi zaio, legez, bermatu egin behar duela herritarrek duten eskubidea, beren etxe inguruan, hiri-hondakinak biltzeko zerbitzuak eragindako zaratarik —aplikatzekoa den legedian onartutako gehieneko mugak gainditzen dituena— ez izateko.
- Udalari eta mankomunitateari iradoki zaie salatutako zarata minimizatzeko neurriak aztertu eta har ditzatela. Neurri horiek honako hauek izan daitezke:
 - Kexa aurkeztu duenaren etxebizitzaren inguruan dauden edukiontziak birkokatzea edo kentzea.
 - Edukiontzien kokapen zehatzari dagokionez, txandakatzea denbora-tarte jakin batzuetan.
 - Zerbitzua ematen den eremu batzuetatik eta besteetatik igarotzeko ordutegien aldaketa.

Onartua.

Dorreko Kontzejuari (Elortz)

Q22/58

Interesdunaren etxetik gertu parke bat eta pilotaleku bat egoteak sortzen dituen eragozpenei dagokienez:

- Kontzejuari gomendatu zaio neurriak har ditzala, kexaren egilearen eskubide konstituzionalak ez daitezen kaltetu kontzejuaren titulartasuneko parketik eta pilotalekutik datozen eragozpenengatik, kexaren egilearen bizilekutik gertu baitaude.

Ez da onartu.

Iruñerriko Mankomunitateari

Q21/953

Hiri-autobus elektrikoek ezarritako karga-puntuak ez erabiltzean sortzen dituzten eragozpenei dagokienez:

- Mankomunitateari gomendatu zaio eraginkortasunez babes ditzala kexaren egilearen eskubideak, eskualdeko hiri-garraioko autobusek sortzen duten zaratak eragiten baitio etxean, eta azter dezala salatutako zarata gutxitzeko kexaren egileak egin duen proposamen zehatza.

Onartua.

Q22/925

Beriaingo Hego Morea industrialdean plastikozko edukiontzirik ez egoteari dagokionez:

- Mankomunitateari iradoki zaio, Beriaingo Hego Morea industrialdearen egoera berezia ikusita eta Moreako putzua oso ezaguna denez, azter dezala poligono horretan plastikozko hondakinentzako edukiontzi bat jartzeko aukera, batez ere industrialdearen eta putzuaren arteko mugan.

Onartua.

Jurramendiko Mankomunitateari

Q22/397

Kexaren egileak etxean jasaten duen zaratari dagokionez, hondakinak biltzeko zerbitzuak gaueko ordutegian sortutakoa:

- Mankomunitateari gogorarazi zaio legezko betebeharra duela herritarren eskubideak eraginkortasunez babesteko, baldin eta hondakinak biltzeko zerbitzua goizaldean ematearen eraginez sortzen den zaratak ukitutako bizitegi-eremuetan bizi badira. Horretarako, behar diren neurriak hartu beharko ditu.
- Mankomunitateari iradoki zaio, ahal den neurrian, hondakinak biltzeko zerbitzuaren funtzionamendu-ordutegiak malguak direnez, behar diren neurriak har ditzala bizitegi-eremuetan hondakinak goizaldean biltzen ez direla ziurtatzeko, eta, hori ezinezkoa denean, gizartean bizitzeari datxezkion kargen banaketa bidezkoagoa dela bermatzeko, eremu batzuetan eta besteetan zerbitzua emateko ordutegiei dagokienez nolabaiteko txandakatzea bermatzeko beharrezko neurriak har ditzala.

Onartua.

Erriberako Mankomunitateari

Q22/422

Kexaren egileari etxetik gertu dituen zaborrontzi batzuek sortzen dizkieten eragozpenei dagokienez:

- Mankomunitateari gogorarazi zaio legezko betebeharra duela hondakinen edukiontziak etxebizitzan inguruetan jartzearen eraginez sortutako usainek eta gainerako kalteek ukitutako herritarren eskubideak eraginkortasunez babesteko, eta, xede horrez, behar diren neurriak hartu behar dituela.
- Mankomunitateari iradoki zaio, ahal den neurrian, beharrezko neurriak har ditzala edukiontzien kokapenak auzo-gatazka iturri izateari utz diezaion, eta, horretarako, bereziki kontuan hartzea gizartean bizitzeari datzekion kargen bidezko banaketa ziurtatzeko betebeharra.

Onartua.

9.2.19. Obra publikoak.

Baztango Udalari

Q22/1083

2009an hasitako desjabetze-prozedura bati buruz, zeinari dagokionez, kexa-egilearen finka okupatu eta bertan plaza publiko bat eraiki arren, oraindik ez den balio justurik ordaindu:

- Udalari gogorarazi zaio herritarrek aurkeztutako eskaerei garaiz eta behar bezala erantzuteko legezko betebeharra duela.
- Udalari gogorarazi zaio nahitaezko desjabetze-prozedurak izapidetzeko legezko betebeharra duela, Nahitaezko Desjabetzeari buruzko 1954ko abenduaren 16ko Legean aurreikusitakoarekin bat etorriz.
- Udalari gomendatu zaio, duela hamar urte baino gehiagotik balio justua finkatu eta ordaindu gabe dagoen heinean, behar diren neurriak har ditzala balio justua finkatzeko eta interesdunari ahalik eta lasterren ordaintzeko, dagozkion berandutze-interesekin.

Onartua.

Lizarrako Udalari

Q21/1219

Kexa-egilearen etxebizitzara sartzeko lorategiko luraren hondoratzeari dagokionez:

- Udalari gomendatu zaio Las Lomas urbanizazioa kokatuta dagoen mendi-hegalaren benetako egoerari buruzko azterketa tekniko eguneratua egin edo susta dezala, eta, horren arabera, behar izanez gero, teknikari espezialistek gomendatutako obrak egin ditzala.

Onartua.

Erriberriko Udalari

Q20/816

Udalak, urbanizazio-obra batzuen ondorioz, kexaren egilearen lurzatiaren zati txiki bat okupatzeko aukerari dagokionez:

- Udalari gomendatu zaio interesdunari kalte-ordaina eman diezaiola aipatutako urbanizazio-obrek okupatutako lurzatiaren zatiagatik, lurzati horren erosketa-prezioaren arabera, eta itzul diezazkiola lurralde-kontribuzioan soberan kobratutako kopuruak.

Ez da onartu.

Sunbillako Udalari

Q22/227

Kexaren egilearen etxebizitzara sartzeko bidea ez konpontzeari dagokionez:

- Udalari iradoki zaio, bere kabuz edo beste administrazio batzuen nahiz kexaren egilearen beraren parte-hartzearekin, etxebizitzara sartzeko bidea segurua dela bermatzeko behar diren obrak egin ditzala.

Onartua.

Lodosako Udalari eta Jurramendiko Mankomunitateari

Q22/795

Lodosako kale bateko zenbait etxebizitzak dituzten barruko eta kanpoko pitzadurei dagokienez jarduketarik ez egiteari buruz:

- Udalari eta mankomunitateari gomendatu zaie, Lodosako Florida kaleko etxebizitzetan gero eta handiagoa den pitzadura-arazoa konpontzeko neurriak ezartze aldera, pitzadura horien zergatien azterketa xehatua egin dezaten eta Lodosako Florida kaleko bizilagunei helaraz diezaieten.

Ez da onartu.

9.2.20. Datu pertsonalen babesa.

Osasun Departamentuari

Q22/931

Osasun-zentroetako onarpen-eremuetan intimitaterik ez egoteari dagokionez:

- Departamentua jada jakinaren gainean dagoenez, batzuetan, onarpen-eremuaren tamainagatik edo kokapenagatik, osasun-zentro batean onartuak izaten direnean ezin zaie gutxieneko pribatutasunik bermatu herritarrei, eta hala, gomendatu zaio dagoeneko eraikita dauden zentroetan egoera hori zuzentzeko beharrezko neurriak har ditzala.

Onartua.

Q22/936

Osasun-zentroan erreklamazio batzuk aurkeztu zituen herritar bati buruz langile publiko batek sare sozial batean egindako iruzkin batzuei dagokienez:

- Departamentuari gomendatu zaio langileek beren funtzioak betetzean eskuratu duten informazio pertsonala isilpean gorde dezatela. Ezin dute informazio hori zuzenean edo zeharka sare sozialetan edo foro publikoetan zabaldu.

Onartua.

Cascanteko Udalari

Q22/1243

Seinaleztatu gabeko kamera finko batek irudi batzuk hartzeari buruzko idazki bati ez erantzuteari dagokionez:

- Udalari gogoraztea herritarren eskaerei garaiz eta legearen arabera erantzuteko duen legezko betebeharra.

Onartua.

Eguesibarko Udalari

Q22/695

Kexaren egilearen etxebizitzako leihoetan jarritako kamera batzuk kentzeko egindako errekerimenduari dagokionez:

- Udalari gogorarazi zaio interesdunek aurkezten dituzten berraztertzeo errekurtsioak garaiz eta behar bezala ebazteko betebeharra duela.
- Udalari gomendatu zaio 1229/2020 eta 1003/2022 Dekretuetan aurreikusitako eskakizunak indarrik gabe utz ditzala, horretarako eskumenik ez duenez eta eskakizun horiek oinarri faktiko okerrean oinarritzen direnez, baita azken dekretuan aurreikusitako isun-ohartarazpena ere.
- Udalari iradoki zaio, Datuak Babesteko Espainiako Agentziak adierazitakoarekin bat etorri, kexaren egileak kameraren instalazioa datuen babesaren arloko araudian aurreikusitakora egokitu ez duela edo araudi horren beste arau-hauste batzuk egin dituela egiaztatuz gero, dagokion erreklamazioa aurkez dezala agentzia horretan. Hala, agentziak dagokion espedientea izapidetuko du interesatuarentzat legez aurreikusitako berme konstituzionalekin; ondoren, arau-haustea dagoen ala ez erabakiko du, eta, horrenbestez, zehapena ezarri behar den edo ez.

Ez da onartu.

9.2.21. Osasuna.

Osasun Departamentuari

Q21/990

Nafarroako Unibertsitatea Klinikari emandako osasun-arretari dagokionez, itunpeko osasun-zentroa delako bideratu baitzuten hara:

- Departamentuari gomendatu zaio berriaz eta arrazoituta ebatz dezala kexaren egileak Osasun Administrazioaren aurrean aurkeztu zuen salaketa, Nafarroako

Unibertsitatea Klinikari bere nebari emandako osasun-laguntzagatik. Izan ere, klinika horretara bideratu zuten eta bertan hil zen. Salaketaren erantzuna jakinarazi eta irizpidea justifikatzen duten funtsezko arrazoiak azalduko dizkio kearen egileari.

Onartua.

Q21/1111

Bizkarrezur espezialistarekin hitzordu bat emateko atzerapenari dagokionez:

- Departamentuari gomendatu zaio interesdunari lehenbailehen ematea hitzordua Bizkarrezur Unitateak arreta eman diezaion, ia zortzi hilabete igaro baitira Traumatologia Zerbitzuak unitate horretara bidali zuenetik.

Onartua.

Q21/1147

Medikua aldatzeko eskaera bati dagokionez:

- Departamentuari gogorarazi zaio kearen egileak medikua aldatzeko egindako eskaera berriaz ebazteko legezko betebeharra duela, bai eta dagokion erantzuna jakinaraztekoa ere.

Onartua.

Q21/1179

Orkoiengo Osasun Zentroan eta Minaren Unitatean artatu zuten pertsonen interesdunari emandako tratuari dagokionez:

- Departamentuari gogorarazi zaio legez behartuta dagoela osasun-sistemaren erabiltzaileak errespetuz eta egoki tratatzera.
- Udalari gogorarazi zaio interesdunek eskubidea dutela administrazio publikoen zerbitzura diharduten agintariak eta langileak identifikatzeko, horiek prozedurak izapidetzen badituzte.

Onartua.

Q22/19

Pazienteari eta haren familiari emandako osasun-laguntzari eta informaziorik ez

emateari dagokionez:

- Departamentuari iradoki zaio, kexak aipatzen duen laguntza-prozesuari dagokionez, pazienteari eta haren familiari eman behar zaion informazioa indartzeko ahal den guztian, tratamendu-aukera posibleak azalduz, haien abantaila, eragozpen edo arriskuekin, eta parte-hartzea eta erabakiak modu aktiboan eta informatuan hartzea erraztuz.

Onartua.

Q22/33

Kexaren egileari blokeoa egiteko hitzordua emateko atzerapenari dagokionez:

- Departamentuari iradoki zaio interesdunak egin gabe duen blokeoa arinago egin dezala, haren egoera kontuan hartuta.

Onartua.

Q22/158

Eztul kronikoko arazo larri baten aurrean osasun-laguntza espezializaturik ez izateari dagokionez:

- Departamentuari iradoki zaio interesdunari behar duen osasun-arreta ematen jarrai dezala, duen eztul kronikoaren arazoa arintzeko. Pazientea jakinaren gainean egonen da eta, hala badagokio, egon daitezkeen alternatiba terapeutikoak eskainiko zaizkio.

Onartua.

Q22/251

Medikua aldatzeko eskaera ukatzeari dagokionez:

- Departamentuari gomendatu zaio, a priori kausa eragozlerik egon gabe, interesdunak aurkeztutako mediku orokorra aldatzeko eskaerari dagokion tramitazioa eman dezala, azaroaren 28ko 244/1994 Foru Dekretuan aurreikusitakoarekin bat etorriz (Lehen Osasun Laguntzako familia-medikua eta mediku pediatra libreki aukeratzeko eskubidea arautzen duena).

Ez da onartu.

Q22/704

Osasun-txartela eskatzeko instantzia bati erantzuteko atzerapenari dagokionez:

- Departamentuari gogorarazi zaio aurkezten dizkioten eskabideak garaiz eta behar bezala ebazteko betebeharra duela.
- Departamentuari gomendatu zaio, horretarako legez aurreikusitako gehieneko epea igaro denez, emaitza edozein dela ere, berariazko ebazpena eman eta jakinaraz dezala kexaren egileak Nafarroako osasun-txartela eskatzeko aurkeztutako eskabideari buruz.

Ez da onartu.

Q22/797

Kexa-egileari behar duen osasun-laguntza emateko atzerapenari dagokionez:

- Departamentuari iradoki zaio, igarotako denbora-tartea eta pazientearen inguruabarrak kontuan hartuta, eta antzeko egoeran egon daitezkeen beste paziente batzuei kalterik egin gabe, behar diren neurriak har ditzala interesdunaren gaitza ahalik eta lasterren tratatzeko.
- Departamentuari gomendatu zaio, oro har bizkarrezurraren patologiko kontsulta kirurgikoetan atzerapena dagoela onartzen duenez, jada identifikatutako arrazoi batzuegatik, atzerapen horrekin amaitzeko beharrezko neurriak har ditzala.

Onartua.

Q22/900

Iktusa izan ondoren kexaren egilearen amari emandako osasun-laguntzari dagokionez:

- Departamentuari gomendatu zaio, paziente bati iraungitako serum edo sendagai bat berriro eman ahal izatea saihesteko, beharrezko neurriak har ditzala. Horretarako, neurri berriak hartu edo daudenak hobetuko ditu.

Onartua.

Q22/911

Kexa-egileari emandako sendagai baten preskripzioari dagokionez; izan ere, zenbait

azterlanen arabera, sendagai horrek kexa-egileak duen herentziazko gaixotasunaren garapen nagusia moteldu dezake

- Departamentuari iradoki zaio, kexa-egilearen testuinguru kliniko kontuan hartuta, azter dezala ea medikuak emandako preskripzioa egokia den, eta, egokia ez dela ondorioztatuz gero, arrazoituta jakinaraztea zergatik iritsi den ondorio horretara, bai eta zer tratamendu-aukera dauden ere.

Ez da onartu.

Q22/953

Kexaren egilearen osasun-egoerari dagokionez:

- Departamentuari iradoki zaio, dagokion osasun-arloko profesionalen aldetik, berriro ebalua dezala kexaren xede den kasua, eta zehaztu ditzala interesdunak duen osasun-arazoaren aurrean izan daitezkeen tratamendu-aukerak, jasaten ari den mina kentzeko edo arintzeko.

Ez da onartu.

Q22/979

Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuak kexaren egileari manometria bat egiteko hitzordua ematerakoan izandako atzerapenari dagokionez:

- Departamentuari gogorarazi zaio legezko betebeharra duela Osasun laguntza espezializatuko itxaronaldien bermeei buruzko uztailaren 2ko 14/2008 Foru Legean eta hura garatzen duen erregelamenduan, alegia, apirilaren 26ko 21/2010 Foru Dekretuan aurreikusitako gehieneko itxaronaldiak errespetatzeko.
- Departamentuari iradoki zaio lehentasuna eman diezaiola kexaren egileari proba osagarri hori egiteari; izan ere, bere txostenean adierazitakoaren arabera, manometria egiteak, medikuen ustez, beharrezkoa izaten jarraitzen du.

Onartua.

Q22/1125

Kexaren egileak desintoxikazio-zentro batera sartzeko egindako eskaerari dagokionez:

- Departamentuari iradoki zaio, kasua droga-mendekoentzako desintoxikazio-zentroak kudeatzen dituzten erakundeekin aztertu edo kontsultatu ondoren, interesdunak zentro batean sartzeko egindako eskaerari erantzuteko aukera berriz azter dezala, aldez aurretik tratamendu anbulatorioa ez betetzea edo horrek huts egitea, printzipioz, ezezkoa emateko arrazoi erabakigarria izan ez daitekeelakoan.

Onartua.

Q22/1153

Kexaren egileari emandako sendagairen preskripzioari eta osasun-jarraipenik ezari dagokionez:

- Departamentuari iradoki zaio, diagnostikatutako patologiaren eta agindutako tratamenduaren izaera kontuan hartuta, beharrezko neurriak har ditzala Ermitagañako Osasun Mentaleko Zentroko langileek interesdunaren aldizkako jarraipena egin dezaten.

Onartua.

Q22/1155

Kexaren egileak Tuteran semearen pediatrarekin hitzordua lortzeko izan zuen ezintasunari dagokionez:

- Departamentuari iradoki zaio, eguneko hitzordu bat lortzeko dagoen arazoari eta horrek izan ditzakeen arazoiei dagokienez, arazoa konpontzen saiatzeko beharrezko neurriak har ditzala, eta, nolana ere, departamentuak uste badu erizaintzako langileen arreta ere jaso ahal dela kexaren xede den kasuan eta antzekoetan, bide horren berri eman dakiela pazienteei, aukera hori izan dezaten.

Onartua.

Q22/1169

San Juan de Dios Ospitalean emandako arretari dagokionez:

- Departamentuari iradoki zaio, kexaren egileak San Juan de Dios Ospitalean aitari emandako osasun-laguntzagatik egindako erreklamazioari dagokionez, ikuskatzeko ahalmena erabil dezala, eta, gertatutakoa aztertu ondoren,

berariaz eta arrazoituta ebatz dezala, interesdunari erantzuna jakinarazita eta bere irizpidea justifikatzen duten funtsezko arrazoiak azalduta, haren zentzua gorabehera.

Ez da onartu.

Q22/1185

Tuterako osasun mentaleko zerbitzuaren funtzionamenduari dagokionez:

- Departamentuari gomendatu zaio, Tuterako osasun mentaleko zerbitzuaren funtzionamenduan arazo bat dagoenez, hura konpontzeko behar diren neurriak har ditzala.

Onartua.

Q22/1223

Ubarmin klinikako traumatologo-zirujau batekin izandako kontsultetan jasotako tratuari dagokionez:

- Departamentuari iradoki zaio behar diren neurriak har ditzala espezialista-aldaketa eta 2. iritzi medikoa eskatzeko aukeraren publizitatea hobetzeko, pazientea jasotako arretarekin konforme ez dagoenean.

Ez da onartu.

Q22/1241

Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuan emandako arretari dagokionez:

- Departamentuari iradoki zaio, diagnostikatutako patologiaren eta agindutako tratamenduaren izaera kontuan hartuta, beharrezko neurriak har ditzala interesdunaren aldizkako jarraipena egin dezaten erreferentziako osasun mentaleko zentroko langileek.

Onartua.

AO22/16

Departamentuak itxaron-zerrendetan dauden pazienteei ematen dien informazioari dagokionez:

- Departamentuari gomendatu zaio osasun sistemaren erabiltzaileei legeak

aitortzen dizkien arretarako gehieneko denborak betetzea ahalbidetuko duten neurriak ebaluatu eta har ditzala (Osasun laguntza espezializatuko itxaronaldien bermeei buruzko uztailaren 2ko 14/2008 Foru Legea eta hura garatzen duen erregelamenduzko araudia).

- Departamentuari gogorarazi zaio foru lege horren 4.2 artikuluan aurreikusitakoa bete behar dela. Hala, aurreikusten bada pazienteak ezingo duela laguntza jaso dagozkion epeen barruan, horren berri emango zaio, eta Nafarroako Osasun Sistema Publikoko beste zentro batzuk eskainiko zaizkio, edo, halakorik ezean, eta subsidiarioki, Osasun Sistema Publikoarekin itundutako beste zentro batzuk, erantzuteko gehieneko denborak betetze aldera.
- Departamentuari gomendatu zaio herritarrei informazioa emateko neurriak har ditzala, behar duten laguntza zehatzaren berandutze-aurreikuspenei buruz eta interesdunek dagokion itxaron-zerrendan duten egoerari buruz, zerrendan duten posizioa edo lehentasun-ordena barne.

Ez da onartu.

Osasun Departamentuari eta Eskubide Sozialen Departamentuari

Q21/1126

Kexaren egilearen osasun-egoerari eta aitortu zaion desgaitasun-mailari dagokionez:

- Osasun Departamentuari iradoki zaio interesdunari osasun-laguntza ematen jarrai dezala, eta, bereziki, minarentzat eskatzen duen errehabilitazioa eta tratamendua, edo, halakorik ezean, horren berri eman eta beste aukera terapeutiko batzuk eskaintzea.
- Eskubide Sozialen Departamentuari iradoki zaio kexaren egileari aitortutako desgaitasun-mailaren bigarren balorazioa egin dezala.

Onartua.

Iruñeko Udalari

Q22/969

Udalak Argarai inguruan dagoen arratoi eta uso izurrite baten aurrean hartutako neurri eskasei dagokienez:

- Udalari iradoki zaio, baldin eta horrek hirugarren bati kalterik eragiten ez badio, kaiola jar dezala jada egokitzat jotako lekuan ahalik eta eperik laburrenean, Argarai inguruan dagoen arazoa konpontze aldera; izan ere, uso gehiegi dago bertan.

Onartua.

9.2.22. Herritarren segurtasuna.

Lehendakaritzako, Berdintasuneko, Funtzio Publikoko eta Barneko Departamentuari

Q22/10

Foruzaingoak egindako miaketa bati dagokionez.

- 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.

Onartua.

Q22/361

Nafarroako Foruzaingoa nahasmendu psikikoak dituzten pertsonentzako arreta-protokolorik ez egoteari dagokionez:

- Departamentuari gomendatu zaio poliziaren esku-hartzerako protokolo edo gida bat ezar dezala ahalik eta lasterren nahasmendu psikikoak dituzten pertsonen kasuetarako.

Onartua.

Osasun Departamentuari

Q21/1158

Interesdunaren osasun-egoeraren bilakaerari dagokionez egiten ari den jarraipenari buruz (Iruñeko espetxean dago):

- Departamentuari iradoki zaio ahal den neurrian arin eman diezaiola osasun-laguntza interesdunari, arnasteko dituen zailtasunak gutxitze aldera (ahotik

bakarrik hartu dezake arnasa), eta, horrez gain, kexan aipatzen dituen proben emaitza eman diezaiola, oraindik eman ez bazaio.

Onartua.

AO21/18

Iruñeko espetxeko osasun-arretari dagokionez:

- Departamentuari gomendatu zaio beharrezkoak diren neurri guztiak har ditzala Iruñeko espetxean dauden presoek osasun-zerbitzuen erabiltzaile gisa dituzten eskubideak bermatzeko, kolektibo horrek osasun-baliabideak eskura ditzan, espetxeetako osasun-prestazioen kalitatea bermatzeko eta horiek eskuratzeko ekitatea izateko.

Onartua.

Buñuelgo Udalari

Q22/360

Herriko jaietako zezen-festetarako behi-korta bat jartzeari dagokionez:

- Udalari gogorarazi zaio herritarrek planteatzen dituzten gai guztiak berariaz ebazteko legezko betebeharra duela, kexaren egileek aurkeztutakoak barne.
- Udalari gomendatu zaio errespetatu dezala Foru Zuzenbide Zibilaren Konpilazioa, etxebizitzaren argi eta bisten eskubideari dagokionez.
- Udalari gogorarazi zaio legezko betebeharra duela bizilagunen eskubideak eraginkortasunez babesteko, baldin eta usainak, zikinkeria eta bestelako kalteak jasaten badituzte etxebizitzaren inguruan zezenak hartzeko korta eramangarri bat jarriz gero zezen-festetan. Horretarako, beharrezkoak izan daitezkeen neurri guztiak hartuko ditu.

Onartua.

Iruñeko Udalari

Q21/1207

Udaltzain batzuen jarduketari dagokionez:

- Udalari gogorarazi zaio udaltzaingoaren legezko betebeharra dela, une oro, herritarrekiko harremanetan tratu zuzen eta arduratsua izatea, Nafarroako Poliziei buruzko azaroaren 19ko 23/2018 Foru Legearen 3 h) artikulua ezartzen duen bezala, eta gainera, agenteek udaltzaingoko kide gisa identifikatzeko betebeharra dute, agente horien jarduketak herritarrek legez dituzten eskubide eta askatasunen egikaritzea mugatzen duen kasuetan; Nafarroako Poliziei buruzko Foru Legearen 3 k) artikuluan jaso da azken betebeharrak hori.

Onartua.

Q22/1128

Bide publikoan pixa egiteagatik zehapen-espediente bat izapidetzeari dagokionez:

- Udalari gomendatu zaio, zehapen-prozeduran zehar egindako jakinarazpenak baliozkoak izan ote ziren egiaztatze aldera, egiazta dezala interesduna, kexa-idazkian adierazten duen bezala, ez zegoela Iruñean erroldatuta salatutako egitateak gertatu eta jakinarazpen horiek egin ziren unean, eta erroldatuta ez zegoela egiaztatuz gero, eraginik gabe utz dezala ezarritako zehapena. Kasu horretan, enbargatutako zenbatekoa itzuliko du.

Onartua.

Eguesibarko Udalari

AO22/9

Udaltzaingoaren zerbitzua eteteari dagokionez.

- Udalari gomendatu zaio udalerriko udaltzaingoaren zerbitzuaren funtzionamendu arrunta une oro bermatzeko neurriak har ditzala, bizilagunen segurtasunaren alde, erregistratutako patruilatze-etenak zergatik gertatu diren sakon aztertuz.

Onartua.

Lizarrako Udalari eta Uharteko Udalari

Q22/835

Lizarran jazo baina Uhartan salatu ziren gertakari batzuen harira kexaren egileak

aurkeztutako salaketa bati dagokionez:

- Bi udalei gomendatu zaie beren udaltzaingoen artean lankidetzeta-mekanismoak ezartzeko aukera azter dezatela. Horri esker, salaketak bi udaltzaingoen artean komunikatu ahal izango dituzte, jaso direla egiaztatu ahal izateko eta, horrela, zabor-postaren ontzian buka ez dezaten; izan ere, hala bada, denbora igaro ondoren, ezinezkoa izan daiteke salatutako gertaerak argitzea.

Onartua.

9.2.23. Gizarte Segurantzza.

Cortesko Udala

Q20/356

Interesdunaren kontu korrontearen gainean egiten diren enbargoak dagokienez, udalarekin duen zorra kitatzeko:

- Udalari gogorarazi zaio pentsioak enbargaezinak direla Lanbide arteko Gutxieneko Soldataren zenbatekoa gainditzen ez duen neurrian, eta gomendatu zaio neurriak har ditzala interesdunaren kontuaren gainean enbargoak egiteari utz diezaioten, eraginpeko zenbatekoak pentsioaren zenbatekoarekin bat datozen heinean, eta zordunak prestazio hori jasotzeko ondoz ondoko froga-izapideak zertan errepikatu gabe.

Ez da onartu.

9.2.24. Zerbitzu publikoak.

Barillasko Udalari

Q22/926

Kexa-egileen lurzati mugakideen mugetan basa-landaredia kentzeko egindako eskaerei ez erantzuteari dagokionez:

- Udalari gogorarazi zaio interesdunek aurkeztutako eskabideak garaiz eta behar bezala ebazteko legezko betebeharra duela.
- Udalari gomendatu zaio, eremuaren landa-izaera kontuan hartuta, erabaki dezala kexa-egileen finkaren mugakide diren finken mugetako landarediak sute-arriskua izan dezakeen (hala alegatu du interesdunak) edo 1/2017

Legegintzako Foru Dekretuaren 85. artikuluan aurreikusitako kontserbazio-betebeharra urratzen duten ala ez, eta, hala badagokio, jabeei errekerimendua egin diezaiela.

Ez da onartu.

Biurrun-Olkozko Udalari

Q22/1126

Olkozko kale batean lorezaintza-zerbitzua emateari dagokionez:

- Udalari iradoki zaio baloratu dezala San Babil kaleko lorezaintza-zerbitzua handitzea, zerbitzua behar bezala jaso dadin, Olkozko hiriguneko beste leku batzuen antzeko baldintzetan edo funtsean baliokideetan.

Onartua.

Muesko Udalari

Q22/958

Bide publikoa ez garbitzeari dagokionez:

- Udalari gogorarazi zaio kaleak garbitzeko zerbitzua emateko legezko betebeharra duela, eta gomendatu zaio behar diren neurriak har ditzala herriko pilotalekua garbitzen dela bermatzeko, egokitzat jotzen den aldizkakotasunarekin, bai udalaren giza baliabideen bidez, bai bizilagun guztien prestazio pertsonalaren bidez.

Onartua.

Iruñeko Udalari

Q21/1021

Magdalena auzoaren egoerari buruzko kexaren egileak aurkeztutako eskaerei ez erantzuteari dagokionez:

- Udalari gomendatu zaio kexaren egileak Magdalena auzoan antzemandako gabeziei buruz aurkeztutako eskaerei berariazko erantzuna eman diezaiela. Horretarako, pertsona horri erantzuna jakinaraziko dio, eskaera horietan jasotako gaiak aztertuko ditu eta, hala badagokio, gabezia horiei dagokienez

neurri zuzentzaileak hartuko ditu.

Erantzuteke.

Zizur Nagusiko Udalari

Q22/694

Argiteria publikoko zerbitzuari dagokionez:

- Udalari gomendatu zaio neurriak har ditzala Ardoiko argiteria publikoaren zerbitzuari dagokionez, argiztapen nahikoa bermatzeari begira.

Onartua.

Q22/882

Kexaren egilea bizi den blokeko zolatan dagoen lorategi baten abandonu-egoerari buruzko eskaera batzuei ez erantzuteari dagokionez:

- Udalari gogoraraztea egiten dizkioten eskabideei eta eskaerei buruz berariaz ebazteko legezko betebeharra.
- Udalari gomendatu zaio, beharrezkoa den aldizkakotasunarekin, aipatutako parterre edo lorategiaren mantentze-lanak egin ditzala, kontserbazio- eta garbiketa-baldintza egokiak izan ditzan, eta alboko parkearekin ahalik eta integraziorik edo antzekotasunik handiena izan dezan.

Onartua.

Iruñerriko Mankomunitateari

Q22/222

Uraren eta hondakinen tarifyan hobaria ukatzeari dagokionez:

- Mankomunitateari gomendatu zaio kexaren egileari eman diezaiola egoera ekonomiko kalteberan dauden zerbitzuaren erabilizaileentzako kuota berezia, berrikuspen-egintzak ez baititu jarraitu administrazio-prozedurari buruzko legerian aurreikusitako bideak, eta ulertzen baita haren egoera ekonomikoa aurreko urteetakoaren antzekoa dela; azken urte horietan onuradun izan zen.
- Mankomunitateari iradoki zaio egoera ekonomiko kalteberan dauden

zerbitzuaren erabiltzaileentzako kuota bereziaren onuradunak areagotzea, gutxienekoetarako osagarria duten Gizarte Segurantzako pentsiodunak gutxienez kontuan hartuta.

Ez da onartu.

Mairagako Mankomunitateari

Q22/827

Interesdunaren San Martin Unxeko etxebizitzako ur-horniduraren ihesari eta ondorengo mozketari dagokionez:

- Mankomunitateari iradoki zaio, bere kabuz edo San Martin Unxeko Udalaren edo interesdunaren parte-hartzearekin, betiere kostuaren % 50 gainditzen ez denean, beharrezko neurriak har ditzala ihesa konpontzeko eta, horrela, interesdunaren etxebizitzako ur-hornidura ahalik eta lasterren birjartzeko.

Ez da onartu.

9.2.25. Lana.

Eskubide Sozialetako Departamentuari

Q21/1220

Berrogeita bost urtetik gorako iraupen luzeko langabeak kontratatzeke dirulaguntza itzultzeari dagokionez:

- Departamentuari gomendatu zaio kexaren egileak 2021eko maiatzaren 25ean bidalitako mezu elektronikoa izapidetzea, gora jotzeko errekurtsio gisa, Nafar Lansare-Nafarroako Enplegu Zerbitzuko zuzendari gerentearen apirilaren 27ko 1323E/2021 Ebazpenaren aurka. Ebazpen horren bidez, dirulaguntzaren zati bat itzultzeko agindu zen.
- Departamentuari iradoki zaio, kexaren egilearen enpresari aitortutako dirulaguntzaren zati bat itzultzeko kalkulua egiteko, kontuan har daitezela aipatutako dirulaguntza eman zitzaion langilea kontratatuta egon zen 2020ko urriko hiru egunak eta 2021eko martxoko hemezortzi egunak.

Ez da onartu.

Q22/776

Enplegu autonomoa sustatzeko dirulaguntza eskaera ukatzeari dagokionez:

- Departamentuari gomendatu zaio kexaren egileari eman diezaiola enplegu autonomoa sustatzeko eskatutako dirulaguntza, dirulaguntza hori jaso ahal izateko legez ezarritako baldintza materialki betetzen duelako, hots, langabea da.

Ez da onartu.

9.2.26. Trafikoa eta bide-segurtasuna.**Antsoaingo Udalari**

Q22/735

Arau-haustea egin zen unean ibilgailua gidatzen zuen hirugarren batek egindako arau-hausteagatik ibilgailu baten titularrari jarritako isunaren zenbatekoa ordaintzeko errekerimenduari eta ondorengo enbargoari dagokienez:

- Udalari iradoki zaio ezen, kexaren egileak arau-hauste autonomorik egin ez duenez, arau-hauslearen nortasunari buruzko datuak salaketa-idazkian jasota daudenez, eta legez arau-hausleak egindako arau-haustearen erantzule subsidiarioa ez denez, ondoriorik gabe utz dezala egindako enbargoa eta, kobrantza gauzatu bada, kobratutako zenbateko osoa itzul diezaiola kexaren egileari.

Ez da onartu.

Berriozarko Udalari

Q21/303

Kexa-egileak Berriozarko herri zaharrean duen etxebizitzaren inguruan aparkatzeko arazoak direla eta:

- Udalari iradoki zaio azter dezala ea posible den beste aparkaleku bat jartzea baztertutako kokalekuaren inguruan.

Onartua.

Deikazteluko Udalari

Q22/1019

Kexaren egileak aparkatzeko dituen arazoei dagokienez, kaleko eta garajeko sarbidea blokeatuta duelako:

- Udalari gogorarazi zaio herritarrek aurkeztutako eskabideak garaiz eta behar bezala ebazteko legezko betebeharra duela.
- Udalari gomendatu zaio, interesdunak ezin duenez bere etxebizitzako garajea erabili, bertako sarreren aurrean ibilgailuak egon ohi direlako aparkatuta, eta beraz, sarrerek blokeatu ohi dituztelako, har ditzala neurri egokiak bermatzeko sarrera horietako batean gutxienez ezin dela ibilgailurik aparkatu, garajera sartzea edo handik irtetea eragotzi ez dezaten.

Onartua.

Iruñeko Udalari

AO22/3

Udalak zenbait trafiko-salaketatan erabilitako irizpidea, non agenteek ez duten ibilgailua gelditu eta gidari arduraduna identifikatu duten:

- Gogorarazi da, zehapen-araudia den aldetik, Trafikoari, Ibilgailu Motordunen Zirkulazioari eta Bide Segurtasunari buruzko Legearen Testu Bategina onartzen duen urriaren 30eko 6/2015 Legegintzako Errege Dekretua interpretatu eta aplikatu behar dela beti, legeak eta Konstituzioak aitortutako printzipioak eta bermeak errespetatuz, bereziki errugabetasun-presuntzioari dagokionez.
- Gomendatu da, ibilgailua gelditu ez bada, eta ibilgailuaren titularrak ez badu gidari arau-hauslea identifikatu, hori ez dadila hartu titularrak arau-hauslearen erantzukizuna isilbidez bere gain hartzeko kasu gisa, hirugarren batek egin ditzakeen egitateei dagokienez.

Ez da onartu.

Q21/1118

Ondoren emandako premiamendu-probidentzia baten xede den trafiko-zehapen baten

jakinarazpenik ezari dagokionez:

- Udalari gomendatu zaio ondoriorik gabe utz dezala kexaren xede den premiamendu-probidentzia, bertan aipatzen den isuna ez baita behar bezala jakinarazi.

Ez da onartu.

Q21/1159

Trafikoaren arloan, sarrera kontrolatuko eremu batera baimenik gabe sartzeagatik zehapen bat ezartzeari dagokionez:

- Udalari gomendatu zaio herriko alde zaharrera bidegabe sartzeagatik jarritako zehapena baliogabetu dezala; izan ere, desgaituentzako aparkatzeko txartela emateko eta erabiltzeko oinarrizko baldintzak arautzen dituen abenduaren 12ko 1056/2014 Errege Dekretuaren 7. artikulua arabera, txartel horien titularrek egoiliarrentzako zirkulazio mugatuko bide, eremu edo hiri-espazioetara sartzeko baimena dute, betiere helmuga eremu horren barruan badago.

Ez da onartu.

Q22/37

Telepark aplikazioan matrikula oker sartu ondoren, garabi-zerbitzuak ibilgailua eraman izanari dagokionez:

- Udalari gomendatu zaio kexaren egileari itzul diezaiola garabi-zerbitzuagatik kobratutako zenbatekoa; izan ere, aparkalekua ordaindu zuen (adierazitako matrikula oker egon arren) eta ez litzateke ez-betetze kualifikaturik egongo.

Ez da onartu.

Q22/230

Udal garabi-zerbitzuak kexaren egilearen ibilgailua eraman izanari dagokionez:

- Udalari gomendatu zaio, bide-zirkulazioa eta aparkalekuen txandaketa inoiz arriskuan egon ez zirenez, ondoriorik gabe utz dezala udal garabi-zerbitzuak ibilgailua eraman izana, hau da, kexan aipatutako ekintza, eta interesdunari dagokion zenbatekoa itzul diezaiola.

Ez da onartu.

Q22/260

Udal garabi-zerbitzuak kexaren egilearen ibilgailua eraman izanari dagokionez:

- Udalari gomendatu zaio, bide-zirkulazioaren edo aparkalekuen txandakatzearen arrisku batean oinarritzen ez denez, ondoriorik gabe utz dezala udal garabi-zerbitzuak ibilgailua eraman izana, hau da, kexan aipatutako ekintza, eta interesdunari dagokion zenbatekoa itzul diezaiola.
- Udalari gomendatu zaio, ibilgailua dagoeneko eraman zela jakinarazi ez zitzaienez kexaren egileari, itzul diezazkiotela Francisco Bergamin kaleko gune urdina erabiltzeari dagozkion zenbatekoak, alegia, 2022ko martxoaren 8ko 09:40ak ondoren ordaindutakoak.

Ez da onartu.

Q22/348

Udal garabi-zerbitzuak kexaren egilearen ibilgailua eraman izanari dagokionez:

- Udalari gomendatu zaio, bide-zirkulazioaren edo aparkalekuen txandakatzearen arrisku batean oinarritzen ez denez, ondoriorik gabe utz dezala udal garabi-zerbitzuak ibilgailua eraman izana, hau da, kexan aipatutako ekintza, eta interesdunari dagokion zenbatekoa itzul diezaiola.

Ez da onartu.

Q22/351

Zirkulazio-erregimen berezia duen eremu batera garaiz sartzeko baimena eskatu eta lortu ondoren, eremu horretara baimenean berariaz aurreikusita ez dagoen beste bide batetik sartzeagatik isuna jaso duen herritar bati dagokionez:

- Udalari gomendatu zaio hobetu dezala Jose Alonso kaleari aplikatu behar zaion zirkulazio-araubideari dagokion seinaleztapena, nahasmena sor dezakeelako.
- Udalari iradoki zaio kexa-egileari baimen berezi bat eman diezaiola Aita Moret kaletik zirkulatzeko, Joaquín Maya eskolan ikasturteak irauten duen denborarako.

Onartua.

Q22/357

Debekatutako sarrera-seinale bati kasu ez egiteagatik ezarritako zehapen bati dagokionez:

- Udalari gomendatu zaio hobetu dezala Jose Alonso kaleari aplikatu behar zaion zirkulazio-araubideari dagokion seinaleztapena, nahasmena sor dezakeelako.

Ez da onartu.

Q22/792

Aparkaleku publikoa ez mantentzeari eta seinaleztatzeari dagokionez:

- Udalari gomendatu zaio ezen, kexan aipatzen den aparkalekua aldatzen ez den bitartean, Nabaskozeko Almiradio plazaren ondoan, ingurua mantentzeko lanak egin ditzala, behar diren seinaleak jarritz, dauden arriskugarritasun-egoerak saihesteko.

Onartua.

Q22/888

Udal garabi-zerbitzuak kexaren egilearen ibilgailua eraman izanari dagokionez:

- Udalari gomendatu zaio, aztertutako kasuan bide-zirkulaziorako arriskurik ez zegoenez eta aparkalekuak txandakatzeko benetako beharrik ere ez zegoenez, ondoriorik gabe utz dezala garabi-zerbitzuak ibilgailua eraman izana, hau da, kexan aipatutako ekintza, eta interesdunari dagokion zenbatekoa itzul diezaiola, neurriz kanpoko delakoan.
- Udalari gomendatu zaio ibilgailua eraman aurretik udaltzaingoaren abisu-sistema SMS bidez zabaltzeko kanpainak egin ditzala. Era berean, zerbitzu horren berri eman dezala herritarrak ibilgailua udal gordailutik eramaten duenean.

Onartua.

Q22/952

Bidean baimendutako gehieneko abiadura gainditzeagatik martxoan egindako arau-haustek direla-eta kexaren egileari ireki zitzaizkion hainbat zehapen-espedienteri dagokionez:

- Udalari gomendatu zaio ondoriorik gabe utz ditzala kexaren egileari ondoz ondo irekitako zehapen-espeditentak (hamabost bat eguneko epean, gutxi gorabehera), bidean baimendutako gehieneko abiadura gainditzeagatik, lehenengoa izan ezik, arau-hauste jarraitua izan zela iritzita.

Erantzuteke.

9.2.27. Gardentasuna, informazio publikorako eskubidea eta herritarren partaidetza.

Lehendakaritzako, Berdintasuneko, Funtzio Publikoko eta Barneko Departamentuari

Q22/347

Departamentuak uko egin dio oposizioan parte hartzen ez duen pertsona bati hautaketa-prozesu horretako ariketa baten kopia bat eta horren ebazpena emateari; horri dagokionez:

- Gomendatu zaio, legez horretarako aurreikusitako arrazoiren bat dagoela behar bezala justifikatzen ez bada, kexa-egileak informazio publikoa eskuratzeko aurkeztutako eskaerari erantzun diezaiola.

Onartua.

Hezkuntza Departamentuari

Q22/736

Plaza de la Cruz BHIko hizkuntza-proiekturako sarbiderik ezari dagokionez:

- Departamentuari iradoki zaio, kexaren egileari interesatzen zaion Plaza de la Cruz BHIko hizkuntza-proiektua egin bezain laster, sarbidea eman diezaiotela.

Onartua.

Eskubide Sozialetako Departamentuari

Q22/134

Kexaren egileari funtzionario bati irekitako diziplina-espeditente baterako sarbidea ukatzeari dagokionez:

- Departamentuari gomendatu zaio, ukitutako pertsonaren ezezkoa bakarrik erabili denez arrazoi gisa, kexaren egileari eman diezaiola eskatutako informazio publikoa eskuratzeko baimena.
- Departamentuari gogorarazi zaio betebeharra duela bere funtzio publikoa betetzen ari den bitartean jakinean dituen eta ustez delitu publikoak diren jokabideak edo egintzak salatzeke.

Onartua.

San Martin Unxeko Udalari

Q22/770

Herritarrak udaleko osoko bilkuraren akta bat eskuratzeko aukerarik ez izateari dagokionez, ustez bere intereseko gai bati heldu baitzitzaion bertan:

- Udalari gomendatu zaio kexaren egilearen eskaerari berariaz erantzun diezaiola, eskatutako dokumentazio zehatzari dagokionez, hala badagokio, hura ezin emateko legezko edo bestelako arrazoiak azalduz, eta erantzun hori interesdunari jakinaraziz.

Onartua.

Tuterako Udalari

Q22/1026

Enplegu publikora sartzeko hainbat deialditako ariketen kopiak ez eskuratzeari dagokionez:

- Udalari gomendatu zaio, hautaketa-prozesua amaitu ez izana Gardentasunari, informazio publikoa eskuratzeko bideari eta gobernu onari buruzko maiatzaren 17ko 5/2018 Legean zehaztutako arrazoiak ez denez eskatutako informazioa eskuratzeko ukatzeko, interesdunak egindako eskaera aintzat har dezala.
- Udalari gogorarazi zaio Gardentasunari, informazio publikoa eskuratzeko bideari eta gobernu onari buruzko maiatzaren 17ko 5/2018 Legea betetzeko legezko betebeharra duela. Horrela, herritarrek informazio publikoa eskuratzeko egiten dituzten eskaerei erantzun behar die; legean zehaztutako arrazoiren bat dagoenean soilik ukatu ahal ditu, eta arrazoi horiek modu murriztailean eta justifikatuan aplikatu behar dira.

Onartua.

Iruritako Damaso Zabalza gizarte-etxeke auzo elkarteari

Q22/84

Iruritako gizarte-etxeke tabernaren lizitazio-prozedurari buruzko informaziorik ezari dagokionez:

- Iruritako auzo elkarteari, zeina Iruritako herriaren kontura aritzen baita gizarte-etxe horren kudeaketan, gomendatu zaio kexa-egileari eman diezaiola gizarte-etxeke taberna kontratatzeke espedientea.

Onartua.

9.2.28. Garraio publikoa.

Lurralde Kohesiorako Departamentuari

Q22/302

Corella, Cintruénigo eta Fitero Iruñearekin lotzen dituen autobus zerbitzuari dagokionez:

- Gomendatu zaio Iruña Fitero, Cintruénigo eta Corellarekin lotzen duen garraio publikoko zerbitzua egokitu dezala, bai zerbitzuen kopurua handituz, bai egungo zerbitzuen ordutegia aldatuz, herri horietako herritarrek izan ditzaketen beharrak asetze aldera.

Onartua.

9.2.29. Turismoa.

Erriberriko Udalari

Q22/930

Turismo-ostatu bat irekitzeko lizentzia-eskaera izapidetzen berandutzeari dagokionez:

- Udalari gogorarazi zaio herritarren eskaerei garaiz eta behar bezala erantzuteke betebeharra duela, eta kasu honetan ez da bete, obra-lizentziak ebazteko aurreikusitako bi hilabeteko epea gainditu delako.

Onartua.

9.2.30. Hirigintza.

Oibarko Udalari

Q22/137

Aurri-adierazpenaren eskaerari ez erantzuteari dagokionez:

- Udalari gomendatu zaio, kexaren egileak aurkeztutako aurri-adierazpenaren eskaerari dagokionez, berariaz azter dezala adierazpen hori egiteko arrazoirik dagoen ala ez, eta berariaz ebatz dezala eskaera hori, dagokion erabakia jakinaraziz.

Ez da onartu.

Barañaingo Udalari

Q21/1218

Bi hirigintza-kontsultari eta hiru etxebizitzatarako lokala eraberritzeko obra-lizentziaren eskaerari ez erantzuteari dagokionez:

- Udalari gogorarazi zaio kexa-egileak egindako obra-lizentziaren eskaerari dagokionez egokia dena ebazteko eta ebazpen hori interesdunari jakinarazteko legezko betebeharra duela.

Onartua.

Baztango Udalari

Q22/1200

Baztango Udalak lurralde- eta hirigintza-informazioa eskuratzeko eskaera bati erantzun ez izanari dagokionez:

- Baztango Udalari gogorarazi behar zaio lurralde- eta hirigintza-informazioa eskuratzeko eskaerei erantzun behar diela Lurralde Antolamenduari eta Hirigintzari buruzko Foru Legearen testu bategina onartzen duen uztailaren 26ko 1/2017 Legegintzako Foru Dekretuan aurreikusitako epeetan.

Onartua.

Beireko Udalari

Q21/1113

Nekazaritzako eraikin bat birgaitzeko hirigintza-lizentzia emateko espedientea izapidetzeari dagokionez:

- Udalari gomendatu zaio kexa-egileak aurkeztutako dokumentazio berria lehenbailehen izapidetu dezala eta ahalik eta azkarren ebatzi dezala egokia dena.

Onartua.

Corellako Udalari

Q22/321

Herritarren segurtasunerako arriskutsua den eta izan daitekeen eraikin batean obrak egiteko atzerapenari dagokionez:

- Udalari gomendatu zaio, obrak jabeek ordaindu behar dituztela alde batera utzita, eta kontuan hartuta kexaren xede den eraikina arriskutsua dela eta izan daitekeela inguruko eraikinen eta herritar guztien segurtasunerako, horri dagokionez, ofizioz jardun dezala eta udal-arkitektoak bere txostenean proposatutako neurriak har ditzala.
- Corellako Udalari iradoki zaio, eraikina osorik edo zati batean eraisten ez den bitartean, aldian-aldian azter dezala eraikuntzaren egoeraren bilakaera, horrela azkar jardun ahal izateko eraikinaren balizko narriaduraren aurrean.

Ez da onartu.

Mendabiako Udalari

Q21/856

Txosten tekniko jakin batzuk ez entregatzeari eta zenbait higiezinaren egoera dela-eta udalak duen jarduerarik ezari dagokionez:

- Udalari gomendatu zaio kexa-egileari helaraz diezazkiola aipatzen den higiezinaren egoerari buruz 2020an egindako txosten teknikoak, eta, nolana ere, zaindu dezala hura kontserbatzeko legezko betebeharrak behar bezala

betetzen direla, horretarako behar diren neurriak hartuz, dagozkion errekerimenduak egitea eta, beharrezkoa izanez gero, betearaztea barne, horiek ez betetzeagatik.

Onartua.

Murchanteko Udalari

Q22/1035

Hesi bat jartzeko lizentzia-eskaerari ez erantzuteari dagokionez:

- Udalari gogorarazi zaio hirigintza-eskaerak edo -baimenak garaiz eta behar bezala ebazteko legezko betebeharra duela.
- Udalari gogorarazi zaio hirigintza-araudia betetzeko eta betearazteko legezko betebeharra duela, eta ezin duela berak baimendu araudi horren arabera herritarrei ukatzen diena.

Onartua.

Orkoiengo Udalari

Q22/989

Udalak kexaren egileei azterlan bat egitea beharrezkoa zela adierazteagatik izan zezakeen erantzukizunari dagokionez; izan ere, azterlana ez zen beharrezkoa:

- Udalari gomendatu zaio, Administrazio Publikoen Administrazio Prozedura Erkidearen urriaren 1eko 39/2015 Legean aurreikusitakoarekin bat etorriz, ofizios has dezala dagokion ondare-erantzukizuneko prozedura, kexaren egileei kalte-ordainak eman diezazkien, itxuraz okerra zen informazio baten ondorioz egin behar izan zituzten gastuengatik.
- Udalari gogorarazi zaio herritarrek egindako informazio publikoaren eskaerei garaiz eta behar bezala erantzuteko legezko betebeharra duela.

Ez da onartu.

Garesko Udalari

Q21/1012

Lurzati batean egindako eraberritze-obren aurrean ikerketa-prozedura bat eta, hala badagokio, zehapen-prozedura bat ez hasteari dagokionez:

- Udalari gomendatu zaio, ordenamendu juridikoak aitortzen dizkion hirigintza-eskumenak erabiliz, kexa-egileak egindako salaketa ikertzen jarrai dezala, ordezkaturako estalkian amiantorik ba ote zegoen eta behar bezala tratatu ote zen zehazteko, eta, horrela, obra-lizentzia emateko unean ezarritako baldintzak bete zirela bermatzeko.

Onartua.

Zangozako Udalari

Q22/381

Aurkeztutako zenbait instantziari ez erantzuteari dagokionez:

- Udalari gogorarazi zaio bere legezko betebeharra dela Administrazio Publikoen Administrazio Prozedura Erkidearen urriaren 1eko 39/2015 Legearen 21. artikulua eta Nafarroako Administrazio Lokalari buruzko Foru Legearen 318. artikulua oro har betetzea, eta herritarrek planteatutako gai guztiei erantzun behar diela, legez ezarritako epeetan.

Onartua.

Bidankozeko Udalari

Q22/138

Dokumentazio-eskaera bati ez erantzuteari dagokionez:

- Udalari gomendatu zaio berariaz ebatz dezala kexaren egileak aurkeztutako dokumentazio-eskaera, senide baten eta toki-erakundearen arteko salerosketari buruzkoa, eta dokumentazioa eman diezaiola.

Onartua.

9.2.31. Etxebizitza

Lurralde Antolamenduko, Etxebizitzako, Paisaiako eta Proiektu Estrategikoetako Departamentuari

Q21/877

Emantzipatzeko errentamenduagatiko kenkari bat aitortzeari dagokionez (Emanzipa programa):

- Departamentuari gomendatu zaio interesdunari aitor diezaiola 2020ko azarotik 2021eko urtarrilera bitarteko emantzipatzeko errentamenduagatiko kenkariaren ordainketa, hilabete horietan ezin izan baitu laguntza jaso, kenkaria eskatzeko sortutako plataforma informatikoaren aurreikuspen faltaren ondorioz.

Ez da onartu.

Q21/1162

Bizigarritasun-zedula ez emateari dagokionez:

- Departamentuari gomendatu zaio egindako errekerimendua ondorioz gabe utz dezala eta kexa egin duenari eskatutako bizigarritasun-zedula eman diezaiola.

Ez da onartu.

Q21/1177

Babes ofizialeko etxebizitza erosteko kontratua sinatzeko baimena ukatzeari dagokionez:

- Departamentuari gomendatu zaio ondorioz gabe utz dezala kexaren egileei adjudikatutako etxebizitza babestuaren salerosketa-kontratua sinatzeko baimena ukatzea, eta adjudikaziodun izan ziren sustapenean etxebizitza bat adjudika diezaiela.

Ez da onartu.

Q21/1181

Etxebizitza bat eskuratzeko beharrari dagokionez:

- Departamentuari gomendatu zaio beharrezko neurriak har ditzala herritarrek etxebizitza duina eta egokia izateko duten eskubide konstituzionala modu eraginkorrean bermatzeko, eta, bereziki, kexan azaldutako egoeraren gisakoak kontuan har ditzala (bizileku duten etxebizitza utzi behar duten familiak, diru-sarrera urriak dituztenak).

Onartua.

Q21/1197

Gutxi gorabehera hirurogeita bost urteko antzinatasuna duen etxebizitza baten bizigarritasun-zedula berritzeari dagokionez:

- Departamentuari gomendatu zaio kexak aipatzen duen etxebizitzaren bizigarritasun-zedula berritu dezala, egiaztatuta geratu baita etxebizitza hori iraganean kalifikazio-espeditente batean etxebizitza babestu gisa egon zela sartuta, eta eskatzaileak adierazi duelako ez dela egin bizigarritasun-baldintzei eragiten dien obrarik.

Ez da onartu.

Q21/1244

Etxebizitza bat eskuratzeko beharrari dagokionez:

- Departamentuari gomendatu zaio beharrezko neurriak har ditzala herritarrek etxebizitza duina eta egokia izateko duten eskubide konstituzionala modu eraginkorrean bermatzeko.

Onartua.

Q22/43

Kexa aurkeztu duenari adjudikatu zaion etxebizitzaren egoerari dagokionez:

- Departamentuari gomendatu zaio, oro har, herritarrei adjudikatutako etxebizitzak entregatu aurretik egin daitezela etxebizitzek behar dituzten mantentze- edo konponketa-jarduketak, hasieratik baldintza egokietan egon daitezela. Era berean, gomendatzen zaio kexan aipatzen den etxebizitzaren kasuan, oraindik ere gabeziak badaude, lehenbailehen konpon daitezela.

Onartua.

Q22/67

Etxebizitza bat eskuratzeko beharrari dagokionez:

- Departamentuari gomendatu zaio beharrezko neurriak har ditzala kexaren egileak etxebizitza duina eta egokia izateko duen eskubide konstituzionala modu eraginkorrean bermatzeko.

Onartua.

Q22/68

Babes ofizialeko etxebizitza bateko hezetasunei dagokionez:

- Departamentuari gomendatu zaio, arlo horretako administrazio eskuduna den heinean eta inpartzialtasunez, peritu-txosten edo irizpen berri bat landu edo agindu dezala, hezetasunen inguruan salatutako arazoa objektibotasunez ebazteko eta, egoki iritziz gero, arazo horri konponbidea emateko beharrezkoak diren neurriak har ditzan.

Ez da onartu.

Q22/125

Neba, judzialki ezgaituta dagoena, etxebizitza babestuen eskatzaileen erroldan inskribatzeko zailtasunei dagokienez:

- Departamentuari gomendatu zaio interesdunaren nebari aukera eman diezaiola etxebizitza babestuen eskatzaileen erroldan izena emateko, eta, horretarako, kexaren egilearen baimena baino ez jasotzea, hala irizten bazaio, legezko tutorearen izaera aitortuta duen pertsona gisa.

Onartua.

Q22/165

Etxebizitza babestua aldatzeko beharrari dagokionez:

- Departamentuari iradoki zaio kexa-egileari erraztasunak eman diezazkiola errentamendu-erregimeneko etxebizitza babestua beste herri batera aldatzeko, haren familia gaur egun bizi diren eremuan jasaten ari den gatazka-egoeraren aurrean.

Ez da onartu.

Q22/174

Etxebizitza babestu baten adjudikazioa atzeratzeari dagokionez:

- Departamentuari gomendatu zaio beharrezko neurriak har ditzala herritarrek etxebizitza duina eta egokia izateko duten eskubide konstituzionala modu

eraginkorrean bermatzeko, eta, bereziki, kexan azaldutako egoeraren gisakoak kontuan har ditzala (bizileku duten etxebizitzatik alde egin behar duten eta seme-alaba adingabeak dituzten familia ugariak).

Onartua.

Q22/175

Etxebizitza babestu baten adjudikazioa atzeratzeari dagokionez:

- Departamentuari gomendatu zaio beharrezko neurriak har ditzala herritarrek etxebizitza duina eta egokia izateko duten eskubide konstituzionala modu eraginkorrean bermatzeko.

Onartua.

Q22/184

Bizigarritasun-zedula emateari dagokionez jarritako errekurtoa ez ebazteari buruz:

- Departamentuari gogorarazi zaio legezko betebeharra duela gora jotzeko errekurtoak legez ezarritako gehieneko hiru hilabeteko epean ebazteko, eta, kasu honetan, epe hori igarota, kexaren egileak aurkeztutako errekurtoa azkar ebazteko betebeharra duela.

Onartua.

Q22/217

Etxebizitza bat eskuratzeko beharrari dagokionez:

- Departamentuari gomendatu zaio beharrezkoak diren neurri zehatz eta indibidualizatuak har ditzala, interesdunaren familia-unitateari etxebizitza duina eta egokia izateko eskubide konstituzionala modu eraginkorrean bermatzeko. Interesduna berak eta haren emazteak osatzen dute familia-unitatea; desgaitasun-maila aitortua dute biek, bizileku duten etxebizitzatik alde egin behar dute, eta diru-sarrera urriak dituzte.

Ez da onartu.

Q22/308

Familiaren beharretara egokitutako etxebizitza bat eskuratzeko beharrari dagokionez:

- Departamentuari gomendatu zaio beharrezkoak diren neurri zehatz eta indibidualizatuak har ditzala, interesdunaren familia-unitateari etxebizitza duina eta egokia izateko eskubide konstituzionala modu eraginkorrean bermatzeko. Interesduna berak, senarrak eta bi seme-alaba adingabeek osatzen dute familia-unitatea, eta 50 metro karratu eta logela bakarreko etxebizitza batean bizi dira.

Ez da onartu.

Q22/341

Etxebizitza duina eta egokia arrazoizko prezioan lortzeko zailtasunei dagokienez:

- Lurralde Antolamenduko, Etxebizitzako, Paisaiako eta Proiektu Estrategikoetako Departamentuari gomendatu zaio beharrezkoak diren neurri zehatz eta indibidualizatuak har ditzala, interesdunaren familia-unitateari etxebizitza duina eta egokia izateko eskubide konstituzionala modu eraginkorrean bermatzeko. Interesduna berak, emazteak eta semeak osatzen dute familia-unitatea; bizileku duten etxebizitzatik alde egin behar dute, eta diru-sarrera urriak dituzte.

Ez da onartu.

Q22/349

Emanzipa laguntzaren bi hileroko ez onartzeari eta ordaintzeari dagokionez:

- Departamentuari gomendatu zaio, bide egokiak erabiliz, kexaren egileari aukera eman diezaiola emandako banku-ordainagirien bidez dokumentatutako ordainketak 2022ko otsaileko eta martxoko etxebizitzaren alokairuarenak izan zirela egiaztatzeko, ondoren Emanzipa programan jasotako laguntza ordaintze aldera.

Ez da onartu.

Q22/1180

Familia batek etxebizitza publiko bat lortzeko dituen zailtasunei dagokienez:

- Departamentuari gomendatu zaio, dagoen eskariari erantzunez, herritarrek etxebizitza eskuratzeko duten eskubidea bermatzeko neurriak har ditzala.

Onartua.

Q22/1206

Familia batek etxebizitza publiko bat lortzeko dituen zailtasunei dagokienez:

- Departamentuari gomendatu zaio, dagoen eskariari erantzunez, herritarrek etxebizitza eskuratzeko duten eskubidea bermatzeko neurriak har ditzala.
- Departamentuari iradoki zaio, familiaren egoera etxebizitza babestua beste hirugarren bati eskualdatzearen ondorio denez gero, beharrezko neurriak har ditzala interesdunak eta haren familiak ordura arte bizileku zuten etxebizitzaren baliokidea den bat eskuratzeko aukera izan dezaten.

Onartua.

Lurralde Antolamenduko, Etxebizitzako, Paisaiako eta Proiektu Estrategikoetako Departamentuari eta Iruñeko Udalari

Q21/948

Kexa-egileak etxebizitza eskuratzeko duen beharrari dagokionez:

- Departamentuari eta udalari gomendatu zaie beharrezko neurriak har ditzatela herritarrek etxebizitza duina eta egokia izateko duten eskubide konstituzionala modu eraginkorrean bermatzeko.

Onartua.

Q22/192

Alokairuko etxebizitza babestu bat eskuratzeko zailtasunei dagokienez:

- Departamentuari eta udalari gomendatu zaie koordina ditzatela beren jarduketak eta baliabideak eta azter ditzatela, kasu zehatz honetan, Administrazioak esku hartzeko dituen aukera guztiak, kexa-egilearen familia-unitateak etxebizitza duina eta egokia eskuratzeari dagokionez, gaur egun bizi diren etxebizitzatik alde egin behar dutelako, etxegabetze baten ondorioz.

Ez da onartu.

Q22/218

Etxebizitza bat eskuratzeko beharrari dagokionez:

- Departamentuari eta udalari gomendatu zaie beren jarduketak eta baliabideak koordina ditzatela, eta beharrezkoak diren neurri zehatz eta indibidualizatuak har ditzatela, interesdunaren familia-unitateari etxebizitza duin eta egokia eskuratzeko eskubide konstituzionala modu eraginkorren bermatzeko. Familia-unitatea bi helduk eta haien bi seme-alaba adingabeek osatzen dute, eta bizi diren etxebizitzako gela uztera behartuta daude.
- Departamentuari gomendatu zaio, dagoen eskariari erantzunez, neurri gehigarriak har ditzala herritarrek alokairuko etxebizitzak arrazoizko prezioan eskuratzeko duten eskubidea bermatzeko.

Ez da onartu.

Q22/801

Etxebizitza bat eskuratzeko beharrari dagokionez:

- Departamentuari eta udalari gomendatu zaie beren jarduketak eta baliabideak koordina ditzatela, eta beharrezkoak diren neurri zehatz eta indibidualizatuak har ditzatela, interesdunaren familia-unitateari etxebizitza duin eta egokia eskuratzeko eskubide konstituzionala modu eraginkorren bermatzeko. Familia-unitatea bi helduk eta haien bi seme-alaba adingabeek osatzen dute, eta bizi diren etxebizitzako gela uztera behartuta daude.
- Departamentuari eta udalari gomendatu zaie, dagoen eskariari erantzunez, neurri gehigarriak har ditzatela herritarrek alokairuko etxebizitzak arrazoizko prezioan eskuratzeko duten eskubidea bermatzeko.

Ez da onartu.

Q22/852

Kexaren egileak bizi den higiezina utzi behar duelako etxebizitza bat eskuratzeko duen beharrari dagokionez:

- Udalari iradoki zaio, kexaren egilearen inguruabar pertsonalak kontuan hartuta, ahal den neurrian eta hirugarren bati kalterik eragin gabe, interesdunaren larrialdiko etxebizitza bat eskuratzeko eskaera izapidetu dezala ahalik eta lasterren.
- Departamentuari iradoki zaio, bere inguruabar pertsonalak eta ekonomikoak

kontuan hartuta, interesdunari jakinaraztea zer aukera dituen etxebizitza-premia asetzeko.

Onartua.

Q22/1138

Errefuxiatu gisa parte hartu duten harrera- eta integrazio-programa amaitu ondoren, familia batentzako etxebizitza baten beharrari dagokionez:

- Departamentuari eta udalari gomendatu zaie, bakoitzak bere eskumenen esparruan, beharrezko neurriak har eta areagotu ditzatela, herritarrek etxebizitza duin eta egokia eskuratzeko duten eskubide konstituzionala modu eraginkorren bermatzeko.

Onartua.

Q22/1216

Etxebizitza babestu bat eskuratzeko beharrari buruzkoa:

- Departamentuari eta udalari gomendatu zaie, dagoen eskariari erantzunez, herritarrek etxebizitza eskuratzeko duten eskubidea bermatzeko neurriak har ditzatela.

Onartua.

Q22/1220

Etxebizitza babestu bat eskuratzeko beharrari buruzkoa:

- Departamentuari eta udalari gomendatu zaie, dagoen eskariari erantzunez, herritarrek etxebizitza eskuratzeko duten eskubidea bermatzeko neurriak har ditzatela.

Departamentuak onartua.

Udalak erantzuteko zain.

Uharteko Udalari

Q22/728

Kexaren egileari bizi den alokairu sozialeko etxebizitza uzteko egin zaion

errekerimenduari dagokionez:

- Udalari iradoki zaio, bizitegi-alternatibarik eskaintzen ez zaion bitartean eta haren egungo etxebizitza barne hartuko duen udal-etxebizitzaren deialdia ebazten ez den bitartean, interesdunari etxebizitza horretan bizitzen jarraitzeko aukera eman diezaiola.

Onartua.

Iruñeko Udalari

Q22/126

Etxebizitza bat eskuratzeko beharrari dagokionez:

- Iruñeko Udalari gomendatu zaio gizarte-laguntzako jarduketa gehiago egin ditzala interesdunaren familiarekin (interesduna bera, bikotekidea eta alaba adingabea), etxebizitza bat eskuratzen saiatzeko eta, kasua bada, dagokion gizarte-zerbitzuen sistemaren prestazioren bat aktibatzeko, etxebizitza ordaintzen lagundu dezakeena.

Onartua.

Noingo Barrutiko Oinarrizko Gizarte Zerbitzuen Mankomunitateari

Q21/1017

Etxebizitza bat eskuratzeko beharrari dagokionez:

- Mankomunitateari iradoki zaio kearen egilearen familiari gizarte-laguntza handiagoa eman diezaiola, eta, bereziki, bizileku duen herrian etxebizitza alternatibo bat lortzen lagun diezaiola.

Onartua.

9.3. IRADOKIZUN NORMATIBOAK.

9.3.1. Enplegu publiko batera sartzea.

Hezkuntza Departamentuari

Q21/715SN

Irakasle gisa aldi baterako kontrataziora heltzeko aurreikusitako titulazioak eguneratuta

ez egoteari buruzkoa:

- Departamentuari gomendatu zaio, etorkizuneko arau-aldaketen ondorioz eska daitezkeen aldaketak alde batera utzi gabe, eguneratu dezala apirilaren 8ko 37/2020 Foru Aginduaren I. eranskina (37/2020 Foru Agindua, apirilaren 8koa, hezkuntzako kontseilariarena, Hezkuntza Departamentuko zerbitzuko aldi baterako irakasle-lanpostuetan aritzeko izangaien zerrendak zer arauren bidez kudeatu behar diren onartzen duena), eta baloratu dezala egileak alegatutako titulua lehenbailehen sartzea.

Ez da onartu.

9.3.2. Gizarte-ongizatea.

Eskubide Sozialetako Departamentuari

Q22/307SN

Mendekotasuna duen pertsona bati diruz lagundutako fisioterapia-zerbitzua ez emateari dagokionez:

- Departamentuari gomendatu zaio beharrezko neurriak har ditzala interesdunaren amak autonomia pertsonala sustatzeko eta mendekotasuna prebenitzeko zerbitzuak jaso ditzan, Pertsonen Autonomiarako eta Garapenerako Nafarroako Agentziak eskaini zituen baldintza zehatzetan.
- Departamentuari iradoki zaio beharrezko arau-neurriak susta eta, hala badagokio, har ditzala, Pertsonen Autonomiarako eta Garapenerako Nafarroako Agentziaren autonomia pertsonala sustatzeko eta mendekotasuna prebenitzeko zerbitzuen programaren erakunde laguntzaile batean errehabilitazioko zerbitzu terapeutikoak jasotzea ezinezkoa dela eta, irtenbide alternatiboak eskaintzen direla bermatzeko, besteak beste, zerbitzuari lotutako prestazioa.

Onartua.

9.3.3. Hezkuntza.

Hezkuntza Departamentuari

Q22/334SN

Ikastetxe bateko lanaldiaren erregimena aldatzeko eskatzen diren botoen gehiengoari dagokionez:

- Departamentuari iradoki zaio eskola-jardunaldia zehazteko edo aldatzeko prozedura arautuko duen arau edo xedapen orokor bat bultzatu eta onar dezala, hezkuntza-komunitatearen parte-hartzearekin, eta honako alderdi hauek kontuan har ditzala: eska daitezkeen gehiengoak, bozketa-prozesuaren bermeak eta aldaketa-ekimenen balizko errepikapena. Bereziki, eska daitezkeen gehiengoei dagokionez, azkenean hautatzen den konponbidea berriaz arrazoitu beharko da araua egiteko espedientean.

Onartua.

9.3.4. Funtzio publikoa.

Lehendakaritzako, Berdintasuneko, Funtzio Publikoko eta Barneko Departamentuari

Q21/1114SN

Nafarroako Poliziei buruzko azaroaren 19ko 23/2018 Foru Legea erregelamendu bidez garatzeko atzerapenari dagokionez:

- Departamentuari gomendatu zaio Nafarroako Poliziei buruzko azaroaren 19ko 23/2018 Legearen lehen xedapen gehigarrian aipatzen den erregelamendu bidezko garapena burutu dezala.

Onartua.

Q22/178SN

Nafarroako Foruzaingoko inspektoreordeen hogeita lau lanpostu betetzeko deialdian merezimenduak baloratzeari dagokionez:

- Departamentuari iradoki zaio abenduaren 29ko 718/2003 Foru Dekretuaren II. eranskinean aurreikusitakoa alda dezala, kreditu akademiko baten eta hamar eskola-orduren arteko baliokidetasunari dagokionez, zaharkituta geratu delako eta Nafarroako Polizia Kidegoetako hautaketa-prozeduretan merezimenduaren printzipioarekin bat ez datozen emaitzak lortu ahal direlako.
- Departamentuari iradoki zaio, kexa egin duenaren balorazio zehatzaren harira, dagokion prestakuntzako eskola-orduen kopurua egiaztatzen duen bitartean,

ordu horien arabera puntua dadila.

Ez da onartu.

Q22/206SN

Larrialdiz hartutako haur bat zaintzeko baimen bat ukatzeari dagokionez:

- Departamentuari iradoki zaio baimen ordaindu bat ezar dezala Nafarroako Administrazio publikoetako langileentzat, egoki irizitako modulazioekin, adingabe bat larrialdiz hartzen denerako.

Ez da onartu.

Lehendakaritzako, Berdintasuneko, Funtzio Publikoko eta Barneko Departamentuari eta Hezkuntza Departamentuari

Q21/1137SN

Enplegua banatzeko baimena ukatzeari dagokionez:

- Bi departamentuei iradoki zaie neurriak har ditzatela, indarrean dagoen araudiaren aldaketa barne, behar izanez gero, lan-kontratu finkoko langileek, oro har, eta kexaren egileak, zeinak zerbitzuak ematen baititu ikastetxeetan, bereziki, Nafarroako Administrazio publikoetan enplegua banatzeko lanaldia murrizteko aukera izan dezaten.

Onartua.

Q22/804SN eta Q22/805SN

Ikastetxe batean bitarteko gisa zuzendari eta ikasketaburu lanpostuak betetzeagatik ordainsari-kopuru jakin batzuk ordaintzea ukatzeari dagokionez:

- Hezkuntza Departamentuari iradoki zaio, ikastetxeetako zuzendaritza-postuen garrantzia dela eta, horiek aldi baterako betetzeko modua arautu dezala, denbora luzeko absentzietarako, eta betetzen duten funtzioaren arabera ordainsaria ziurta dezala.
- Lehendakaritzako, Berdintasuneko, Funtzio Publikoko eta Barneko Departamentuari iradoki zaio 251/1993 Legegintzako Foru Dekretuak onetsitako Nafarroako Administrazio Publikoen zerbitzuko langileen estatutuaren testu bateginaren 32. artikulua aldaketa susta dezala, epe jakin

baten barruan hiru hilabete baino gehiagoz lanpostuak modu etenean eta bitarteko gisa betetzen dituzten funtzionarioek lanpostu horri dagozkion ordainsariak parekatu ahal izan ditzaten, etenik ezaren irizpidea erabat eragozlea izan ez dadin.

Onartua.

9.3.5. Ogasun publikoa.

Ekonomia eta Ogasun Departamentuari

Q21/1208SN

Pertsona fisikoen errentaren gaineko zergaren aitortzean aurreko ahaideagatiko eta haren desgaitasunagatiko kenkariak eskuratzeko ezintasunari dagokionez:

- Departamentuari iradoki zaio pertsona fisikoen errentaren gaineko zergari buruzko foru legearen aldaketa puntual bat susta dezala, zergadunen inguruabar pertsonal eta familiarren tratamendu fiskal hobea eta bidezkoagoa ahalbidetzeko aztertzen ari garena bezalako kasuetan. Izan ere, kasu honetan, kenkarirako eskubidea ematen zuen aurreko ahaidea zendu egin zen zergaldia amaitzeko egun gutxi batzuk falta zirenean. Horrela, aldaketa puntualaren eraginez, ondorio horietarako, inguruabar horiek baloratzeko abenduaren 31ko erreferentzia data ez da eragozlea izango, eta dagokion kenkaria modu partzialean edo hainbanatuan eskuratzeko aukera emango da, egoera erabakigarria gertatzen den egunen arabera.

Ez da onartu.

Q22/943SN

Hilabetez Emanzipa laguntzaren onuradun izan delako, kexa aurkeztu duenak PFEZaren aitortzean ordaindu behar izan duen zenbateko handiari dagokionez:

- Ekonomia eta Ogasun Departamentuari iradoki zaio, bere kabuz edo Lurralde Antolamenduko, Etxebizitzako, Paisaiako eta Proiektu Estrategikoetako Departamentuaren parte-hartzearekin, beharrezko arau-neurriak har ditzala, Emanzipa laguntza jasotzeak ez dezan ekarri onuradunak etxebizitza alokatzeagatiko kenkari orokorra aplikatu ezin izatea aitortzearen xede den zergaldiko hilabeteetan, baldin eta hilabete horietan laguntza kobratu ez badu.

- Ekonomia eta Ogasun Departamentuari iradoki zaio, bere kabuz edo Lurralde Antolamenduko, Etxebizitzako, Paisaiako eta Proiektu Estrategikoetako Departamentuaren parte-hartzearekin, aldez aurretik iradokitako neurriak hartzen ez diren bitartean, kexaren egileak jasandako antzeko egoerak saihesteko, beharrezko neurriak har ditzala, interesdunek, eskaera egin aurretik, jakin dezaten Emanzipa laguntza jasotzeak berekin ekarriko duela PFEZaren aitorpenean etxebizitza alokatzeagatiko kenkariaren araubide orokorrari atxiki ezin izatea.

Ez da onartu.

Q22/988SN

Ekaineko EMANZIPA laguntza ez ordaintzeari dagokionez, pertsona fisikoen errentaren gaineko zergari dagokion zerga-zor batekin konpentsatu delako:

- Departamentuari iradoki zaio, bere kabuz edo Lurralde Antolamenduko, Etxebizitzako, Paisaiako eta Proiektu Estrategikoetako Departamentuaren parte-hartzearekin, beharrezko arau-neurriak proposatu edo har ditzala, EMANZIPA laguntza konpentsagarria ez dela ziurtatzeko, hori, praktikan, laguntzaren helburuen eta xedearen aurkakoa delako.

Onartua.

9.3.6. Etxebizitza.

Lurralde Antolamenduko, Etxebizitzako, Paisaiako eta Proiektu Estrategikoetako Departamentuari

Q22/904SN

DAVID programako etxebizitza-alokairurako laguntza ukatzeari dagokionez:

- Departamentuari iradoki zaio, izaera berezia eta berezko helburua kontuan hartuta, beharrezko arau-neurriak har ditzala, DAVID laguntzaren ondorioetarako, familiaren diru-sarrera haztatuen kalkuluan kaleratzeagatiko kalte-ordainak sar ez daitezen.

Ez da onartu.

**Lurralde Antolamenduko, Etxebizitzako, Paisaiako eta Proiektu Estrategikoetako
Departamentuari eta Ekonomia eta Ogasun Departamentuari**

Q22/369SN

Zerga Administrazioko Estatu Agentziak agindu eta Nafarroako Foru Ogasunak aplikatutako etxebizitzaren arloko laguntza ekonomiko baten (David programa) enbargoari dagokionez:

- Bi departamentuei iradoki zaie lege-aldaketa bat aztertu eta bultza dezatela, Nafarroan Etxebizitza izateko Eskubideari buruzko Foru Legean eta Pertsona Fisikoen Errentaren gaineko Zergari buruzko Foru Legean aipatzen diren errentamendurako laguntza fiskalen (Emanzipa eta David laguntzak) enbargaezintasuna deklaratzeko, etxebizitzarako eskubide konstituzionala betetzearekin duten loturagatik.

Onartua.

9.4. ADMINISTRAZIO PUBLIKOEN EBAZPENAK NORAINO ONARTU DITUZTEN.

9.4.1. Onartutako eta ez onartutako ebazpenak, administrazioka.

Hurrengo taulan, Nafarroako Arartekoak emandako ebazpenen hartzaile den administrazio publiko bakoitzak zer onarpen-ehuneko duen jaso da, erakundean izapidetzen diren espediente-motei dagokienez: kexak, ofiziozko jarduketak eta hobetzeko proposamenak.

Onarpen-maila hori kalkulatzeko, 2022an emandako ebazpenak eta 2021eko abenduaren 31n erantzuteke geratu ziren aurreko urteetakoak hartu dira kontuan, baita 2022an berriro ireki eta ebatzi zirenak ere.

Onarpen-ehunekoa honela kalkulatzen da: onartutako ebazpenen kopurua zati onartutako eta ez onartutako ebazpenen kopurua. Beraz, kapitulu hau idazten amaitu den unean erantzuteke dauden ebazpenak ez dira kontuan hartu onarpenaren kalkuluan.

Administrazioa	Ebazpenen kopurua	Onartuak	Ez onartuak	Onartuen ehunekoa
Zizur Nagusiko Udala	7	7	0	% 100,00
Altsasuko Udala	5	5	0	% 100,00

Administrazioa	Ebazpenen kopurua	Onartuak	Ez onartuak	Onartuen ehunekoa
Tuterako Udala	5	5	0	% 100,00
Garapen Ekonomiko eta Enpresarialeko Departamentua	4	4	0	% 100,00
Garesko Udala	4	4	0	% 100,00
Unibertsitateko, Berrikuntzako eta Eraldaketa Digitaleko Batzordea	2	2	0	% 100,00
Baztango Udala	2	2	0	% 100,00
Buñuelgo Udala	2	2	0	% 100,00
Cascanteko Udala	2	2	0	% 100,00
Lizarrako Udala	2	2	0	% 100,00
Jurramendiko Mankomunitatea	2	2	0	% 100,00
Migrazio Politiketako eta Justiziako Departamentua	1	1	0	% 100,00
Abaigarko Udala	1	1	0	% 100,00
Ablitasko Udala	1	1	0	% 100,00
Antzingo Udala	1	1	0	% 100,00
Agoizko Udala	1	1	0	% 100,00
Arbizuko Udala	1	1	0	% 100,00
Artaxoako Udala	1	1	0	% 100,00
Beireko Udala	1	1	0	% 100,00
Berriozarko Udala	1	1	0	% 100,00
Biurrun-Olkozko Udala	1	1	0	% 100,00
Castejóngo Udala	1	1	0	% 100,00
Deikazteluko Udala	1	1	0	% 100,00
Erroibarko Udala	1	1	0	% 100,00
Esteribarko Udala	1	1	0	% 100,00
Falcesko Udala	1	1	0	% 100,00
Galarko Udala	1	1	0	% 100,00
Galipentzuko Udala	1	1	0	% 100,00
Goñiko Udala	1	1	0	% 100,00
Uharteko Udala	1	1	0	% 100,00
Igantziako Udala	1	1	0	% 100,00
Zizur Zendeako Udala	1	1	0	% 100,00
Lekunberriko Udala	1	1	0	% 100,00
Leringo Udala	1	1	0	% 100,00
Lezaungo Udala	1	1	0	% 100,00
Luzaideko Udala	1	1	0	% 100,00

Administrazioa	Ebazpenen kopurua	Onartuak	Ez onartuak	Onartuen ehunekoak
Mendabiako Udala	1	1	0	% 100,00
Mendigorriko Udala	1	1	0	% 100,00
Miranda de Argako Udala	1	1	0	% 100,00
Muesko Udala	1	1	0	% 100,00
Murchanteko Udala	1	1	0	% 100,00
Murillo el Cuendeko Udala	1	1	0	% 100,00
Nazarko Udala	1	1	0	% 100,00
Noaingo Udalarari (Elortzibar)	1	1	0	% 100,00
Obanosko Udala	1	1	0	% 100,00
Azkoiengo Udala	1	1	0	% 100,00
San Martin Unxeko Udala	1	1	0	% 100,00
Zangozako Udala	1	1	0	% 100,00
Santakarako Udala	1	1	0	% 100,00
Sunbillako Udala	1	1	0	% 100,00
Torres del Ríoiko Udala	1	1	0	% 100,00
Uxueko Udala	1	1	0	% 100,00
Ultzamako Udala	1	1	0	% 100,00
Deierriko Udala	1	1	0	% 100,00
Valtierrako Udala	1	1	0	% 100,00
Bidankozeko Udala	1	1	0	% 100,00
Eugiko Kontzejua	1	1	0	% 100,00
Orbaibarko Administrazio Zerbitzuen Batasuna	1	1	0	% 100,00
Orkoiengo Oinarrizko Barrutiko Gizarte Zerbitzuen Taldea	1	1	0	% 100,00
Erriberako Mankomunitatea	1	1	0	% 100,00
Kintoko Mendien Mankomunitatea	1	1	0	% 100,00
Zangozako Eskualdeko Zerbitzuen Mankomunitatea	1	1	0	% 100,00
Altsasu, Olazti eta Ziordiko Oinarrizko Gizarte Zerbitzuen Mankomunitatea	1	1	0	% 100,00
Noaingo Barrutiko Oinarrizko Gizarte Zerbitzuen Mankomunitatea	1	1	0	% 100,00
Nafarroako Goi Erriberako Hiri Hondakin Solidoen Kudeaketarako Mankomunitatea	1	1	0	% 100,00
Iruritako Damaso Zabalza gizarte-etxeke auzo elkarteak	1	1	0	% 100,00
Iruñeko Abokatuen Elkargoa	1	1	0	% 100,00
Nafarroako Futbol Federazioa	1	1	0	% 100,00

Administrazioa	Ebazpenen kopurua	Onartuak	Ez onartuak	Onartuen ehunekoa
Landa Garapeneko eta Ingurumeneko Departamentua	9	7	2	% 77,78
Eguesibarko Udala	16	12	4	% 75,00
Iruñeko Eskualdeko Mankomunitatea	4	3	1	% 75,00
Osasun Departamentua	45	31	14	%68,89
Lurralde Kohesiorako Departamentua	6	4	2	% 66,67
Eskubide Sozialetako Departamentua	25	16	9	% 64,00
Lehendakaritzako, Berdintasuneko, Funtzio Publikoko eta Barneko Departamentua	22	13	9	% 59,09
Hezkuntza Departamentua	49	28	21	% 57,14
Iruñeko Udala	40	21	19	% 52,50
Ekonomia eta Ogasun Departamentua	16	8	8	% 50,00
Antsoaingo Udala	2	1	1	% 50,00
Barillaseko Udala	2	1	1	% 50,00
Beriaingo Udala	2	1	1	% 50,00
Corteseko Udala	2	1	1	% 50,00
Erriberriko Udala	2	1	1	% 50,00
Orkoiengo Udala	2	1	1	% 50,00
Mairagako Mankomunitatea	2	1	1	% 50,00
Lurralde Antolamenduko, Etxebizitzako, Paisaiako eta Proiektu Estrategikoetako Departamentua	33	16	17	% 48,48
Kultura eta Kirol Departamentua	5	2	3	% 40,00
Barañaingo Udala	3	1	2	% 33,33
Berriobeitiko Udala	3	1	2	% 33,33
Oibarko Udala	1	0	1	% 0,00
Burlatako Udala	1	0	1	% 0,00
Corellako Udala	1	0	1	% 0,00
Lodosako Udala	1	0	1	% 0,00
Irunberriko Udala	1	0	1	% 0,00
Orbaizetako Udala	1	0	1	% 0,00
Tafallako Udala	1	0	1	% 0,00
Lintzoaingo Kontzejua	1	0	1	% 0,00
Dorreko Kontzejua (Elortz)	1	0	1	% 0,00
Nafarroako Unibertsitate Publikoa	1	0	1	% 0,00
Moncayoko Uren Mankomunitatea	2	0	2	% 0,00
Guztira	396	264	132	% 66,67

Hau da ebazpenen hartzaile izandako administrazio publiko mota bakoitzaren onarpen-ehunekoa:

Administrazioa	Ebazpenen kopurua	Onartuak	Ez onartuak	Onartuen ehunekoa
Bestelakoak	3	3	0	% 100,00
Mankomunitateak	18	14	4	% 77,78
Udalak	154	114	40	% 74,03
Nafarroako Gobernua	217	132	85	% 60,83
Kontzejuak	3	1	2	% 33,33
Nafarroako Unibertsitate Publikoa	1	0	1	% 0,00
Guztira	396	264	132	% 66,67

9.4.2. 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 2022an eta txostena idazten amaitu arte erantzundako ebazpenak, kexa-espedienteetan, ofiziozko jarduketetan eta hobekuntza-proposamenetan, ebazpena 2022an edo aurreko urteetan egin den alde batera utzita:

Arloa	Ebazpenen kopurua	Onartuak	Ez onartuak	Onartuen ehunekoa
Herritarren segurtasuna	9	9	0	% 100,00
Gardentasuna eta herritarren parte-hartzea	8	8	0	% 100,00
Energia	3	3	0	% 100,00
Justizia	2	2	0	% 100,00
Memoria historikoa	2	2	0	% 100,00
Kontsumoa	1	1	0	% 100,00
Industria	1	1	0	% 100,00
Administrazio publikoen ondare-erantzukizuna	1	1	0	% 100,00
Garraio publikoa	1	1	0	% 100,00
Turismoa	1	1	0	% 100,00
Ingurumena	46	41	5	% 89,13
Kirola	6	5	1	% 83,33
Administrazio publikoen ondasunak	5	4	1	% 80,00
Hirigintza	16	12	4	% 75,00

Arloa	Ebazpenen kopurua	Onartuak	Ez onartuak	Onartuen ehunekoa
Datu pertsonalen babesa	4	3	1	% 75,00
Osasuna	25	18	7	% 72,00
Hezkuntza	45	32	13	% 71,11
Euskara	10	7	3	% 70,00
Gizarte-ongizatea	30	20	10	% 66,67
Enplegu publiko batera sartzea	24	16	8	% 66,67
Herri-lanak	5	3	2	% 60,00
Funtzio publikoa	33	19	14	% 57,58
Zerbitzu publikoak	9	5	4	% 55,56
Etxebizitza	38	21	17	% 55,26
Covid-19a	15	8	7	% 53,33
Ogasuna	22	11	11	% 50,00
Toki-entitateen funtzionamendua	2	1	1	% 50,00
Trafikoa	18	6	12	% 33,33
Nekazaritza	6	2	4	% 33,33
Administrazio elektronikoa	3	1	2	% 33,33
Kultura	2	0	2	% 0,00
Lana	2	0	2	% 0,00
Gizarte Segurantza	1	0	1	% 0,00
Guztira	396	264	132	% 66,67

9.5. EBAZPENIK EMAN BEHAR IZAN GABE EBATZI DIREN KEXAK.

9.5.1. Nafarroako Arartekoaren esku-hartzearen ondorioz ebatzitako kexak, administrazioek ebazpenik eman behar izan gabe.

Arestian adierazi den bezala, Nafarroako Arartekoaren esku-hartzearen ondorioz, kexak planteatutako auzia konponbidean jarri zen edo administrazioak kexa-jartzaileen eskaera onartu zuten, ebazpenik eman beharrik gabe. Hurrengo taulan, agerian jartzen da zenbat kexa konpondu dituen administrazio publiko bakoitzak:

Administrazioa	Ebatzitako kexak
Osasun Departamentua	59
Iruñeko Udala	29
Hezkuntza Departamentua	16
Eskubide Sozialetako Departamentua	10

Administrazioa	Ebatzitako kexak
Lurralde Antolamenduko, Etxebizitzako, Paisaiako eta Proiektu Estrategikoetako Departamentua	9
Ekonomia eta Ogasun Departamentua	8
Lehendakaritzako, Berdintasuneko, Funtzio Publikoko eta Barneko Departamentua	7
Lurralde Kohesiorako Departamentua	6
Iruñeko Eskualdeko Mankomunitatea	5
Agoizko Udala	4
Barañaingo Udala	4
Eguesibarko Udala	4
Landa Garapeneko eta Ingurumeneko Departamentua	3
Burlatako Udala	3
Etxarri Aranazko Udala	3
Garapen Ekonomiko eta Enpresarialeko Departamentua	2
Unibertsitateko, Berrikuntzako eta Eraldaketa Digitaleko Batzordea	2
Nafarroako Administrazio Auzitegia	2
Berriozarko Udala	2
Zarrakazteluko Udala	2
KASEDAKO UDALA	2
Cintruénigoko Udala	2
Corellako Udala	2
Tuterako Udala	2
Migrazio Politiketako eta Justiziako Departamentua	1
Ameskoabarrengo Udala	1
Añorbeko Udala	1
Bertizaranako Udala	1
Corteseko Udala	1
Elgorriagako Udala	1
Fontellasko Udala	1
Irurtzungo Udala	1
Txulapaingo Udala	1
Zizur Zendeako Udala	1
Larragako Udala	1
Lekunberriko Udala	1
Lergako Udala	1
Mendabiako Udala	1
Monteagudoko Udala	1

Administrazioa	Ebatzitako kexak
Murchanteko Udala	1
Noingo Udalari (Elortzibar)	1
Erriberriko Udala	1
Olorizko Udala	1
Orbaizetako Udala	1
Sunbillako Udala	1
Tafallako Udala	1
Deierriko Udala	1
Atarrabiako Udala	1
Zizur Nagusiko Udala	1
Figaroleko Kontzejua	1
Nabaskozeko Kontzejua	1
Olletako Kontzejua	1
Otsakaingo Kontzejua	1
Dorreko Kontzejua (Elortz)	1
Erriberako Mankomunitatea	1
Jurramendiko Mankomunitatea	1
Antzin-Ameskoako Oinarrizko Gizarte Zerbitzuen Mankomunitatea	1
Iruñeko Abokatuen Elkargoa	1
Nafarroako Notarioen Elkargoa	1
Nafarroako Unibertsitate Publikoa	1
Guztira	224

Hau da ebazpenen hartzaile izandako administrazio publiko mota bakoitzak ebatzitako kexen kopurua:

Administrazioa	Ebatzitako kexak
Nafarroako Gobernua	125
Udalak	83
Mankomunitateak	8
Kontzejuak	5
Bestelakoak	2
Nafarroako Unibertsitate Publikoa	1
Guztira	224

9.5.2. Nafarroako Arartekoaren esku-hartzearen ondorioz ebatzitako kexak, ebazpenik eman behar izan gabe, arloz arlo.

Hurrengo taulan, arloz arlo, administrazio publikoek ebazpenik eman beharrik gabe ebatzi dituzten kexen kopurua ageri da:

Administrazioa	Ebatzitako kexak
Osasuna	33
Enplegu publiko batera sartzea	24
Gizarte-ongizatea	23
Covid-19a	17
Ingurumena	15
Trafikoa	14
Hezkuntza	13
Hirigintza	12
Ogasuna	10
Etxebizitza	9
Euskara	7
Funtzio publikoa	6
Toki-entitateen funtzionamendua	5
Justizia	4
Zerbitzu publikoak	4
Garraio publikoa	4
Administrazio publikoen ondare-erantzukizuna	3
Herritarren segurtasuna	3
Administrazio elektronikoa	2
Nekazaritza	2
Administrazio publikoen ondasunak	2
Kontsumoa	2
Lana	2
Gardentasuna eta herritarren parte-hartzea	2
Kultura	1
Kirola	1
Energia	1
Herri-lanak	1
Gizarte-segurantza	1
Turismoa	1

Administrazioa	Ebatzitako kexak
Guztira	224

9.6. EBAZPENA ONARTUTA DUTEN EDO IZAPIDETU BITARTEAN EBATZI DIREN GAIEN KOPURUA.

9.6.1. Administrazioen arabera

Administrazioa	Onartutako ebazpenak	Izapidetu bitartean ebatzi diren kexak	Onartutako ebazpenak eta ebatzitako kexak guztira	Ebazpen Ez onartuak	Onartuen + ebatzitakoen ehunekoa
Zizur Nagusiko Udala	7	1	8	0	% 100,00
Tuterako Udala	5	2	7	0	% 100,00
Garapen Ekonomiko eta Enpresarialeko Departamentua	4	2	6	0	% 100,00
Altsasuko Udala	5	0	5	0	% 100,00
Agoizko Udala	1	4	5	0	% 100,00
Unibertsitateko, Berrikuntzako eta Eraldaketa Digitalako Batzordea	2	2	4	0	% 100,00
Garesko Udala	4	0	4	0	% 100,00
Berriozarko Udala	1	2	3	0	% 100,00
Etxarri Aranazko Udala	0	3	3	0	% 100,00
Jurramendiko Mankomunitatea	2	1	3	0	% 100,00
Migrazio Politiketako eta Justiziako Departamentua	1	1	2	0	% 100,00
Nafarroako Administrazio Auzitegia	0	2	2	0	% 100,00
Baztango Udala	2	0	2	0	% 100,00
Buñuelgo Udala	2	0	2	0	% 100,00
Zarrakazteluko Udala	0	2	2	0	% 100,00
Cascanteko Udala	2	0	2	0	% 100,00
Kasedako Udala	0	2	2	0	% 100,00
Cintruénigoko Udala	0	2	2	0	% 100,00
Lizarrako Udala	2	0	2	0	% 100,00
Zizur Zendeako Udala	1	1	2	0	% 100,00
Lekunberriko Udala	1	1	2	0	% 100,00

Administrazioa	Onartutako ebazpenak	Izapidetu bitartean ebatzi diren kekek	Onartutako ebazpenak eta ebatzitako kekek guztira	Ebazpen Ez onartuak	Onartuen + ebatzitakoen ehunekoa
Mendabiako Udala	1	1	2	0	% 100,00
Murchanteko Udala	1	1	2	0	% 100,00
Noaingo Udalarri (Elortzibar)	1	1	2	0	% 100,00
Sunbillako Udala	1	1	2	0	% 100,00
Deierriko Udala	1	1	2	0	% 100,00
Erriberako Mankomunitatea	1	1	2	0	% 100,00
Iruñeko Abokatuen Elkargoa	1	1	2	0	% 100,00
Abaigarko Udala	1	0	1	0	% 100,00
Ablitasko Udala	1	0	1	0	% 100,00
Ameskoabarrengo Udala	0	1	1	0	% 100,00
Antzingo Udala	1	0	1	0	% 100,00
Añorbeko Udala	0	1	1	0	% 100,00
Arbizuko Udala	1	0	1	0	% 100,00
Artaxoako Udala	1	0	1	0	% 100,00
Beireko Udala	1	0	1	0	% 100,00
Bertizaranako Udala	0	1	1	0	% 100,00
Biurrun-Olkozko Udala	1	0	1	0	% 100,00
Castejóngo Udala	1	0	1	0	% 100,00
Deikazteluko Udala	1	0	1	0	% 100,00
Elgorriagako Udala	0	1	1	0	% 100,00
Erroibarko Udala	1	0	1	0	% 100,00
Esteribarko Udala	1	0	1	0	% 100,00
Falcesko Udala	1	0	1	0	% 100,00
Fontellasko Udala	0	1	1	0	% 100,00
Galarko Udala	1	0	1	0	% 100,00
Galipentzuko Udala	1	0	1	0	% 100,00
Goñiko Udala	1	0	1	0	% 100,00
Uharteko Udala	1	0	1	0	% 100,00
Igantziako Udala	1	0	1	0	% 100,00
Irurtzungo Udala	0	1	1	0	% 100,00
Txulapaingo Udala	0	1	1	0	% 100,00
Larragako Udala	0	1	1	0	% 100,00
Lergako Udala	0	1	1	0	% 100,00

Administrazioa	Onartutako ebazpenak	Izapidetu bitartean ebatzi diren kekek	Onartutako ebazpenak eta ebatzitako kekek guztira	Ebazpen Ez onartuak	Onartuen + ebatzitakoen ehunekoa
Leringo Udala	1	0	1	0	% 100,00
Lezaungo Udala	1	0	1	0	% 100,00
Luzaideko Udala	1	0	1	0	% 100,00
Mendigorriko Udala	1	0	1	0	% 100,00
Miranda de Argako Udala	1	0	1	0	% 100,00
Monteagudoko Udala	0	1	1	0	% 100,00
Muesko Udala	1	0	1	0	% 100,00
Murillo el Cuendeko Udala	1	0	1	0	% 100,00
Nazarko Udala	1	0	1	0	% 100,00
Obanosko Udala	1	0	1	0	% 100,00
Olorizko Udala	0	1	1	0	% 100,00
Azkoiengo Udala	1	0	1	0	% 100,00
San Martin Unxeko Udala	1	0	1	0	% 100,00
Zangozako Udala	1	0	1	0	% 100,00
Santakarako Udala	1	0	1	0	% 100,00
Torres del Río ko Udala	1	0	1	0	% 100,00
Uxueko Udala	1	0	1	0	% 100,00
Ultzamako Udala	1	0	1	0	% 100,00
Valtierrako Udala	1	0	1	0	% 100,00
Bidankozeko Udala	1	0	1	0	% 100,00
Atarrabiako Udala	0	1	1	0	% 100,00
Eugiko Kontzejua	1	0	1	0	% 100,00
Figaroleko Kontzejua	0	1	1	0	% 100,00
Nabaskozeko Kontzejua	0	1	1	0	% 100,00
Olletako Kontzejua	0	1	1	0	% 100,00
Otsakaingo Kontzejua	0	1	1	0	% 100,00
Orbaibarko Administrazio Zerbitzuen Batasuna	1	0	1	0	% 100,00
Orkoiengo Oinarrizko Barrutiko Gizarte Zerbitzuen Taldea	1	0	1	0	% 100,00
Kintoko Mendien Mankomunitatea	1	0	1	0	% 100,00
Zangozako Eskualdeko Zerbitzuen Mankomunitatea	1	0	1	0	% 100,00

Administrazioa	Onartutako ebazpenak	Izapidetu bitartean ebatzi diren keak	Onartutako ebazpenak eta ebatzitako keak guztira	Ebazpen Ez onartuak	Onartuen + ebatzitakoen ehunekoa
Altsasu, Olazti eta Ziordiko Oinarrizko Zerbitzuen Mankomunitatea	1	0	1	0	% 100,00
Antzin-Ameskoako Oinarrizko Zerbitzuen Mankomunitatea	0	1	1	0	% 100,00
Noaingo Oinarrizko Zerbitzuen Mankomunitatea	1	0	1	0	% 100,00
Nafarroako Goi Erriberako Hiri Hondakin Solidoen Kudeaketarako Mankomunitatea	1	0	1	0	% 100,00
Irurritako Damaso Zabalza gizarte-etxeko auzo elkarte	1	0	1	0	% 100,00
Nafarroako Notarioen Elkargoa	0	1	1	0	% 100,00
Nafarroako Futbol Federazioa	1	0	1	0	% 100,00
Iruñeko Eskualdeko Mankomunitatea	3	5	8	1	% 88,89
Osasun Departamentua	31	59	90	14	% 86,54
Lurralde Kohesiorako Departamentua	4	6	10	2	% 83,33
Landa Garapeneko eta Ingurumeneko Departamentua	7	3	10	2	% 83,33
Eguesibarko Udala	12	4	16	4	% 80,00
Burlatako Udala	0	3	3	1	% 75,00
Eskubide Sozialetako Departamentua	16	10	26	9	% 74,29
Iruñeko Udala	21	29	50	19	% 72,46
Barañaingo Udala	1	4	5	2	% 71,43
Lehendakaritzako, Berdintasuneko, Funtzio Publikoko eta Barneko Departamentua	13	7	20	9	%68,97
Hezkuntza Departamentua	28	16	44	21	% 67,69
Ekonomia eta Ogasun Departamentua	8	8	16	8	% 66,67
Corellako Udala	0	2	2	1	% 66,67

Administrazioa	Onartutako ebazpenak	Izapidetu bitartean ebatzi diren keak	Onartutako ebazpenak eta ebatzitako keak guztira	Ebazpen Ez onartuak	Onartuen + ebatzitakoen ehunekoa
Corteseko Udala	1	1	2	1	% 66,67
Erriberriko Udala	1	1	2	1	% 66,67
Lurralde Antolamenduko, Etxebizitzako, Paisaiako eta Proiektu Estrategikoetako Departamentua	16	9	25	17	% 59,52
Antsoaingo Udala	1	0	1	1	% 50,00
Barillaseko Udala	1	0	1	1	% 50,00
Beriaingo Udala	1	0	1	1	% 50,00
Orbaizetako Udala	0	1	1	1	% 50,00
Orkoiengo Udala	1	0	1	1	% 50,00
Tafallako Udala	0	1	1	1	% 50,00
Dorreko Kontzejua (Elortz)	0	1	1	1	% 50,00
Mairagako Mankomunitatea	1	0	1	1	% 50,00
Nafarroako Unibertsitate Publikoa	0	1	1	1	% 50,00
Kultura eta Kirol Departamentua	2	0	2	3	% 40,00
Berriobeitiko Udala	1	0	1	2	% 33,33
Oibarko Udala	0	0	0	1	% 0,00
Lodosako Udala	0	0	0	1	% 0,00
Irunberriko Udala	0	0	0	1	% 0,00
Lintzoaingo Kontzejua	0	0	0	1	% 0,00
Moncayoko Uren Mankomunitatea	0	0	0	2	% 0,00
Guztira	264	224	488	132	% 78,71

Hau da ebazpenen hartzaile izandako administrazio publiko mota bakoitzaren onespen-ehunekoa:

Administrazioa	Onartutako ebazpenak	Izapidetu bitartean ebatzi diren keak	Onartutako ebazpenak eta ebatzitako keak guztira	Ebazpen Ez onartuak	Onartuen + ebatzitakoen ehunekoa
Bestelakoak	3	2	5	0	% 100,00
Mankomunitateak	14	8	22	4	% 84,62

Administrazioa	Onartutako ebazpenak	Izapidetu bitartean ebatzi diren kekek	Onartutako ebazpenak eta ebatzitako kekek guztira	Ebazpen Ez onartuak	Onartuen + ebatzitakoen ehunekoa
Udalak	114	83	197	40	% 83,12
Nafarroako Gobernua	132	125	257	85	% 75,15
Kontzejuak	1	5	6	2	% 75,00
Nafarroako Unibertsitate Publikoa	0	1	1	1	% 50,00
Guztira	264	224	488	132	% 78,71

9.6.2. Arloka.

Arloa	Onartutako ebazpenak	Izapidetu bitartean ebatzi diren kekek	Onartutako ebazpenak eta ebatzitako kekek guztira	Ebazpen Ez onartuak	Onartuen + ebatzitakoen ehunekoa
Herritarren segurtasuna	9	3	12	0	% 100,00
Gardentasuna eta herritarren parte-hartzea	8	2	10	0	% 100,00
Justizia	2	4	6	0	% 100,00
Garraio publikoa	1	4	5	0	% 100,00
Energia	3	1	4	0	% 100,00
Administrazio publikoen ondare-erantzukizuna	1	3	4	0	% 100,00
Kontsumoa	1	2	3	0	% 100,00
Memoria historikoa	2	0	2	0	% 100,00
Turismoa	1	1	2	0	% 100,00
Industria	1	0	1	0	% 100,00
Ingurumena	41	15	56	5	% 91,80
Osasuna	18	33	51	7	% 87,93
Hirigintza	12	12	24	4	% 85,71
Administrazio publikoen ondasunak	4	2	6	1	% 85,71
Kirola	5	1	6	1	% 85,71
Toki-entitateen funtzionamendua	1	5	6	1	% 85,71
Enplegu publiko batera sartzea	16	24	40	8	% 83,33
Euskara	7	7	14	3	% 82,35
Gizarte-ongizatea	20	23	43	10	% 81,13
Covid-19a	8	17	25	7	% 78,13

Arloa	Onartutako ebazpenak	Izapidetu bitartean ebatzi diren keak	Onartutako ebazpenak eta ebatzitako keak guztira	Ebazpen Ez onartuak	Onartuen + ebatzitakoen ehunekoa
Hezkuntza	32	13	45	13	% 77,59
Datu pertsonalen babesa	3	0	3	1	% 75,00
Zerbitzu publikoak	5	4	9	4	% 69,23
Herri-lanak	3	1	4	2	% 66,67
Ogasuna	11	10	21	11	% 65,63
Funtzio publikoa	19	6	25	14	% 64,10
Etxebizitza	21	9	30	17	% 63,83
Trafikoa	6	14	20	12	% 62,50
Administrazio elektronikoa	1	2	3	2	% 60,00
Nekazaritza	2	2	4	4	% 50,00
Lana	0	2	2	2	% 50,00
Gizarte-segurantza	0	1	1	1	% 50,00
Kultura	0	1	1	2	% 33,33
Guztira	264	224	488	132	% 78,71

X. KAPITULUA. NAFARROAKO ADMINISTRAZIO PUBLIKOEN NAFARROAKO ARARTEKOARI LAGUNTZEA.

10.1. 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 izango 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 araberan, “berdin jokatuko 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 izango 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 hauxe 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 agintaritzak horrek ez badizkio Nafarroako Foru Komunitateko Arartekoari jakinarazten ez onartzeko egokitzat jotzen

dituen arrazoiak, Nafarroako Foru Komunitateko Arartekoak administrazio ukituaren agintaritzaren 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:

“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 izango du:

a) Administrazio edo erakunde erantzuleei 1.500 euroko isun hertsatzaileak jartzea, eta isuna hogeit hamar eguneko epean 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”.

10.2. INFORMAZIOA EDO ERANTZUNA BIDALTZEAN ATZERAPEN HANDIEGIA IZAN DUTEN ADMINISTRAZIOEN AIPAMENA.

2022an, Nafarroako administrazio publikoek, oro har, Nafarroako Arartekoarekin lankidetzan jardun zuten beren ikerketetan. Kasu bakar batean eskatu behar izan zen hiru aldiz baino gehiagotan informazioa bidaltzeko edo ebazpenei erantzuteko.

10.2.1. Hertsatzeko isuna ezartzeko prozedura hasi zitzaizen administrazioak.

2022. urtean, Nafarroako Arartekoak lehenengo isun hertsatzailea ezartzeko prozedura hasteko ebazpen bakarra eman zuen. Zehazki, **Zizur Zendeako Udalera** jo zen Q21/1033 espedientean, eta hamar egun balioduneko azken epea eman zitzaion eskatutako txostena bidaltzeko.

Azkenik, ez zen beharrezkoa izan isuna jartzea, administrazio horrek bere legezko

betebeharrak emandako epearen barruan bete zituelako.

10.2.2. Informazioa bidaltzeko orduan atzeratu ziren administrazioak.

Informazioa eskatzeko hiru idazki egin behar izan ziren espedienteak zituzten administrazio publikoak gehiegi atzeratu ziren eskatutako informazioa bidaltzean.

55 espedientetan hiru aldiz eskatu behar izan zen informazioa. Administrazio hauetan gertatu zen hori:

- **Andosillako Udala:** Q22/744.
- **Berriobeitiko Udala:** Q21/1031.
- **Cintruenigoko Udala:** Q22/146.
- **Corellako Udala:** Q22/321.
- **Elgorriagako Udala:** Q22/288.
- **Erroko Udala:** Q21/857.
- **Lizarrako Udala:** Q21/1219.
- **Etxarri Aranazko Udala:** Q22/273 eta Q22/319.
- **Goñiko Udala:** Q22/402.
- **Zizur Zendeako Udala:** Q22/1170.
- **Meanoko Udala:** Q22/310.
- **Obanosko Udala:** Q22/160.
- **Orkoiengo Udala:** Q21/1004 eta Q22/959.
- **Iruñeko Udala:** Q21/1035, Q21/1118, Q22/863, Q22/1015, Q22/1124 eta AO22/3.
- **Zangotzako Udala:** Q22/381.
- **Villafrancako Udala:** Q21/1104.
- **Aurrabiako Udala:** Q22/976.
- **Zizur Nagusiko Udala:** Q22/882.

- **Eguesibarko Udala:** Q22/407, Q22/408, Q22/409, Q22/410, Q22/411, Q22/412, Q22/414, Q22/421 eta Q22/434.
- **Nafarroako Notario Kidegoa:** Q22/1178.
- **Otsakaingo Kontzejua:** Q22/722.
- **Landa Garapeneko eta Ingurumeneko Departamentua:** Q22/1022.
- **Hezkuntza Departamentua:** Q21/1106 eta Q22/1088.
- **Lehendakaritzako, Berdintasuneko, Funtzio Publikoko eta Barneko Departamentua:** Q21/1114, Q21/1209, Q22/995 eta Q22/1137.
- **Osasun Departamentua:** Q21/848, Q22/823 eta P21/11.
- **Moncayoko Uren Mankomunitatea:** Q22/656.
- **Jurramendiko Mankomunitatea:** Q21/1092.
- **Itzagako Administrazio Zerbitzuen Mankomunitatea:** Q22/851.
- **Ameskoako Oinarriko Gizarte Zerbitzuen Mankomunitatea:** Q21/1191.
- **Noain Aldeko Oinarriko Gizarte Zerbitzuen Mankomunitatea:** Q21/1017.
- **Tafallako Etxebizitzak Birgaitzeko Bulegoa:** Q21/1162.

10.2.3. Gomendio, iradokizun eta legezko betebeharrei gogorarazpenei erantzun ez zieten administrazioak.

Aurreko atalean bezala, uste da administrazio publikoak gehiegi atzeratu zirela erantzuna eskatzeko hiru idazki bidali behar izan ziren espedienteetan erakundeak emandako ebazpenei erantzutean.

Erantzuna hiru aldiz eskatu behar izan zen jarraian zehazten diren administrazio publiko eta erakundeen ondorengo 25 espedienteetan:

- **Andosillako Udala:** Q22/744.
- **Agoizko Udala:** Q21/1157.
- **Buñuelgo Udala:** Q22/360.
- **Cascanteko Udala:** Q21/1025.

- **Corellako Udala:** Q22/321 eta Q22/866.
- **Cortesko Udala:** Q20/356.
- **Lizarrako Udala:** Q21/1219 eta Q22/835.
- **Falcesko Udala:** Q22/977.
- **Uharteko Udala:** Q22/835.
- **Zizur Zendeako Udala:** Q21/931.
- **Leringo Udala:** Q21/1143.
- **Mendabiako Udala:** Q21/856.
- **Noaingo Udala (Elortzibar):** Q22/380.
- **Orbaitzetako Udala:** Q22/311.
- **Orkoiengo Udala:** Q21/1004.
- **Iruñeko Udala:** Q22/897 eta Q22/952.
- **Villafrancako Udala:** Q21/1212.
- **Eguesibarko Udala:** Q21/791 eta Q21/867.
- **Garapen Ekonomiko eta Enpresarialeko Departamentua:** Q22/177.
- **Kintoako Mankomunitatea:** Q21/936.
- **Nafarroako Goi Erriberako Hiri Hondakin Solidoak Kudeatzeko Mankomunitatea:** Q21/1212.

XI. KAPITULUA. HERRITARRENTZAKO ARRETA BULEGOA: KONTSULTAK.

11.1. DATU OROKORRAK.

Nafarroako Arartekoaren Erakundearen barruan “Herritarrentzako Arreta Bulegoa” izeneko 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, herritarrei ahalik eta zerbitzurik onena emateko, 2022an, erakunde honetako langileek aurrez aurreko arretaren kalitateari buruzko prestakuntza jaso dute.

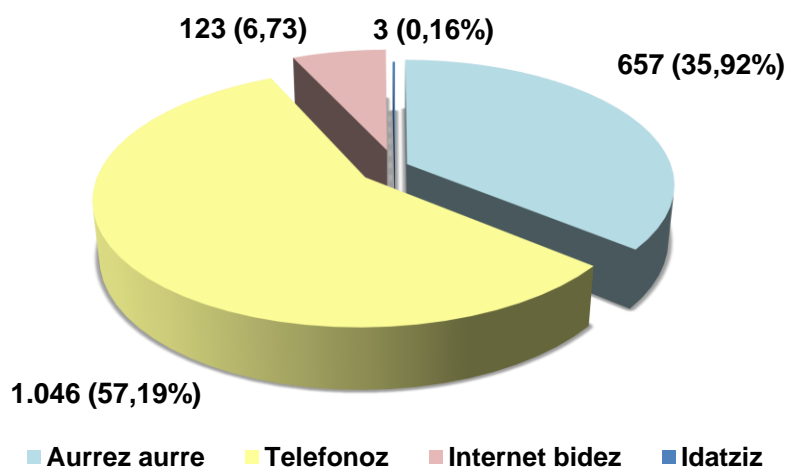
2022an, Herritarrentzako Arreta Bulegoak **1.829** kontsulta erregistratu zituen. Horietatik, 1.755 banakakoak izan ziren. Gainerakoa, 74, taldeek aurkeztu zuten, alegia, interesak ordeztzen dituzten erakundeek, nortasun juridikoa duten erakundeek edo antolatutako pertsonen taldeek.

% 57,19 kontsulta telefonoz egin zen (1.046), eta arreta-modalitate hori nagusitu da 2020tik.

Kontsulten % 35,92 bertatik bertara eta zuzenean egin ziren erakundearen egoitzan (657 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 % 6,73 baino ez zen egin Internet bidez (123).

Kontsulten % 0,16 paperean eta posta arruntez egin ziren (3).



11.2. GAIEN ARABERAKO KONTSULTAK.

Kontsultetan arlo desberdinei buruzko gaiak planteatu ziren. Gai horiek deskribatzeko erakundeak egin duen zerrendak emaitza eman du:

Gaiak	Kontsulta-kopurua	%
Gizarte-ongizatea	211	%11,54
Etxebizitza	189	% 10,33
Ogasuna	119	% 6,51
Kontsumoa	115	% 6,29
Gizarte Segurantza	114	% 6,23
Osasuna	112	% 6,12
Justizia	110	% 6,01
Hezkuntza	88	% 4,81
Hirigintza	82	% 4,48
Ingurumena	80	% 4,37
Trafikoa eta bide-segurtasuna	77	% 4,21
Covid-19a	74	% 4,05
Herritarren segurtasuna	65	% 3,55
Enplegu publiko batera sartzea	60	% 3,28
Atzerritarrak	40	% 2,19
Lana	40	% 2,19
Administrazio publikoen ondare-erantzukizuna	38	% 2,08
Zerbitzu publikoak	36	% 1,97
Herri-lanak	31	% 1,69
Funtzio publikoa	26	% 1,42

Gaiak	Kontsulta-kopurua	%
Toki-entitateen funtzionamendua	23	% 1,26
Nekazaritza eta abeltzaintza	17	% 0,93
Datu pertsonalen babesa	13	% 0,71
Gardentasuna. Informazio publikoa eskuratzeko eskubidea.	13	% 0,71
Kirola	11	% 0,60
Administrazio publikoen ondasunak	10	% 0,55
Euskara	8	% 0,44
Nafarroako Foru Zuzenbide Zibila	6	% 0,33
Garraio publikoa	4	% 0,22
Turismoa	4	% 0,22
Administrazio elektronikoa	3	% 0,16
Energia	3	% 0,16
Kontratu publikoak	2	% 0,11
Kultura	2	% 0,11
Memoria historikoa	2	% 0,11
Industria	1	% 0,05
Guztira	1.829	% 100,00

11.3. KONTSULTEN BANAKETA.

Arloz arloko kontsulten eduki nagusia honako hau da, kontsulten kopuru handienetik txikienera ordenatuta:

1) Gizarte-ongizatea (211).

Gizarte-ongizatearen arloak hainbat gai biltzen ditu, eta, beraz, eremu horretan erantzundako kontsulten xehetasun handiagoa lortzeko, honako zerrenda honek bere banakapena dakar:

Azpigaiak	Kop.	Gaiak	Kop.
Pobrezia eta gizarte-bazterketa	86		86
Desgaitasuna	38	Gaitasun juridikoa gauzatzeko laguntza	10
		Laguntzak	6
		Irisingarritasuna	5
		Desgaitasun-maila	5
		Zentro okupazionalen funtzionamendua	3

Azpigaiak	Kop.	Gaiak	Kop.
		Garraioa	2
		Osasun mentaleko arreta soziosanitarioa	2
		Beste batzuk	5
Adingabeak	27	Babesa	25
		Adopzioa	2
Adinekoak	23	Zentroak eta egoitzak	14
		Pentsio asistentzialak	5
		Etxeko laguntza	3
		Laguntzak	1
Gizarte-laguntza	20		20
Genero-indarkeria	8		8
Familiarentzako eta familia eta lana bateragarri egiteko laguntzak	7		7
LGTBIQ+	1		1
Beste laguntza batzuk	1		1
GUZTIRA	211	GUZTIRA	211

Oro har, pobrezia eta gizarte-bazterketa dira kontsulta gehien jaso dituzten gaiak (gizarte-ongizateko kontsulta guztien % 40,76), eta horien barruan sartzen dira errenta bermatuarekin, desgaitasunarekin (% 18,01) eta adingabeen babesarekin (% 12,80) lotutako arretak.

Gizarte-bazterketari dagokionez, kontsulta gehienak gizarte-bazterketa jasateko arriskuan dauden pertsonentzako laguntzei buruzkoak izan ziren, bereziki errenta bermatua edo aparteko laguntzak ukatzeari, emandako zenbatekoekin ados ez egoteari eta horiek enbargatzeari dagokienez.

Desgaitasunari dagokionez, zenbait gai planteatu ziren ekainaren 2ko 8/2021 Legearen inguruan (lege horren bidez, legeria zibila eta prozesala erreformatu dira desgaitasuna duten pertsonen beren gaitasun juridikoa baliatzen laguntzeko); izan ere, lege horretan egindako aldaketek (adibidez, ezgaitze judiziala eta tutoretza desagerraraztea) ziurgabetasuna sortzen dute, eta Nafarroako Desgaituentzako Laguntzak Emateko Fundazio Publikoak (FUNDAPA) defendatzaile judizial gisa egiten duen lanari buruzko kontsulta egin zen.

Desgaitasuna duten pertsonentzako zentroetan egonaldiak egiteko emandako laguntzak ere kontsultatu ziren. Irisgarritasunari dagokionez, agerian jarri ziren etxebizitzetan

barrera arkitektonikoak egoteak dakartzan oztopoak, baita garraioa ez egokitzea edo taxi egokituaren zerbitzu eskasa ere. Era berean, hainbat kontsulta egin ziren Nafarroako Gobernuak aitortutako desgaitasun-mailarekin eta osasun mentaleko zentroetako arreta soziosanitarioarekin ados ez zegoelako, eta arreta hori ez zela egokia adierazi zen.

Adingabeen arloan, kontsulta gehienak babesgabetasun-kasuei buruzkoak izan ziren (adingabeen kontsulta guztien % 92,59). Hala, bisita-erregimenari buruzko kontsultak eta bi gurasoekin eta haien familiekin harremanak izateko adingabeek dituzten oztopoei buruzko kontsultak izan ziren nagusi, eta adingabeen arretarik ezari buruzko kontsultak nabarmendu ziren, bai gurasoen aldetik, bai gizarte-zerbitzuen eta erakundeen aldetik.

Adineko pertsonen artean, kontsulta hauek izan ziren nagusi: adinekoentzako zentro eta egoitzetan sartzea eta egotea (hirugarren adinekoentzako kontsulta guztien % 60,87), pentsio asistentzialak ematea (kotizazio gabeko erretiro-pentsioa, adibidez), etxeko arreta eta mendekotasunerako laguntzak.

Gizarte-laguntzari buruzko hainbat kontsulta ere egin ziren. Kontsulta horietan, oinarrizko gizarte-zerbitzuetan eta Iruñeko auzoko unitateetan emandako arretarekiko adostasunik eza adierazi zen, eta erreferentziazko profesionala aldatzeko eskatu zen.

Genero-indarkeriaren arloan, zortzi kontsulta jaso ziren. Gehienak genero-indarkeriaren biktimentzako laguntzei buruzkoak ziren, eta adierazi zuten ez zirela izapidetu, eta beste bat genero-indarkeriaren biktima-izaera egiaztatzeari buruzkoa zen, herritarrek genero-indarkeriaren biktimentzako etxebizitza babestuen erreserba espezifikoan parte hartzeko aukera izan zezaten.

Familia eta lana bateragarri egiteko laguntzen eskasiari buruzko kontsultei ere erantzun zitzaien, esate baterako, jaiotza-tasari laguntza bat ukatu zitzaiolako, edo familia ugariaren edo guraso bakarreko familiaren izaera aitortu zitzaiolako. Azken kasu horretan, diskriminatzailetzat hartu zuten herritarrek aitorten hori diru-sarreraren maila jakin bat ez jasotzearekin lotzea (SARA adierazlea halako 1,7).

LGTBIQ+ kolektiboari dagokionez, transexualen hormona bidezko tratamendurako dauden aukerak kontsultatu zituen pertsona batek.

2) Etxebizitza (189).

Etxebizitzari buruzko kontsulta gehienak hauexen ingurukoak izan ziren:

- Etxebizitza eskuratzeko zailtasuna (81).

- Alokairurako laguntzak (Emanzipa, David) eta diru-laguntzak (22).
- Babes ofizialeko etxebizitzak esleitzeko prozesuak (16).
- Babes ofizialeko etxebizitzetan dauden eraikuntza-akatsak.
- Bizilagunen arteko bizikidetzan arazoak egotea.
- Etxebizitzak uzteko eta etxegabetzeko eskakizunak.
- Bizigarritasun-zedula.
- Etxebizitza babestua lehentasunez erosteko eskubidea.

3) Ogasuna (119).

Ogasunaren arloan, kontsulta gehienak Nafarroako Foru Komunitateko tokiko tributuei eta tributuei buruzkoak izan ziren.

Tokiko zergei dagokienez (60), honako hauek izan ziren nagusi: hiri-lurren balio-gehikuntzaren gaineko zergaren likidazioari buruzko kontsultak, lurralde-kontribuzioa, katastroa eguneratu ez izana eta katastro-aldaketei buruzko kontsultak.

Foru Komunitateko zergei dagokienez (48), kontsulten helburu nagusia PFEZaren likidazioak izan ziren. Adibidez, etxebizitza babestua alokatzeko diru-laguntzak jasotzeak zergan dituen ondorioei, ohiko etxebizitzan berrinbertitzeagatiko salbuespenari eta desgaitasunagatiko kenkariei buruzko kontsulta egin da. Era berean, zenbait pertsona harremanetan jarri ziren erakundearekin, ezinezkoa baitzitzairen aurrez aurreko hitzordurik lortzea errenta-aitorpena egiteko, edo telefono bidezko asistentzia eta bulegoetan bertaratzea ukatzen zitzairen, urtean 65.000 eurotik gorako lan-errendimendu osoak izan zituztelako.

Halaber, honako hauei buruzko kontsultak egin dira:

- Zorrak geroratzeko baldintzak.
- Lanbide arteko gutxieneko soldataren muga ez errespetatzeagatik araudi aplikagarria egokitzen ez diren enbargoak.

4) Kontsumoa (115).

Gai horren inguruan egindako kontsultek kontsumitzaileen arazoak azaltzen zituzten, batez ere hauexen aurrean:

- Establezimendu eta zerbitzu profesionalak (33).
- Banketxeak (29).
- Elektrizitatearen eta gasaren enpresa hornitzaileak (20).
- Telefono-konpainiak (10).
- Aseguru-etxeak (10).
- Aisialdiarekin lotutako zerbitzuak (hegazkinen enpresak, jaialdiak...)
- Klinika pribatuak.

5) Gizarte Segurantzaren (114).

Gai horretan, kontsulta gehienek hauek aipatu zituzten:

- Gizarte Segurantzarekin harremanetan jartzeko edo bulegoetan ordua hitzartzeko ezintasuna (32).
- Jasotako pentsioen zenbatekoarekin ados ez egotea eta horiek enbargatzeko modukoak izatea (26).
- Desadostasuna ezintasun-prozesuetan esleitutako deklarazioa, kalifikazioa edo maila (16).
- Gizarte Segurantzak jasotako prestazioak itzultzeko eskatzea, batez ere bizitzeko gutxieneko diru-sarrera (13).
- Prestaziorako eskubidea ez aitortzea, ukatzea edo ezabatzea (13).
- Europako osasun-txartela.

6) Osasuna (112).

Arlo honetako kontsulta gehienek honakoak izan zituzten hizpide:

- Asistentzia medikoa, oro har (37).
- Arreta osasun mentaleko unitatean, baita pediatriako eta onkologiako unitateetan ere (14).
- Osasun laguntzaren arloko geroratzeak eta itxaron-zerrendak (13).

- Prestazio osagarriak eta farmazia-prestazioen finantzaketa (9).
- Osasun publikoa.
- Larrialdietako arreta.
- Osasun-garraioko zerbitzua.
- Ugalkortasun-tratamenduak. Herritar batek, adibidez, galdetu zuen ea in vitro ernalketa-tratamendua geldiarazi zitekeen berrogei urte betetzeagatik.
- Osasun-laguntzarako eskubidea.
- Beste gai batzuk, hala nola Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuaren funtzionamendua ekintza osagarrietan (komunikazioak, historia medikoetarako sarbidea, emandako informazioa...).

7) Justizia (110).

Kontsultatu diren gai nagusiak hauexek izan ziren:

- Epaiak betearaztea (44).
- Prozesu judizialak luzatzea (15).
- Doako laguntza juridikoaren oztopoak eta ukapenak (11).
- Abokatuen, prokuradoreen eta elkargo profesionalen jarduketarekiko desadostasuna (10).
- Erregistroen jardunarekiko desadostasuna (5).
- Espediente judizialetan jasotako dokumentaziorako sarbiderik eza.
- Epai judizialarekiko desadostasuna eta errekurtsua jartzeko aukerak.
- Prozedura-elementuak, hala nola errekurtsoen epeak, kostuak eta egun baliiodunak eta baliogabeak.
- Enbargo judizialak.
- Bitartekaritza-prozedura.
- Aitona-amonek bilobekin bisitak izateko duten eskubidea.

8) Hezkuntza (88).

Hezkuntzari dagokienez, kontsulta gehienak honako hauei buruzkoak izan ziren:

- Hezkuntza-administrazioak ikastetxeetan sartzeko ezarritako irizpideak aplikatzea (20).
- Bekak eta laguntzak ukatzea, horiek eskuratzeko zailtasunak, edo beka eta laguntza horietara itzultzeko administrazio-eskaerak (14).
- Unibertsitatean matrikulatzea eta unibertsitate-tituluak baliozkotzea (10).
- Eskola-lanaldia aldatzea.
- Hizkuntza-eskola ofizialetako azterketak.
- Musika-eskoletan matrikulatzea.
- Lanbide-heziketan sartzea eta tituluak ematea.
- Ikasleei ezarritako diziplina-neurriak.
- Jantokiko eta eskola-garraioko zerbitzuak ez aitortzea edo kentzea, eta horiek emateko baldintzak.
- Hezkuntza-premia bereziak dituzten ikasleen curriculumak egokitzea.

9) Hirigintza (82).

Hirigintzan, herritarrek hauexei buruzko informazioa eskatu zuten:

- Lizentziak, administrazio-baimenak eta eraikuntzan eta lurzoruan esku hartzeko beste egintza batzuk (50).
- Lurzorua hirigintza-arabidea, bereziki lur-zatien balorazioak eta lursailen eta eraikinen jabeek lursail eta eraikuntza horiek segurtasun-, osasungarritasun-, apaindura- eta bizigarritasun-egoera onean kontserbatzeko betebeharra (15).
- Plangintzaren exekuzioa (7).
- Hirigintza-konfigurazioa.

10) Ingurumena (80).

Arlo honetan, kontsulta gehienak hots-kutsadurari buruzkoak izan ziren, bereziki herritarrek jarduera gogaikarren ondorioz beren etxeetan jasaten dituzten zaratei buruzkoak hain zuzen ere (48).

Halaber, hauei buruzko kontsultak egin dira:

- Jarduera sailkatuak.
- Establezimenduetako beste molestia batzuk (keak, usainak...)
- Hondakinen tratamendua.
- Fauna babestea, bereziki katuen kolonien gainean.
- Natura-guneak babestea.
- Ingurumenari buruzko informazioa eskuratzea.
- Ehiza.

11) Trafikoa eta bide-segurtasuna (77).

Arlo honetako kontsulta gehienak honako hauei buruzkoak izan ziren:

- Trafikoaren arloko zehapen-prozedurak (zehapenak, isunak, enbargoak...) (40).
- Desadostasuna garabiak erretiratzearekin zuzen aparkatuta egon arren tiketik gabe dauden ibilgailuen kasuan (9) .
- Bide-segurtasuna.
- Desgaitasuna duten pertsonentzako aparkatzeko txartelak.
- Gidabaimena lortzea eta homologatzea.

12) Covid-19 (74).

Gai horri buruz egindako kontsultak hainbat azpigaitan egituratu daitezke, eragiten dioten eremuaren arabera, zerrenda honetan ageri denez:

Azpigaiak	Kontsulta-kopurua
Zehapenak	38
EBko Covid Ziurtagiri Digitala	17

Azpigaiak	Kontsulta-kopurua
Osasun-laguntza	5
Ostalaritza	3
Txertaketa	2
Musukoak erabiltzea	2
Kontsumitzaileak eta erabiltzaileak. Hegaldiak eta bidaiak bertan behera uztea	2
Bulegoak, establezimenduak eta instalazioak ixtea eta mugatzea	2
ABEEE	1
Garraioa eta trafikoa	1
Desgaituak eta tutoretzapekoak	1
GUZTIRA	74

COVID-19aren arloko kontsulta gehienak alarma-indarraldian erabakitako mugikortasun-murrizketen arau-hauste larriengatik herritarrei ezarritako zehapenei buruzkoak izan ziren, baita zehapen horien zenbatekoa itzultzeari buruzkoak ere, Konstituzio Auzitegiaren uztailaren 14ko 148/2021 Epaia betez. Epaia 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.

COVID-19 ziurtagiri digitala ezartzeak, ziurtagiri hori eskagarria izateak eta eskuratzeko baldintzek hainbat kontsulta eragin dituzte. Adibidez, behin baino gehiagotan kontsultatu da zergatik ematen den ziurtagiri hori soilik gaixotasuna PCR proba baten bidez detektatzen bada, eta ez antigenoen bidez.

Osasunaren arloan, gaixotasunaren diagnostiko okerreari eta COVID iraunkorraren sintomen aurreko arretarik ezari buruzko kontsulta egin zen.

Ostalaritzaren sektorean, baimendutako terrazak jartzeari buruzkoak izan ziren kontsultak.

COVID-19aren aurkako txertaketak, bereziki haren ondorio kaltegarriek, hainbat kontsulta eragin ditu herritarrengan.

Lan-eremuan musukoak nahitaez erabili beharrak ere zalantzak sortu zituen.

Kontsumitzaileek hainbat kontsulta egin zituzten hegaldiak eta kontzertu-sarrerak bertan behera uzteari eta ordaindutako zenbatekoa ez itzultzeari buruz.

Lan-arloko gaiak ere kontsultatu ziren, hala nola ABEEEgatiko prestazioa itzultzeko eskaera edo Estatuko Enplegu Zerbitzu Publikoaren (SEPE) bulegoetan aurrez aurreko hitzorduak hitzartzeko ezintasuna.

Era berean, kontsultak egin ziren garraio publikoko segurtasun- eta higiene-neurri eskasei buruz edo hirugarren adinekoen egoitzetan dauden pertsonentzako bisiten eta irteeren murrizketari buruz.

13) Herritarren segurtasuna (65).

Herritarren segurtasunean, kontsuluten ia erdiak polizia-jarduketa batzuk izan zituen xede (28).

Halaber, hauei buruzko kontsultak egin dira:

- Ordena publikoko gaiak (22).
- NANA izapidetzea.
- Espetxe-administrazioa eta espetxe-legeriaren menpe dauden pertsonen eskubideen araubidea.
- Behien eskorta bat instalatzea.
- Rottweiler txakurkume bat erosteko lizentzia ematea.

14) Enplegu publikoa eskuratzea (60).

Enplegu publiko eskuratzean, kontsultak, funtsean, honako hauei buruzkoak izan ziren:

- Enplegu publikoko lanpostuak betetzeko deialdiak.
- Lanpostuak eskuratzeko izangaiei eskatzen zaizkien baldintzekin bat ez etortzea, gehiegizkotzat jotzen baitira. Esate baterako, irakaskuntzako funtzio publikoa osatzen duten kidegoetakoren batean karrerako funtzionario gisa gutxienez sei urteko esperientzia eta iraupen bereko irakasle-esperientzia izatea.
- Enplegu publikoko lanpostuak lortzeko egindako deiak.
- Behin-behinekotasuna murrizteko egonkortze-prozesuak.

- Enplegu publikoko deialdietan, hala nola Italiakoan, merezimendu jakin batzuen balorazio eskasa, Foruzaingoaren deialdian baloratzen ez dena, beste administrazio batzuetako lan-esperientzia, deialdia egin duen administrazioan izandako esperientzia, emandako zerbitzuak edo prestakuntza baino askoz puntuazio txikiagoarekin baloratzen dena.

15) Atzerritartasuna (40).

Arlo horretan, nazionalitatea eta bizileku-baimenak lortzeko jarraitu beharreko izapideei buruzko kontsultak nabarmendu ziren, baita hasitako eskaera-espedienteak ebazteko atzerapenari buruzkoak ere.

16) Lana (40).

Lanaren gaineko kontsulta gehienak honako hauei buruzkoak izan ziren:

- Langabeziarengatiko prestazioak etetea, itzultzeko eskatzea edo haiek direla-eta zehapena ezartzea.
- Enplegu autonomorako laguntzak.
- Kontratu-harremanarekin (Gizarte Segurantzako langileen altak eta bajak, ordainsariak) eta lan-kontratuen amaierarekin (bidegabeko kaleratzeak, kitapenak ordaintzea) lotutako alderdiak.
- Laneko arriskuak. Herritar batek, adibidez, kontsulta egin zuen senide batek lan egiten zuen enpresa bat salatzeko aukerari buruz. Izan ere, senidea hil egin da kantzerigenoak izan daitezkeen substantziak daudelako bertan.
- Laneko jazarpena.

17) Administrazio publikoen ondare-erantzukizuna (38).

Ondare-erantzukizunari buruz egindako kontsulta gehienak (25) zerbitzu publikoen funtzionamenduaren ondorio izan ziren, hala nola bide publikoan izandako istripuetan jasandako kalteak, etxebizitzan edo udal-lanek eragindako kalteak, edo Correosek emandako informazio okerraren ondoriozko galerak.

Bestalde, gainerako kontsultak osasun-arreta arduragabearen ondoriozko ondare-erantzukizuneko erreklamazioei buruzkoak izan ziren.

18) Zerbitzu publikoak (36).

Zerbitzu publikoetan, kontsultak izan ziren, batez ere, nahitaezko gutxieneko zerbitzuak (ur-hornidura edo saneamendua) eta interes orokorreko beste batzuk, hala nola argiteria, garbiketa- eta lorezaintza-lanak, Correosen funtzionamendua, landa-ingurune herri bateko telebista-seinalea edo nitxo baten emakida luzatzea.

19) Herri-lanak (31).

Azpiegituren kontserbazioari eta mantentzeari buruzko kontsultak nabarmendu ziren (24), batez ere kaleen eta errepideen zoladurari edo hezetasunen konponketari buruzkoak, baita azpiegiturak egitearen gaineko kontsultak ere, hala nola heliportu bat, Nafarroako Ubidea eta presa bat.

20) Funtzio Publikoa (26).

Gai honetako kontsultak, nagusiki, hauexei buruzkoak izan ziren:

- Baimenekin, kontziliazioarekin, lanaldi-murrizketekin, oporrekin eta beste eskubide batzuekin lotutako gaiak (12).
- Nafarroako Foru Komunitateko Administrazioaren zerbitzuko langileen ordainsari-araubidea (7).
- Mugikortasuna eta administrazio-karrera. Lekualdatze-lehiaketak (5).
- Diziplina-araubidea.

21) Toki-erakundeen funtzionamendua (23).

Atal honetan jasotzen dira prozedura-kontuei buruzko kontsultak, prozedura kontuei eta toki-erakundeen araubide juridikoari buruzkoak.

Kontsulta gehienak gai hauetaz izan ziren:

- Erroldatzea.
- Udaleko langileek osoko bilkuretako aktak eskuratzea.
- Kontzejuetako presidenteen eta udal-idazkarien jarduna.

22) Nekazaritza eta abeltzaintza (17).

Honako hauei buruzko kontsultak egin ziren:

- Herri-aprobetxamenduen esleipena (12).
- Diru-laguntzak.
- Abeltzaintzako ustiategiak.

23) Gardentasuna. Informazio publikoa eskuratzeko eskubidea (13).

Herritarrek egiten dituzten kontsulta guztiak sartzen dira epigrafe honetan, baldin eta Gardentasunari, informazio publikoa eskuratzeko bideari eta gobernu onari buruzko maiatzaren 17ko 5/2018 Foru Legean edo Estatuko legerian babestuta badaude, baita herritarrek Nafarroako administrazio publikoen esku dagoen informazioa eskuratzeko eta interes publikoan zuzenean edo zeharka eragiten duten gaiei buruzko erabakietan parte hartzeko duten eskubidean ere.

Hona hemen gai honetan egindako kontsulten adibide batzuk:

- Informazio publikoaren eskaerei ez erantzutea edo informazio hori eskuratzeko aukera ukatzea, hala nola gizarte-etxe bateko tabernaren lizitazio-prozesuari buruzko informazioa nahi zuen herritar batek planteatutakoa, edo ikastetxe bateko hizkuntza-proiektua eskuratzeko interesa duen herritar batek planteatutakoa.
- Udal-kontuak edo osoko bilkuren aktak ez entregatzea.

24) Datu pertsonalen babesa (13).

Epigrafe honen barruan sartzen dira herritarrek egiten dituzten kontsulta guztiak, baldin eta administrazio publikoen jarduera-eremuan datu pertsonalak babesteko duten eskubideari buruzko gaiak badituzte xede.

Kontsulta batzuen xedea hauex izan zen:

- Polizia-aurrekariak ezeztatzeko eskaera.
- Bideo-zaintzako kamera bat erabiltzea.
- Datu pertsonalak komunikabideetan eta sare sozialetan baimenik gabe argitaratzea.
- Lehen mailako arretako zentroetako administrazio-langileei kontsultaren arrazoia jakinarazteko beharra.
- Datu pertsonalak argitaratzea elkarte baten ezohiko batzarraren deialdian.

25) Kirola (11).

Hauexen ingurukoak izan ziren kirolari buruzko kontsultak:

- Kirol-instalazioen erabilera, batez ere tarifak ezartzeari eta instalazioen egoerari dagokienez. Adibidez, kontsulta egin zen erroldatzea irizpidetzat hartzeko pertsona batzuei lehentasuna emateko sarbidean.
- Kirol-federazioen funtzionamendua

26) Administrazio publikoen ondasunak (10).

Kontsultak egin ziren administrazio publikoek beren titulartasuneko ondasunen gainean egiten duten kudeaketarekin lotuta, hala nola udal-lurren okupazio partikularra edo emandako dekorazio-egitura baten mantentzerik eza.

27) Euskara (8).

Euskarari dagokionez, kontsultak gai hauei buruzkoak izan ziren:

- Euskararen balorazioa enplegu publikoko deialdietan.
- Musika-eskoletan euskarazko talderik ez egotea.
- Formatu elebiduneko kartelak kentzea.
- Euskarazko arreta Administrazioan.

28) Nafarroako Foru Zuzenbide Zibila (6).

Nafarroako Foru Zuzenbide Zibilari dagokionez, zortasunei, jaraunspenei eta elkarrekiko zortasun baten aprobetxamenduari buruzko kontsultak egin ziren.

29) Garraio publikoa (4).

Eskualdeko hiri-garraioari buruzko kontsultak egin ziren, adibidez, geldialdi bat kentzeari buruzkoak eta tarifa murriztu baten onuraduna dela egiaztatzeko aurkeztu beharreko dokumentazioari buruzkoak.

30) Turismoa (4).

Turismo-kontsulta bat aterpetxe bat irekitzeko lizentziari buruzkoa izan zen; bi turismo-establezimendu baten titulartasun-ziurtagiria emateari buruzkoak izan ziren, eta azken kontsultan landetxeei aplikatu beharreko lege-araubidea kontsultatu zen.

31) Administrazio elektronikoa (3).

Gai horri buruz erantzundako kontsultak hauexei buruzkoak izan ziren:

- BEZaren aitortpena telematika bidez egiteko zailtasunak.
- CI@ve identifikazio-sistema.

32) Energia (3).

Energiaren arloan, informazioa eskatu zen etxebizitzetan autokontsumorako eguzki-panelak instalatzeari buruz, gas-galdara komunitarioak dituzten etxebizitzek azken baliabideko tarifa arautuak eskuratzeko aukerarik ez izateari buruz eta galdarak indarreko araudira ez egokitzeari buruz.

33) Kultura (2).

Kontsulta bat Noaingo Guduaren monumentua mantendu eta balioa emateari buruzkoa izan zen, eta bestea, berriz, legarra aterata bere jabetzako lursail batean aztarna arkeologikoak agertzearen ondoriozko kalteei buruzkoa.

34) Kontratu publikoak (2).

Kontratazio publikoaren arloan, Nafarroako Kirol Institutuari atxikitako zentro jakin batzuk garbitzeko zerbitzua kontratatzeko lizitazio batean nola parte hartu kontsultatu zen, eta adjudikatutako garbiketa-kontratu bati buruz galdetu zen, ustez ez baitzen bete.

35) Memoria historikoa (2).

Bi kontsultak bonba militar batek istripua izan zuen pertsona batek egin zituen, eta Memoria Demokratikoaren Legean jasotako erreparazio integrala aitortzeko aukera ezagutzeko eskatu zuen.

36) Industria (1).

Ukrainako gerra geldiarazten saiatzeko asmakizun industrial baten proposamenari erusiar enbaxadak erantzun ez izanari buruzkoa izan zen kontsulta.

Konplexutasun bereziko kontsultak.

Jasotako 1.829 kontsulten artean, 106 kontsultek Informazio Bulegoko langileen lan berezia behar izan dute, zeren eta horiek ebazteko dedikazio berezia eta, batzuetan, aholkularien laguntza behar izan baita.

Kontsulta horietan, zehaztu diren gaietarako aholkularitza juridikoa eskatu zen, eta, beraz, emandako erantzunetan, legeria, jurisprudentzia eta erakundeak ateratako ondorioa sartu ziren.

Beste kontsulta batzuk.

Aipatutako kontsultez gain, erakundearen funtzionamenduarekin (herritarrei arreta emateko bulegoaren ordutegia, erakundearen eginkizunak) eta kexa-espeditenteen izapidetzearekin (erantzuteko eta ebazteko epeak, espeditentearen egoeraren kontsulta, dokumentazioa aurkeztea) lotutako 821 kontsulta erantzun ziren.

11.4. KONTSULTEN ATZEAN DAUDEN PERTSONAK. GENEROAREN ARABERAKO SAILKAPENA.

Hurrengo taulan, kontsulten banaketa ageri da, gaien arabera, kontsulta horiek emakume batek edo gehiagok edo gizon batek edo gehiagok sustatzen dituzten kontuan hartuta.

Gaiak	Gizonak		Emakumeak		Guztira	
	Adina	%	Adina	%	Adina	%
Hezkuntza	576	% 26,7	1.579	% 73,3	2.155	% 41,3
Gizarte-ongizatea	116	% 36,4	203	% 63,6	319	% 6,1
Etxebizitza	123	% 41,4	174	% 58,6	297	% 5,7
Ingurumena	121	% 46,2	141	% 53,8	262	% 5,0
Ogasuna	78	% 46,2	91	% 53,8	169	% 3,2
Gizarte-segurantza	72	% 47,7	79	% 52,3	151	% 2,9
Hirigintza	75	% 51,0	72	% 49,0	147	% 2,8
Osasuna	47	% 34,6	89	% 65,4	136	% 2,6
Justizia	56	% 41,8	78	% 58,2	134	% 2,6
Garraio publikoa	62	% 50,0	62	% 50,0	124	% 2,4
Kontsumoa	59	% 48,0	64	% 52,0	123	% 2,4
Kultura	54	% 44,3	68	% 55,7	122	% 2,3
Herritarren segurtasuna	65	% 54,6	54	% 45,4	119	% 2,3
Enplegu publiko batera sartzea	37	% 33,3	74	% 66,7	111	% 2,1
Herri-lanak	59	% 58,4	42	% 41,6	101	% 1,9
Trafikoa	50	% 51,5	47	% 48,5	97	% 1,9
Covid-19a	38	% 40,4	56	% 59,6	94	% 1,8
Beste batzuk	44	% 46,8	50	% 53,2	94	% 1,8
Zerbitzu publikoak	49	% 74,2	17	% 25,8	66	% 1,3

Gaiak	Gizonak		Emakumeak		Guztira	
	31	% 57,4	23	% 42,6	54	% 1,0
Atzeritarrak	22	% 44,9	27	% 55,1	49	% 0,9
Funtzio publikoa	11	% 22,9	37	% 77,1	48	% 0,9
Administrazio publikoen ondare-erantzukizuna	16	% 37,2	27	% 62,8	43	% 0,8
Lana	22	% 66,7	11	% 33,3	33	% 0,6
Gardentasuna eta herritarren parte-hartzea	13	% 40,6	19	% 59,4	32	% 0,6
Nekazaritza	20	% 66,7	10	% 33,3	30	% 0,6
Toki-entitateen funtzionamendua	8	% 38,1	13	% 61,9	21	% 0,4
Datu pertsonalen babesa	18	% 90,0	2	% 10,0	20	% 0,4
Administrazio publikoen ondasunak	13	% 65,0	7	% 35,0	20	% 0,4
Euskara	12	% 70,6	5	% 29,4	17	% 0,3
Kirola	1	% 14,3	6	% 85,7	7	% 0,1
Zuzenbide zibila	3	% 42,9	4	% 57,1	7	% 0,1
Energia	2	% 33,3	4	% 66,7	6	% 0,1
Turismoa	3	% 60,0	2	% 40,0	5	% 0,1
Kontratu publikoak	2	% 66,7	1	% 33,3	3	% 0,1
Administrazio elektronikoa	3	% 100,0	0	% 0,0	3	% 0,1
Memoria historikoa	2	% 100,0	0	% 0,0	2	% 0,0
Industria						
Guztira	1.983	% 38,0	3.238	% 62,0	5.221	% 100,0

Taulak aukera ematen du egiaztatzeko gai jakin batzuetan emakume gehiagok egiten dituztela kontsultak. Beste gai batzuetan, antzekoa da banaketa-maila. Eta hirugarren taldean, kontsultak gizonak emakumeek baino gehiago egin dituzte.

Hala, adibidez, egiaztatu da gai jakin batzuetan, horietako asko edo asko sozialak direla, eta emakumea dela gizonak baino kontsulta gehiago egiten dituenak. Hauexek dira: Nafarroako Foru Zuzenbide Zibila (% 86), administrazio publikoen ondare-erantzukizuna (% 77), hezkuntza (% 73), enplegu publikoa eskuratzea (% 67), turismoa (% 67), osasuna (% 66), gizarte-ongizatea (% 64), edo lana (% 63). Deigarria da datu hau: hezkuntzaren, gizarte-ongizatearen eta osasunaren arloetan, emakumea da hirugarren bati, seme-alaba adingabe bati edo senide bati buruzko kontsulta bat egiten duena.

Beste gai batzuetan, aldiz, kontsulta gehienak gizon batek egiten dituela egiaztatzen da: memoria historikoa (% 100), industria (% 100), administrazio publikoen ondasunak (% 90), zerbitzu publikoak (% 74), kirola (% 71), gardentasuna eta informazio publikoa

eskuratzeko eskubidea (% 67), toki-erakundeen funtzionamendua (% 67), administrazio elektronikoa (% 67), euskara (% 65) edo kontratu publikoak (% 60).

Zenbait gaitan, ehunekoa antzekoa edo % 50-50 ingurukoa da: ingurumena (% 54 emakumeak, % 46 gizonak), garraio publikoa (% 50 emakumeak, % 50 gizonak), hirigintza (% 49 emakumeak, % 51 gizonak), trafikoa eta bide-segurtasuna (% 49 emakumeak eta % 51 gizonak) eta herritarren segurtasuna (% 45 emakumeak eta % 55 gizonak).

XII. KAPITULUA. ERAKUNDEAK HERRITARREKIN DUEN HARREMAN ZUZENA.

12.1. KEXEN ETA KONTSULTEN ATZEAN DAUDEN KOLEKTIBOAK ETA ERAKUNDEAK.

2022an, Nafarroako Arartekoaren erakundea harremanetan egon zen, titularraren edo aholkularien bitartez, interes sozialak eta profesionalak ordezkatzeko dituzten hainbat erakunderekin eta hainbat pertsona-kolektiborekin, bai zuzenean, bai haien kexa eta kontsulten bidez.

Jarraian, erakunde edo kolektibo horiek guztiak zehazten dira, eta, kexekin edo kontsultekin zerikusia dutenei dagokienez, hurrengo koadroan horietako bakoitzak aipatzen duen espedientea ikus daiteke.

Erakundea/Kolektiboa	Espedientea
Administrazioan Euskeraz Taldea	Q22/133 eta beste batzuk
Urzainkiko Baso Jabeen Elkarte	Q22/1072
Elkarri-Laguntza Elkarte	Q22/1361
Noingo Gudua Elkarte	Q22/1041
Alde Zaharrea Bizi Elkarte	Q22/751
Nafarroako Ehiztarien Elkarte - ADECANA	Q22/142
Adingabe transexualen familien elkarte - NAIZEN	
Nafarroako Bitartekoen Elkarte	Q22/56
Nafarroako Liburutegien eta Prentsa eta Aldizkarien Merkataritza Elkarte - ALICOPRENA	Q22/236
Nafarroako Toki Entitateetako Idazkarien Elkarte (ASSELNA)	
Tutoretza Fundazioen Espainiako Elkarte (AEFT)	
Haziak elkarte (Tutoretzapeko adingabeei beren independentzian laguntzeko elkarte)	Q22/1361
Guardia Zibilarentzako Justizia Elkarte - JUCIL	Q22/1031
Katu kalea elkarte - Kaleko katuak	Q22/1052
Landazuria - Ecologistas en Acción de la Ribera elkarte	Q22/171 eta beste bat
Lantxotegi Elkarte (langileen eta langileen prestakuntzarako elkarte)	Q22/940 eta beste bat
MAGALE elkarte (Harrera Familien Elkarte)	
Mejorana elkarte	

Erakundea/Kolektiboa	Espedientea
Familia Ugarien Nafarroako Elkarte	Q22/1214
Nafarroako Bitartekaritza Elkarte - ANAME	G21/12
Ostalaritzako Enpresa Txikien Nafarroako Elkarte- ANAPEH	Q22/177
Rumiñahui elkarte	
Salhaketa elkarte	Q22/1394
SOS Arrazakeria Nafarroa	Q22/81
Nafarroako Aldi Baterako Langile Publikoen Elkarte-Éramos Cien por la Justicia	Q22/701
Sanduzelai Auzo Elkarte	Q22/359
Nafarroako Elikagai Bankua	
Behatokia-Hizkuntz-Eskubideak. Hizkuntza Eskubideen Behatokia	Q22/829 eta beste batzuk
Elizbarrutiko Caritas	
Eskubide Erreprografikoen Espainiako Zentroa - CEDRO	Q22/1306 eta beste batzuk
Barañaingo Luis Morondo musika-eskolako irakasleen klaustroa	Q22/168
Mutiloako San Pedro HLBHIPko irakasleen klaustroa	Q22/108
Erizaintzako Zainketetako Teknikari Laguntzaileen Kolektiboa - TCAE	Q22/1282
Desgaitasuna duten Pertsonak Gizarteratzeko Vianako Kolektiboa	Q22/1204
Iruñeko Abokatuen Elkargoa	Q22/1409
Paris 365 jangela solidarioa	Q22/1361
Nafarroako Foruzaingoaren Langileen Batzordea	Q22/1104
Errefuxiatuei Laguntzeko Espainiako Batzordea - CEAR	
Desgaitasuna duten Pertsonen Ordezkarien Nafarroako Batzordea - CERMÍN	
Tuterako Merindades kaleko 62. zenbakiko jabeen erkidegoa	Q22/439
Txurdarena kaleko 8ko jabeekide-erkidegoa (Juslapeña/Txulapain)	Q22/189
Artatzako Kontzejua	Q22/1276
Gardentasunaren Kontseilua	
Nafarroako Gazteriaren Kontseilua	
Nafarroako Haurren eta Nerabeen Kontseilua	
Ermitagañako etxebizitza-kooperatiba	Q22/35
El Salvador etxebizitza-kooperatiba	Q22/716
Nafarroako GGKEen Nafarroako Koordinakundea	
Corella Talde Feminista	Q22/1316

Erakundea/Kolektiboa	Espedientea
Nafarroako Gurutze Gorria	
Foro Sozial Iraunkorra	
Gaztelan Fundazioa	
Ijitoen Idazkaritzaren Fundazioa	
XILEMA Fundazioa (Gizarte Babeseko Zerbitzuen Kudeaketa)	
Lizarrako Santa Ana ikastetxeko Lehen Hezkuntzako 4. mailako ikasleen familia-taldea	Q22/1069
Auritz/Burgeteko ikastetxe publikoko familia-taldea	Q22/784
Mutiloako San Pedro ikastetxe publikoko familia-taldea	Q22/78
Ikastetxeetan lanaldi-erregimena aldatzeko eskatzen den gehiengoarekin ados ez dauden familien taldea	Q22/334
Almandozko Arritxuri harrobiko ofita ustiatzeko proiektuaren baimenarekin ados ez dauden pertsonen taldea	Q22/1054
Euskarako plaza duten Foruzainen Taldea	
Udal-artxiboa zaharberritzea eskatzen duten Burlatako auzotarren taldea	Q22/190
Ziraukiko auzotarren taldea	Q22/237
Buñuelgo Navas de Tolosa kaleko bizilagunen taldea	Q22/360
Uharteko Mariket urbanizazioko auzotarren taldea	Q22/1396
Tuterako alde zaharreko bizilagunen taldea, jasandako zaratagatik	Q22/340
Iruñeko Sarasate pasealekuko bizilagunen taldea, jasandako zaratagatik	Q22/803
Munduko Medikuak GKE	Q22/81 eta beste batzuk
Nafarroako UNICEF GKE	
Luz Verde Alderdi Kanabikoa:	
Egonkortzeko 2/2022 Foru Lege Dekretuarekin bat ez datozen aldi baterako kontratatutako langileak	Q22/775
Auritzeko oinarrizko osasun-eremuko langileak	Q22/935
Iruñeko San Jose zentroko langileak	Q22/116 eta beste bat
Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuko langileak, administrari laguntzaileen barne-sustapenerako	Q22/754
Nafarroako Sexu- eta Ugalketa-osasunaren Arretarako Zentroetako (CASSYR) sexu-hezitzaileak	C22/2512
Tuterako Udaleko funtzionarioak, Gizarte Segurantzari kotizatzen diotenak	Q22/723
Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuko psikologo klinikoak	
0-3 Nafarroa Plataforma	
Paperak eta Eskubideak Denontzat Herritarren Plataforma	Q22/81 eta beste batzuk

Erakundea/Kolektiboa	Espedientea
Osasun Erakundeetan Borondatezko Erretiro Aurreratua hartzeko Plataforma (JAVIISS)	
Adinekoen plataforma krisiari aurre egiteko	
Gizakia Helburu	
Migratuendako Informazio Gunea (MIG)	Q22/1361
Nafarroako Pobreziaren eta Gizarte Bazterketaren kontrako Sarea	
Kulturarteko Hezkuntza Zerbitzua (SEI)	
AFAPNA sindikatua.	Q22/271 eta beste batzuk
CCOO sindikatua.	Q22/216
Nafarroako Erizaintzako Teknikarien Sindikatua.	Q22/1016
ELA sindikatua.	Q22/216
LAB sindikatua.	Q22/1218
Espainiako Udaltzainen Sindikatua (Nafarroako Ordezkaritza)	Q22/1074
UGT sindikatua.	Q22/216 eta beste batzuk
Zorroiloak sozietatea	Q22/288
Sortzen	Q22/1218
Emaus-en traperoak	

12.2. HARREMANAK GIZARTE-ERAKUNDEEKIN, ERAKUNDEAREN EKIMENEZ.

Aurreko paragrafoan Nafarroako Arartekoak hainbat arrazoiengatik harremanak izan dituen hainbat eremutako entitate guztien zerrenda adierazi ondoren, kexa edo kontsulta baten emaitza izan duen topaketa izan beharrean, Nafarroako Arartekoaren ekimenarena izan duten erakundeak aipatuko dira jarraian.

Topaketa horiek helburu bikoitza izan dute. Lehen helburua: erakunde bakoitzaren funtzionamendua bertatik bertara ezagutzea, haien instalazioak eta eskura dituzten bitartekoak ezagutzea, zuzenean entzutea egunero konpontzen saiatzen diren arazoak, erabiltzaileen ezaugarriak, planteatzen den errealitate berriaren esperientziatik etorkizunerako duten ikuspegia.

Bigarren helburua, berriz, hauxe: erakundea kolektibo kalteberenei hurbiltzea, erakundearen zerbitzuak ezagutaraztea eta eskaintzea, erakundeak izan ditzakeen

arazoen aurrean kekek, kontsultak edo proposamenak egitean eman dezakeen laguntza motaren berri ematea.

Hauexek dira erakundeak:

Erakundea/Kolektiboa	Data
“Adinekoak krisiari aurre egiten” plataforma	Apirilaren 12a
Foro Sozial Iraunkorra	Maiatzaren 18a
Nafarroako Pobreziaren kontrako Sarea.	Maiatzaren 22a
Hizkuntz Eskubideen Behatokia	Maiatzaren 23a
Nafarroako GKEen koordinakundea	Maiatzaren 24a
Nafarroako UNICEF GKE	Maiatzaren 30a
MAGALE elkarte (Harrera Familien Elkarte)	Ekainaren 2a
Desgaitasuna duten Pertsonen Ordezkarien Espainiako Batzordea (CERMIN)	Ekainaren 2a
Rumiñahui elkarte (migratuen eskubideak defendatzeko eta errebindikatzeko elkarte)	Abuztuaren 2a
Paris 365-Elkarkidatasuna Elikatu	Irailaren 6a
Nafarroako Elikagaien Bankua Fundazioa	Irailaren 19a
Kulturarteko Hezkuntza Zerbitzua (SEI)	Irailaren 22a
Errefuxiatuei Laguntzeko Espainiako Batzordea (CEAR)	Irailaren 27a
Elizbarrutiko Caritas	Irailaren 28a
Elkarri Laguntzeko Elkarte	Urriaren 3a
NAIZEN (Transexualitate-egoeran dauden haurrak)	Urriaren 4a
Nafarroako Gurutze Gorria	Urriaren 5a
Emaus-en Traperoen Fundazioa	Urriaren 10a
Gizakia Helburu Fundazioa	Urriaren 14a
Lantxotegi Fundazioa (Sustapen Pertsonal eta Soziorabalerako Elkarte)	Urriaren 25a
XILEMA Fundazioa (Gizarte Babeseko Zerbitzuen Kudeaketa)	Azaroaren 7a
Gaztelan Fundazioa	Azaroaren 8a
Ijitoen Idazkaritzaren Fundazioa	Azaroaren 9a
SOS Arrazakeria, Migratzaileentzako Informazio Gunea	Azaroaren 30a
Munduko Medikak GKE Nafarroa	Abenduaren 16a
Mejorana Elkarte	Abenduaren 19a
Haziak elkarte (Tutoretzapeko adingabeei beren independentzian laguntzeko elkarte)	Abenduaren 29a

Erakunde horietako batzuek desgaitasuna duten pertsoneri laguntzen diete. Horregatik, prestakuntza-arloan, 2022an, erakundeko langileek gai horri buruzko prestakuntza jaso dute, baita ekainaren 2ko 8/2021 Legeak (Desgaitasuna duten pertsoneri beren gaitasun juridikoa gauzatzean laguntzeko legeria zibila eta prozesala erreformatzen dituen) ekarri dituen aldaketa garrantzitsuak ere.

Hirugarren Sektore Soziala funtsezkoa da gure gizartearen garapen sozialean eta ekonomikoan. Gero eta bide garrantzitsuagoa da pobrezian edo gizarte-bazterketan bizi diren pertsonen bizitza duina izateko duten eskubidea eskatzeko gizartearen gero eta eskari eta ekimen gehiago bideratzeko eta konpontzeko, betiere beste edozein diskriminazio mota salatuta. Haren garrantzia ez da eztabaidagarria: hura osatzen duten erakundeen kopuruak, asebetetzen dituzten gizarte-eskaeren aniztasunak, bideratzen duten gizarte-inbertsioaren dimentsioek, artatzen dituzten onuradunen kopuruak, sortzen duten enpleguak eta mobilizatzen dituzten boluntarioek babesten dute. Eta, errealitate hori gorabehera, gizartearen ordezkari garrantzitsua den aldetik, onarpen sozial eta politiko handiagoa behar dute oraindik.

Erakunde horiek, askotan, pertsona kalteberenek etxebizitza eskuratzeko eta bizi diren lekuan erroldatzeko duten eskubidearen aldeko borrokaren buru dira, eskubide sozialak baliatzeko edo baliatzeko ezinbesteko baldintza den aldetik.

Gizarte-arloan diharduten elkarteetako, kolektiboetako eta entitateetako ordezkariekin izandako bileretan, argi geratu da kezkatuta daudela Iruñean hainbat arrazoiengatik pertsona behartsuak edo zailtasunetan edo gizarte-bazterketan bizi direnak erroldatzeko aurkitzen dituzten oztopoengatik.

Adierazi denez, kasu jakin batzuetan, etxebizitzaren jabeek ustez xantaia edo estortsioa egin dute, eta egoera ahulean dauden pertsonak alokairuan bizi dira (etxebizitzaren edo logelen errentamendua) eta erroldatu nahi dute. Kasu horietan, azaldu denez, jabeek halako bat edo beste egingo lukete, eta erroldatzea aparteko diru-kopuru baten truke baino ez lukete emango.

Era berean, beste mota bateko "betoa" ere aipatu da: etxebizitzak alokatzen dituztela adierazi nahi ez duten jabeek edo pisuen errentariak erroldatzea kudeatzeari uko egitea. Azken horien kontratu-klausuletan azpierreantamendua debekatzen da, kontratua deuseztatzeko arrazoia den aldetik.

Bestalde, esan beharra dago, halaber, bazterketan dauden eta inguruabar bereziak dituzten pertsoneri (adibidez, kalean bizi diren etxebizitzarik gabeko pertsonak) udal-

eroldan sartzeko aukera emateko udal batzuek dituzten irizpideak ez direla egokienak edo onuragarrienak pertsona horiek udal-eroldan sartzeko, hirian edo udalerrian bizi diren arren.

Era berean, eta aurrekoaren ildo beretik, jakinarazi da lehen gizarte-zerbitzuetako auzo-unitateek egoera zailean zeuden pertsona horien erroldatzeak izapidetzen parte hartzen zutela, baina, gaur egun, esku-hartze hori zentralizatu egin da, eta horrek, praktikan, malgutasun txikiagoa ekarri du erroldara sartzeko orduan, eta kalte egin die pertsona horiei.

Erroldatzea da gizarte-zerbitzu guztiak eskuratzeko giltza. Hala ere, nahiz eta Toki Araubidearen Oinarriak arautzen dituen Legeak udal-eroldarako sarbidea arautzen duen, 15.1 artikuluan xedatzen du Espainian bizi den pertsona oro behartuta dagoela ohiko bizilekua duen udalerriko eroldan izena ematera, eta 16.1 artikuluan, berriz, errolda hori udalerriko auzotarrak jasotzen dituen administrazio-erregistroa dela. Datu horiek udalerrian bizilekua eta ohiko bizilekua izatearen frogara dira. Datuoi buruz ematen diren ziurtagiriak agiri publiko eta fede-emaileak izango dira administrazio-ondorio guztietarako, eta erakunde horiek adierazten dute zenbat oztupo dituzten egoera ahulean dauden edo baztertuta geratzeko arriskuan dauden pertsonak.

Etxebizitzari dagokionez, etxebizitza duin eta egokiaz gozatzeko eskubidea Konstituzioaren 47. artikuluan aitortzen da, hauxe ezarri baita bertan: "*Espainiar guztiak dute etxebizitza duin eta egokia izateko eskubidea. Botere publikoek eskubide hori gauzatzeko behar diren baldintzak sustatu eta bidezko arauak ezarriko dituzte, eta lurzorua erabilera arautuko dute interes orokorraren arabera, espekulazioa saihesteko. Erakunde publikoen hirigintzak sortzen dituen gainbalioetan parte hartuko du erkidegoak*".

Etxebizitzarik ez izateak, edo etxebizitza galtzeak, bizi-baldintzak okerragotzea dakar berekin, eta horrek, batetik, familia eta familia-egitura berriak sortzea, gazte emantzipazioa edo mugigarritasun geografikoa bezalako askotariko faktoreak zailtzen ditu, eta, bestetik, gizarte-bazterkeria eragin ezake. Etxebizitza lagungarria da pertsona edo familia-unitate batek autonomiaz eta erantzukizunez gara dezan gizartea eraikitze prozesuari egiten dion ekarpena, eraikuntza horren parte baikara denok.

Erakunde horrek arestian aipatutako erakundeekin egin dituen bileretan, erakunde horiek guztiak muturrekotzat jo litezkeen eta Administrazioaren premiazko erantzuna behar duten etxebizitza-premiako egoerak azaldu dituzte, baina ez da halakorik lortu. Kexa horietan egoera hauek azaltzen dira, besteak beste: utzarazpen bat berehala

gertatzea edo etxebizitza bat utzi behar izatea errentamendurako hitzartutako epea amaitzeagatik; gainera, kasu askotan, egoera hori larriagoa da familia-unitatean adingabeak edo desgaitasuna duten pertsonak daudelako. Aukerarik ez dagoenez, herritarrek bizigarritasun-baldintzak betetzen ez dituzten lekuetan bizi behar dute nahitaez (etxebizitza partekatuetako logeletan, hezetasun eta gabezia handiko etxebizitzetan, trasteleku batean edo ibilgailuetan).

Agerian geratzen da gaur egun herritarrek etxebizitza izateko eskubidea bermatzeko ezarrita dauden neurriak ez direla nahikoak (alokairu-erregimeneko etxebizitza babestuen bizitegi-parkearen eskasia, DAVID eta EMANZIPA laguntzetatik kanpo dauden kolektiboak).

Horrez gain, zaila da NASUVINSaren bulegoetan aurrez aurreko hitzordua lortzea etxebizitza babestuen eskatzaileen erroldarekin edo DAVID edo EMANZIPA alokairurako laguntzekin lotutako izapideak egiteko.

Nafarroako Foru Komunitatea da etxebizitzaren arloko eskumen eskusiboaren titularra, Nafarroako Foru Eraentza Berrezarri eta Hobetzeari buruzko abuztuaren 10eko 13/1982 Lege Organikoaren 44.1 artikulua ezartzen duen bezala, eta, eskumen hori behar bezala egikarrituta, behar diren neurri guztiak hartu behar ditu pertsonak etxebizitza duina izateko duten eskubide konstituzionala bermatzeko.

Hirugarren sektorearen hazkunde iraunkorrak, bere konplexutasun eta mugekin, baina baita baliabide garrantzitsuen kudeatzailea eta sortzailea den aldetik ere, merezi du administrazioen arteko ahalegina eta lankidetzaren, egonkortasun eta nahikotasun finkatzea lortzeko.

Horretarako, gizarte-erakunde baten baterako aldarrikapena finantzaketa egonkorragoa da; izan ere, kasu askotan, Administrazioak berak berez garatu beharko lukeen lana egiten dute.

XIII. KAPITULUA. PARLAMENTUKO AGERRALDIAK.

2022an, Nafarroako Arartekoa bi aldiz agertu zen Nafarroako Parlamentuan, honako gai hauek zirela eta:

13.1. Foru Araubidearen Batzordean 2021eko urteko txostenaren laburpena ahoz azaltzeko.

2022ko maiatzaren 10ean, Nafarroako Arartekoak ahoz azaldu zuen 2021. urteari dagokion urteko txostenaren laburpena Foru Araubidearen Batzordean.

Txostenaren testua Nafarroako Parlamentuko Aldizkari Ofizialean kontsulta daiteke, 2022ko maiatzaren 5eko 56. zenbakian, bai eta Nafarroako Arartekoaren webguneko esteka honetan ere:

<https://defensonavarra.es/eu/argitalpenak/urteko-txostenak/2021-urteko-txostena>

Agerraldiaren bideoa Nafarroako Parlamentuaren webgunean kontsulta daiteke:

<https://grabaciones.parlamentodenavarra.es/watch?id=NjI3NGE4Y2YtOTBjZi00MDQwLWJINzQtZmY3ZGQ2MDU4Zjc5>

13.2. 2021. urteari dagokion urteko txostenaren laburpena ahoz azaltzeko Nafarroako Parlamentuko osoko bilkuran.

2022ko maiatzaren 19an, Nafarroako Arartekoak ahoz azaldu zuen 2021. urteari dagokion urteko txostenaren laburpena Nafarroako Parlamentuaren Osoko Bilkuran.

Agerraldiaren bideoa Nafarroako Parlamentuaren webgunean kontsulta daiteke:

<https://grabaciones.parlamentodenavarra.es/watch?id=NDY0MzNiNzQtYzZi00NTgyLWlXZDMtMGNhN2QxMTIIMzdh>

XIV. KAPITULUA. NAFARROAKO HAURREN ETA NERABEEN EGOERARI BURUZKO INFORMAZIOA.

2022an, haurrak eta nerabeak zaintzeko eta babesteko eta haien familiak, eskubideak eta berdintasuna sustatzeko maiatzaren 11ko 12/2022 Foru Legea onetsi zen. Araua 2022ko maiatzaren 19an argitaratu zen, eta bi hilabete geroago jarri zen indarrean, azken xedapenetako seigarrenak ezartzen duenaren arabera.

Foru lege hori erreferentziazko tresna arauemailea da Nafarroan haurrak zaintzeari eta babesteari dagokionez, eta Haurrak eta Nerabeak Sustatzeko, Zaintzeko eta Babesteko abenduaren 5eko 15/2005 Foru Legea ordeztu du; indarrean egon da 2022ko lehen zatian.

12/2022 Foru Legeak ehun eta hirurogeita lau artikulua, zazpi xedapen gehigarri, hiru xedapen iragankor, xedapen indargabetzaile bat eta sei azken xedapen ditu. Sei titulutan egituratuta dago, eta, labur-labur azalduta, hauxe arautzen dute:

a) Atariko titulua, arauaren xedea, aplikazio-eremua eta gaiaren printzipio gidariak jasotzen dituen; horien artean, adingabeen interes gorenaren nagusitasuna nabarmentzen da.

b) Lehenengo titulua, haurren eta nerabeen eskubideen taula bat jasotzen duena, haien interpretazioa eta aplikazioa gidatzen duten printzipio orokor batzuk aurretik dituela.

c) Bigarren titulua: administrazioaren antolamendua, arlo horretako plangintza eta koordinazioaren eta sareko lanaren eskakizuna.

d) Hirugarren titulua, prebentzio-jarduerei buruzkoa. Jarduera horiek lehentasunezkatzat jotzen dira, eta haurren jardun-eremuetan garatu behar dira.

e) Laugarren titulua, zabalena, babes-sistemaren jardunak aurreikusten eta arautzen dituen. Adingabeen arrisku- eta babesgabetasun-egoeretan jarriko da abian, eta hainbat intentsitatetako esku-hartze neurriak aurreikusiko ditu, horien arabera.

f) Eta bosgarren titulua, gazte-justiziaren sistemako jarduketei buruzkoa, lehen erreforma-sistema zena ordeztzen duena.

12/2022 Foru Legearen 9. artikulua ezarri denez, Nafarroako Arartekoaren erakundeak haurren eta nerabeen eskubideen defentsa zainduko du, neurri egokiak hartuta hartara.

Neurri horien artean, haurren eta nerabeen egoera Foru Komunitatean baloratzeko erreferentea jasotzen da urteko txostenean.

Lege-aurreikuspen hori betez, atal honetan Nafarroan adingabearen babesaren eremu horri dagozkion alderdi nagusiei buruzko datuak eta balorazioak ematen dira, aipatutako foru legean xedatutakoa erreferentziatzat hartuta, arlo horretako esku-hartze administratiboa diziplinatzen duen arau nagusia delako.

Eskerrak eman nahi dizkiogu Eskubide Sozialetako Departamentuari atal hau idatzi ahal izateko eman digun informazioarengatik.

14.1. EGINDAKO JARDUEREN DESKRIBAPENA ETA EBALUAZIOA.

A) Arau- eta plangintza-jarduera:

Haurrak eta nerabeak zaintzeko eta babesteko eta haien familiak, eskubideak eta berdintasuna sustatzeko maiatzaren 11ko 12/2022 Foru Legearen azken xedapenetako bosgarrenak ezarri du Nafarroako Gobernuak foru lege hori garatu eta betearazteko beharrezko xedapenak eman beharko dituela.

Ezarpen horri dagokionez, Eskubide Sozialetako Departamentuak jakinarazi duenez, aipatutako foru legea indarrean jarri zenean, 2022ko irailean, hasiera eman zitzaion hauek aldatzeko izapidetzeari: abenduaren 2ko 92/2020 Foru Dekretua, besteak beste, gizarte-zerbitzuen sistemaren baimenen, aurretiazko komunikazioen eta homologazioen araubidea arautzen duena, eta ekainaren 17ko 69/2008 Foru Dekretua, gizarte-zerbitzuen zorro orokorra onetsi duena.

Arau-aldaketak –adingabeen babesari buruzko aldaketa espezifikoa baino irismen zabalagoa du–, azaltzen denez, 12/2022 Foru Legearen 133. artikulua r) letraren garapena ere badakar. Izan ere, egoitza-harreran dauden adingabeei dagokienez, betebeharrak haxe ezarri du, bai erakunde publikoentzat, bai zerbitzuak eta zentroak kudeatzen dituzten beste erakunde batzuentzat: ezartzen diren kalitate-estandarrak betetzea langileen gutxieneko ehunekoari eta kualifikazioari buruz, zerbitzuak eta instalazioak emateko eta kudeatzeko baldintzei buruz, baita erabiltzaileen gogobetetasun-maila egiaztatzeko ere.

Zioen azalpenean, hemen jorratzen den eremuari dagokionez, haxe dago jasota:

“Haurrak eta nerabeak zaintzeko eta babesteko eta haien familiak, eskubideak eta berdintasuna sustatzeko maiatzaren 11ko 12/2022 Foru Legea 2022ko uztailaren

19tik onetsi eta indarrean jarri ondoren, haren arabera eguneratu da adingabeen arretarako zerbitzuen kalitate-baldintzen erregulazioa.

Lehenik eta behin, egoitza-arretako zerbitzuak arautzen dira, besteak beste, behaketa- eta harrera-zerbitzuak, babes-pisuak, babes-egoitzak, egoitza-zentro espezializatuak, barneratze-neurriak gauzatzeko zentroak eta autonomia-etxebizitzak.

Adingabeen eguneko arretarako zentroak ere lantzen dira, adingabeen eguneko zentroa eta gazte-justiziako eguneko zentroa barne.

Eta, azkenik, adingabeentzako arreta anbulatorioko zerbitzuak ere arautzen dira, besteak beste, familia-orientazioko zerbitzua, familia-bitartekaritzakoa, elkargunea, haurrak eta nerabeak zaintzekoa, familian esku hartzekoa, nerabeentzako hezkuntzakoa, gurasoen aurkako indarkeriakoa, neurri judizialak ingurune irekian betearaztekoa, emantzipazio-prozesuan dauden gazteei laguntzekoa, familia-harrerari laguntzekoa eta nazioko eta nazioarteko adopzioari laguntzekoa.

Foru Dekretu honetan, halaber, Gizarte Zerbitzuen Zorro Orokorra onesten duen ekainaren 17ko 69/2008 Foru Dekretuaren bidez onetsitako Zorroko prestazio bermatuen aldaketak ere jorratzen dira, aipatutako adingabeei arreta emateko zerbitzuei dagokienez, baita babesgabetasun-egoerak baloratzeari, gazte ama eta haurdunen laguntzari, erreferentziako harrerari, familia harreragileentzako prestazio ekonomikoei, larrialdiko familia-harrerari, familia-harreran eta adopzioan atsedean hartzeari eta familia-harrera espezializatuari buruzko zerbitzuei dagokienez ere. Hala, bakarrik dauden adingabe atzeritarrei arreta emateko zerbitzua desagertu egiten da, ez baita bereizten adingabeen jatorriaren inguruabarren ondoriozko arretan.

Bermatu gabekoen artean, aparteko laguntzak eta emantzipazio-prozesuetan dauden gazteei laguntzeko zerbitzua sartzen dira”.

Bestalde, 12/2022 Foru Legearen azken xedapenetako hirugarrenak ezartzen duenez, “eskolatzeari buruzko araudiak jasoko ditu, Estatuko oinarrizko araudian ezarritakoaren arabera, hartutako seme-alabak onartzeko irizpideetan, biologikoentzat edo adopziozkoentzat daudenen antzeko baldintzetan, laguntzeko neurriak, baita eskolatzeari aruntaren ondoren harrera edo adopzioak egiten direnerako berehalako eskolatzeari berantiarra bermatzeko neurriak ere”. Eskubide Sozialetako Departamentuak jakinarazi duenez, ikastetxeetan onartzeko indarreko araudiak dagoeneko jasotzen ditu helburu horietara bideratutako aurreikuspenak (Nafarroako Foru Komunitateko ikastetxe publiko

eta itunduetan ikasleak onartzeko prozedura arautzen duen apirilaren 28ko 33/2021 Foru Dekretuaren 20. eta 36.1 artikulua).

Jarduketan plangintza eta programazioari dagokionez, Eskubide Sozialetako Departamentuak azaldu du 12/2022 Foru Legea garatzeko plana aurkeztu zela Nafarroako Adingabearen Kontseiluan (gaur egun, Nafarroako Haur eta Nerabeen Kontseilua).

Era berean, 2020an Eskubide Sozialetako Departamentuaren planei buruz eta, besteak beste, Familiei eta Hurrei Laguntzeko II. Plan Integralari buruz egindako tarteko ebaluazioen testuinguruan, 2022rako Haurren eta Familien Plan Operatiboa egin da. Planak aldaketa hauek egiten ditu 2021. urtearekin alderatuta:

a) Lehen mailako arretako gizarte-zerbitzuek haurren eta nerabeen arrisku-egoerei erantzuteko duten gaitasuna handitzea.

b) Haur eta nerabeen arretan esku hartzen duten profesionalak gaitzea, izan diren legealdaketen eta prebentzio eta esku-hartze eredu berrien arabera (osasuna, justizia, hezkuntza eta gizarte-zerbitzuak).

c) Nafarroako Foru Komunitatean harrera-ereduaren eraldaketa bultzatzea.

Era berean, jakinarazi da Osasun Administrazioak (Osasun Departamentua) haur eta nerabeei buruzko hainbat ekimenetan eta lan-ildotan parte hartu duela:

a) Estatu-mailan: 1) Osasun Sistema Nazionalaren Lurralde arteko Kontseiluaren Batzordea, haur eta nerabeen aurkako indarkeriari aurre egiteko; 2) Haur eta nerabeen aurkako indarkeriari aurre egiteko osasun-jarduerako protokolo komuna lantzeko lantaldea; 3) Sexu-indarkeriari aurre egiteko osasun-jarduerako protokolo komunak lantzeko lantaldea; 4) Arreta Goiztiarrari buruzko Lantalde Teknikoa; 5) Nutrizioko batzorde iraunkorraren talde teknikoak, Elikadura eta Nutrizioko Segurtasunaren Espainiako Agentziaren Naos estrategiaren esparruan.

b) Foru-mailan: 1) Nafarroako Foru Komunitateko haur eta nerabeen prebentzio eta sustapenerako batzordea eta estrategia; 2) Jaiotzako eta edoskitzeko laguntza humanizatzeko ekimena; 3) Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuko lehen mailako arreta eta arreta espezializatua integratzeko lantalde teknikoak; 4) Indarkeriaren biktima diren emakumeei eta haien seme-alabei arreta integratua emateko lantalde teknikoak.

Azkenik, haurrak zaintzeko departamentuen arteko hainbat batzorderen funtzionamenduaren berri eman da: 1) Haurrentzako Arreta Integraleko Sarea; 2)

Nafarroako Arreta Goiztiarreko Sarea; 3) Familia-harreraren aldeko Mahaia; 4) Abusuen biktima diren adingabeak. Barnahus eredu; 5) Nafarroan nahitaezko ezkontzen aurreko arreta koordinatzeko eta prebenitzeko talde tekniko; 6) Jokabide Suiziden Prebentziorako eta Arretarako Erakundearteko Koordinazio Batzordea.

Oro har, arau- eta plangintza-jarduera horri dagokionez, erakundeak animatzen du haurrak eta nerabeak zaintzeko eta babesteko eta haien familiak sustatzeko, eskubideei eta berdintasunari buruzko maiatzaren 11ko 12/2022 Foru Lege onetsi berriaren aginduak eta aurreikuspenak osatzeko beharrezkoak diren neurriak hartzera eta hartzen jarraitzera, baita hura eraginkortasunez aplikatzen saiatzera ere, eta, behar izanez gero, adingabeen eskubideak hobeto bermatzen lagun dezaketen alderdiak berrikustera.

Era berean, plangintza- eta programazio-jarduerekin jarraitzeko beharra azpimarratzen da, jarduketak une bakoitzean ikusten diren lehentasunetara egokitzeko. Ildo horretan, adierazi den bezala, 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-jarduera horiek, prebentzio-lanari lotuta daudenez gero, haurren eta nerabeen eskubideak babesten jarduten duten esparru eta eragileen artean ikuspegi partekatu eta koordinatua izatea.

B) Adingabeen eskubideak sustatzeko eta zabaltzeko jarduerak:

Haurrak eta nerabeak zaintzeko eta babesteko eta haien familiak sustatzeko maiatzaren 11ko 12/2022 Foru Legeak, I. tituluan, adingabeen eskubideen taula bat ezartzen du, eta, gainera, eskubide horien sustapena eta zabalkundea agintzen du.

Eskubide Sozialetako Departamentuak, aurreko ekitaldietan islatu denaren ildotik, jakinarazten du Familiei, haurrei eta nerabeei Laguntzeko II. Planaren diseinuaren testuinguruan, jarduera-arlo bat sartu zela adingabearen babesaren arloan, gaur egun Haurren Eskubideen aldeko Aliantza osatzen duten erakundeekin lankidetzan.

Gainera, Nafarroako Haurren eta Nerabeen Kontseiluaren hiru saio deitu dira, eta Haurren Arreta Integraleko Sarearen koordinazio- eta jarraipen-bilerak egiten jarraitu da. Sare hori hiru batzordek osatzen dute, eta hainbat eginkizun dituzte: Haurrentzako Arreta Integraleko Batzorde Zuzendaria, Haurrentzako Arreta Integraleko Batzorde Teknikoa eta Haurrentzako Arreta Integraleko Batzorde Operatiboa.

Sustapen- eta dibulgazio-lan horri dagokionez, 12/2022 Foru Legea onestearen ondorioz, araua aurkezteko saio bat egin zen 2022ko ekainean Baluartean, funtsean

haurrei eta nerabeei parte hartzeko aukera ematera bideratuta, araua egiten parte hartu zuten adingabeak izan zitezten protagonista.

Lehendakaritza, Berdintasun, Funtzio Publiko eta Barne Departamentuak jardunbide egokitzat jo zuen Haurrak eta nerabeak zaintzeko eta babesteko eta haien familiak, eskubideak eta berdintasuna sustatzeko 2020-2021 Foru Legea egiteko parte hartzeko prozesua.

Azaroaren 15ean, Haurrei eta Familiei buruzko Urteko Jardunaldia egin zen, "Gure haurtzaroari laguntzen" lelopean. Hainbat esparrutako 113 pertsona bertaratu ziren.

12/2022 Legearen 10.5 artikuluan ezarritakoaren ildotik, Eskubide Sozialetako Departamentuak lankidetzaz hitzarmena du ANAR Fundazioarekin, adingabeekin esku hartzen duten adingabeei, senideei eta profesionalei telefono bidezko laguntza emateko.

2022. urtearen amaieran, proiektu hau prestatu eta abiarazi zen: "12 hilabete, 12 eskubide". Haurren eta nerabeen eskubideak 2023an sustatzeko eta zabaltzeko kanpaina bat da, eta haren informazioa webgune honetan kontsulta daiteke: 12meses12jimos.navarra.es

Erakunde honek arlo horretan egindako lana baloratzen du, eta adingabeen eskubideak sustatzeko eta zabaltzeko ekimenekin jarraitzea eta horiek indartzera animatzen du; positiboa da adingabeek parte hartzea.

C) Prebentzio-jarduketak:

12/2022 Foru Legeak prebentzio-jarduketan lehentasunezko izaera nabarmentzen du. Adingabeen babesgabetasuna prebenitzera bideratuko dira, baita haien garapena kaltetzen duten edo haien eskubideak urra ditzaketan gabezia larriak prebenitzera ere.

Prebentzio-jarduketek, aipatutako foru legean ezarritakoaren arabera, helburu hauek dituzte:

a) Adingabeen eskubideak errespetatzen eta bermatzen direla zaintzea, informazio-, dibulgazio- eta sustapen-jardueren bidez, eta adin goiztiarretan erantzuna sustatuz, loturaren hasieran, jaio aurreko etapan barne, jaio aurreko eta jaiotza-inguruko jarraipenarekin.

b) Irabazi-asmorik gabeko jarduera publikoak egitea eta jarduera pribatuak bultzatzea, gizarte- eta familia-integrazioa eta aisialdiaren eta sozializazioaren erabilera erraztu eta

bermatzeko, eta, aldi berean, haien autonomia indartzeko, batez ere komunitateren eremuaren baitan.

c) Adingabeek euren garapen osorako kaltegarriak diren bitarteko, produktu eta jardueretarako sarbidea mugatzea.

d) Adingabeentzat segurtasunik eza edo arriskua eragiten duten faktoreak gutxitzea, arrisku-faktoreen aurrean garaiz esku hartuta, babesik gabeko egoerak bideratzeko, haurren premiak, fisikoak, emozionalak, ekonomikoak eta hezkuntzakoak, behar bezala estaliz ingurune seguru eta egokitueta eta goiztiarretan, harreman egonkorak eta seguruak ezarrita hartara.

e) Gizarte-familia ingurunea hondaraz dezaketen kausak saihestea, gaitasunak areagotzea sustatuta orientazioaren, prestakuntzaren eta laguntzaren bidez.

f) Sarean lan egitea edozein eskubide-urraketa goiz detektatzeko, jarduketa instituzionalaren ondoriozkoak barne.

g) Nafarroako tokiko sare guztietan prebentzio-ikuspegia txertatzea, detekzioan, sentsibilizazioan eta esku-hartzean prebentzio-lana eginez, eta tokikoa eta komunitarioa, hazkuntza-lanetan etengabe laguntzeko.

h) Haurrak eta nerabeak pixkanaka beren garapenaren hainbat eremutan prestatzea, beren babes propioa beren gain hartzeko, heldze-mailaren eta gaitasunen arabera. Prebentzio-prestakuntza hori haien autonomia errespetatuz egingo da, eta familiaren, irakasleen, erreferente komunitario profesional eta boluntarioen, gizarte- eta osasun-zerbitzuetako profesionalen eta inguruko beste edozein heldu helduren laguntzarekin.

Esparru horretan administrazioaren esku-hartzea funtsean jarduera dela-eta adingabeak hartzen dituzten zenbait instantziaren arteko lankidetzatik eta koordinaziotik abiatuta garatzen da (hezkuntza zerbitzuak, osasun zerbitzuak eta gizarte zerbitzuak gehienbat).

Prebentzio-lan horri dagokionez, azaltzen da, Nafarroan Familia, Haur eta Nerabeei Laguntzeko II. Plan Integrala gauzatzeko testuinguruan, aurreko txostenetan adierazitako jardun-ildoek jarraitzen dutela, eta lankidetzako eta partaidetzako mahai sektorialak daudela (Osasun eta Hezkuntza Departamentuak, Gizarte Zerbitzuetako Lehen Mailako Arreta, eta haur eta nerabeen arretarako zerbitzuak kudeatzen dituzten erakundeak) arriskua eta babesgabeziak identifikatzeko, jakinarazteko, baloratzeko eta horietan esku hartzeko II. Prozedura-eskuliburua diseinatu, abiarazi eta prestatzeko.

Eskuliburuak zailtasunak baloratzeko tresna bakarra garatzea dakar, gizarte-zerbitzuen arlo guztietan sarean lan egiteko oinarrizko eredu adostua ezartzea ahalbidetzen du, eta Osasuneko, Hezkuntzako eta Gizarte Zerbitzuetako profesionalen etengabeko prestakuntza lortu nahi du, baita eraginkortasun frogatuko programak garatzea eta ezartzea ere.

Bestalde, programen ezarpenari dagokionez, Departamentuak jakinarazi du esku-hartzearen estaldura eta intentsitatea handitu direla eta arreta-eredua hobetu dela, esku-hartze sozioedukatiboa eta psikologikoa indartuz familia babesteko baliabide eta zerbitzuetan. Esku-hartzearen estaldura eta intentsitatea handitu da, eta familia-elkarguneen lurralde-ezarpena espezializatuagoa eta zabaldagoa dela. Familia-harrera eta adopzioa laguntzeko eta jarraipena egiteko programa espezializatuaren estaldura orokortu eta hobetu da, gurasoen gaikuntza eta laguntza psikoterapeutikoa kontuan hartuta; eta egoitza-harrerako programa bat da, Nafarroan bizi diren adingabe guztiak barne hartzen dituena, haien jatorria edozein dela ere. Azken horri dagokionez azaldu denez, aurreko urteetan adingabe migratzaileak metaka iritsi zirenez, haienzako egoitza-baliabide espezifikokoak sortu ziren, eta arreta-eredu hori aldatu egin dela, babes-sistemaren baliabide normalizatuetan txertatuta.

Erakunde honek balorazio ona egiten du koordinazioa eta prebentzioa hobetzeko neurriez, eta beharrezko lankidetzak- eta koordinazio-esparrua indartzera animatzen du, ezinbestekoa baita babesgabetasun-egoeren prebentzioari eta detekzioari behar bezala aurre egiteko.

Behin eta berriz esan beharra dago komenigarria dela prebentzio-lana –hain zuzen ere Foru Legeak lehentasunezkoztat jotakoa– ahal den guztian areagotzea, hauxe gerta ez dadin: adingabeengan eragina duten arazoez azkenean beraiekin ekar dezatela babes sistemak bizkorrago esku hartu behar izatea.

Berriz esan behar da komenigarria dela, ahal den neurrian, prebentzio-lana areagotzea, foru legeak lehentasunezkoztat jotzen duena, adingabeei eragiten dieten problematikek babes-sistemak lehenago edo modu erreaktiboagoan esku hartzeko beharra sor ez dezaten: erakundeak beharrezkoztat jotzen du berriz azpimarratzea adingabeen babesaren arloan jarduten duten eragileen arteko koordinazioa sustatzeko ekintzak 12/2022 Foru Legearen 64. artikuluan aipatzen diren esparruetako prebentzio-programa edo -ekintzekin osatzen jarraitzea: adingabeen eskubideei buruzko sentsibilizazioaren eremua, hezkuntza-eremua, topagunea den aldetik.

Hezkuntza-eremuari dagokionez, beharrezkoa ikusten dugu haur eta nerabeek pairatzen dituzten eskola-jazarpena desagerrarazteko prebentzio-jarduketetan sakontzea, eta hori kezka garria izaten ari da eraginpeko familiek erakunde honetan aurkeztutako kexetan.

Era berean, aurreko txostenetan adierazitakoaren ildotik, inoren kargura ez dauden adingabe atzerritarren arreta sistemaren baliabide normalizatuen bidez integratzeko ikuspegia positibotzat jotzen dugu, eta azpimarratu nahi dugu adingabe nerabeak direnez, arreta berezia jarri behar dela helduarora igarotzeko laguntzari buruzko alderdietan, eta, ahal den neurrian, adin-nagusia izatera iristean ematen den arreta haustea saihestu behar dela, horrek gizarteratze-prozesua arriskuan jar baitezake.

D) Babes-sistemako jarduerak:

a) Arrisku-egoerak.

Babesgabetasun-egoeren artean, arrisku-egoerak intentsitate txikiena dutenak dira, eta, beraz, administrazioaren esku-hartze txikiena eskatzen dutenak.

Aldagai horren eta haren bilakaeraren adierazgarri, Eskubide Sozialetako Departamentuak erakunde horri ematen dio babes-sistema espezializatuak artatutako adingabeen guztizko kopurua. Honako hauek hartzen dira barne: zaintzapeko adingabeak (egoitza-harrera edo familia-harrera eta behin-behineko zaintza, behaketa eta harrera zentroetan edo urgentziazko familietan), eguneko zentroetan dauden adingabeak, familia esku hartzerako programa espezializatuetan dauden adingabeak, nerabeen hezkuntzarako programan dauden adingabeak, haurrei eta nerabeei arreta emateko taldeen esku-hartzea duten adingabeak eta autonomia pertsonalerako programetan dauden adingabeak.

Sistema espezializatuak lagundutako adingabeen kopurua, guztira, 2.230 da, Eskubide Sozialetako Departamentuak 2022. urteari buruz emandako datuen arabera. Zifra oso txikia da 2021ekoarekin (2.246) eta 2020koarekin (2.243) alderatuta. Hortaz, zifra egonkortu egin da azken hiru urteetan.

Epe ertainera eta luzera, aurreko txostenetan adierazitako goranzko joera finkatu da (1.744 adingabe 2018an, 1.705 adingabe 2017an, 1.446 adingabe 2016an, 1.413 adingabe 2015ean eta 2014an, 1.267 adingabe 2013an eta 1.206 adingabe 2012an).

Zifra hori handiagoa izan zen 2019an (2.411). Urte horretan, arestian esan bezala, eragin berezia izan zuen bakarrik dauden adingabe atzerritarren etorrerak eta arretak,

eta eragin handia izan zuen adingabeak babesteko sisteman eta, bereziki, zaintza-egoeretan.

Hamar urteko aldi bati (2012-2022) dagozkion datuak alderatuz gero, ikusten da kopurua 1.206 adingabe izatetik 2.230 adingabe izatera igaro dela, hau da, % 85 inguruko igoera izan dela. Azken bost urteetan (2016-2022) neurtutako bilakaera horrek % 31 inguruko hazkundera dakar (1.705etik 2.230era). Datuek agerian uzten dute babes-sistemak artatutako adingabeen kopurua gero eta handiagoa dela, nahiz eta, adierazi den bezala, azken urteetan goranzko bilakaera moteldu egin den.

Familia-gunetik bananduta dauden eta, beraz, administrazio publikoak zaintza bere gain hartzen duen kasuen pisu erlatiboak behera egin du 2022an, aurreko urtearekin alderatuta (977 adingabe, 2.230 guztira, hau da, % 44 inguru; 1.108 adingabe, 2.246 guztira, hau da, % 49 inguru, 2021. urtean). 2020ko portzentajea % 48 ingurukoa zen, 2019koa % 54 ingurukoa (urte horretan bakarrik zeuden adingabe atzerritarrei emandako arretaren egoerak baldintzatuta) eta 2018koa % 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 galarazteko.

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.

b) Geriza-gabetasuneko egoerak.

Egoera jakinak dira: babesgabetasuna intentsitate gehiagoarekin agertzen da eta adingabearen tutoretza gain hartzea dakarte.

2022an, 115 adingabe deklaratu ziren babesgabetasun-egoeran, 2021ean (227 adingabe), 2020an (197 adingabe) eta 2019an (222 adingabe) baino nabarmen gutxiago. Ildo honetan, aurreko txostenetan adierazitako goranzko joera itzuli da (144 adingabe 2018an, 90 adingabe 2017an, 40 adingabe 2016an, 35 adingabe 2015ean, 19 adingabe 2014an eta 21 adingabe 2013an).

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.

Bestalde, babesgabetasuna kentzeko 95 adierazpen egin dira, hura eragin zuten kausak eteteagatik, aurreko ekitaldietan baino askoz gehiago (22 2021ean, 13 2020an, 15 2019an, 12 2018an, 6 2017an, 4 2016an eta 2 2015ean).

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, komenigarria da 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, geriza-gabetasuneko egoera deklaratzeko gero, itzulera bideragarri egitea.

c) Familiei laguntzeko jarduerak.

Puntu honetan, administrazioaren babesak jaso dituzten familiak aipatzen dira (babes teknikoa nahiz ekonomikoa), alde batera utzita zein jarduera mota izan den. Administrazioaren babes horren helburua izan da bereiztea saihestea, eta bereizte kasuetan, adingabearen itzultzea bilatzea. Datua aipagarria da, zeren eta ongi islatzen baitu zenbat familiak izan dezaketen Administrazioaren laguntzaren beharra, eta, horrenbestez, zenbatek dituzten zailtasunak, gutxi-asko trinkoak eta era askotakoak, adingabeei behar bezalako arreta emateko.

Eskubide Sozialetako Departamentuak emandako datuen arabera, 1.332 familiak jaso zuten laguntzaren bat 2022ko ekitaldian (2021eko datua 1.231 familiakoa zen, 2020ko 1.053 familiakoa, 2019ko 1.098 familiakoa, 2018ko 1.296 familiakoa, 2017ko 1.134 familiakoa eta 2016ko 844 familiakoa). Haurren eta nerabeen arretarako taldeek emandako familiak dira, familia hartzaileak eta laguntza teknikoa 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.

2022ko hazkundera programetan adingabeak dituzten eta zaintza beren gain hartzen ez duten familien kopuruaren gorakadari zor zaio; izan ere, 243 (2021) izatetik 433 (2022) izatera igaro da.

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. Nolanahi ere, eremu horretan jarduten duten eragileei (batez ere, Familia eta Adingabeen Zuzendariordeetan, Oinarrizko Gizarte Zerbitzuetan, gizarte-zailtasunetan diren haurrei arreta emateko taldean eta laguntzaile jarduten duten gizarte-ekimeneko erakundeetan eskumena duten organoak) baliabide nahikoak, pertsonalak eta materialak emateko ahalegina egitea gomendatzen da, gizartearen hain garrantzitsua den zeregin hori arrakastaz egin dezaten.

Horri dagokionez, adierazi behar da haurrak eta nerabeak zaintzeko eta babesteko eta haien familiak, eskubideak eta berdintasuna sustatzeko maiatzaren 11ko 12/2022 Foru Legearen 5. artikuluan jaso dela Foru Komunitateko Administrazioaren aurrekontuetan lehentasuna eman behar zaiela adingabeak babesteko sistemaren premiei: Foru Komunitateko Administrazioak bere aurrekontuetan jasoko ditu, lehentasunez, Foru Komunitateko adingabeen prebentziorako, zailtasunak garaiz detektatzeko eta horiek konpontzeko bitartekoak aktibatuzko 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 egingo zaie, baldin eta foru lege honen xedearen ondoriozko beharrak ez badira gutxitu”.

d) 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 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 egonen ginateke, balorazio fasearen ostean xedatutakoa).

2022ko datua (977 adingabe) nabarmen txikiagoa da 2021ekoa baino (1.108 adingabe), 2020koa baino (1.081 adingabe) eta 2019koa baino (1.301 adingabe), baina aurreko bi urteetakoa baino handiagoa (797 adingabe 2018an eta 751 adingabe 2017an).

Datuaren bilakaerak azaltzen du zergatik murriztu den babes-sistemak artatutako adingabeen atalean aipatu den familiatik banandutako kasuen ehunekoa, eta bat dator 2022an desanparo-deklarazioei eta egoera horretatik kentzeari buruz adierazitakoarekin.

Berriz ere azpimarratu behar da, alderdi positiboa den aldetik, premiazko familien behin-behineko zaintza-egoerak handitu egin direla (2020an 11 izatetik 2021ean 21 izatera eta 2022an 23 izatera), eta, aldi berean, behaketa- eta harrera-zentroetako behin-behineko zaintza-zifrak jaitsi egin direla (2020an 401 izatetik 2021ean 392 izatera eta 2022an 348 izatera).

e) Tutoretzapeko adingabeak.

Tutoretza, administratiboa zein arrunta, legeak ezarritako babes-neurrietako beste bat da, eta babesgabetasun egoera trinkoago bati lotuta dago; hau da, geriza-gabetasunari.

2022an tutoretzapeko adingabeen proportziozko zifra 526 da, eta, dagoen korrelazioagatik logikoa denez, aurreko ataletan adierazitakoaren antzeko bilakaera islatzen du, 2021ekoa (549) eta 2019koa (574) baino txikiagoa, eta 2020koa (512) eta 2019aren aurreko urteetakoa (427 2018an eta 347 2017an) baino handiagoa. Hamar urteko aldia hartuz gero, argi eta garbi ikusten da goranzko bilakaera, 2012ko zifra 202 txikiagoa baitzen (egungo zifraren % 38, gutxi gorabehera).

f) Harrera indardun eta formalizatuak.

Geriza-gabetasuneko egoeran dauden adingabeen tutoretza eta zaintza harreraren bidez formalizatzen dira.

2022an 199 adingaberen harrera formalizatu zen, 2021ean (216 adingabe), 2020an (264 adingabe) eta 2019an (382 adingabe) baino gutxiago.

Hartutako adingabeen kopurua 606 da (2021ean 695 adingabe, 2020an 680, 2019an 675, 2018an 520 adingabe eta 2017an 494 adingabe) (ez dira atal honetan zenbatzen behaketa- eta harrera-zentroetan edo urgentziazko familietan behin-behineko zaintza-neurria duten adingabeak). Ikusten denez, harreraren hartutako adingabeen guztizko kopuruak gora egiten du bost urteko aldia kontuan hartzen bada, baina nabarmen murriztu da azken ekitaldian.

Harrera mota batzuen eta besteen arteko harremanari dagokionez, 12/2022 Foru Legeak, aurreko 15/2005 Foru Legeak bezala, familia-harreraren lehentasuna ezartzen du egoitza-harreraren aldean, eta horren izaera subsidiarioa azpimarratzen du (104.3 eta 120. artikulua). Gogorazi behar da egoitza-harrera bakarrik emango dela baldin eta familiakoa ezinezkoa bada edo adingabearen interes gorenerako komenigarria ez bada. Familia-harreraren lehentasuna egoitza-harreraren gainetik bermatzeko, espresuki jaso behar 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.

Bestalde, indarreko 12/2022 Foru Legeak eutsi egiten dio familia zabaleko harreraren lehentasunari besteren familiako harreraren aldean, adingabea bere ingurune naturalean egon dadin, printzipio orokorra den aldetik.

Lehen harremanari dagokionez (familia- eta egoitza-harrerak), bildutako datuek erakusten dute 2022an egoitza-harreraren ehunekoa % 53 ingurukoa izan zela (324 egoitza-harrera, 606 harreraren artean), 2021ekoa baino nabarmen txikiagoa (% 60 inguru, 413 egoitza-harrera, 695 harreraren artean). 2018an, 2019an eta 2020an, adierazlea 2021ekoaren oso antzekoa zen. Aldi luzeagoak kontuan hartuz gero, ikusten da adierazlea % 53 zela 2017an, eta % 54, berriz, 2013an. Ehuneko horiek 2022ko ekitaldikoaren antzekoak dira.

Positiboa da, beraz, azken urteko bilakaera, baina oraindik ere handia da egoitza-harreraren pisu erlatiboa, eta horrek erakusten du zaila dela legegileak familia-harreraren alde duen hobespena baliaraztea.

Aurreko txostenetan adierazi den bezala, ziurrenik, adingabeak babesteko sistemaren erronka nagusietako baten aurrean gaude, instituzionalizazio-maila handia eta egoera hori lehengoratzeko zailtasunak ikusten baitira.

Hainbat faktorek dakarten arazo baten aurrean gaudela aitortzeari utzi gabe, erakunde honek errealitate hori azpimarratu baino ezin du egin, botere publikoen jardunak eskatzen baititu, eta familia-harrera errazteko neurriak hartu behar direla azpimarratu behar da, hala behar duten adingabeei, ahal den neurrian, familia-ingurunean lagundu ahal izateko.

Behin-behineko zaintzaren edo larrialdiko harreraren faseari dagokionez, 2022an apur bat handitu ziren familia-arretako kasuak (21etik 2021ean, 23ra 2022an), eta behera egin zuten behaketa- eta harrera-zentroen bidezko arreta-kasuek (2021ean 392 izatetik

2022an 348 izatera). Bilakaera positiboa da, familia-arretaren lehentasuna fase horretan ere aplika baitaiteke. Hala ere, larrialdiko familietan egindako harrerren pisu erlatiboa oso txikia da oraindik ere (23 kasu, eta 348 behaketa- eta harrera-zentroetan). Beharrezkotzat jotzen da larrialdiko familia-harrerako baliabidea sendotzen jarraitzea, ildo horretan hasitako jarduketak garatzera eta indartzera bultzatuta.

Bigarren harremanari dagokionez (familia zabalean eta besteren familian egindako harrerak, familia-harrerren barruan), 2022an familia zabaleko harrerren ehunekoa % 53,5 izan da (158 kasu, 295 familiatik), 2021ekoa (% 58,1) eta 2020koa (% 63,4) baino txikiagoa. Portzentajea % 65,1ekoa zen 2019an, % 66,5ekoa 2018an, % 58,9koa 2017an eta % 64,4koa 2016an. Hortaz, erlazio horretan beheranzko joera ikusten da, hasiera batean kontrakoa dena.

Beste behin nabarmendu beharra dago komenigarria dela ahal den guztian indar daitezela, ahal diren guztian, babes behar duten adingabeen familia-ingurune esku-hartzeak eta jarduketak, harrera beharrezkoa bada, naturala denetik hurbilen dagoen ingurunean gerta dadin. 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.

g) Nazioko eta nazioarteko adopzioak eta egokitasun-deklarazioak.

2022an 3 adopzio nazional egin ziren (6 2021ean, 2 2020an, 9 2019an, 11 2018an, 8 2017an eta 7 2016an) eta 2 nazioarteko adopzio (2 2021ean, 4 2020an, 22 2019an, 29 2018an, 22 2017an eta 15 2016an). 10 eta 5 egokitasun-adierazpen egin ziren, hurrenez hurren.

Ikusten denez, 2022ko adopzioen zifrak txikiak dira, aurreko bi urteetan bezala, eta alderdi horretan hainbat faktorek eragin ahal izan dute, hala nola azken urteetan COVID-19aren ondorioz bizi izandako egoerak.

h) 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 nagusizat izango dute adingabeak gizarteratzea, banakako tratamendu hezitzaile edo terapeutiko baten bidez, eta, ahal dela, haien ingurune soziokomunitarioan, denbora-tarte jakin batez”.

Horri dagokionez, foru lege horren zioen azalpenean honako hau jaso da: “(...) gizarte-gatazka edo gizarte-zailtasuna esaten zitzaionaren izena aldatu da; izan ere, kontzeptu horiek adierazten dute adingabea dela gatazka edo zailtasun baten eragilea gizartearentzat, eta ez biktima edo arriskuaren subjektua, nahiz eta hirugarren pertsonentzat ere eragin dezakeen. Hori dela eta, beste atal batean, beste izen batekin, jokabide-arazoak jorratzen dira, beren desegokitasun larriagatik beren buruari edo beste pertsona batzuei kalteak eragiteko arriskuan egon daitezkeen adingabeen babesean arreta jartzen dutenak”.

Atal horri dagokionez, Eskubide Sozialesko Departamentuak adierazi du egoitza-harrera espezializatuko zentroetan artatutako adingabeak 54 izan direla.

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.

i) Autonomia pertsonaleko programa.

Indarreko foru lege indardunaren arabera, “bizitza independenterako prestatzeko programa deritzaio 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 profesionalak 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 gizartratzea eta laneratzea, independentzia eta bizitza independenterako beharrezkoak diren autonomia pertsonaleko eta sozialeko gaitasunak lortzea egoitza- edo familia-harrera amaitzean”.

Eskubide Sozialesko Departamentuak emandako datuen arabera, 2022an 257 adingabe izan ziren autonomia-programetan. Kopurua 227 adingabe zen 2021ean, 194 adingabe 2020an, 81 adingabe 2019an, 48 adingabe 2018an eta 36 adingabe 2017an.

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.

j) Helduen laguntzarik gabeko haur atzerritarrak.

Aurreko urteko txostenetan adierazi bezala, batez ere 2019an, inoren kargura ez dauden adingabe atzerritarren arretak eragin berezia izan zuen babes-sisteman.

2020an eta 2021ean, intzidentziak esanguratsua izaten jarraitu zuen, baina ez 2019an bezain handia. 2022an behera egin du artatutako adingabeen kopuruak.

Atal honetan, Eskubide Sozialetako Departamentuak adingabe horiei 2022an emandako arretari buruz emandako datuak azaltzen dira (babes-sistemak artatutako adin nagusiko migratzaileei buruzko datuak ere jasotzen dira):

a) 2022an artatutako inoren kargura ez dauden adingabe atzerritarren kopurua:

Bakarrik dauden adingabe migratzaileen guztizko kopurua 2022an: 236.

2022an, inoren kargura ez dauden migratzaileen, adingabeen eta adin nagusikoen guztizko kopurua: 307.

	Emakum ezkoa	Gizona	(a) Adinaren arabera:
< 14 urte (2007an eta geroago jaiotakoak)	0	21	21
>14-15 urte (2006an jaiotakoak)	2	40	42
> 15-16 urte (2005ean jaiotakoak)	0	74	74
> 17- 18 urte (2004an jaiotakoak)	1	98	99
>19 urte	2	69	71
(b) Sexuaren arabera:	5	302	307

b) 2022an babes-sisteman hartutako inoren kargura ez dauden adingabe atzerritarren kopurua.

2022an inoren kargura ez dauden eta hartu diren adingabe migratzaileen kopurua: 236.

236 migratzaile horiek programa hauen bidez artatu dira (1):

Egoitza-harrera	133
Familia-harrera	3
Behaketa- eta Harrera-zentroa	179

(1) 2022an, inoren kargura ez dagoen migratzaile batek zaintza-programa bat baino gehiago bete ditzake. Guztira 236 adingaberi eman zaie laguntza.

Inoren kargura ez dauden gazte migratzaileei dagokienez, 2022an 150i eman zaie laguntza (Autonomia Programan artatutako bakarrik dauden migratzaile batzuk, adinez nagusi izan ondoren, zaintza-neurrien bidez artatu dira alde zurretik).

2022/12/31n, bakarrik zeuden 101 adingabe migratzaile zeuden artatuta (60 egoitza-harreran eta 41 behaketa- eta harrera-zentroetan), baita inoren kargura ez zeuden 75 gazte migratzaile ere (Autonomia Prozesuan dauden Gazteei Laguntzeko Programetan).

c) 2022an inoren kargura ez dauden adingabe atzerritarrekin (zaintza eta babesgabetasuna) formalki hartutako babes-neurrien kopurua.

2022an, bakarrik zeuden 140 adingabe migratzailearen behin-behineko zaintza hartu zen bere gain.

2022an, inoren kargura ez dauden 90 adingabe migratzailearen babesgabetasun-egoera deklaratu zen.

2022/12/31n, 39 adingabe migratzaile zeuden behin-behineko zaintzapean; bestalde, inoren kargura ez zeuden 62 adingabe migratzaile babesgabetasun-egoeran zeuden.

d) 2022an hartutako harrera-neurrien kopurua (egoitzakoa eta familiakoa).

2022an, inoren kargura ez dauden 133 adingabe migratzaile hartu dira egoitza-harrerako programan eta 3 familia-harrerako programan.

e) Bakarrik dauden adingabe atzerritarrentzako egoitza-plazen guztizko kopurua.

2022tik 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 dituena.

f) Inoren kargura ez dauden adingabe atzerritarren ehunekoa babes-sisteman artatutako adingabe guztiekiko:

	Migratzail eak	Guztira	Migratzailee n %
2022an arreta jaso duten adingabeak	236	778	% 30
- Egoitza-harreran	133	324	% 41
- Familia-harreran	3	282	% 1
- Behaketa- eta Harrera-zentroan	179	348	% 51
2022an arreta jaso duten adingabeak	150	257	% 58
2022an arreta jaso dutenak, guztira (adingabeak adin nagusikoak)	307	925	% 33

E) Gazte-justiziaren sistemaren jarduketak:

Gazte-justiziaren sistemari dagokionez (erreforma-sistema esaten zaio aurreko foru legean), emandako datuek erakusten dute 2022an 343 neurri eman zirela ingurune irekian betetzeko, 2021ean (256 neurri) eta 2020an (179 neurri) baino gehiago, eta aurreko urteetan baino antzekoagoak (325 neurri 2017an, 335 neurri 2018an eta 376 neurri 2019an).

Era berean, datuek agerian uzten dute 39 izan zirela barneratze-neurriek eragindako adingabeak, zifra hori ere 2021ekoa (37 adingabe) eta 2020koa (25 adingabe) baino handiagoa eta aurreko urteetako baino txikiagoa (44 kasu 2017an, 49 kasu 2018an eta 58 kasu 2019an).

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).

14.2. AZKEN URTEOTAKO BILAKAERAREN INFORMAZIO-TAULAK.

I. Babes-sistemaren arreta jaso duten adingabeak.

		2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Zaintzapeko adingabeak	Egoitzanahiz familia-harrera	550	538	469	485	461	499	494	520	675	669	695	606
	Behin-behineko zaintza (behaketa eta harrera zentroak)	164	197	184	174	179	225	235	264	611	401	392	348 ¹
	Familien premiazko behin-behineko zaintza			2	7	17	15	22	13	15	11	21	23 ²
	Guztira	714	735	655	666	657	739	751	797	1301	1081	1108	977³
Eguneko zentroetan dauden adingabeak	27	26	30	46	25	26	27	24	27	23	28	31	
Familia esku hartzerako programa espezializatueta dauden ADINGABEAK (EHPE)	132	175	152	181	212	176	270	343	332	307	252	364	
Nerabeen hezkuntzarako programan dauden ADINGABEAK (NHP)	32	28	28	30	24	25	41	45	40	40	37	38	
Haurren eta Nerabeen Arretarako Taldeek esku hartzen duten ADINGABEAK (Lizarra, Tafalla eta, Tuteran, Iparraldeko eskualdea*)	241	224	358	450	468	461	580	487	630	598	694	563	
AUTONOMIA-PROGRAMETAN DAUDEN ADINGABEAK ⁴	14	18	44	40	27	19	36	48	81	194	227	257	
Guztira	446	471	612	747	756	707	954	947	1110	1162	1238	1253	
ADINGABEAK GUZTIRA	1160	1206	1267	1413	1413	1446	1705	1744	2411	2243	2246	2230⁵	

¹ KOAetan behin-behineko zaintzan egon diren adingabe horietako batzuk egoitza-harrerara edo familia-harrerara pasatu dira. 176 adingabe bikoiztu dira.

² Haur horietako batzuk behin-behineko haurzaindegietan, larrialdiko familian,aldi baterako edo behin betiko familia-harrerara pasatu dira. 13 adingabe bikoiztu dira.

³ Zaintza-programetatik artatutako adingabeen guztizko kopurua (bikoiztuak kenduta) 778tik 78ra izan zen 2022an.

⁴ Autonomia-programetan alde aurretik erakunde publikoaren zaintzapean egon diren adin nagusiko gazteak artatzen dira, familia-harreran edo egoitza-harreran.

⁵ Guztira, 2022an egoitza-harreran edo familia-harreran egon diren zenbait gazte daude autonomia-programetan. Zaintzapean artatutako adingabeen guztizko kopurua eta autonomia-programetan, babes-neurria bertan behera utzi ondoren, 925etik 922ra izan zen jarraipena 2022an.

II. HNATek artatutako familiak.

			2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
HNAT	Lizarra	Familiak	70	72	73	84	88	91	140	97	83	58	85	68
	Tafalla	Familiak	60	56	58	75	65	69	96	57	70	70	80	74
	Tutera	Familiak		5	77	97	110	106	162	81	91	84	87	77
	Eskualdea ¹	Familiak								33	106	121	125	113
	Guztira		130	133	208	256	263	266	398	268	350	333	377	332

¹ Iruñerriko HNAT 2018ko abuztuan sartu da Lehen Mailako Arretako sarean.

III. Familia harreragileak eta laguntza teknikoak jasotzen dutenak (2021eko abenduaren 31ko datua).

	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Familia hartzaileak	198	218	210	210	217	198	190	209	186	190	187	188

IV. Laguntza ekonomikoa jasotzen duten familia hartzaileak

	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022 ⁶
Harrera dela-eta laguntza jasotzen duten familiak	151	156	153	181	194	150 (fam.)	186	191	246 (fam.)	259	269	276 (fam.)
						187 (men.)			296 (men.)			327 (men.)

V. Beste programa batzuetan adingabeak dituzten familiak (horrek ez dakar zaintza gain hartzea).

	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
FAMILIAK EGUNEKO ZENTROA (adingabeak zenbatzen dira, 2013 arte, familiak barne).			25	40	17	23	25	24	27	18	23	23
Familia esku hartzerako programa espezializatuan dauden FAMILIAK	82	83	68	77	92	97	195	215	152	148	183	196

⁶ Barne hartzen ditu familia-harreragatikoa laguntza ekonomikoa (adingabeak mantentzea, larrialdiko familia-harrera, familia-harrera espezializatua eta ezohiko laguntzak), adinez nagusientzako laguntza ekonomikoa familia-harreraren ondorengo laguntzetan, dirulaguntzak familia-zaintzako behin-behineko ordezkarietan eta dirulaguntzak zaintza-ordezkarietan egonaldietarako eta asteburuetak.

	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
FAMILIAK NHP (adingabeak zenbatzen dira, 2013 arte, familiak barne).			28	30	24	25	28	35	40	40	37	38

VI. Prestazio ekonomiko konpentsatzailea laguntza jasotzen duten familiak.

	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Prestazio ekonomiko konpentsatzaileak (adingabeentzako laguntzak dira, 2013an jada familiak bereizi)	96	56	26									
			18 fam.	48 fam.	71 fam.	85 fam.	92 fam.	102 fam.	97 fam.	138 Fam	155	103

VII. Babes-gabetasuneko egoeran dauden adingabeak.

	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Urtean aitortutako babes-gabetasuneko egoerak	38	32	21	19	35	40	90	144	222	197	227	115
TUTORETZAPEKO ADINGABEAK GUZTIRA	214	202	220	239	178	253*	347	427	574	512	549	526 ⁷

* 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

	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Egoitza-harrera	310	292	225	237	209	271	265	311	411	412	413	324
Familia-harrera*	240	246	244	248	252	228	229	209	264	268	282	282
Guztira	550	538	469	485	461	499	494	520	675	681	695	606

* Familia-harrerak ez du barne hartzen adopzio aurreko harrera

IX. Familia zabalean eta beste familia batzuetan egindako harrerak.

	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Beste familia batzuk	85	93	88	86	82	81	94	70	92	98	118	137
Familia zabala	155	153	156	162	170	147	135	139	172	170	164	158

⁷ 2022an noizbait erakunde publikoaren tutoretzapean egon diren adingabeei dagokie. 2022/12/31n, babesgabetasun-egoeran zeuden adingabeak 388 ziren.

	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Guztira	240	246	244	248	252	228	229	209	264	268	282	295 ⁸

X. Harrera arruntak, iraunkorrak eta adopzio aurrekoak.

	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Aldi baterako harrerak.	68	61	72	51	49	42	57	27	25	34	78	64
Harrera iraunkorrak	172	185	172	197	203	186	172	182	239	223	184	208
Premiazko harrera										11	10	23
Adopzio aurreko harrerak	8	9	9	7	0	0	Ez	Ez	-	-	-	-

XI. Behin-behineko zaintzapean dauden adingabeak.⁹

	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Beloso Alto Behaketa- eta Harrera-zentroa	64	65	56	55	64	67	90	47	73	60	64	88
Illundain/Argarai Behaketa- eta Harrera-zentroa	100	132	128	119	115	158	145	217	247	121	152	192
MENA Behaketa- eta Harrera-zentroa									291	224	176	233
PREMIAZKO FAMILIAK			2	7	17	15	22	13	15	11	21	23
GUZTIRA	164	197	186	181	196	240	257	277	626	416	413	536

* 2022ko azaroan, ABZ hau Beloso Alto ABZren fundazio berak kudeatuko du: Gizarte Zerbitzu Publikoak Kudeatzeko Nafarroako Fundazioa

XII. Jokabide-arazoengatik arreta espezializatua jasotzen duten adingabeak (ARE)

	2022
Egoitza-harrera espezializatuan dauden adingabeak	54

⁸ Haur batzuk 2022an familia-harrera bat baino gehiagotan egon dira, familia desberdinekin (adibidez, larrialdiko harreratik aldi baterako harrerara edo harrera iraunkorrera igarotzea, edo aldi baterako familia-harrera edo familia-harrera iraunkor berria etetea eta eratzea). Horregatik, 282 adingabe daude familia-harreran, eta 295 familia-harrera eratu dira.

⁹ Adingabe batzuk behaketa- eta harrera-zentro batetik baino gehiagotik artatu dira 2022an. Behaketa- eta harrera-zentroak 513 sarrera izan ditu 2022an, 348 adingabe.

XIII. Adopzio nazionala.

		2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Adopzio aurreko proposamena duten adingabeen kop*	Guztira	8	16	9	10	8	10	8	11	9	9	7	4
	Nafarroakoak	8	9	5	8	8	5	5	5	8	1	1	2
	0-2 urtekoen zerrenda	3	2	3	2	3	2				1	1	2
	Beste erkidego batzuetakoak		7	4	2	0	5	3	6	1	6	6	2
INAFIko adopzio proposamena duten adingabe kop.		8	10	5	8	8	5	5	7	8	2	7	4
Adopzio-autoak		6	7	14	15	3	8 (horietako 1 ukatua)	8	11	9	2	6	3
Adopzio-autoak	Nafarroako proposamena dutenak	6	5	12	7	3	5	5	5	8	2	1	1
	Beste erkidego batzuetakoak		2	2	8	0	2	3	6	1	0	6	2
Familia eskatzaileak		41	30	21	34	15	11	16	21	21	9	8	10

* Uztailaren 28ko 28/2015 Legeak familia-harreraren tipologia aldatzen du. Adopzio aurreko harrera desagertu egiten da. Legea indarrean jartzen den egunetik aurrera, "adopziorako zaintza-ordetzkaritza" bat eratu da administrazio-ebazpen baten bidez.

	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Egokitasun Nazionalaren Ziurtagiriak	4	5	2	23	16	11	37	22	1	10	9	10

XIV. Nazioarteko adopzioa.

	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Familia eskatzaileak	45	46	18	29	19	23	21	18	18	11	6	3
Egokitasun-ziurtagiriak	93	70	59	56	22	40	37	29	10	15	12	5
Adoptatutako adingabeak	65	45	49	27	30	15	22	29	22	4	2	2
Nafarroan adoptatu diren adingabeak guztira	1050	1095	1144	1171	1201	1216	1238	1278	1309	1313	1315	1317

	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Jarraipena duten adingabeak	279	232	205	174	175	132	160	190	191	350	154	101

XV. Gazteak erreforma- edo justizia-sisteman (XII.ean zeuden aurretiazko eginbideak sartu dira)

	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Ingurune irekia **	362	288	303	321	242	251	325	335	376	179	256	343
Aurretiazko eginbideak dituzten 14 urtetik beherako arau-hausleak								82	95	79	160	205
Barneratzea	31	21	43	54	36	39	44	49	58	25	37	39

** Adingabeek ingurune irekian betetzeko emandako neurrien kopuruari dagozkio zifrak. Barneratzeari buruzko erreferentziak adingabe kopuruari lotuta daude.

14.3. 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 Departamentuak emandako informazioan ageri diren neurriez, eta horiek abian jartzera bultzatzen du.

Era berean, egokitzen jotzen du proposamen hauek egitea:

Lehenengoa. Haurrak eta nerabeak zaintzeko eta babesteko eta haien familiak, eskubideak eta berdintasuna sustatzeko maiatzaren 11ko 12/2022 Foru Legea onetsita, lege horretan jasotako aginduak eta aurreikuspenak garatzeko eta osatzeko beharrezkoak diren neurriak hartzea, baita horiek modu eraginkorragoan aplikatzen saiatzeko ere, eta, beharrezkoa balitz, adingabeen eskubideak hobeto bermatzen lagun dezaketen alderdiak berrikustea.

Bigarrena. Jarduketak planifikatzeko eta programatzeko jarduerekin jarraitzea, unean uneko lehentasunetara eta babes-sistemaren bilakaerara egokituta.

Esan izan denez, 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-jarduera 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 hedapenean eta zabalkundearen eragitea, eta ildo horretan hasitako ekimenak ebaluatzea, hala nola, “12 hilabete, 12 eskubide” kanpaina, eraginkortasuna eta inpaktua baloratzeko eta egoki diren aldaketak edo modulazioak planteatu ahal izateko.

Arreta ematen dieten administrazio-organoen arteko koordinazioa hobetzeko ildoekin jarraitzea, bereziki hezkuntzaren, osasunaren eta gizartearen eremuetakoekin, ahal den neurrian sarean funtzionatuko duen sistema bat bilatzeko.

Laugarrena. Adingabeak babesteko sistemaren baliabideak behar bezala hornitzea eta ahal den neurrian indartzea, baita adingabearen babesaren arloan jarduten duten agenteak ere (Familia eta Adingabeen Zuzendariordetzari dagozkion organoak, Oinarrizko Gizarte Zerbitzuak, haurrei eta nerabeei laguntzeko taldeak, laguntzaile jarduten duten gizarte-ekimeneko erakundeak eta abar), kontuan hartuta adingabeak babesteko sistemaren premien aurreikusitako bilakaera, azken urteetako joerak ikusita.

Aurkeztutako datu-serietik ondorioztatzen denez, azken hamarkadako jardueradierazleak nabarmen hazi dira. Hortaz, komeni da eskuragarri dauden bitartekoak etengabe ebaluatzea eta egokitzea.

Beharrezkoa da adingabea babesteko sistemak giza baliabide, baliabide material edo baliabide tekniko nahikoak izatea, legez agindutako eginkizunak behar bezala betetzeko.

Horri dagokionez, gogorarazi behar da haurrak eta nerabeak zaintzeko eta babesteko eta haien familiak, eskubideak eta berdintasuna sustatzeko maiatzaren 11ko 12/2022 Foru Legeak jaso duela Foru Komunitateko Administrazioaren aurrekontuetan lehentasuna eman behar zaiela adingabeak babesteko sistemaren beharrei.

Bosgarrena. Arrisku-egoeretan esku-hartze goiztiarra indartzen jarraitzea, arrisku-egoerak detektatzeko dauden bideen eta mekanismoen bidez, eta, ahal den neurrian, egoera horiek adingabea bere familia-eremutik bereiztea eta, hala badagokio, babesgabetasun-deklarazioak saihestea.

Seigarrena. Adingabeak desinstituzionalizatzen laguntzeko jardueraildoak indartzen jarraitzea, familia-ingurune propioan edo, halakorik ezean, harrera-familietan jarrai

dezaten, eta egoitza-harrera benetan subsidiarioa eta hondarrekoagoa izan dadin, baina ez da halakorik gertatzen.

Gaur egun indarrean dagoen foru legeak eutsi eta nabarmendu egin du familia-harreraren aldeko lehentasun hori, egoitza-harreraren aldean, baina datuek agerian uzten dute berriz ere zaila dela hura baliatzea, eta beharrezkoa da, esan bezala, instituzionalizazio-maila murrizten saiatzea.

Eskubide Sozialetako Departamentuak helburu horretarako azaltzen duen jardun-ildo positibotzat jotzen denez, beharrezkoa ikusten da adingabeen instituzionalizazioa murrizteko eta familia-harrera sustatzeko plana egitea komeni dela azpimarratzea. Plan horrek, adin-tarteei eta bestelako parametro egokiei erreparatuta, helburuak, neurriak, konpromisoak, denbora-peak eta abar jasoko ditu, instituzionalizazioa ezabatzeko edo minimizatzeko eta identifikatutako egoera lehengoratzeko saiatzeko.

Egokia da familia-harreraren modalitatea sustatzen jarraitzea, familia harreragileentzako kontzientziazio- eta prestakuntza-neurriekin, laguntza ekonomikoarekin eta abarrekin, eta beste departamentu batzuk inplika ditzaketen zeharkako beste laguntza-neurri batzuekin osatzea.

Egokitzat jotzen da, halaber, Administrazioaren eta harrera-prozesuetan protagonistak diren familiak eta pertsonak elkartzen dituzten gizartearen eta erakundearen arteko lankidetzari eustea eta lankidetzari hori areagotzea.

Premiazko familia-harrerei dagokienez, bilakaera positiboa bada ere, irismena oso mugatua da oraindik, eta, beraz, sustatzen jarraitzea bultzatu nahi da.

Zazpigarrena. Arriskuan dauden adingabeak dituzten familientzako laguntza sustatzea, adingabe horiek beren eremu naturalean mantentzen saiatzeko. Era berean, harremanak, informazioa, laguntza eta, hala badagokio, babes indartzea babesgabetasun-egoeran edo familia-gunetik banandutako adingabeak dituzten familientzat, ahal den neurrian itzulera bideragarri egiteko baldintza zehatzak sortzeko ahaleginak eginez, hauren interes gorena lehenetsita betiere.

Zortzigarrena. Inoren kargura ez dauden adingabe 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 eduki ahal 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.

14.4. GIZARTE-ERAKUNDEEKIN IZANDAKO BILERAK.

Titularraren 2022ko martxoaren 23ko aldaketarekin, erakunde honek etapa berriari ekin zion, oztopoak kentzeko arrazoiei aurre egiteko eta aukera-berdintasuna eta eskubideak gauzatzea ahalbidetzeko konpromisoarekin.

Agertokia zabala da eta erronka garrantzitsuak ditu. Haur eta nerabe batzuek ez dituzte beren eskubide asko, eta nekez eusten zaie eskubide horiei erakundeek, boluntarioen elkarteek, GKEek eta gizarte-izaerako beste erakunde askok egindako lanari esker. Horiek guztiek batera balio ikaragarriko sarea osatzen dute, haur eta nerabe horiek zulora erortzea eragozten duena nolabait; izan ere, zaila izan daiteke zulo horretatik berreskuratzea.

Horregatik, Nafarroako Arartekoak hurbiltasun berezia izan nahi du kolektibo horrekin, entzun eta hitza eman.

14.4.1. Egindako topaketak.

Apirilaz geroztik, topaketa batzuk egin dira hirugarren sektoreko erakundeekin, 27 hain zuzen ere, eta horietatik 11k haurren eta nerabeen edozein eskubidetako babesa dute lehentasunezko helburuen artean. Hauexek dira:

Izena	Data
UNICEF GKE	2022-05-30
MAGALE ELKARTEA (Harrera Familien Elkarte)	2022-06-02
SEI (Kultura arteko Hezkuntza Zerbitzua)	2022-09-22
ELIZBARRUTIKO CARITAS	2022-09-28
Elkarri-Laguntza Elkarte	2022-10-03
NAIZEN ELKARTEA (Haur Transexualen Familien Elkarte)	2022-10-04
GURUTZE GORRIA	2022-10-05
LANTXOTEGI ELKARTEA (Langileen eta langileen prestakuntzarako elkarte) Lantxotegi Elkarte	2022-10-25
XILEMA (Gizarte Babeseko Zerbitzuen Kudeaketa)	2022-11-07
MUNDUKO MENDIKUAK GKE	2022-12-16
HAZIAK elkarte (Tutoretzapeko adingabeei beren independentzian laguntzeko elkarte)	2022-12-29

14.4.2. Ikusitako arazoak.

Erakunde horietako bakoitzarekin izandako bileren ondoren, zeharkako arazo batzuk egiaztatu dira, eta nahiko errepikatzen dira:

a) Porrota eta eskola uztea dira garrantzitsuena, eta hori eragiten duten kausak gizarte-desberdintasunak ere badira, haurra migratzailea izan zein ez, kulturaren eta tradizioen ikuspegitik, familiak zailtasun ekonomikoak dituelako eskolako material egokia izateko, eskola-jantokien zerbitzura sartzeko, eskolaz kanpoko jarduerak egiteko, zeren eta hori baita haurren eta nerabeen arteko arrakala handienetako bat eta horrek haur eta nerabe horientzat dakarren estigma. Eskola-desberdintasun hori ezabatu egin behar da, aukera-berdintasunean hezteko eskubidea urratzen duelako.

b) Hizkuntza funtsezkoa da haurren integraziorako eta haien gizarte-harremanetarako. Arazo hori, logikoa denez, haur eta nerabe migratzaileentzat gertatzen da, eta ez dago hizkuntza ikastea errazten duen zerbitzu publikorik (doako sarbide-plataformak). Gizarte-erakunde horiek betetzen dituzte integraziorako funtsezko premia horiek. Uste

dute ikastetxeen zeregina indartu egin beharko litzatekeela alderdi horretako programa espezifikoen bidez, ikasle berrien harrera errazteko.

c) Etxebizitza lortzeko zailtasuna bazterkeriak eta pobrezia eragin ohi duten egoera problematikoa da. Egoera horietan gurasoak izaten dira, bai alderdi sozialean, baita ekonomikoan eta giza alderdian ere, eta egoera horiek luzaroan irauten dute.

Etxe duina izatea haurtzaroko eta nerabearoko premia bat da, bizitzako alderdi guztiei eragiten baitie. Funtsezko gabezia horrek kalteberatasun handiagoaren eraginpean jartzen ditu adingabeak, gaixotasun-arriskua areagotzen du, arreta medikoa jasotzea zailtzen du, elikadura-eskasia eragin du eta familia-gatazkak sortzen ditu, etab.

Etxebizitzarik ezak haurren eta gazteen hezkuntzari eragiten dio askotan atzeratzen delako, edo eteten delako, eta horrek esan nahi du litekeena dela haurrek ikasteko arazoak izatea eta eskolako lanak egiteko zailtasun gehiago izatea.

Haurrek leku segurua behar dute bizitzeko. Familia-ingurune bateko kide izatearen sentimendua funtsezkoa da bere emozioak adierazteko eta bere beldurren eta eskubideen aurrean babestuta sentitzeko.

d) Osasun mentala da haurren eta nerabeen beste arazoetako bat, eta zifrei buruz ari bagara, Unicefen Haurren Munduko Egoeraren 2021eko txostenean jasotako datuek adierazten dute Espainian 10-19 urteko nerabeen artean diagnostikatutako buru-nahasmenduen portzentajea % 20,08 dela.

Gizartean bakartuta egotea, ezkutuko abusuak, tristura eta antsietatea ongizate fisikoa eta mentala aldatzen duten egoerak dira, eta, gainera, etorkizunari buruz dugun pertzepzioa ere aldaraz dezakete.

e) Beste arazo garrantzitsu bat haur eta nerabe horietako batzuek duten babesgabetasuna da, hainbat egoeraren ondorioz (abandonua, tratu txar fisikoa edo psikikoa, sexu-abusuak, ingurune kaltetuan bizitzea edo familiek zaindu beharra arrisku larrian jartzen duen edozein inguruabar larri). Hori dela-eta, Nafarroako Foru Komunitateko Administrazioako organo eskudunak banakako esku-hartzea egin behar du adingabe bakoitzarekin. Esku-hartze horren ondorioz, familia-harrera edo egoitza-harrera egiten da, administrazio-tutoretza edo tutoretza arrunta izanik. Edozein harrera-mota adingabearen interesak baldintzatuko du batez ere.

Haurrak eta nerabeak babesteko sistemak haur edo nerabe bat bere garapen pertsonalean, familiarrean, sozialean edo hezkuntzakoan kaltetuta gertatzen den egoera oro prebenitzeko, detektatzeko eta desagerrarazteko jardun behar du.

Arazo horietako bakoitza gizartean ikusarazi behar da, eta administrazioek prebenitu eta landu egin behar dituzte.

14.4.3. Haurren eta nerabeen babesgabetasun-egoerak prebenitzeko erakundeek egindako proposamenak.

Gizarte-erakundeek adierazitakoaren arabera, administrazio publikoek finantzaketa nahikoa eman behar diote adingabeen eremuko jarduera bakoitzari, haurren eta nerabeen arazoetako bakoitza hobetzen esku hartu ahal izateko (hezkuntza, etxebizitza, osasuna, gizarte-eskubideak, migrazio-politikak, etab.). Departamentuen arteko lankidetzak, bere ustez, funtsezkoa da.

a) Ikastetxeen zeregina indartu egin behar da. Garrantzitsua da haurren eta nerabeen behar bereziak betetzeko errefortzu- eta laguntza-jarduerak izatea. Zentroko instalazioek eta langileek hezkuntzaren eta gizarte-zerbitzuen arloan eskumena duten departamentuek ezarritako baldintzak bete beharko dituzte. Funtsezkoa da irakasleek eta tutoreek zorrotz kontrolatzea bazterketa, bullying-a, eskola-materialik eza, isolamendua, tristura eta absentismoa. Haurrak eta nerabeak dira eskola-jardueran hurbilen dauden pertsonak, denbora partekatua garrantzitsua da eta haur horien hauskortasunak eta zaurgarritasunak sortzen dituen premiekiko irakasle inplikatuak, sentikorra eta aldarrikatzailea erabakigarria izan daiteke haien etorkizunerako. Eskola-desberdintasunaren aurkako borroka honetan datza: integrazioa errealitate izan dadin zaintzea.

Administrazioak beharizan horiei erantzuteko betebeharra du, eta gizarteak, berriz, horiek exijitzekoa. Hezkuntza Departamentuaren eta ikastetxeen arteko lankidetzak funtsezkoa da, eta indartu egin behar dela uste dute.

b) Hizkuntza ikastea faktore erabakigarria da adingabeak eta nerabeak gizarteratzeko. Baldintza pertsonalak eta familia-inguruneak ere hizkuntzaren ikaskuntza azkarrean eragiten duten faktoreak dira. Adingabe horiek eskolatzea eta Administrazioaren lankidetzak, gurasoek hezkuntza-prozesuan parte hartzea errazten duten elkarte eta eskolei lagunduz, gizartearen urraketa saihesteko bidea da. Foru Administrazioak, toki entitateek eta elkargoek konpromisoa dute, maiatzaren 11ko 12/2022 Foru Legean

jasoa, aisia, kirol eta abarretako jarduerak eskaintzeko. Espazio horietan hizkuntza modu integratzailean ikasten da.

c) Etxebizitza sozialen gabezia da gizarte-desberdintasunak sortzen dituen arazo handienetako bat. Gaur egun, ezinezkoa da eskari osoari erantzutea, Administrazioak inbertsioa eta ahalegina egin behar du gizarteratzeko alokairuko etxebizitzetan, etxebizitza mota hori eskuratzeko arazoizko baremoak ezarri behar dira, sektore pribatua inplikatu behar da, akordioak egin behar dira eta betetzen direla kontrolatu behar da. Ardurapean adingabeak dituzten familien beharrak ez daude beteta, eta horrek gizarte-bazterketako arriskua dakar, eta, azken batean, familiekiko esku-hartze soziala, ahal den neurrian adingabeen babesgabetasuna ez deklaratzeko.

d) Haurtzaroko osasun mentala garapen fisikoa eta emozionala eta gizarte-trebetasun osasungarriak izatea da. Duela bi urteko etxeko konfinamenduak eta ondorengo murrizketa-neurriek bereziki eragin diete biztanle kalteberei, hala nola haurrei eta nerabeei. Errutinen etena eta murrizketa sozialak teknologien gehiegizko erabilerarekin eta jarduera fisikoa eta soziala mugatzearekin lotu izan dira. Gainera, haur eta nerabe batzuk pobreziaren, abusuen edo indarkeriaren eraginaren menpe zeuden, eta egoera horiek okerrera egin zuten pandemiarekin.

Azken urteotan, Nafarroako osasun publikoko osasun mentaleko zerbitzua egoera zailean dago. COVID-19aren pandemia eta ezarritako bizi-baldintzek sortutako arazoak igarota, haurren eta nerabeen arteko osasun mentaleko arazoek okerrera egin dute, hedabideetan azaldu da eta alarma soziala eta profesionala dago, gizarte-dinamika gero eta zailagoa delako eta ingurunera egokitzeko trebetasun gehiago garatu behar direlako.

e) Haur eta nerabe gehienentzat, oinarrizko premiak asetzeko ingurune egokia familia bat da, ahal dela berea. Horregatik, Haurrak Babesteko Zerbitzuen lehentasunezko helburuak gurasoak guraso-eginkizunean trebatzea eta/edo osatzea izan behar du, seme-alabei zaintza egokia emateko eta familia-unitatea zaintzeko. Oinarrizko eskubide hori Haurren Eskubideei buruzko Konbentzioan jasota dago. Konbentzio hori Nazio Batuen Biltzarrak onetsi zuen 1989ko azaroaren 20an, eta Espainiako Estatuak 1990eko azaroaren 30ean berretsi zuen.

Hala ere, guraso batzuek zailtasun handiak dituzte beren eginkizunak betetzeko, ez dira gai beren seme-alabak beren garapenerako kaltegarriak diren egoeretatik babesteko, edo egoera horien mende jartzen dituzte. Hori gertatzen denean, gizarteak esku hartu behar du haurren eta nerabeen eskubideak babesteko eta haiek zaintzeko. Haurrak eta nerabeak zaintzeko eta babesteko eta haien familiak, eskubideak eta premiak

sustatzeko maiatzaren 11ko 12/2022 Foru Lege berriaren aplikazioa adingabe eta nerabearen eskubide, interes eta beharren nagusitasunak arautzen du hainbat eremu osagarritatik (zerbitzu komunitarioak, oinarritzko gizarte-zerbitzuak, lehen mailako arreta, prebentzio-zerbitzuak, haurren arretarako zerbitzuak). Lege berri honek funtsezko tresna izan behar du arazo horiei aurre egiteko.

Txosten honen 6. puntuaren hasieran adierazi den bezala, Nafarroako Arartekoaren Erakundearen titular berriak ezarritako eremu nagusietako bat haurren eta nerabeen mundua eta haien defentsa da.

14.4.4. Adingabeak hedabideetan.

Aurten, prentsa idatziak eta beste komunikabide batzuek albiste garrantzitsuak eman dituzte haurrek eta nerabeek jasaten dituzten abusuen eta abusuen arriskua testuinguruan jartzeko. Zer gertatzeko arriskuan daude haurrak? Non gertatzen da arriskua?

2022ko uztailan, Justizia Zuzendaritza Nagusiaren Nafarroako delituen biktimei laguntzeko bulegoak argitaratu zuen 2021ean 76 haurrek (63 neskek eta 13 mutilek) jaso zuten laguntza sexu-abusuak jasateagatik.

Uztailan, Espainiako haurren pobrezari buruzko datu jasanezinei buruzko informazioa eman zen; izan ere, hiru adingabetatik batek pobrezia eta bazterketa pairatzen ditu. Albiste berean, eta arazo horri aurre egiteko neurria den aldetik, Espainiako Gobernuak Europako Haurren Bermearen Estatuko Ekintza Plana aurkeztu zuela jakinarazi zen.

Irailean, beste komunikabide batek sexu-delituen berri eman zuen. Nafarroan 479 kasu izan ziren, eta horietatik 40 biktima adingabeak ziren.

2022ko irailean, halaber, albiste bat argitaratu zen: Iruñeko Instrukzioko 2. Epaitegiak hiru ikertu prozesatu zituen tutoretzapeko adingabeen prostituzioa eragiteagatik, baita adingabe horien hiru bezero ere; bazekiten zein zen adingabeon adina.

Garai berean, eskualdeetako komunikabide idatziek 8 adingabe Marcilla EBZtik kanporatu izanaren berri argitaratu zuten, haien herrialdeetako identifikazio-dokumentuak jatorri zalantzagarrikoak eta fidagarritasun txikikoak zirela interpretatzeagatik, eta benetan adingabeak ote ziren zalantzan jarri zuen.

Kasu horietan, adingabeei Fiskaltzarekin bideokonferentzia batean parte hartzeko eskatu zitzaizen, adina zehazteko. Adingabeek ez zuten nahi izan, beren adina prozedura

honen bidez ezin zehaztu daitekeela argudiatuta. Adierazi behar da adina zehazteko beste osasun-azterketarik ere ez zitzaiela egin.

Hala, bakarrik zeuden adingabe horiek adingabeak ez zirela deklaratu zuten, eta, beraz, zentrotik kanporatu zituzten.

Azaroan, 2021eko Itxaropenaren Telefonoaren jardueraren barruan, ideia suizidak zituzten nerabeek hamaika dei egin zituztela jakinarazi zen.

Hil berean, haurren aurkako indarkeriari buruzko datuak argitaratu ziren. Gizarte Eskubideen estatu-idazkariaren arabera, iaz haurren aurkako tratu txarren susmoen kasuen Erregistro Bateratuak 21.521 jakinarazpen zenbatu zituen, eta horietatik 326 Nafarroan gertatu ziren. Horietatik, jazarpenen eta tratu txarren % 80 Internet bidez egiten dira.

Erakundeak kezkatuta ikusten ditu albiste eta datu horiek, haurrak eta nerabeak bermatu, babestu eta babestu beharko lituzkeen eremuan errealitate problematikoak dagoela erakusten dutelako.

Nafarroako Arartekoaren iritziz, administrazio publikoek ahalegin handiagoa egin beharko lukete babes hori emateko eta helburu on hori lortzeko eskuzabaltasunez diharduten gizarte-erakundeei laguntzeko.

XV. KAPITULUA. NAFARROAKO ARARTEKOAK NAFARROAKO GARDENTASUN KONTSEILUAN PARTE HARTZEA.

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, publizitate aktiboaren betebeharrak betetzen direla zaintzeko eta informazio publikoa eskuratzeko eskubidea bermatzeko.

Foru lege honen 65. artikulua Kontseiluaren osaera ezartzen du, eta Kontseiluko kideetako bat Nafarroako Arartekoaren ordezkari bat izango da.

2022an, Nafarroako Arartekoaren erakundeak Kontseiluaren bederatzi saiotan parte hartu du.

Lehen saiora Francisco Javier Enériz Olaechea jauna joan zen.

Patxi Vera Donazar jauna Nafarroako Ararteko izendatu ondoren, apirilaren 9ko 9/22 Ebazpenaren bidez, Carlos Sarasibar Marco jauna, erakundeko idazkari orokor teknikoa, izendatu zen Nafarroako Arartekoak Gardentasun Kontseiluan izango zuen ordezkari, eta Inés Monreal Azcárate andrea, erakundearen aholkulari teknikoa, ordezkariaren ordezko.

Nafarroako Arartekoak parte hartu duen Nafarroako Gardentasun Kontseiluaren bilkurak egun hauetan egindakoak izan dira:

- 2022ko urtarrilaren 31ko ohiko bilkura.
- 2022ko martxoaren 7ko ohiko bilkura.
- 2022ko apirilaren 25eko ohiko bilkura.
- 2022ko maiatzaren 23ko ohiko bilkura.
- 2022ko ekainaren 27ko ohiko bilkura.
- 2022ko abuztuaren 29ko ohiko bilkura.
- 2022ko urriaren 10eko ohiko bilkura.
- 2022ko azaroaren 21eko ohiko bilkura.

- 2022ko abenduaren 19ko ohiko bilkura.

Gainera, Nafarroako Arartekoaren ordezkaria txostengile izan da Nafarroako Gardentasun Kontseiluak 2022an hartutako erabaki hauetan:

- AR 20/2022 Erabakia, apirilaren 25ekoa, Nafarroako Gardentasun Kontseiluarena; horren bidez, Hezkuntza Departamentuan aurkeztutako erreklamazioa ebatzi da, bigarren hezkuntzako irakasleen oposizio-lehiaketako izangai batzuek egindako programazio didaktikoei eta kalifikazioari buruzko informazio-eskaerari ez erantzuteagatik aurkeztutakoa.

https://gobiernoabierto.navarra.es/sites/default/files/ar_20_2022_sobre_r_19_20_22_departamento_de_educacion.pdf

- AR 21/2022 Erabakia, apirilaren 25ekoa, Nafarroako Gardentasun Kontseiluarena; horren bidez, Hezkuntza Departamentuan aurkeztutako erreklamazioa ebatzi da, bigarren hezkuntzako irakasleen lehiaketa-oposizioko gaztelania eta literatura espezialitateko epaimahai kalifikatzaileei bigarren proban jarraitu beharreko arauak buruz bidalitako jakinarazpenei buruzko informazio-eskaera bat ez onartzeagatik, bai eta epaimahai horiek probaren garapen horri eta haren puntuazioari buruz hartutako erabakiei buruzkoa ere.

https://gobiernoabierto.navarra.es/sites/default/files/ar_21_2022_sobre_r_20_20_22_departamento_de_educacion.pdf

- AR 22/2022 Erabakia, apirilaren 25ekoa, Nafarroako Gardentasun Kontseiluarena, 2021/2022 ikasturterako oposiziorako deitutako espezialitateetan irakasleak aldi baterako kontratatzeke izangaien behin betiko zerrendei buruzko informazio-eskaerari ez erantzuteagatik Hezkuntza Departamentuan aurkeztutako erreklamazioa ebazten duena.

https://gobiernoabierto.navarra.es/sites/default/files/ar_22_2022_sobre_r_21_20_22_departamento_de_educacion.pdf

- AR 25/2022 Erabakia, maiatzaren 23koa, Nafarroako Gardentasun Kontseiluarena; horren bidez, Soraurengo Kontzejuari egindako erreklamazioa ebatzi da, toki-erakunde horrek landa-bide bati eta zenbait finka mugakideri buruz jarraitutako administrazio-mugaketari buruzko informazio-eskaerari erantzun ez izanagatik aurkeztutakoa.

https://gobiernoabierto.navarra.es/sites/default/files/ar_25_2022_sobre_r_17_2022_concejo_de_sorauren.pdf

- AR 71/2022 Erabakia, abenduaren 19koa, Nafarroako Gardentasun Kontseiluarena, Ameskoa Beitiako Udalari aurkeztutako bi erreklamazio onartzen ez dituen, haien xedea ez datorrelako bat gardentasun-betebeharren edo informazio publikoa eskuratzeko eskubidearen berezko eremuarekin.

https://gobiernoabierto.navarra.es/sites/default/files/ar_71_2022_sobre_r_69_y_r_70_ayuntamiento_amescoa_baja.pdf

- AP 02/2022 Erabakia, 2022ko ekainaren 27koa, Nafarroako Gardentasun Kontseiluarena; horren bidez, Cabanillaseko Udalari publizitate aktiboaren arloan egindako erreklamazioa ebatzi da, toki-entitateak sinatutako aholkularitza juridikoko eta hirigintza-aholkularitzako kontratuei buruzkoa.

https://gobiernoabierto.navarra.es/sites/default/files/acuerdo_pa_02_2022_ayuntamiento_de_cabanillas.pdf

- AP 03/2022 Erabakia, 2022ko abuztuaren 29koa, Nafarroako Gardentasun Kontseiluarena, Nafarroako Foru Komunitateko Administrazioaren barne-fiskalizazioko organoek egindako txostenei buruz Ekonomia eta Ogasun Departamentuari publizitate aktiboaren arloan egindako erreklamazioa ebatzen duena.

https://gobiernoabierto.navarra.es/sites/default/files/acuerdo_ap_03_2022_departamento_de_economia_y_hacienda.pdf

- IE 06/2022 Erabakia, 2022ko abuztuaren 29koa, Nafarroako Gardentasun Kontseiluarena, Soraurengo Kontzejuaren aurkako erreklamazio batekin eta Nafarroako Gardentasun Kontseiluaren maiatzaren 23ko AR 25/2022 Erabakiarekin lotuta izapidetutako betearazpen-intzidenteari amaiera ematen diona.

https://gobiernoabierto.navarra.es/sites/default/files/acuerdo_ie_06_2022_s_ar_25_2022_concejo_de_sorauren.pdf

- IE 08/2022 Erabakia, 2022ko urriaren 10ekoa, Nafarroako Gardentasun Kontseiluarena, ekainaren 27ko AP02/2022 Erabakia betearazteko intzidentean

emana; erabaki horren bidez, Cabanillaseko Udalarri publizitate aktiboaren arloan egindako erreklamazio bat ebatzi zen.

https://gobiernoabierto.navarra.es/sites/default/files/acuerdo_ie_08_2022_s_ap_02_2022_ayuntamiento_de_cabanillas.pdf

- IE 09/2022 Erabakia, 2022ko azaroaren 21ekoa, Nafarroako Gardentasun Kontseiluarena, abuztuaren 29ko AP 03/2022 Akordioa betearazteko intzidentean emana; erabaki horren bidez, Ekonomia eta Ogasun Departamentuari publizitate aktiboaren arloan egindako erreklamazio bat ebatzi zen.

https://gobiernoabierto.navarra.es/sites/default/files/acuerdo_ie_09_2022_s_ap_03_2022_departamento_de_economia_y_hacienda.pdf

XVI. KAPITULUA. ESPAINIAKO HERRIAREN DEFENDATZAILEAK KOORDINATZEKO XXXV. JARDUNALDIAK.

Urtero, Espainiako Herriaren Defendatzailea eta Autonomia Erkidegoetako antzeko figurak biltzen dira interes komuneko gaiei buruz eztabaidatzeko eta hausnartzeko foro gisa eratzen diren jardunaldietan, erakunde horien funtzionamenduari eta helburuei lotuta, baita defentsa erakunde guztiek dituzten gizarte-arazo orokorrekin ere.

Herriaren Defendatzaileak Koordinatzeko XXXIV. Jardunaldien esparruan, 2019ko urriaren 15ean eta 16an, Sevillan eta Tarifan (Cadiz), herriko defendatzaileek hurrengo koordinazio-jardunaldiak egitea erabaki zuten, 2020an, Leonen, Gaztela eta Leongo Erkidegoko prokuradoreak antolatuta, landa-ingurunean osasun-zerbitzu publikoa nola ematen den aztertzeko.

Horretarako, jardunaldi horiek prestatzeko tailer bat egiteko eskatu zitzaion Nafarroako Arartekoari.

Pandemia zela-eta bertan behera utzi behar izan ondoren, azkenean tailer horiek Iruñean egin ziren, 2022ko apirilaren 26, 27 eta 28an.

Herriaren Defendatzaileak Koordinatzeko XXXV. Jardunaldiak urriaren 20an eta 21ean izan ziren, Leonen, eta bertan izan ziren Espainiako Herriaren Defendatzailea, Andaluziako Herriaren Defendatzailea, Kataluniako Síndic de Greuges, Aragoiko Justizia, Euskadiko Arartekoa, Galiziako Valedora do Pobo, Valentziako Erkidegoko Síndic de Greuges, Kanarietako Komunaren Diputatua, Gaztela eta Leongo Erkidegoko Prokuradorea eta Nafarroako Arartekoa.

Jardunaldien amaieran, Herriaren Defendatzaileek honako ondorio hauek onartu zituzten:

Lehenengoa. Kontuan hartuta landa-ingurunean bizi diren pertsonen osasun-sistema publiko baten bidez eman behar zaiela arreta, ekitatearen, kalitatearen, hurbiltasunaren eta presentzialtasunaren printzipioetan oinarrituta, osasun-langile egonkorrez osatua eta baliabide nahikoak dituen, osasun-sistema horrek bermatu behar ditu lehen mailako arreta medikoa, etengabeko arreta, larrialdi-zerbitzu eraginkorrak eta nahikoak arrazoizko denboran, eta arreta espezializatua eskuratzeko modu egokian.

Bigarrena. Estatuko eta autonomia-erkidegoetako osasun-administrazioek lankidetzaren eta elkarlanerako mekanismo iraunkorrak ezarri behar dituzte, landa-ingurunean osasun-prestazioak planteatzen dituen arazo espezifikoak aurre egiteko, biztanle gutxiak udalerrietan bizi ohi diren pertsonen premiekin bat datorren eredu dagoela ziurtatuta.

Lankidetzaren eta kooperazio-esparru horretan, osasun-administrazioek, egoki iritziz gero, zerbitzu publiko horren prestazioari buruzko estrategia komuna eta bateratua sustatu eta landu dezakete, hargatik eragotzi gabe lurralde-eremu bakoitzean dauden berezitasunak aztertzea eta, ondorioz, bereziki kontuan hartzea.

Hirugarrena. Hartutako esperientzia ikusita, ebaluazio sakona eta zorrotza egin behar da landa-eremuetan bizi diren pertsonen osasun-arretari dagokionez gaur egun dituzten premiei buruz, baita arreta urgenteen eta jarraituaren egungo eredu dauden eraginkortasunik ezei buruz ere, ondoren, hala badagokio, ikusitako beharrei erantzun egokia emango dieten neurriak hartzeko.

Laugarrena. Neurri egokiak hartu behar dira osasun-sistema publikoari beharrezko baliabide ekonomikoak emateko, landa-ingurunean bizi diren pertsonen kalitatezko osasun-laguntza eman ahal izateko, ekitate-printzipioekin bat etorriz, indarrean dagoen legeriak aldarrikatzen duenaren arabera.

Bosgarrena. COVID-19ak sortutako pandemiaren ondorioz izandako zorigaitzoko esperientziaren ondoren, are beharrezkoagoa da landa-ingurunean lehen mailako osasun-arretako giza baliabideak eta bitartekoak indartzea, herritar guztiek arreta hori berdintasunean jasotzeko eskubidea izan dezaten. Horretarako, beharrezkoa da osasun-zentroetan aurrez aurreko kontsulta guztiak berreskuratzea, hala badagokio, lehen telefono bidezko harreman baten ondoren edo eraginkorra den beste bitarteko bat erabiliz. Hala ere, uste dugu aurrez aurreko osasun-arretarik ezak, kasu askotan, bereziki zigortzen dituela biztanle kalteberak, landa-ingurunean bizi denaren zati garrantzitsu bat esaterako.

Seigarrena. Aurrez aurreko arreta funtsezkoaren kaltetan inola ere ez dira neurri zehatzak ezarri behar, pazienteak hala eskatzen duenean eta osasun-aren eta asistentziaren arloko langileek egokitzat jotzen dutenean telemedikuntza erabiltzeko. Osasun-arreta hobetzeko egindako komunikazio interaktiboa da telemedikuntza, denbora errealean eta urrutitik egiteko aukera ematen duten teknika eta baliabide telematikoen edo elektronikoen multzoa.

Horretarako, komunikazioen teknologia indartu behar da, osasunaren arloko profesionalak osasun-prestazioa eman dezaten, kalitatezkoa, eskuragarria, gizatiarra eta aurrez aurreko arretaren osagarria.

Zazpigarrena. Osasuna sustatzeko eta gaixotasunak eta patologiak prebenitzeko neurriak hartzea areagotu behar da, biztanle gutxiko udalerrietan bizi diren pertsona guztiak inplikatur beren osasunari eusteko.

Zortzigarrena. Behar diren neurriak hartzea sustatu behar da, larrialdietan eta urgentzietan kalitatezko osasun-arreta bermatzeko, baita arreta espezializatua ere, bereziki landa-inguruneko inguruabar espezifikoak direla-eta garrantzitsuenak diren zerbitzuei dagokienez, hala nola geriatría, geriatría eta mendekotasuna, pediatria, fisioterapia eta osasun mentala.

Bederatzigarrena. Osasun- eta gizarte-zerbitzu publikoen arteko lankidetzak eta koordinazioa ezarri eta sustatu behar da, sistemaren erabiltzaileen arazo soziosanitarioei diziplina anitzetatik heltzeko, baita landa-inguruneko biztanleak artatzen dituzten profesionalen intereserako ere.

Illo horretan, beharrezkoa da plangintza integral batean oinarritutako esku-hartze ereduak definitzea, komunitate-sarea, osasun-sarea eta gizarte-zerbitzuen sarea inplikaturko dituenak, baita zahartze aktiboa sustatzea ere, eta hauskortasun- edo mendetasun-egoeran dauden pertsonentzako eta horien zaintzaileentzako zerbitzu hurbil berrien ezarpena eta garapena bultzatuko duena.

Bereziki interesgarria da esparru soziosanitarioan mendeko pertsonen laguntza integrala sustatzen duten ekimenak egitea, landa-eremuko ezaugarri bereziak oso kontuan hartuta.

Hamargarrena. Pazienteen garraio sanitarioko zerbitzuak, bere biztanleetatik arreta espezializatua ematen den ospitaleetara, behar diren eta behar bezala hornituta dauden baliabideak izan behar ditu. Era berean, kontuan hartu behar dira pazienteen premia pertsonalak eta patologiagatik duten egoera.

Nolanahi ere, lekualdatzeak lehentasuna eman behar die pertsonari zerbitzu egokia emateari eta haien duintasuna errespetatzeari, betiere zerbitzu hori baldintza dezaketen baliabideak esleitzeko antolaketa-irizpideen edo efizientzia-irizpideen gainetik.

Era berean, larrialdietako eta emergentzietako pazienteak garraiatzeko zerbitzua egoera egokietan eta arrazoizko denboran ematen dela bermatu behar da.

Hamaikagarrena. Landa-inguruneko farmazia-arretako zerbitzua ziurtatu behar da, antolamendu- eta sustapen-neurri positiboen bidez. Interes publikoko zerbitzua den aldetik, zerbitzu hori etengabe, kalitatez eta hurbiltasunez emango dela bermatu behar da, soilik faktore ekonomikoen gaineratik. Nolanahi ere, saihestu egin behar da kilometro batzuetan sendagaiak hornitzeko gunerik ez egotea.

Hamabigarrena. Administrazio eskudunek egoki iritzitako tresnak ezarri behar dituzte nahitaez landa-ingurunean lan egiten duten osasun- eta laguntza-langileen arazo espezifikoerantz egokia eta eraginkorra emateko.

Hamahirugarrena. Pizgarri profesionalak, administratiboak eta ekonomikoak ezarri behar dira, eskuratzeko zailak diren plazak betetzea errazteko eta osasun- eta laguntza-langileek lanpostu horietan jarrai dezaten sustatzeko, landa-ingurunearen garapen iraunkorrerako abenduaren 13ko 45/2007 Legean xedatutakoaren arabera.

Hamalauugarrena. Landa-ingurunean zerbitzuak ematen dituzten osasun-langileak eta langile asistentzialak prestatzeko plan espezifikoak egin behar dira, udalerritxikietan bizi diren pertsonen egoeretara egokitutako osasun-arreta publikoa bermatzeko. Era berean, osasun-langileentzako urrutiko prestakuntza-ikastaroak bultzatu behar dira, bitarteko telematikoak erabiliz, edo prestatzaileak landa-ingurunera hurbiltzea aurreikusiz.

Hamabosgarrena. Neurriak hartu behar dira landa-inguruneko osasun-zentroetako osasun- eta administrazio-langileen segurtasuna eta osotasuna bermatzeko erabiltzaileen erasoan aurrean, kontuan hartuta langile horiek eguneroko lanean dituzten bakardadea eta zailtasunak.

ERANSKINA. ERAKUNDEAREN 2022KO 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 2022ko ekitaldiko aurrekontuen likidazioa dela-eta, honako hau adierazi beharrean gaude:

- Hasierako kredituak 873.800 eurokoak izan ziren, eta, guztira, bat datoz behin betiko aurrekontuarekin, 2021eko ekitaldian ez baitzen kreditu-gerakinik sartu 2022ko ekitaldian.
- Onartutako obligazio garbiak 865.725,08 euro izan dira. Horrek esan nahi du finkatutako aurrekontuari dagokionez % 99,08ko egikaritze-maila lortu dela.
- Hori dela eta, 2022an onartutako eskubide garbiak 873.746,85 euro dira. Horrek esan nahi du % 99,99ko egikaritze-maila lortu dela.
- Aurreko magnitudeetatik abiatuta ekitaldiko aurrekontu-eremaitza lortu da: 8.021,77 euroko superabita eman du.
- 2022ko ekitaldian, eragiketa arrunten arabera (I. kapitulutik V. kapitulura) eta kapitaleko eragiketen arabera (VI. kapitulutik IX. kapitulura) gastuetan sailkaturik, honako hauek dira:

Eragiketa mota	Behin betiko kredituak	Betebehar aintzatetsiak	Gauzatzea (%)
Eragiketa arruntak	843.500,00	836.317,71	% 99,15
Kapital-eragiketak	30.300,00	29.407,37	% 97,05
Guztira	873.800,00	865.725,08	% 99,08

Eragiketa arrunten aurrekontu-betetzearen mailak % 99,15 egin zuen; kapital-eragiketen betetze-maila, berriz, % 97,05 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, 2022ko ekitaldiari dagozkion aurrekontuetako aurreikuspenak, onartutako obligazio garbiak eta betetze-ehunekoa islatu dira:

Kapituluak	Aurreikuspenak	Aintzatetsitako obligazio garbiak	Gauzatzea (%)
1 Langileria-gastuak	643.024,91	643.024,91	% 100,00
2 Ohiko ondasunen eta zerbitzuen gastuak	161.675,09	155.387,80	% 96,11
4 Transferentzia arruntak	38.800,00	37.905,00	% 97,69
6 Benetako inbertsioak	30.000,00	29.407,37	% 98,02
8 Finantza-aktiboak	200,00	0,00	% 0,00
9 Finantza-pasiboak	100,00	0,00	% 0,00
Guztira	873.800,00	865.725,08	% 99,08

B) Diru-sarreraren egoera-orria:

Diru-sarreraren aurrekontuaren likidazioaren egoerak agerian jarri du diru-sarrera horiek Foru Ogasunetik jasotako transferentzietatik datozela, ekitaldiko diru-sarrera guztien % 100 baitira.

Kapituluak	Aurreikuspenak	Aintzatetsitako eskubide garbiak	Gauzatzea (%)
3 Tasak eta bestelako diru-sarr.	20,00	46,85	% 234,25
4 Transferentzia arruntak	843.460,00	843.460,00	% 100,00
5 Ondare-sarrerak	20,00	0,00	% 0,00
7 Kapital-transferentziak	30.240,00	30.240,00	% 100,00
8 Finantza-aktiboak	40,00	0,00	% 0,00
9 Finantza-pasiboak	20,00	0,00	% 0,00
Guztira	873.800,00	873.746,85	% 99,99

Iruña, 2023ko martxoaren 1a