



**Defensor del Pueblo  
de Navarra  
Nafarroako Arartekoa**

2023  
**Urteko  
txostena**



# Aurkezpena

NBEk aldarrikatutako Giza Eskubideen Adierazpen Unibertsalaren 75. urteurrena dela eta, Nafarroako Arartekoak topaketa bat antolatu zuen, 56 gizarte-erakunderekin batera, 2023ko abenduaren 7an, Iruñeko Munduko Parkean. Bertan, erakundeak eta parte hartzen duten erakunde guztiek sinatutako Adierazpen bateratu bat aurkeztu zen.

Manifestu hori, “Derechos Humanos, un anhelo todavía en construcción” izenekoa, publikoki sinatu zen, eta Nafarroan Giza Eskubideen benetako unibertsaltasuna lortzeko konpromisoen dekalogo bat jasotzen du, “pertsona guztiek eskubide berberak dituztela” dioen ikuspegi partekatua batekin.

Hori dela eta, liburu bat ere argitaratu zen, gaur egun bigarren edizioan dagoena.

Ekitaldi hori mugari bat izan zen erakundeak duela bi urtetik hona egin duen lan proaktiboan. Orain arte, sarean lan egiten duten hirurogeita hamar bat gizarte-erakunderekin jarri zen harremanetan, askotan borondatez, gure gizarteko kolektibo ahulenekin, pertsona horiek dituzten arazoak lehen eskutik ezagutzeko eta herritar gisa dituzten eskubideak babesten saiatzeko, baita horietako batzuekin ere, herritartasuna lortzeko prozesuan lagunduz.

Hala, ez da harritzekoa 2023an gizarte-ongizatearekin lotutako jarduerak ugari izana, kexa kopuruan lehena izateraino, eremu horretatik eta Hirugarren Sektoretik datozenak ugari diren heinean.

Guztira, 628 kexa izan ziren  
Administrazio Publikoaren aldeko  
konponbidea 2023an

Aitzitik, Osasun arloa ere handitu bada ere kexa kopuruari dagokionez, ia erabat desagertu da Covid-19ari buruzko guztia, bere garaian gaia izan baitzen berez, eta lehen postua lortu zuen rankingean.

Gaur egun, pandemia gogoratu nahi ez izatearen poderioz, badirudi orrialdea ahal bezain azkar pasatu dugula, baina erabat jabetu gabe pairatutakoaz eta, okerragoa dena, berriro gerta dakigukeenaz. Ikasketa sozial eta kolektibo baten falta sumatzen da, akatsak ez errepikatzen lagunduko diguna. Horrela, hurrengo bat badago, hobeto gainditu ahal izateko egoeran egongo gara, baita geratu diren ondorioez gehiago jabetzea ere, adibidez, Covid iraunkorarekin eta, neurri handiagoan, osasun mentalarekin.

Nafarroako Arartekoak 3,583 jarduketa egin zituen guztira 2023an, hau da, % 46 gehiago azken 10 urteetan.

Nafarroako administrazio publikoek, erakundeak babestutako kexa guztiei dagokienez, % 83,3ko konponbide- eta onarpen-maila izan zuten.

Aurtengo txostenean hurrengo hauek nabarmendu behar dira:

- Kexen sailkapen berria, zeharkako gai hauen arabera: haurtzarora eta nerabezarora; desgaitasuna eta mendekotasuna; adinekoak; generoa; eta arrazakeria eta xenofobia.

Helburua da aintzat hartu ahal izatea Interseksionalitatearen kontzeptua. Paradigma horrek azpimarratzen du diskriminazio-kategoriak harremanak dituztela elkarren artean, gainjarriz eta gizarte-bidegabekeriaren maila anitzak eta handiagoak sortuz.

- Kexak aurreko urteko Agenda 2030eko GJHen arabera sailkatzeko berrietasunaren ondoren, txosten honetan, gainera, irizpide horren arabera sailkatzen dira bai ofiziozko jarduerak, bai zerbitzu publikoak hobetzeko herritarren proposamenak.
- Era berean, gardentasun handiagoa emateko asmoz, kapitulu berri bat gehitu da urte osoko Agenda instituzionalarekin, kronologikoki ordenatuta.

2023an, erakundeak datu pertsonalen babesa hobetzeko plan bat garatu du, digitalizazio-prozesuan aurrera egin du eta informatzailea babesteko barne-kanala jarri du martxan.

Nafarroako Arartekoa naizen aldetik, lerro hauen bidez erakundeko langile guztien zorrotasuna, profesionaltasuna, independentzia, ahalegina, dedikazioa eta konpromisoa nabarmendu nahi ditut. Horiei esker, zerbitzu garrantzitsu hori eskatzen diguten pertsona guztiei eman dakieke.

Txosten honetan nire asmoa ez da nire ahotsa islatzea, baizik eta administrazioek ondo tratatzen ez dituzten, beren eskubideak aitortzen ez dituzten edo berdintasun handiagoa eskatzen duten pertsonen ahotsa, zoritxarrez, pandemiaren ondoren gehiago eta gehiago irekitzen dela ikusten dugun desberdintasun-arrakalaren aurrean.

Fede onez espero dut txosten honek balio izatea:

- Nafarroako Parlamentuari, herritarren errealitatea eta arazoak hobeto eta osoago ezagutzeko, lan politiko eta legegile hobea eta egokiagoa lortze aldera;
- herri-administrazioei, herritarren zerbitzuan jardun eraginkorragoa eta efizienteagoa garatzen eta haien bizi-kalitatea hobetzen laguntzeko;

# +%46

Nafarroako Arartekoak azken hamar urteetan egindako jarduerak

- eta, azkenik, Nafarroan bizi diren pertsonen, Nafarroako Arartekoak zein neurritan lagun diezaiekeen egiazta dezaten, erakundearen babes gisa, askotan, balantza desberdin hori orekatzeko beren eskubideen defentsan, bereziki ahulenen defentsan.

Komunikabideek eta baliabideek ezartzen dituzten mugen jakitun banaiz ere, guztion onerako guztion artean lan egiteko lankidetzaren eta lankidetzaren alde egiten dut.

Guzti honetan sinesten dut eta guzti honengatik egunero lan egiten dut.

Iruñea, 2024ko martxoaren 27a.

El Defensor del Pueblo de Navarra  
Nafarroako Arartekoa

Patxi Vera Donazar



# **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. zerbakiaren aurreikuspena garatuz horrela, eta erakunde hori kalifikatzen du Nafarroako Parlamentuaren goi mandatarari gisa Konstituzioak eta Nafarroako Foru Eraentza Berrezarri eta Hobetzeari buruzko Lege Organikoak babesten dituzten eskubideak eta askatasunak defendatzeko eta hobetzeko.

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

- a) Konstituzioak herritarrei aitortzen dizkien eskubideak defendatzea eta eskubide horien babesa hobetzea.
- b) Nafarroako Foru Eraentza Berrezarri eta Hobetzeari buruzko Lege Organikoak herritarrei aitortzen dizkien eskubideak defendatzea eta eskubide horien babesa hobetzea.
- c) Nafarroako Foru Komunitateko eta Espainiako Estatu legeetan, Europar Batasuneko arauetan eta nazioarteko hitzarmenetan aitortzen diren eskubideak defendatzea eta horien babesa hobetzea.
- d) Nafarroako Foru Komunitateko Administrazioak, toki entitateek nahiz Nafarroako Foru Komunitateko edozein erakunde publikok herritarrei emandako zerbitzu publikoak hobetzea.
- e) Herritarren interesen eta Nafarroako administrazio publikoek zaindu beharreko interes orokorraren arteko bitartekotza eta kontziliazioa egitea.
- f) Herritarrei informazioa ematea eta laguntzea, administrazio publikoen aurrean beraien eskubideak hobeki erabiltzeko.
- g) Nafarroako Parlamentuari, foru-parlamentariari eta Nafarroako gainontzeko entitate publikoei informazioa eta laguntza ematea, bai haiek hala eskatuta, bai defentsa-erakundearen ekimenez, herritarren eskubideei lotutako bere eskumeneko gaietan.
- h) Espainiako Herriaren Defendatzailearekin lankidetzan aritzea herritarren Konstituzioko eskubideak defendatzen eta hobetzen, eskubide horiek estatuko administrazio edo botere publikoen jarduketan ondotik kaltetu edo ahuldu daitezkeenean.

Zeregin horiek betetzeko, Nafarroako Arartekoak, bere irizpidean oinarrituta, gomendioak, iradokizunak eta legezko betebeharren gogorarazpenak egiten ditu.



## 2.

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

2023. urteari dagokion txostenaren aurkezpenaren bidez, Konstituzioak, Nafarroako Foru Eraentza Berrezarri eta Hobetzeari buruzko Lege Organikoak eta aplikatu daitezkeen gainerako xedapenak babesten dituzten eskubideak eta askatasunak babesteko eta haien babes-maila hobetzeko egindako jarduera nagusien berri ematen dio Nafarroako Arartekoak Nafarroako Parlamentuari.

## 3.

Txostenaren edukia hamaika kapitulutan banatuta dago.

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

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

**3. kapituluan, gaiaren arabera sailkatuta ageri dira kexak**, eta adierazten da zein administrazio publikori bidali zaizkion edo zeini dagozkion; horrez gain, azaltzen da zer egin duen erakundeak kasu bakoitzean eta, legezko betebeharren gomendio, iradokizun edo gogorarazpen bat egin denean, onartua edo ezetsia izan den, edo erantzuteke dagoen.

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

**5. kapituluan, kexak generoaren arabera** sailkatuta ageri dira.

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

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

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

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

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

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

**10. kapituluak** laburbilduta biltzen ditu Nafarroako Arartekoak administrazio edo erakunde eskudunei bere ikuskatze-jarduketaren emaitza gisa egin dizkien **gomendio, iradokizun eta legezko betebeharren gogorarazpenak**. Herritarren kexen eta proposamenen harira eta ofiziozko jarduketaren harira eman dira gomendio, iradokizun eta gogorarazpen horiek guztiak. Halaber, aipatu dugu noraino onartu dituzten edo ez gomendio, iradokizun eta gogorarazpen horiek Nafarroako administrazio publikoek edo gainerako erakundeek. Era berean, 2023an prestatutako arau-iradokizunen berriazko atala ere txertatu da.

**11. kapituluak** kasu jakin batzuetan defentsa-erakundearekiko **lankidetzan aritzeko betebeharra** dela eta, arduratsuak izan ez diren Nafarroako administrazio publikoak jasotzen ditu.

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

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

**14. kapituluan**, interes sozialak eta profesionalak ordezkatzeko dituzten erakundeak ageri dira, bai eta **erakundearekiko harremanetan** egon diren pertsonen kolektiboak ere, dela zuzeneko elkarriketan, dela keza eta kontsulter bidez.

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

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

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

**18. kapituluak** Nafarroako Arartekoak **Nafarroako Gardentasunaren Kontseiluan** burututako eginkizunak jasotzen ditu. 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.

**19. kapituluan**, Bartzelonan egin ziren **Herritarren Defendatzaileak Koordinatzeko XXXVI. Jardunaldi** atxikitako lana jaso da. Jardunaldiok honako goiburua

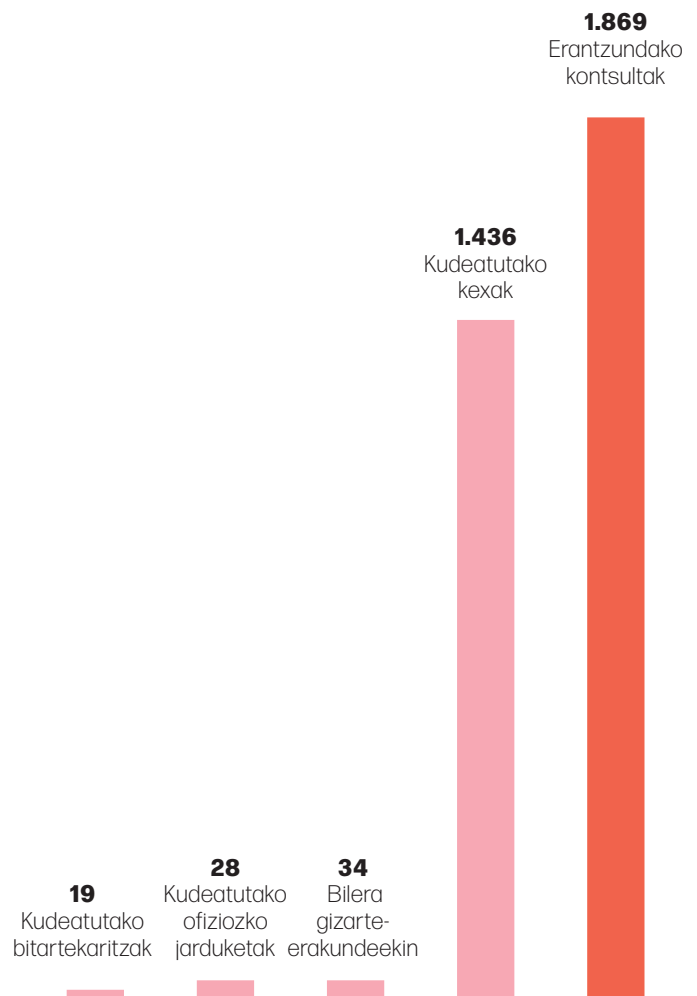
hau izan zuten: “Haurrak babestea, haien eskubideak babestuz: defentsa-erakundeen erronka”.

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

Azkenik, Nafarroako Foru Komunitateko Arartekoari buruzko uztailaren 3ko 4/2000 Foru Legearen 373. artikulua ezarri moduan, erakundearen aurrekontuaren **likidazioa jasotzen duen eranskina** gehitu zaio txostenari.

3.583

jarduera guztira



# 4

2023. urtean, Nafarroako Arartekoak **3.583** jarduketa egin ditu guztira.

Kopuru horren barnean, ondokoak sartzen dira:

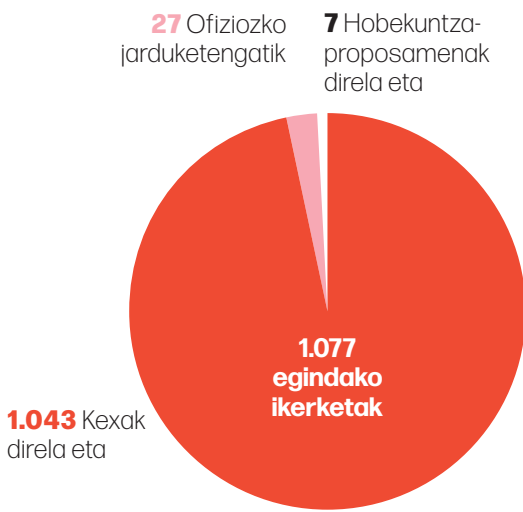
- Kudeatutako **1.436** keak (2023ko egutegiko urtean, 1.192 kea aurkeztu ziren, eta horiei gehitu behar zaizkie aurreko ekitalditik itxi gabe zeudenak).
- Erantzundako **1.869** kontsultak.
- Erakundeak kudeatutako ofiziozko **28** jarduketak (horietatik, 2023an, 22 hasarazi ziren).
- Erakundeak kudeatutako **8** hobekuntza-proposamenak (horietako zazpi 2023an aurkeztu ziren).
- Erakundeak kudeatutako **19** bitartekaritza-espediente (2023an, 15 eskabide egin ziren)
- Nafarroako Parlamentuan izandako agerraldia, 2022ko urteko txostena aurkezteko Foru Araubideko Batzordearen aurrean.
- Nafarroako Gardentasunaren Kontseiluan eginiko **8** saioak.
- Nafarroako Gardentasunaren Kontseiluan aurkeztutako **9** txostenak, Nafarroako administrazio publikoek informazio publikoa ukatzeagatik herritarrek egin dituzten erreklamazioei buruzkoak.
- Haurren eta Nerabeen Nafarroako Kontseiluaren **saio batean** izandako parte-hartzea.
- Harrera Mahaiaren **saio batean** izandako parte-hartzea.
- Araudiaren jarraipenerako batzorde teknikoaren **2** bilkuratan parte hartzea, Nafarroan desgaitasunen bat duten pertsonen gaitasun juridikoa gauzatzeko laguntzeko.
- International Association of Language Centres (IALC) erakundearen **3** jardueratan parte hartzea, online.
- Ombudsperson Federazio Iberoamerikarraren (FIO) **2** batzar eta biltzarretan parte hartzea, online.
- Ombudsperson Federazio Iberoamerikarraren (FIO) Emakumeen Sarearen **bilera batean** parte hartzea, online.
- Giza Eskubideen Adierazpen Unibertsalaren 75. urteurrena ospatzeko **ekitaldi bat** antolatzea.
- Herriaren Defendatzaileak Koordinatzeko Jardunaldiak prestatzeko **2** tailerretan parte hartzea.
- “Haurrak babestea, haien eskubideak babestuz: defentsa-erakundeen erronka” goiburua izan zuten Herritarren Defendatzaileak Koordinatzeko XXXVI. Jardunaldietan parte-hartzea.
- Nafarroako Arartekoaren ekimenez, gizarte-erakundeekin izandako **34** hartu-emanak edo bilerak.
- Agenda instituzionalean agertzen diren **157** bilerak, topaldiak, bertaratzeak, partaidetzak, ekitaldiak eta gainerako jarduerak, titularrarenak, kabinetearnak edo aholkularienak.

Aipatutako datu horiek guztiek 2023ko abenduaren 31 dute erreferentziatzeko datatzat.

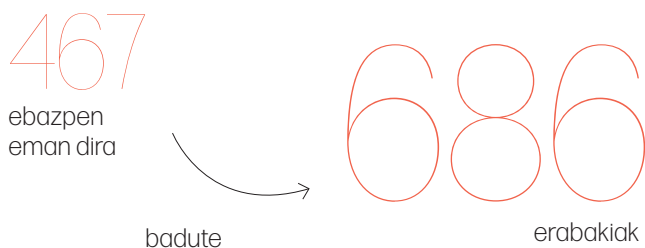
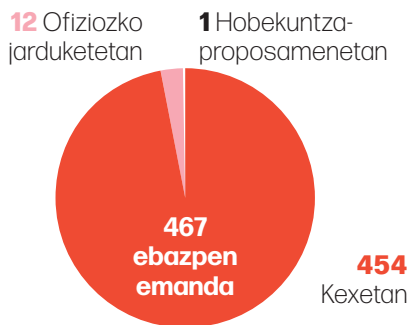
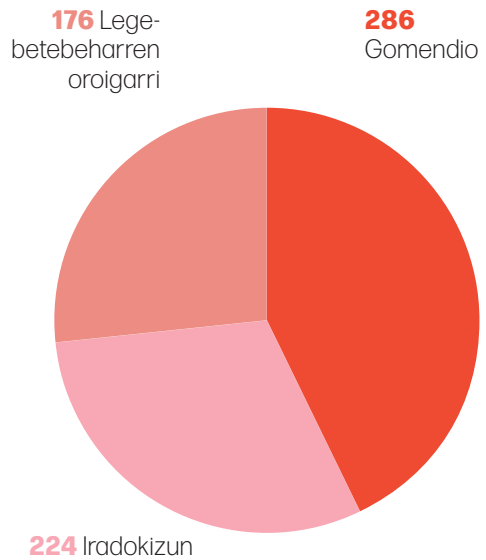


**5.** Aurreko kopuruek Nafarroako Arartekoaren lana jardueraren ikuspegi kuantitatiboa islatzen dute; nolana ere, lan horri ikuspegi kuantitatiboaren beste molde batetik begiratzeko modu da erakundeak herritarren eskubideen alde edo zerbitzu publikoen hobekuntzaren mesedetan Nafarroako administrazio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

Ikuskatze-lanaren ondorioz, **467 ebazpen** eman dira, honela banakatuta: 286 gomendio, legezko betebeharren 176 gogorarazpen, 203 iradokizun eta 21 arau-iradokizun; defentsa-erakundeak administrazioei eta erakundeei igorri dizkie horiek guztiak, gauzatutako ikerketen edo jardueren ondorioz. Hau da, administrazio-jarduera ikuskatzeko lana administrazio eta erakunde horiei jakinarazitako 686 erabakitan ehundu da, herritarren eskubideak hobeto defendatzeko edo zerbitzu publikoek hobeto funtziona dezaten.



Ikuskatze-lan horren ondorioz, **1.077** ikerketa egin dira administrazio publikoen gainean: 1.043 kexa direla-eta; 27 ofiziozko jarduketak direla-eta; eta herritarren 7 proposamen direla-eta.



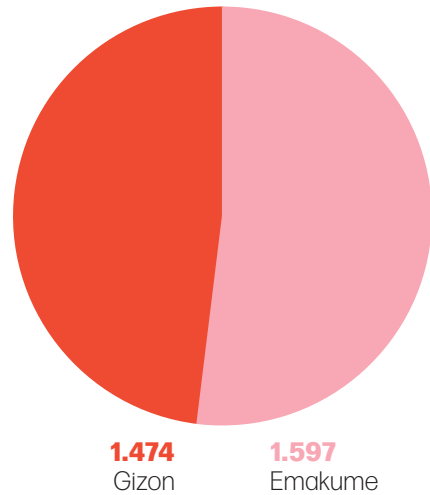
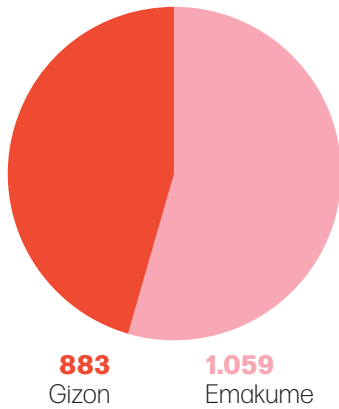
**6.** Azpimarratzekoa da, aurreko urtean aurkeztutako kexa, kontsulta eta hobekuntza-proposamenak zenbaturik, guztira, **5.038 lagunek** jo dutela erakundera edo bulegora hurreratu direla: 2.665 emakume (% 52,9) eta 2.373 gizon (% 47,1).

Kexei doakienez, esan beharra dago **1.942** lagunek eskatu diotela Nafarroako Arartekoari esku har dezan.

Kontsultez denaz bezainbatean, **3.071** lagunek jo dute Nafarroako Arartekora, herritarrek dituzten eskubideei, eskubide horiek gauzatzeko modurik egokienari edo administrazio-jardueraren legezotasunari buruzko informazioa eskuratzeko.

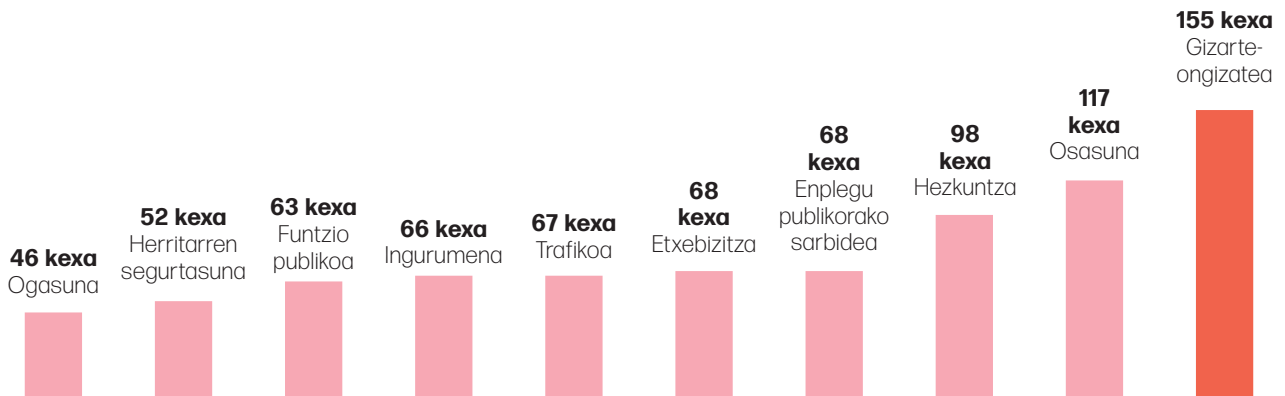
**8** lagunek egin dituzte hobekuntza-proposamenak.

Azkenik, **17** lagun lotzen zaizkie bitartekaritza-espedienteei.



**7.** 2023an kudeatu diren **1.436 kexen** edukiek agerian jarri dituzte herritarrek administrazio publikoekiko harremanetan dituzten kezka edo nahigabeak.

Goitik beherako hurrenkeran, 2023an, hamar gai hauetan jaso dira kexa gehien: Gizarte-ongizatea, Osasuna, Hezkuntza, Enplegu publikoa eskuratzeko, Etxebizitza, Trafikoa, Ingurumena, Funtzio publikoa, Herritarren Segurtasuna eta Ogasuna.



## 8

**Gizarte-ongizateari** dagokionez, 155 kexa aurkeztu ziren, aurreko urtean baino nabarmen gehiago (ia % 65 gehiago). Horietan, multzo ugariena hainbat izapidetako atzerapenei buruzkoa da, hala nola desgaitasunaren balorazioa, bizitzeko gutxieneko diru-sarrera, mendekotasunaren balorazioa, diru-sarrerak bermatzeko errenta edo gizarte-bonu termikoa. Egoera hori hainbat arrazoiengatik gertatu da, baina egia esatera, araudiak ezarritako epeak aintzat hartuta, neurritz kanpoko atzerapena dago, eta gibelamendu horrek herritar askori eragiten die, urtearen amaieran epe laburrean beteko zirenik aurreikusten ez zela. Atzerapen horien ondorioz, gainera, atzeratu egiten da beste zerbitzu edo eskubide batzuk eskuratzeko aukera, eta are gehiago zailtzen da eragindako pertsonen arazoa. 2023an erregistratutako kexen kopuruan azaleratzen ez bada ere, bada beste kontu bat, agertu diren zantzuerei erreparatuta, epe laburrean arretaz landu beharko dena, hots, adinekoen egoitzetako arretaren kalitatea; hain zuzen ere, modu informalean, hainbat erakundetatik informazioa iristen ari da defentsa-erakundera, hainbat kasutan, arretaren gabezia aipatzen dutenak; egoitza asko pribatuak izanagatik ere, Administrazioak ez du alde batera utzi behar horiek ikuskatzeko erantzukizuna.

Kexak multzoka banakatuta, honako hauek eman ditzakegu:

- 28 kexa diru-sarrerak bermatzeko errentari eta gizarte-bazterkeriako egoerei buruzkoak izan ziren. Zortzitan (8) kexagileak ez zeuden ados artxibatzearekin, prestazioa ukatzearekin edo azkentzearekin, dela eskabidea aurkeztu aurreko bi urteetan, gutxienez, Nafarroako bizilekua zutela egiaztatu ez zutelako, langabeen erroldan izena emanda ez zeudelako edo enplegu-eskatzailearen inskripzioa berri ez zutelako, dela familia-egoeraren inguruko aldaketarik jakinarazi ez zutelako, pertsona gehiagorekin erroldatuta zeudelako edo dokumentaziorik aurkeztu ez zutelako. Sei (6) kexatan, Gurutze Gorriaren Asilo Programatik behartuta atera ondotik, familia batzuen egoera aipatu zen. Salatu zutenez, programa horretan, eragindakoen familia-inguruabarrak ez ziren kontuan hartu eta, horregatik, bizilekua beste autonomia-erkidego batera aldatzea eskatu zen, bertan jarraitzeko baldintza gisa. Familia batzuek atzerapena eskatu zuten beren seme-alabek ikasturtea amaitu ahal izateko, baina ez zieten onartu, eta programa utzi behar izan zuten.
- 20 kexatan desgaitasunen bat duten pertsonak pairatzen dituzten arazoak azaldu zituzten. Horietako gehienak Eskubide Sozialetako Departamentuak desgaitasun-maila baloratzeko edo berrikusteko egindako eskaera ebazten izandako atzerapenari buruzkoak izan ziren, batzuetan, urtebete baino gehiago, eskabideak aurkeztu zirenetik zenbatzen hasita. Izapidetu diren espedienteetan, Departamentuak onartu du atzerapena egon zela, baina adierazi du neurriren bat hartu zuela hura arintzen saiatzeko. Eremu orokorreko gizarte-zerbitzuen zorroak desgaitasuna balioesteko zerbitzua bermatutako prestazio gisa ezartzen duenez, eta prestazio hori emateko epea 3 hilabetekoa denez, Nafarroako Arartekoa gomendioak igorri dizkio Eskubide Sozialetako Departamentuari, neurri gehiago har ditzala, bermatutako prestazioa den aldetik, desgaitasunaren balorazioa horretarako arauz aurreikusitako epeen barruan egingo dela ziurtatzeko. Areago esanda esanda, atzerapen horrek ezinduentzako aparkaleku-txartel berria eskuratzea eragozten duenez, herritarren defendatzaileak iradoki du aurrekoen baliozkotasuna luzatu dadila espediente bakoitza ebatzi arte.

Erabaki horrek, besteak beste, etxebizitza galtzea ekarri zien. 4 kexatan, kexagileek salatu zuten diru-sarrerak bermatzeko errentaren prestazioa onartzeko eta ordaintzeko edo prestazioa berritzeko atzerapena gertatu zela. Kasu horietan, Nafarroako Arartekoa gomendatu du, prestazioari atxikitzen zaizkion beharizan-egoerak kontuan hartuta, diru-sarrerak bermatzeko errentaren prestazioa albait lasterren izapidetu dadila. Beste 4 kexatan, egileak ez zeuden ados diru-sarrerak bermatzeko errenta gisa jasotako zenbatekoak itzultzeko errekerimenduarekin. Beste 3 kexa aurkeztu ziren errenta bermatua enbargatzeagatik. Kexa horietako batean, Nafarroako Arartekoa iradokizuna igorri zien Eskubide Sozialetako Departamentuari eta Ekonomia eta Ogasun Departamentuari; horren bidez, iradoki zien beharrezko neurriak susta zitzatela azaroaren 11ko 15/2016 Foru Legeak (gizarteratzeko eta errenta bermaturako eskubideak arautzen dituenak) edo hura garatzen duen erregelamenduzko arau batek muga batzuk ezar diezazkion konpentsazioa jaso dezakeen errenta bermatuaren zenbatekoari. Zoritxarrez, iradokizun hori ez zen onartu.

- 15 kexatan, kexagileek beste laguntza batzuez jardun zuten: 6 kexa abenduaren 27ko 20/2022 Errege Lege Dekretuak araututako 200 euroko laguntzari buruzkoak ziren, dela Ekonomia eta Ogasun Sailak laguntza hori aitortu eta ordaintzeko atzerapenagatik, dela ukapenagatik. Beste 4 kexa ezohiko edo larrialdiko laguntzei buruzkoak izan ziren, 3 kexa kotizazio gabeko pentsioei buruzkoak eta 2 kexa elektrizitatearen gizarte-bonuaren onuradun diren eta kalteberatasun-egoeran dauden pertsonaei aitortzen zaien gizarte-bonu termikoaren ordainketaren atzerapenari buruzkoak.
- Beste 14 kexa irisgarritasun-arazoei buruzkoak ziren: horietako lautan (4), kexagileak ez zeuden ados zaborren edukiontziekin, irisgarriak ez direlako desgaitasunen bat duten pertsonentzat eta adinekoentzat, ezta ikusmen-desgaitasuna edo mugikortasun-arazoak dituzten pertsonentzat ere. Beste bi (2) kexa Lanbide Heziketako bi zentrotan Espainiako zeinu-hizkuntzako interpreteen zerbitzurik ez egoteari buruzkoak izan ziren, eta beste bat Nafarroako Unibertsitate Ospitalean pertsona gor batek ospitaleratze-aldian nozitutako irisgarritasun-arazoei buruzkoa. Ebazpenei buruzko kapituluan ikus daitekeenez, Nafarroako Arartekoak desgaitasunari buruzko gai gehienak babestu ditu.
- Beste 14 kexa familiak babesteari buruzkoak izan ziren, eta horietatik 6 kexa 0-3 urte bitarteko adingabeak dituzten familiei laguntza ekonomikoa emateari buruzkoak ziren. Kexa batzuetan, interesdunek adierazi zuten ados ez zeudela oinari arautzaileekin; izan ere, estatuan antzeko prestazioarekin gertatzen ez den bezala, laguntzaren emakida gehieneko errenta-maila jakin bati lotuta, edo familia-unitatearen diru-sarreratzat hartzen dira PFEZaren ondorioetarako tributaziotik salbuetsita dauden errentak. Kexa horiek aztertu ondoren, Nafarroako Arartekoak Eskubide Sozialetako, Ekonomia Sozialeko eta Enpleguko Departamentuari iradoki zion, laguntzaren etorkizuneko deialdiei begira, azter dezala ea Pertsona Fisikoen Errentaren gaineko Zergaren ondorioetarako salbuetsitako errenta jakin batzuk kalkuluan aintzat hartu behar diren 0 eta 3 urte bitarteko adingabeak dituzten familiei laguntzeko laguntza ekonomikoaren onuradunen errenta-atalasea kalkulatzeko orduan, eta, egungo ereduari eutsi behar zaiola erabakiz gero-hau da, gehieneko errenta-mailaren baldintzari eustea-, familiako kideen buruko terminoetan kontuan har dadila, defentsa-erakundearen iritziz, adierazle egokiagoa izan daitekeelako familia-unitate onuradunen gaitasun ekonomikoari edo eroste-ahalmenari dagokienez.
- 13 kexa adinekoen babesari buruzkoak ziren. 5 kexatan, egileak ez zeuden ados egoitzako egonaldiagatik ordaindu behar zuten ekarpen ekonomikoarekin. Beste 3 kexatan, interesdunak ez zeuden ados beren senideei egoitzetan ematen zaien zaintzarekin eta arretarekin. Beste kexa batean, kexagileak adierazi zuten ez zegoela ados kexaren egilearen amari ematen dioten etxez etxeko arreta-zerbitzuarekin, arretako langileak etengabe aldatzen direlako, langile nahikorik ez dagoelako eta puntualtasunik ez dagoelako. Adinekoentzako arretaren eta babesaren arlo hori berebiziko garrantzia hartzen ari da Nafarroako Arartekoaren jardueran; gertaera hori argi geratu da, 2023an, arlo horren zeharkako ikuspegia lantzen hasi delako erakundera iritsi diren kasuen azterketan.
- 11 kexa aurkeztu ziren haurren eta nerabeen babesari buruzkoak, eta horiek guztiak ere zeharkako ikuspegiz aztertu dira. Horietako bitan (2), Gizarte Zerbitzuen inplikazio falta salatu zuten kexagileek seme-alaben kasuetan, eta adierazi zuten ez zeudela ados idazten ziren gizarte-txostenekin, adingabeen benetako egoera islatzen ez zutelakoan. Ehuneko 33ko desgaitasun-maila aitortuta eta Administrazioak duela lau urtetik bere zaintza eta tutoretza daukan pertsona batek beste kexa bat (1) aurkeztu zuen, adin-nagusitasunera iritsi ondoren, pertsona askoz ere gazteagoak bizi diren etxebizitza batean bizitzeari utzi eta, egungo egoera pertsonala aintzat hartuta, egokiagoa den etxebizitza batera joateko aukera ematen dion baliabide bat eskuratzeko arazoak baititu. Eskubide Sozialetako Departamentuak aitortu zuen, Nafarroan, adimen-desgaitasuna duten pertsonentzako etxebizitza-zerbitzu lagundua eskuratzeko itxarote-zerrenda bazegoela, eta, beraz, Nafarroako Arartekoak iradoki zuen zerbitzuaren plaza kopurua benetako eskarira egokitzeko beharrezko neurriak har ditzala. Beste kexa bat jarri zen pertsona migratzaile bat aldi batera egon zen behaketa- eta harrera-zentrotik atera ondotik, adin-nagusitasuna betetzeagatik, zeukan egoera dela eta. Interesdunak salatu zuten babesik gabeko edo "kaleko" egoerara bultzatu zutela, adin-nagusitasuna betetzean berehala irtenarazi baitzuten, trantsizio-aukera egokirik gabe. Kexa aztertu ondoren, Nafarroako Arartekoak Eskubide Sozialetako, Ekonomia Sozialeko eta Enpleguko Departamentuari

gomendatu zion, adinez nagusi izatetik hurbil dauden adingabe migratzaileei dagokienez, nahiz eta adinez nagusiak izan, babesgabetasunaren egoeraren balorazioa egin dezala, ahal den neurrian, babes-sistemaren autonomiako baliabideak edo trantsizio-baliabideak eskuratzen laguntzeko. Gainera, Eskubide Sozialetako, Ekonomia Sozialeko eta Enpleguko Departamentuari eta Etxebizitza, Gazteria eta Migrazio Politiketako Departamentuari gomendatu zien elkarrekin atzer zezatela eta neurriak batera har zitzatela migratzaile gazteen premiei berariazko arreta emateko zuzkidura eta baliabide publikoak handitzeko helburuz, bereziki, adingabeen zentroetatik datozei, babes-ingurunea eskainita.

- 11 kexa bizitzeko gutxieneko diru-sarrerari buruzkoak izan ziren. Gehienak eskabideak baloratzeko eta ebazteko atzerapenari buruzkoak izan ziren, batzuetan urtebetetik gorakoak. Eskubide Sozialetako Departamentuak adierazi zuen Nafarroako Foru Komunitateak bere gain hartu zuela bizitzeko gutxieneko diru-sarreraren kudeaketa 2022ko urrian, eta prozesua konplexua izan zela, hainbat truke-prozesu informatiko prestatu behar izan zirela eta haren egitura organikoa aldatu behar izan zela prestazio berri hori txertatzeko dakarren kudeaketa gehigarriari aurre egin ahal izateko. Nafarroako Arartekoak,

jakinik atzerapena bazegoela Nafarroako Foru Komunitateak kudeaketa-eskumena bere gain hartu zuen unean, hizpide darabilgun diru-sarrerara ahultasun ekonomikoko egoeran daudenei gutxieneko errenta-maila bermatzeko prestazio ekonomikoa jasotzeko eskubide gisa eratzten baita, Eskubide Sozialetako Departamentuari gomendatu zion atzerapen hori murrizteko beharrezko neurriak har ditzala, eta espedienteak al bait arinen ebatz ditzala.

- Beste 8 kexa mendekotasuna duten pertsonen babesari buruzkoak ziren. Horien artean, bi (2) nabarmenduko ditugu mendekotasun-egoeraren balorazioan izandako atzerapenagatik, arestian esan bezala, eta beste bi (2) kexaren egilearen amari zaintzaile profesionala kontratatatzeko aitortu zioten laguntza ekonomikoa eteteagatik.
- 6 kexa aurkeztu ziren Desgaitasuna duten Pertsonentzako Laguntzak Emateko Nafarroako Fundazio Publikoak (FUNDAPA) egindako jarduketekin bat ez etortzeagatik.
- 5 kexatan, interesdunek adierazi zuten ez zeudela ados oinarriko gizarte-zerbitzuetako batek emandako tratuaekin eta arretarekin, kexagileak horien erabiltzaile izan zirenean.

## 9.

Bigarren lekuan, **Osasun** arloari lotutako kexak ditugu, 117 kexa guztira; horien kopuruak ere gorakada nabarmena (ia % 54) izan du aurreko urtetik hona. Argitu behar da, lehenik eta behin, arlo honetan ez direla jaso Covid-19ari buruzko kexak; covid-19ak, hain zuzen ere, arlo berezia dauka, eta hori, sasoiaren zenean, ugariena bazen ere, ia desagertzeraren igaro da. Nolanahi ere den, itzarote-zerrendetako atzerapenengatik erreklamazio anitz egin dira 2023an; esan behar da, baina, Osasun Departamentua erantzuten ari zaiela igortzen zaizkion kexei. Aitzitik, Nafarroako Arartekoak ez du Departamentuaren harrera onik kausitu txertaketa handitzeari buruzko ebazpenetan, hiru kasutan: zoster herpesaren, arnas birus sinzitalaren eta B meningokokoaren aurkako txertoetan; ezta Iruñeko Alde Zaharreko osasun-etxerako irisgarritasuna hobetzeko irtenbide adostu baten bila ere. Auzi hori kexa bidez iritsi ez den

arren, administrazioen arteko koordinazioaren beharra aipatu behar da; bada, gizarte-erakundeek hazterri edo sarnaren agerraldiak antzeman zituzten kaleko egoeran dauden gazteetan, baina erroldatuta ez zeudenez, ezin zuten osasun-txartelirik eskuratu lehen mailako arretako osasun-zentro batean artatuak izateko eta, beraz, tratamendurik ezaren ziozko kutsapena hedatzeko arriskua sortu zen.

- Kexa kopuruaren arabera, itzarote-zerrendeiei lotutakoak nabarmentzekoak dira, batez ere, Kirurgia Ortopedikoko eta Traumatologiako Zerbitzuan, Bizkarrezurreko Unitatean, Otorrinolaringologian eta Oftalmologian. Kexa horietako gehienak izapidetzeko konpontzen dira, Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuak hitzordua ematen baitie interesdunei kexa egin ondoren.



- 15 kexa lehen mailako arretari buruzkoak izan ziren, eta horien artean, nabarmentzekoak dira familia-medikuak artatzeko herritarrek jasaten dituzten atzerapenari buruzkoak, askotan, hainbat egunetako, baita, zenbait kasutan, asteetako ere bai. Nafarroako Arartekoa badaki osasun-langileen urritasuna zer arazo sorrarazten ari den, eta badaki Osasun Departamentua kalitatezko osasun-prestazioa bermatzeko neurriak hartzen ari dela; alabaina, kontuan harturik azaroaren 8ko 17/2010 Foru Legeak, pertsonen Nafarroako Foru Komunitatean osasunaren arloan dituzten eskubide eta betebeharrak buruzkoak, besteak beste, aitortzen duela osasun-arreta integrala eta jarraitua jasotzeko eskubidea dutela asistentzia-maila guztietan, Nafarroako Osasun Zerbitzuen Zorroaren eskaintzarekin bat etorritik, eskubidea aitortzen duela pertsonen dagozkien osasun-prestazioak eskuratzeko eta lortzeko, legez ezarritako baldintzetan, osasun-egoera babesteko, hari eusteko edo sendatzeko, osasun-laguntza gehieneko epe jakin batean jasotzeko eskubidea izateko eta, atzerapenik izanez gero, berme-sistema bat aplikatzeko eskubidea, defentsa-erakunde honek beharrezkotzat jo du Osasun Departamentuari gomendatzea neurriak har ditzala lehen arretako zerbitzuari datxezkion arazoak konpontzeko eta, horrela, herritarren eskaerari erantzuteko.
- 9 kexa pediatriako arretari lotuta zeuden. Horien artean, nabarmentzekoa da Nafarroako Unibertsitate Ospitaleko Pediatriako Zainketa Intentsiboetako Unitateko zenbait langilek aurkeztutakoa, unitate horren baldintza eskasak salatuta, bai eta unitate hori behin eta berriz lekuz aldatu izana ere, gertaera horrek eragindako haur eta familiei emandako arretaren kalitateari kalte egiten diotelako. Kexa hori aztertu ondoren, Nafarroako Arartekoa Osasun Departamentuari iradoki zion unitate horren egoera eta baldintzak hobetzeko, beharrezkoak diren aurrekontuko zuzkidurak erabilita. Iradokizunari erantzunez, Osasun Departamentuak adierazi zuen, zerbitzuaren ezarpen berrirako aukera eta aukera teknikoen azterketa egin ondoren, Pediatriako Zainketa Intentsiboetako Unitate berria Pediatriako Larrialdietako eraikineko bigarren solairuan lekutzeko proposamena egin zela. Hala ere, aurrekontu-nahikotasunaren baldintzak zehaztu egin behar zirenez, ezin izan ziguten adierazi lanak noiz hasiko diren. Beste 3 kexatan, egileak ez zeuden ados arnas birus sinzitalaren eta B meningokokoaren aurkako txertoa adin jakin bateko pazienteei bakarrik agintzearekin; kexagileen ustez, erabaki horrek adinagatiko diskriminazioa dakarrelako.
- 8 kexatan, Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuan jasotako arreta sanitario eta kliniko zehatzarekiko desadostasuna agertu zuten kexagileek.
- Beste 8 kexa osasun- eta farmazia-prestazioei buruzkoak izan ziren. 2 kexa herpes zosterraren aurkako txertoari lotuta zeuden, adin-talde jakin bateko pazienteentzat baino ez zirela agindu. Beste 2 kexatan, interesdunek adierazi zuten ez zeudela ados Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuan laguntza bidezko ugalketa-tratamenduak jasotzeko 40 urteko muga ezartzeko erabakiarekin. Azken bi kexa horiez denaz bezainbatean, Nafarroako Arartekoa, zenbait argitalpen zientifiko, Nafarroako jaiotza-tasaren beherakada, jurisprudenzia jakina eta, araubidez, beste autonomia-erkidego batzuetan osasun publikoan lagundutako ugalketa-teknikez baliatzeko adina igotzeko urratsak egiten ari direla aipatu eta gero, Osasun Departamentuari gomendatu zion gaur egun aplikatutako adin-muga goititzeko, nahiz eta gomendioa onartu ez zen.
- 8 kexa osasun-arretarako eskubideari buruzkoak ziren. Horien artean, nabarmentzekoa da osasun-sistema publikoko lehen mailako arretako medikuaren esleipenaren galera, adinekoen egoitza batean sartu ondoren. Defentsa-erakunde honen iritziz, herritarrei ez zioten esleituta zeukan medikua kendu behar izan (Nafarroan bizi den herritarra delako), eta zentro soziosanitarioan ematen zioten arreta medikoarekin bateragarri egin. Hori dela eta, erakundeak Osasun Departamentuari gomendioa egin zion medikuaren esleipena galtzea ondorioz gabe utz zezan.
- Era berean, osasun mentalarekin, garraio sanitarioarekin, osasun publikoarekin eta beste kolektibo batzuen arretarekin, zeliakoentzako laguntza faltarekin edo Lyme gaixotasun kronikoak jotako pazienteen egoerarekin lotutako kexa batzuk aurkeztu dira.

# 10.

Aurkeztutako kexen kopuruari dagokionez, **Hezkuntza** arloa dugu hirugarren lekuan, 98 kexa aurkeztu zirela guztira, aurreko urtearen aurkeztutako zen kopuruaren antzera. Herritarren Defendatzaileak arreta berezia jarri du bullying deiturikoari edo eskola-jazarpenari lotutako espedienteetan; izan ere, erakundera iristen diren kasuak ikasgeletan eta inguruan gertatzen ari denaren izozmendiaren muturra baino ez dela uste baitu, eta kontuan hartu du, halaber, lan osoagoa egin behar dela, familiak eta irakasleak ez ezik, adingabeekiko harremana eta tratua duten beste esparru batzuk ere biltzen dituen. Oraindik ere zaila da onartzea, kasu gehienetan, ikastetxez aldatu behar dena biktima izatea, ez erasotzaileak. Ildo horretan, erakundearen iritziz, jarduketa hobetu eta areagotu egin behar da hiru lanalditan: detekzioa eta prebentzioa; egoera etetea; eta erreparazioa eta lehengoratzea. Garraio eta jantokirik ezari lotutako auzia era kexa ugariren iturri izan da, eta auzi horrek lotura handia dauka beste bi auturekin: biztanleria landa-ingurunean bizitzea eta familia eta lana bateragarri bihurtzea; aitzitik, ia ez da kexa berririk iritsi ikastaldi-motaren inguruko hautuagatik. Aipatzekoa da, halaber, Herritarren Defendatzaileak Hezkuntza Departamentuari egindako gomendioa, Batxilergoko itunpeko bi ikastetxeren kalifikazioak berrikus zitzala, noten gehiegizko kalifikazio-zantzuak agertu zirelako. Beste alde batetik, nabarmendu behar da matrikulazio-prozesuak arindu behar direlako iradokizuna, eskolak hasi aurretik garaiz iristeko; hala berean, 0-3 zikloan “aukeraren hobekuntza” deritzon hautua ere txertatzeko iradokizuna.

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

- Horietatik 18 kexa eskolako garraio- eta jantoki-zerbitzuekin zerikusia zuten. Zehazki, kexa batzuk landa-inguruneetan bizi diren ikasleen eskola-garraiorik ezari buruzkoak ziren. Familiak salatu dutenez, Hezkuntza Departamentuak batzuetan ematen dituen banakako laguntzek ez dute arazoa konpontzen; izan ere, seme-alabak eskolara eramateko ordutegi-baliagarritasunaren eta baliabideen kontua da, batez ere, landa-inguruneetan, ikastetxeetarako distantziak handiagoak baitira. Gai horri dagokionez, Nafarroako Arartekoa, aplikatu beharreko araudia aipatuz, Hezkuntza Departamentuari adierazi dio, landa-inguruneetan bizi

diren ikasleei doakienez, goi-mailako hezkuntza-mailei hel diezaioten sustatzeko neurriak zorroztu behar direla; horren haritik, laguntza ekonomiko bat ematea, beharbada, ez da nahikoa izango lortu nahi den helburua betetzeko. Horregatik, Departamentuari iradoki dio ikasle horientzako eskola-garraioko zerbitzu egokia antola dezala. Garraiatutako ikasleen familiek (atxikitako ikastetxea dagoen herrian bizi ez diren familiek) beste lau kexa aurkeztu zituzten; hain zuzen ere, seme-alabak joaten zireneko ikastetxean ikastaldi jarraitua zuten eta, horregatik, Hezkuntza Departamentuak diruz lagundutako jantokia baliatzeko eskubidea kendu egin zien, eskolak amaitzean bertan programatzen diren eskolaz kanpoko borondatezko jardueretan ez aritzeagatik (edo egunero ez aritzeagatik). Kexa horiek aztertu ondoren, Nafarroako Arartekoa Hezkuntza Departamentuari iradokion diruz lagundutako jantoki-zerbitzua kentzeko erabakia azter zezala, eragindako ikasleek eskolaz kanpoko eta jardueretan, borondatezkoetan, parte hartu edo ez.

- 17 kexa ikastetxeetako onarpen-prozesuei buruzkoak izan ziren. Horien artean, zenbait familiak egindakoak nabarmentzekoak dira, ikasturtea hastear egon arren, seme-alabei ikastegirik esleitu ez zirelako. Kexa horiek aztertu ondoren, Nafarroako Arartekoa egokitzat jo zuen Hezkuntza Departamentuari iradokitzea ikasleen onarpen-prozesuari lotutakoa epea ohi baino lehen amaitzeko neurriak har zitzala, eta horrela, plazak esleitu ez daitezela ikasturtea hasi eta gutxira.
- 94 pertsonak kexa jarri zuten Iruñeko haur-eskoletako aurreinskripzioen baremazioan ez zirelako puntuaziorik eman laneko egoeragatik eta/edo akademikoagatik, lan-bizitzaren agiririk aurkeztu ez zutelako. Behin-behineko zerrenden aurkako alegazioak aurkeztu eta gero, Iruñeko Udalak onartu egin zituen, eta, beraz, auziari eskatutakoaren arabera irtenbidea eman zitzaionez, amaiera eman genion kexaren izapidetzeari. Aitzitik, beste familia batzuek ere kexak aurkeztu zituzten, Iruñeko Udalak esandako familiek haur-eskolen behin-behineko zerrenden aurka egindako alegazioak onartu eta gero, lehengoek seme-alabentzat esleitutako plazak galdu zituztelako.

- Bizikidetzari eta eskola-jazarpenari lotutako kexen kopuruak ere gora egin du. Horietako 4 beste horrenbeste familiek aurkeztu zituzten, euren iritziz, Hezkuntza Departamentuak ez zuen neurri egokirik hartu seme-alabek ikastetxean jasan zituzten erasoen aurrean; beste 4 kexatan, kexagileak ez zeuden ados seme-alabak joaten zireneko ikastetxeetako arduradunengandik jasotzen ari ziren tratuarekin. Arlo horretan, aplikatu beharreko araudia gogorarazi eta gero (Nafarroako Foru Komunitateko unibertsitatez kanpoko ikastetxe publiko eta pribatu itunduetako ikasleen eskubide eta betebeharrei eta haien bizikidetzari buruzko abuztuaren 23ko 47/2010 Foru Dekretuaren 4. eta 17. artikulua; Nafarroako Foru Komunitateko unibertsitatez kanpoko ikastetxe publiko eta itunduetako bizikidetzara arautzen duen abenduaren 16ko 204/2010 Foru Agindua, eta haurrak eta nerabeak zaindu eta babesteari eta haien familiak, eskubideak eta berdintasuna sustatzeari buruzko maiatzaren 11ko 12/2022 Foru Legea), Nafarroako Arartekoak, Hezkuntza Departamentuak igorritako kasu guztien txostenak aztertu ondoren, erasoak jasan dituzten ikasleen egoeraren jarraipen etengabea eta bizia egiten jarraitzeko gomendatu dio Departamentuari, horien emozio-egoera zaindu eta gainerako ikasleekin batera jardun dezaten, betiere balizko eskola-jazarpeneko gertaeretatik babestuta.
- Ikasteko beka eta laguntzei buruzko 5 kexa ere aurkeztu dira. Horietako 3 kexatan, idazkia aurkeztu da Hezkuntza eta Lanbide Heziketako Ministerioak 2022/2023 ikasturterako beka orokorra ukatzeagatik; beste batean, seme-erandako beka itzultzeko eskatzeagatik; eta beste bat doktoratu aurreko beketan desgaitasuna ez haztatzeagatik eta desgaitasuna duten pertsonentzako erreserbarik ez hornitzeagatik.
- 7 kexa unibertsitate-ikasketei buruzkoak izan ziren. Horietako gehienak Unibertsitate Ministerioa atzerrian ateratako ikasketen homologazioa onartzen gibelatu zelako aurkeztu ziren.
- Beste 5 kexetan, hezkuntzaren doakotasun-printzipioa urratu omen zelako aurkeztu ziren, ikastetxeek urteko ekarpenak, eskola-materiala eta irteerak nahiz jarduera osagarriak kobratzen zituztelako.
- 6 kexa bigarren hezkuntzari, batxilergoari eta lanbide-heziketari buruzkoak izan ziren.
- 3 kexaren muina ikasleen teknologia berrien erabileraren ingurukoa izan zen. Horietan, 7 pertsonak aurkeztutako kexa bat nabarmentzekoa da, non Chromebook-en erabilera eta, gurasoen baimenik gabe, seme-alabei Gmail kontuak sortzea salatu zen.
- 3 kexa hezkuntza-premia bereziak dituzten ikasleei emandako arretari buruzkoak ziren. 2 kexatan, bi adingaberen hezkuntza-premiei laguntzeko neurriak hartu ez izana salatu zen. Eta beste kexa batean, kexagilea ez zegoen ados Frantziako ikasturte osoko programa akademikoaren deialdian hezkuntza-premia bereziak dituzten haurrentzako plazen erreserba espezifikorik ez eskaintzearekin.
- Beste kexa baten kariaz, Nafarroako Arartekoak Departamentuari eskatu zion 0-3 zikloan ere "Aukeraren hobekuntza" hautatzeko modua eman zezala.

# 11.

Laugarren lekuan, **enplegu publikoa eskuratzeari** buruzko kexak ditugu: 68 kexa izan dira guztira, eta beherakada nabarmena izan dute (% 30ekoa) iazko datuekin alderatuta. Atal honetan jaso ditugu enplegu publikoa berdintasunez, merezimenduz eta gaitasunez lortu nahi duten pertsonen aurkeztu dituzten kexak. Arlo horri dagokionez, azpimarratzekoa da Nafarroako Arartekoak bi kolektiboren datuen

babesarekin lotutako bi egoeratan esku hartu behar izan zuela: genero-biktimak eta desgaitasuna duten pertsonak. Gardentasun- eta publizitate-printzipioak errespetatuz, hirugarrenek pertsona horiek identifikatzea saihesteko neurriak har zitezela proposatu zen.

Jarraian, autu horri buruzko kexa-multzoak banakatuko ditugu:

- 23 kexa Administrazio Nukleoaren behin-behinekotasuna murrizteko hautaketa-prozedurei edo egonkortze-prozedurei lotuta daude. Horien artean, bi herritarrek aurkeztutako bi kexa nabarmentzekoak dira, funtzionario izateari eta aldi baterako kontratazio berriak egiteko aukerari uko egin baitzieten, nahitaezko erretiroaren gehieneko adina gainditzeagatik (hirurogeita bost urtetan ezarritakoa). Alta, bi herritar horiek, Gizarte Segurantzako Araubide Orokorrari lotuta zeudenez, ezin zuten erretirorik hartu. Kexak aztertu ondoren, Nafarroako Arartekoak Barneko, Funtzio Publikoko eta Justiziako Departamentuari iradoki zion aldaketa bat susta zezala martxoaren 5eko 10/2003 Foru Legean, Nafarroako administrazio publikoetako montepioetako funtzionarioen eskubide pasiboan araubide iragankorrari buruzkoan, Gizarte Segurantzako Araubide Orokorrari loturik afiliatuta dauden langileei dagokienez, nahitaezko erretiroaren araubidea eta dagokion kotizaziopeko pentsioa eskuratzearena koordinatzeko; iradokizuna onartu egin zen.
- Herritar batek beste kexa bat aurkeztu zuen, non desadostasuna agertu zuen, funtzio publikora sartzeko prozeduretako onarpenen eta bazterketen zerrendetan parte-hartzaileen inguruabar pertsonalak agertzen direlako. Kexa aztertu ondoren, Nafarroako Arartekoak, Datuak Babesteko Espainiako Agentziak adierazitakoaren ildotik, Berdintasuneko, Funtzio Publikoko eta Barneko Departamentuari iradoki zion, gardentasun- eta publizitate-printzipioak errespetatuz, azter zezala funtzio publikora sartzeko prozeduretan minimizazio-neurriak hartzeko aukera, desgaitasunen bat duten pertsonen haietzako gordetako txandan parte hartzeari dagokionez. Zoritxarrez, iradokizun hori ez zen onartu.
- Beste 8 kexa aurkeztu ziren Osasun Departamentu atzeratu egin zelako 424 erizain-lanposturen lehiaketa-oposizioa ebazten. Nafarroako Arartekoaren aburuz, deialdia gehiegi gibelatu zen, eta, beraz, Osasun Departamentuari gomendatu zion gertakaria aztertu eta neurriak har zitzala langileak hautatzeko prozedura ahal bezain azkar izapidetzeko.
- Beste 2 kexatan, kexagileek adierazi zuten ez zeudela ados Administrazio berak deitutako bi prozeduratan parte hartzeko ezintasunagatik. Prozedura horietan, antzeko sarbide-baldintzak eskatzen ziren, eta egun bera eta ia ordu bera finkatu lehenengo proba egiteko. Nafarroako Arartekoak, kexa horiek aztertu ondoren, Barneko, Funtzio Publikoko eta Justiziako Departamentuari iradoki zion, administrazio berak antzeko baldintzak dituzten hautaketa-prozeduretarako deialdia egiten duenean, probak egiteko data koordinatzeko neurriak har daitezela eta, ahal den neurrian, horretarako baldintzak betetzen dituzten izangaiei prozesu horietan parte hartzeko aukera eman diezaietela.
- 10 kexatan, toki-erakundeek deitutako edo haietan zerbitzua emateko hautaketa-prozedurak izan zuten hizpide kexagileek. Horien artean, nabarmentzekoa da herritar batek aurkeztutakoa, ez baitzioten Administrazio Publikoetako Zientzia Juridikoetako gradua onartu Nafarroako toki-erakundeetako idazkaritzako lanpostuen deialdian parte hartzeko gaikuntza ematen duen titulazio gisa. Kexa aztertu ondoren, Nafarroako Arartekoak Lurralde Kohesiorako Departamentuari gomendatu zion Administrazio Publikoetako Zientzia Juridikoetako gradua onar zezala deialdian berariaz jasotako lizentzien multzoan, azken aldian, titulazio akademikoak sortu direlako tituludunei toki-erakundeetako idazkariaren kargua betetzeko prestakuntza egokia eskaintzen dietenak, eta, hartara, Nafarroako Toki Administrazioari buruzko uztailaren 2ko 6/1990 Foru Legearen 246 bis artikulua aipatzen dituen titulazioak eguneratzeko aukera ebalua zezala. Era berean, Lehendakaritzako, Berdintasuneko, Funtzio Publikoko eta Barneko Departamentuari iradoki zion Administrazio Publikoetako Zientzia Juridikoetako graduaren titulazioaren gaikuntza aintzat har zezala, titulazio zehatzak eskatzen dituzten lanpostuak –bereziki, funtzio juridikoak esleituta dituzten lanpostuak– betetzeko etorkizuneko deialdietan. Lehendakaritzako, Berdintasuneko, Funtzio Publikoko eta Barneko Departamentuak iradokizuna onartu zuen, eta Lurralde Kohesiorako Departamentuak baztertu.

# 12.

Bosgarren lekuan, **Etxebizitzari** buruzko kexak agertzen dira; guztira, 68 kexa izan dira, aurreko urtean izandako antzeko kopurua. Arlo hau dugu inguruabar batzuetan atsekaberik handiena eragiten duenetako bat; izan ere, oso gogorra da guraso bakarreko (ama) familien kasuak artatzea, adibidez, zenbait adingabe gela bakarrean pilatuta dituztenak edo, zenbaitetan, gelarik ere ez dutenak. Egia da, era berean, “kaleko” egoeran dauden pertsonen kasuak iritsi direla defentsa-erakundera. Pertsona horiek erroldatuta ez daudenez, inolako eskaerarik izapidetzeko eskubiderik ere ez dute, ez etxebizitzari dagozkionak soilik, diru-sarrerak bermatzeko errentari, osasun-arretari, hezkuntzari eta abarri dagozkienak ere ez. Nabarmentzekoa da, batez ere, alokairuko etxebizitza babestuen gabezia –gehien eskatzen dena–, eta larrialdiko etxebizitzarik ez egotea; hain zuzen, daudenen kopuru txikia erabat beteta dago, eta milaka biztanle bizi diren udalerrri batzuetan, halako etxebizitzarik ez dago. Horrekin batera, jakin dakigu milaka etxebizitza hutsik daudela eta, horregatik, azaldutako egoera are latzagoa da. Jakina denez, erakundeak ezin die etxebizitza bat eskaini askotan etsita datozen familiei, baina kasu bakoitza aztertzen du Etxebizitza Departamentuarekin batera, datu-base egokian eskatzaile gisa agertzen direla egiaztatuz, baremoan duten puntuazioa zuzena dela ziurtatzeko eta itxarote-zerrendan duten lekuaren arabera hurrengo esleipenetan zer espero dezaketen jakiteko.

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

- 38 kexa aurkeztu ziren errentamendu-araubideko etxebizitza babestu bat eskuratzeko premiagatik. Kexa horietako gehienetan, nahiz eta pertsonen etxebizitza babestuen eskatzaileen erroldan izena emanda urte batzuk eman, eta egoera ekonomikoa, pertsonala edo familiarra larria izan arren, ez zaie etxebizitzarik esleitu. Kexa horiek agerian jarri dute, arestian aipatu bezala, oso arazo larria dagoela Nafarroan, eta bereziki, Iruñerrian, alokairu-araubideko etxebizitza babestuen eskasiak eraginda. Hori dela eta, Nafarroako Arartekoak Lurralde Antolamenduko, Etxebizitzako, Paisaiako eta Proiektu Estrategikoetako Departamentuari eta Iruñeko Udalari gomendatu die, egun dagoen eskariari erreparaturik, neurriak har ditzatela

herriarrek etxebizitza eskuratzeko duten eskubidea ziurtatzeko xedez.

- 11 kexatan, etxebizitza erosteko, alokatzeko eta birgaitzeko laguntza publikoez kexu ziren interesdunak. Horietatik hiru Emanzipa eta David programei buruzkoak ziren. Gainera, etxebizitza babestua errentamenduan hartzeko dirulaguntza muriztearen ziozko kexak nabarmentzekoak dira, araudian ezarritako gehieneko diru-sarreraren atalasea gainditzeagatik, interesdunak bidegabeko kaleratzeagatik kalte-ordaina kobratu zuela eta, unibertsitate-ikasketak ordaintzeko beka bat emateagatik, mendekotasun-laguntza bat kobratzeagatik edo desgaitasuna duten pertsonentzako laguntza-produktuak erosteko jaso zituzten zenbatekoak kobratzeagatik. Kexa horiek aztertu ondoren, Nafarroako Arartekoak etxebizitzaren arloan eskumena duen departamentuari iradoki dio beharrezko neurriak sustatu eta har ditzala, etxebizitza babestuen errentariei emandako dirulaguntza aitortzeko eta zenbatesteko kontuan hartutako familia-unitatearen diru-sarrera haztatuak kalkulatzeko, ez daitezkeen zenbatu mendekotasunaren arloko laguntzei dagozkien zenbatekoak, ikasteko bekei edo laguntzei dagozkienak, ezta kaleratzeagatik kalte-ordainak ere.
- 7 kexatan, kexagileei esleitu zizkieten errentamendu-araubideko babes ofizialeko etxebizitzetan zeuden zaintze- eta mantentze-baldintza desegokiak, kalteak edo hezetetasunak salatu dira, bai eta erkidegoko bizilagunen batekin izandako bizikidetzaz- arazoak ere.
- Beste 5 kexa etxebizitza babestuen eskatzaileen erroldari lotuta zeuden; horietako 3 kexatan, kexagileak ez zeuden ados etxebizitzaren arloan eskumena duen departamentuak babes ofizialeko etxebizitza bat erosteko baimena ukatzearekin, 2 kasutan, 2022ko abenduaren 31n, kontu korrontean 8.000 euroko zenbatekoa ez edukitzeagatik.



# 13.

Seigarren lekuan ditugu **trafikoari** buruzko kexak: 67 kexa guztira, arloak igoera txikia izan duela urtebeteko epean. Iruñean, garabiak ibilgailuak eramateko irizpidea herritarren eta Udalaren arteko gatazka-iturri izaten da maiz, eta defentsa-erakundearen iritziz, irizpide hori epe laburrean berrikusi beharko litzateke. Bestalde, Trafikoko Zuzendaritza Nagusia (DGT) Nafarroako Arartekoaren eskumenetik kanpo dago nahiz eta horri lotutako kexa asko jaso, hitzordurik lortzeko eta izapideak egiteko ezintasunagatik; beraz, kexa horiek guztiak Gorte Nagusiek izendatutako Defendatzaileari bideratu zaizkio.

- 29 kexatan, herritarrak ez zeuden ados trafiko-zehapenekin eta garabiaren jarduketekin. Aurreko urteetan bezala, isunekin ados egon ez diren pertsonak aurkeztutako kexak nabarmentzekoak dira, bai eta udalaren garabi-zerbitzuak ibilgailua Iruñeko aparkaleku mugatuko eremutik eramateagatik ere, garabiak aparkatzeko plazak libre daudenean ere jarduten baitu. Defendatzaileak Iruñeko Udalarari eskatu dio ibilgailua eraman aurreko abisu-zerbitzuaren zabalkundea egin dezala, herritarrek oraindik ere ez baitute ezagutzen.
- 15 kexak trafikoaren antolamendua eta bide-segurtasuna dituzte hizpide. Horietako 2tan, kexaren egileak kexu ziren bizikleta edo patinete

elektrikoan espaloietan zirkulatzea debekatzen duen bide-segurtasunari buruzko araudia hainbat herritarrek betetzen ez dutelako, eta arau-hauste horiek direla eta, toki-erakundeek ezer egiten ez dutelako. Beste 3 kexak hizpide izan zuten Iruñeko eta Burlatako hainbat kaletako espaloietan ibiltzea oso zaila dela, espaloiak estuegi suertatzen direlako, tamaina handiko ibilgailuek (hala nola furgoiek eta autokarabaneek) baterian aparkatzen dutelako.

- 16 kexa baimen eta lizentziei buruzkoak izan ziren, eta horietako batzuk Nafarroako Trafikoko Lurralde Burutzan hainbat izapide egiteko aurretiko hitzordua lortzeko ezintasunari buruzkoak izan ziren.
- Beste 7 kexa desgaitasunen bat duten pertsonentzako aparkalekuei buruzkoak izan ziren. Horietako bitan, kexagileak ez ziren ados egon Gizarte Eskubideen Departamentuak kexagileen seme-alaben NANA eskatzearekin, desgaitasuna duten pertsonentzako aparkatzeko txartela emateko izapidetzean, nahiz eta NANA edukitzeko betebeharrak ez izan, 14 urtetik beherakoak izateagatik. Beste bi kexatan, aparkatzeko txartela ukatu zela salatu zuten, mugitzeko zailtasunak izanik, kexagileek horretarako eskubidea badutela uste zutelako.

# 14.

Zazpigarren lekuan, **ingurumenaren** arloari lotutako kexak daude, 66 kexa guztira, duela urtebete baino bat gutxiago. Arlo horretan, deigarria da herritarren protestek gora egin dutela beren etxeetan jasan behar duten zaratagatik, batez ere, goizaldeko ordutegian, dela aisialdiagatik, dela garbiketa-jarduerengatik edo zaborra biltzeagatik. Arartekoak aintzat hartzen du arazo hori, eta eragindako administrazioei gogorarazi behar die zaratak ukitutako herritarren eskubideak eraginkortasunez babesteko legezko betebeharra dutela, horretarako behar diren neurri guztiak hartuta.

Kopuruari begiratuta, azpiarloen araberako banaketa ondokoa da:

- 28 kexa pertsona batzuek beren etxeetan dituzten eragozpenei buruzkoak izan ziren, ostalaritzako negozioetatik, elkarre gastronomikoetatik edo etxabeetatik, hondakinak biltzeko zerbitzutik, herriko jaietako barraketetatik eta abarretatik datozen zaratak direla eta.
- 14 kexa jarduera sailkatuekin lotuta daude. Zehazki, kexak aurkeztu ziren ostalaritzako establezimenduetatik edo lantegietatik datozen usainek edo isuriek sorrarazitako eragozpenengatik, sailkatutako jarduerak ez ikuskatzeagatik edo sailkatutako jardueren lizentzia ukatzeagatik.

- 8 kexa fauna babesteari buruzkoak dira. Kexa horietakogehien muina ondokoa da: 19/2019 Foru Legea, apirilaren 4koa, Nafarroako konpainiako animaliak babestekoa, eta zenbait toki-erakundek katu basatiak harrapatu, esterilizatu eta askatzeko (EGK) programa, ustez, ez betetzea. Egoera horren zioz, askotan, herritarren elkarrekin jotzen da zerbitzu eske, baina, aldi berean, arazo korapilatsua sortzen die hainbat udali; hori dela eta, udal horietako batzuk elkarrekin sustatzen ari dira, elkarrekin jardun ahal izateko.

- Beste 7 kexa hondakinen bilketari buruzkoak dira, dela hondakinen edukiontzien kokapenagatik, dela hondakinak edukiontzietatik kanpo metatzeagatik, dela gaueko zaborrak biltzeko zerbitzuak ateratzen duen zaratagatik.

- 4 kexaren eduki naturaguneen babesa izan da, eta beste 4 kexa aurkeztu dira ingurumen-informazioa ukatzeagatik edo hainbat administrazio informazio hori ematen berandutzeagatik.

# 15.

Zortzigarren lekuan, **Funtzio Publikoaren** arloa ageri zaigu; 63 kexa izan dira guztira arlo horretan, eta % 10eko hazkunde arina izan du, aurreko urtearekin alderatuta.

Hona hemen kexen kopurua, multzoka emanda:

- 21 kexa aurkeztu ziren lanaldiaren, oporren, lizentzien eta baimenen inguruko auziengatik. Horien artean, erizainek aurkeztutako 4 kexa nabarmentzekoak dira, Osasun Sailak soldatarik gabeko baimen-eskaerak ukatu baitizkie, beren lanpostuak betetzeko ezintasuna argudiatuz. Beste 4 kexa minbizia edo beste gaixotasun larriren bat duen adingabeko semea edo alaba zaintzeko ordaindutako lizentziari buruzkoak izan ziren, Nafarroako Foru Komunitateko Administrazio funtzionarioentzat edo administrazio-araubidean kontratatutako langileentzat Estatuko gainerako langile publiko edo pribatuentzat baino murriztaileagoa delako, baita Nafarroako sektore pribatuko langileek balia dezaketen lizentziarekin erkatuta ere. Beste 4 kexa aurkeztu ziren Nafarroako Administrazio Publikoen zerbitzuko Langileen Estatutuaren testuategina aldatzen duen martxoaren 28ko 12/2023 Foru Legearen bigarren xedapen iragankorrak oporretako eta norberaren gauzetarako baimendun egun gehigarriak baino ez dituelako arautzen 2023. urte osoan jardunean daudenentzat. Diskriminatzailetzat jo zuten, erretiroa lehenago hartuko zutelako, 2023ko abenduaren 31n jardunean egongo ez zirenek egun horiek baliatu ezin izatea, behintzat, zerbitzuaren araberako zati proportzionalan. Beste 3 kexa Nafarroako Foru Komunitateko Administrazio

langileek aurkeztu zituzten, ekainaren 28ko 5/2023 Errege Lege Dekretuak aitortzen dituen familia-eta lan-bizitza bateragarri egiteko baimenei ezin heltzeagatik.

- 13 kexa enplegatu publikoen eskubide eta betebeharrekin lotuta zeuden. Horien artean, sindikatu batek aurkeztutakoa nabarmentzekoa da; hain zuzen ere, nahiz eta Nafarroako Administrazio Publikoen zerbitzura dauden Langileen Estatutua aldatu (hala nola telelanean aritzeko neurria txertatu zen bertan), eta horren aldeko negoziazio sindikaletan akordioak lortu eta foru dekretuaren proiektua bultzatu, dekretua geldirik dago eta ez du onartzeko itxurarik. Beste bi kexa Nafarroako Foru Ogasuneko langileek aurkeztu zituzten: bata, eraberritze-lan batzuen ondorioz, erakundearen egoitzako sotoan zegoen atsedenekua kendu zelako, eta bestea, kexagileek adierazi zutenenez, Nafarroako Foru Ogasunak ez zuelako errespetatzen bere langileen deskonexio digitalerako eskubidea. Herritar batek beste kexa bat aurkeztu zuen espetxe-osasunaren arloko eginkizunak eta zerbitzuak Estatuko Administrazio Orokorretik Nafarroako Foru Administrazioa eskualdatzearen ondorioz, azkenaren funtzionario bihurtu zelarik, gertaera horrek hainbat kalte eragin zizkiolako: mugikortasun geografikoa galtzea, Estatuko Administrazio Orokorretik eskaintako lehiaketa ireki eta iraunkorrean parte hartzeko ezintasuna edo baimen bereziak galtzea, besteak beste.

- 10 kexa enplegatu publikoen ordainsariei buruzkoak izan ziren. Horien artean daude Nafarroako Foru

Komunitateko Administrazioako funtzionarioen kolektibo jakin batzuek aurkeztutakoak, beste talde profesional batzuei ematen zaien tratu bera haiei ematen ez zaiela uste dutelako. Zehatzago esanda, bi kexa aurkeztu zituzten Nafarroako Unibertsitate Ospitaleko Larrialdietako Harrera Unitateko administrariak eta Nafarroako Osasun Mentaleko Zentroetako administrariak, beren ustez, Lehen Mailako Arretako administrarien aldean jasaten ari diren diskriminazio-tratuagatik, azkenei lanpostuko osagarria onartu baitzaie. Beste

kexa bat aurkeztu zuen Pertsonen Autonomia eta Garapenerako Nafarroako Agentziari atxikitako zentro bateko zaintzaileen kolektiboak, Hezkuntza Departamentuko zaintzaileen aldean, tratu diskriminatzailea ematen zaiela uste dutelako, C mailan ez sailkatzeagatik.

- Beste 12 kexaren muina lanpostuen hornidura izan zen, 4 laneko jazarpena eta laneko arriskuen prebentzioa, beste 2 diziplina-prozedurak eta bakarra eskubide pasiboak.

## 16.

Bederatzigarren lekuan, **Herritarren Segurtasuna** dugu, guztira, 52 kexa aurkeztu direla; hala, 2022an aurkeztutako kexen kopurua ia-ia bikoiztu egin da.

Horien artean, segurtasun-kidegoetako agenteen jarduketei lotutako 22 kexa nabarmentzekoak dira, eta horien artean daude emandako tratuagatik edo polizia-txostenek, argiketek edo salaketek gertakariak jazo ziren bezala islatzen ez dituztela uste izateagatik aurkeztutakoak. Beste kexa batean, herritar batek desadostasuna agertu zuen tokiko erakunde bateko Udaltzaingoaren arratsaldeko eta gaueko ordutegietako zerbitzuaren txanda guztiak kendu zirelako, erabaki horrek babesgabetasuna eta segurtasunik eza eragiten baitie herritarrei.

11 kexatan, interesdunak ez ziren ados egon ordena publikoaren arloko zehapen-prozedurekin, polizia-agenteen aurrean identifikatzeari uko egiteagatik edo espazio publikoetan txakurrak deslari eramateagatik.

9 kexa espetxe-administrazioaren ingurukoak izan ziren: horietako 3tan, kexagileak ez ziren ados egon Iruñeko espetxean emandako arreta medikoarekin; 2 kexatan, interesdunek beste espetxe batzuetara eramateko eskatu zuten, familia- eta gizarte-loturagatik, eta beste kexa batean desadostasuna agertu zen Iruñeko espetxearen barruko ibilgailuen aparkalekua ezin erabil dezaketelako espetxeratuen senide eta lagunek. Era berean, kexa bat aurkeztu zen Nafarroako Gobernuak lagatako etxebizitza batean presoak eta preso ohiak gizarteratzeko zerbitzuaren zioz bizilagunen komunitate batek pairatu behar izan zituen bizikidetzara arazoengatik eta zaratengatik.

Beste 7 kexa ikuskizun publikoen ingurukoak izan ziren, dela zehapenak ezarri direlako, dela baimenak ukatu direlako.

2 kexa aurkeztu ziren, deitutako ekitaldi jakin batzuetan, terroristei omenaldia egingo zietela uste izan zutelako kexagileek.

## 17.

Aurkeztutako kexen kopuruari dagokionez, hamargarren postuan **Ogasuna** dago; guztira, 46 kexa aurkeztu dira, aurreko urtean baino ia % 25 gutxiago. Eten digitalak eragindako kexez gain, herritarren arretarekin lotutakoak ere badaude. Diru-sarrerara eta ondare gutxiko pertsonentzako 200 euroko laguntzak izapidetzeko era bakartzat bide telematikoak ezartzeak lan ikaragarria sorrarazi zuen egoera ahulean dauden kolektiboak

laguntzen dieten gizarte-erakundeentzat, Foru Ogasunak ez zuela onartu laguntza horiek izapidetzeko aurrez aurreko eta paperezko moduak ere erabiltzea. Bestalde, pandemia atzean utzita, ez herritarrek ez Arartekoak, ez dute ulertzen aurretiko hitzordurik gabeko aurrez aurreko arretara berriro ez itzultzea, edo, behintzat, aurretiko hitzordua ez izatea jendaurreko ordutegian artatzeko bide bakarra. Beste alde batetik,

- Nafarroako Foru Ogasunari dagokionez, kexa gehienak Pertsona Fisikoen Errentaren gaineko Zergari buruzkoak izan ziren. Horien artean, 108 pertsonak aurkeztutako kexa bat nabarmentzekoa da. Pertsona horiek, 2020ko ekitalditik, eta araudi-aldaketa baten ondorioz, ezin dute aplikatu gizarte-aurreikuspeneko mutualitateei egindako ekarpenetatik eratorritako erretiro- eta baliaezintasun-prestazioen zerga-oinarriaren murrizketa. Auzi horri dagokionez, herritarren proposamen bat ere aurkeztu da, eta, gaur egun, Ekonomia eta Ogasun Departamentua gaia aztertzen ari da; hain zuzen ere, litekeena da nafar erretirodunak izatea estatu osoan aitopen hori baliatu ezin duten bakarrak.

- Beste 2 kexatan, kexagileak ez zeuden ados 2022an egindako energia-hobekuntzetan egindako inbertsioen ziozko kenkaria ez aitortzeagatik, berritze-lanen aurretik emandako energia-eraginkortasunaren ziurtagiriaren erregistro ofizialik ez zegoelako. Herritarrek desadostasun agertu zuten dokumentazio hori eskatu ez zitzaielako, sasoia zenean, Etxebizitza Zuzendaritza Nagusiak emandako dirulaguntza prozeduran, eta ez zuten ulertzen Nafarroako Gobernuko bi departamentuk jarduketa bera izapidetzeko dokumentazio desberdina eskatzea. Kexa horiek aztertu ondoren, Nafarroako Arartekoak iradokizun bana igorri zien Ekonomiako eta Ogasuneko Departamentuari eta Lurralde Antolamenduko, Etxebizitzako, Paisaiako eta Proiektu Estrategikoetako

Departamentuari, herritarrei eta, bereziki, eraginkortasun energetikoa hobetzeko laguntzak eta kenkariak eskuratzeko beharrezko dokumentazioa prestatzen laguntzen dieten teknikariei informazioa modu koordinatuan hobetzeko beharrezko neurriak har ditzatela. Beste 3 kexa aurkeztu ziren Nafarroako Foru Ogasunak errenta-aitorpena ez bidaltzeagatik eta errenta-aitorpena egiteko telefono bidezko laguntzarik edo aurrez aurrekorik ez emateagatik, dela diru-sarrerak gainditzeagatik, dela norberaren konturako langilea izateagatik eta langilearen jarduera profesionalaren etekinak zuzeneko zenbatespen bereziko sistemaren bidez ez kalkulatzegatik.

- Nafarroako toki ogasunei dagokienez, herritarrek kexak aurkezten jarraitu dute Hiri Lurren Balio Gehikuntzaren gaineko Zergaren, Jarduera Ekonomikoen gaineko Zergaren eta Zirkulazio Zergaren likidazioekin bat ez etortzeagatik.

- Beste 9 kexa katastroari buruzkoak izan ziren, horietako bi udalek erantzun ez dutelako edo atzeratu egin direlako interesdunen jabetzako lurzatien katastro-aldaketen eskaerak ebazten.

- Beste 2 kexa ViaT sistemaren deskontuak baliatzeko aukeran oinarritu ziren, Audenasako bulegoetara joan beharrik izan gabe, eta eskabidea era telematikoan egin ahal izatea eskatu zuten, aipaturiko erakundearen egoitzaatik urrun dauden herrietan bizitzeagatik.

# 18.

Kexa gehien dituzten hamar gai horiek alde batera utzita, merezi du aipatzekoak diren beste gai batzuk nabarmentzea.

Pertsonen eta administrazioen arteko harremanei lotutako bi gai garrantzitsuenak, administrazio osoarekiko zeharkakoak direnak, Foru Ogasuna aipatu dugunean aurreratu den bezala, **eten digitala** eta **aurretiko hitzorduaren iraupena** ditugu.

Esparru horretan, alde batetik, zenbait administrazio-arloren sentikortasunik eza nabaritu dugu, ez baitira enpatikoak zenbait kolektibok digitalizazioa

komunikazio-bide bakartzat erabiltzean izaten duten zailtasunarekin. Eguneroko bizitzan, egia esatera, adinekoek, hizkuntza ondo ezagutzen ez dutenek, Internetarako konexiorik ez dutenek, etxean ekipo informatikorik ez dutenek edo etxerik ere ez dutenek eten digitalarena gehitu behar diote Administrazioarekin elkarrengaitzeko arazoei, nahiz eta, askotan, administrazioaren mendekoak diren bizitza aurrera ateratzeko.

Ezin da aipatu gabe utzi aurretiko hitzorduaren nahitaezkotasunak dakarren oztopoa; txosten honetan, zenbait kasu azaldu dira auzi horren ondorioei buruz.

Pandemiak iraun zuen aldian baliagarri izan zitekeen sistema horrek, gaur egun, ez du justifikaziorik bide orokorgisa erabiltzeko, administrazioa areago aldentzen baita administratuengandik, kasu batzuetan, behin betiko. Askotan, telefono bidezko hitzordua eskatzeko modua bideraezina da, telefonoaren bestaldean inork ez duelako deiari erantzuten. Ezartzen diren ordutegi-tarteak zabalak izaten dira kasu askotan, eta, beraz, txanda asko hutsik geratzen dira, nahiz eta beste bide batzuk erabilia, pertsona horiek artatu ahalko ziren.

Bi gai horietan, Herritarren Defendatzailearen jarrera erabakitazunez azaldu da hari eutsiko dio, pertsonen administrazio ona izateko duten eskubidearen defentsan.

**Errepide bidezko pertsonen garraioari** buruzko hainbat kexa ere izan dira, bi departamenturekin zerikusia dutenak: Lurralde Kohesioa eta Hezkuntza. Herritarrek komunikazio hobekia eskatzen dituzte herri batzuen eta Iruñearen artean; horren haritik, Erriberako eta Nafarroako Iparraldeko kasuak iritsi zaizkigu, eta komunikabideetan ikusi eta irakurri ahal

izan ditugu. Landa-inguruneko despopulazioaren aurkako borrokari eremu horretatik ere ekin behar zaio. Hala, horri buruzko egungo araudiek diotenaz gain, komenigarria litzateke arlo horien arteko sinergia handiagoa jadesteko aukera aztertzea, komunikazio eta zerbitzu horiek hobetzeko.

Kezka eragin duen beste arlo bat **genero-indarkeriaren biktimak babestea** izan da. Behar adinako arretarik ez izateagatik jasotako kexen artean, nabarmentzekoa da etxebizitza babestua eskatzeko Nafarroako Berdintasunerako Institutuak (INAI) emandako “etxebizitza babestua eskuratzeko genero-indarkeriaren biktima gisa aitortzea” eskatu zioten herritar batek aurkeztutakoa, nahiz eta Delituaren Biktimei Laguntzeko Bulegoak emandako “genero-indarkeriaren biktimaren aitortzearen” jabe bazen. Nafarroako Arartekoaren iritziz, arreta eta aitortze hori bateratu egin behar dira, ziurtagiri horiek behar dituzten pertsonen birbiktimizazioa saihesteko. LGTBI+ kolektiboko pertsonen babesari buruzko kexa batzuk ere izan dira.

## 19.

Guztira, 147 kexa igorri zitzaizkion Gorte Nagusiek izendatutako Herriaren Defendatzaileari, **Estatuko Administrazioaren** hainbat eskabideri eragiten baitzieten. Autu ugarienak Gizarte Segurantzako edo Trafikoko Zuzendaritza

Nagusiko zerbitzuetara sartzeko ezintasunari buruzkoak izan ziren, baita atzerriartasun-espeditenteen izapidetzean edo atzerriko ikasketatituluen homologazioan izandako atzerapenari buruzkoak ere.

## 20.

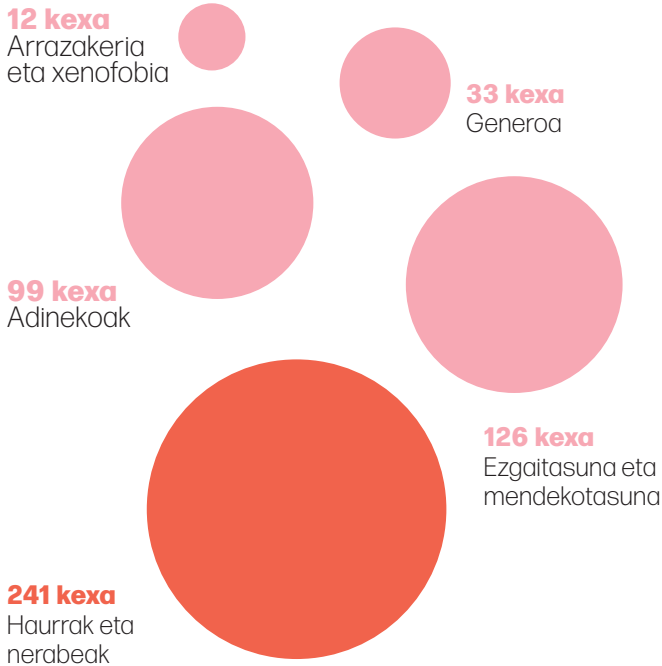
Era berean, beste kexa batzuei ezin izan diegu erantzun, batez ere, konpainia pribatuen jarduketekin (finantza-erakundeak, elektrizitate- eta gas-enpresak edo telefonia-enpresak) ados ez zeudelako. Kasu horietako batzuek herritarren haserrea eragiten dute, baina beste instantzia batzuetara bideratu behar izan

dira (Espainiako Bankua, Kontsumo Zerbitzua eta abar) erakunde edo enpresa horiek Nafarroako Arartekoaren eskumenetik kanpo geratzen direlako, eta horrek, batzuetan, ezintasun-sentsazioa sorrarazten du. Aurkeztutako kexez gain, aipaturiko gai horiek herritarren kontsuluten kopuru handia osatzen dute.



# 21.

Lehen aldiz, kexak **zeharkako gai** hauen arabera aztertu dira: haurrak eta nerabeak; desgaitasuna eta mendekotasuna; adinekoak; generoa; arrazismoa eta xenofobia.



Azterketa horren helburua da item horietarako bildu ahal izatea, beste gai batzuen arabera sailkatuta eta beste eremu batzuei lotuta, gizarte-gai garrantzitsu horiekin lotutako pertsonen eta egoeren eragiten zieten kexa guztiak.

Kontuan hartu behar da “interseksionalitate” deritzogun kontzeptua. Kontzeptu horrek azpimarratzen du generoa, adinkeria, desgaitasuna, mendekotasuna edo etnia bezalako kategoriek, bai eta beste kategoria biologiko, sozial eta kultural batzuek ere, elkarren arteko harremanen eusten dietela, gizarte-bidegabekeriaren maila ugari gainjarriz eta sortuz, eta, beraz, diskriminazio handiagoa eraginez.

Zeharkako gai bakoitzari esleitutako kexak, kopuru handienetik txikienera emanda, honako hauek dira: haurrak eta nerabeak (241 kexa), desgaitasuna eta mendekotasuna (126 kexa), adinekoak (99 kexa), generoa (33 kexa) eta arrazakeria eta xenofobia (12 kexa).

# 22.

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

Oro har, banaketa orekatu samar dago generoagatiko kexen aurkezpenari doakionez (% 45,5 gizonak eta % 54,5 emakumeak). Hala eta guztiz ere, azterketa zehatzagoa eginez gero, ondoriozta daiteke gai jakin batzuetan kexak sustatzen dituztenak emakumeak gehiago direla gizonak baino; beste gai batzuetan, berriz, banaketaren heina antzekoa da; eta, hirugarren multzo batean, beste gai batzuk gizonak sustatzen dituzte emakumeek baino gehiago.

Emakumeek gehien sustatzen dituzten gaiak honako hauek dira: Datu pertsonalen babesa (% 86), Administrazio publikoen ondare-erantzukizuna (% 82) eta Lana (% 75).

Hala ere, biziki garrantzitsua da egiaztatzea, erakundeak genero-arrazoiengatiko kexen aurkezpena aztertzen duenetik, gai “sozialetan” emakumeek etengabe edo egituraz sustatutako kexen kopurua handiagoa dela. Hauexek dira: Osasuna (% 76), Hezkuntza (% 63) edo Gizarte-ongizatea (% 59). Gainera, kexa horietako askotan, emakumea izan ohi da hirugarren bati buruzko kexa, seme-alaba adingabe bati edo senide bati buruzkoa, sustatzen duena.

Emakumeek sustatutako kexak jorratzen dituzten beste gai batzuk honako hauek dira: Gizarte Segurantzza (% 72), Enplegu publikoa eskuratzea (% 66) eta Funtzio publikoa (% 61).

Bestearlobatuetan, aldiz, ikusten dago gizonak sustatzen dituela kexak gehienbat. Adibidez, Euskara (% 91),

Gardentasuna eta informazio publikoa eskuratzeko eskubidea (% 70), Herritarren segurtasuna (% 67), Tokiko erakundeen funtzionamendua (% 67), Atzerritartasuna (% 64), Hirigintza (% 61), Justizia (% 61) edo Administrazio elektronikoa (% 60).

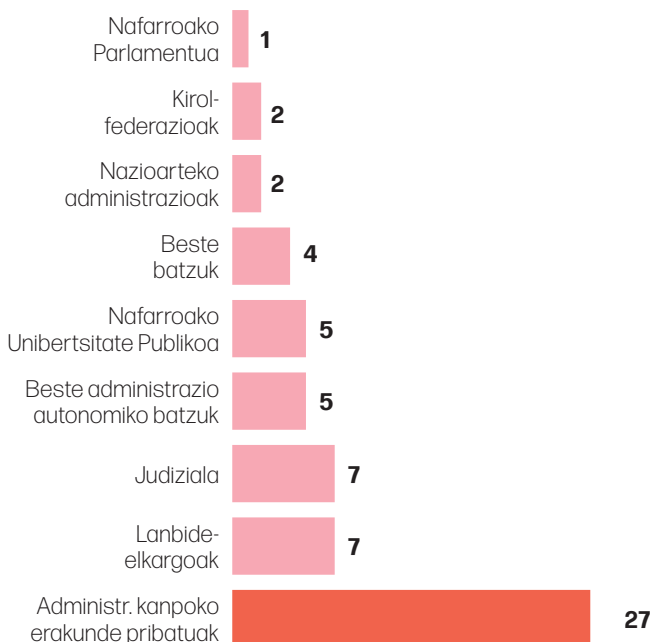
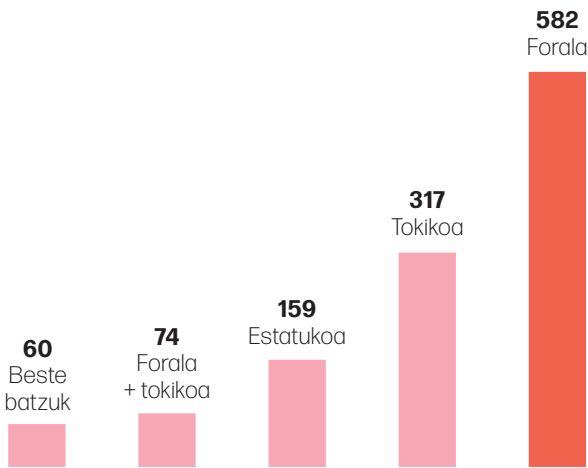
Arlo batzuetan, ehunekoak antzekoak da edo % 50-50 ingurukoa da. Adibidez, Ingurumena (% 51 gizonak eta % 49 emakumeak), Ogasuna (% 51 gizonak eta % 49 emakumeak), Etxebizitza (% 49 gizonak eta % 51 emakumeak), Zerbitzu publikoak (% 47 gizonak eta % 53 emakumeak) edo Kirola (% 50 gizonak eta % 50 emakumeak).

**23.** **Kexen hartzaile diren administrazio publikoei** dagokienez, 2023an aurkeztutako kexa guztien % 48,8 Nafarroako Foru Komunitateko Administrazioari, haren organismo publikoei eta sozietate publikoei lotuta egin zen. 582 kexa aurkeztu ziren arlo horretan.

Nafarroako toki-erakundeei eta haien menpeko erakundeei lotuta, 317 kexa aurkeztu ziren, guztien % 26,6.

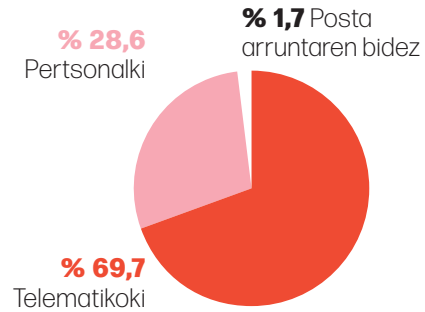
74 kexa (guztizkoaren % 6,2) Foru Komunitateko Administrazioaren eta toki-erakunderen baten baterako jardunari buruzkoak izan ziren. Horietako 38tan, administrazio nagusia forala da; gainerako 36etan, berriz, administrazio nagusi hartzailea toki-erakunde bat edo batzuk dira.

Estatuko Administrazioari buruzko kexak, esan bezala, 159 izan ziren (% 13,3). 159 kexa horietatik 121etan, espedientea, Gorte Nagusiek izendatutako Arartekoari ez ezik, Gobernuak Nafarroan duen Ordezkaritzari ere igorri zitzaion, bidalitako gaien berri emateko, eta horri buruzko neurriak hartu ote ziren aztertu ahal izateko. Bi kasutan, Nafarroako Gobernuako departamenturen bat izan zen eragindako administrazioa, estatuko administrazioaz gain.



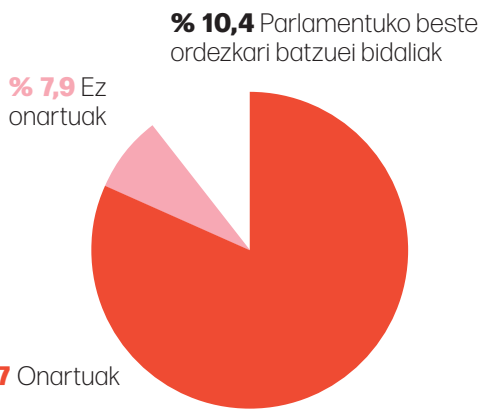
## 24. Kexak aurkezteko erabilitako

bideei dagokienez, bitarteko telematikoak izan ziren erabilienak (% 69,7): posta elektronikoa eta erakundearen webguneko inprimakiak baliatuz. Bigarren lekuan daude Nafarroako Arartekoaren bulegoan aurrez aurre aurkeztutako kexak (% 28,6), aurreko urtean baino zertxobait gehiago, eta, azkenik, posta arruntez bidalitakoak (% 1,7).



## 25. Kudeatutako 1.436 kexetatik, % 81,7 (1.173) izapidetzeko onartu ditu

Nafarroako Arartekoak, herritarrak azaldutako auzia aztertzeke; % 7,9, berriz, ez dira onartu, eta % 10,4 parlamentuko beste ordezkari batzuei bidali zaizkie.



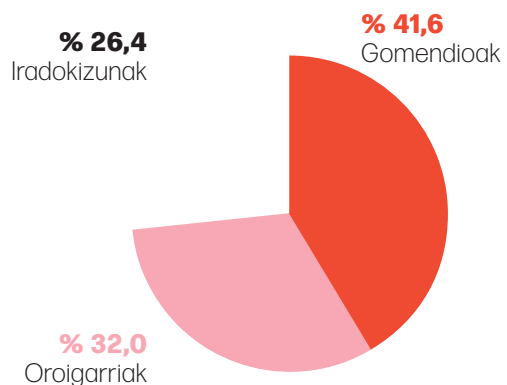
Onartu ondoren, erakundeak 1.043 kexa-espediente ikertu ditu, eta horietatik 130 izapidetzen ari ziren 2023ko abenduaren 31n.

Ikerketa egin ondoren, Nafarroako Arartekoak kexaren egileen arrazoia igarri du, osorik edo zatibatean, 763 kexatan (hau da, ikertutako kexa guztien % 73,2an); 243 kasutan, ez da beharrezkotzat jo Administrazioari inolako iradokizun, gomendio edo lege-betebeharren gogorarazpenik egitea; aldeztatik itxitako 14 espedientetan, jarraipena egin zen, baina ikerketan lortutako informazioa ez zen aurretik egindakoaz bestelako erabaki batez amaitu, eta beste 23 kexa-espedienteri azkena eman genien, arrazoi hauengatik: kexa-egileek atzera egitea, Justizia Administrazioa igortzea, jarduketa judizialen hasiera, lehendik aztertu eta amaitutako auziak errepikatzea, edo esku-hartzea amaitzeko beste arrazoi batzuk.

## 26. Kexak direla-eta, Nafarroako Arartekoak 454 ebazpen eman ditu guztira: 277 gomen-

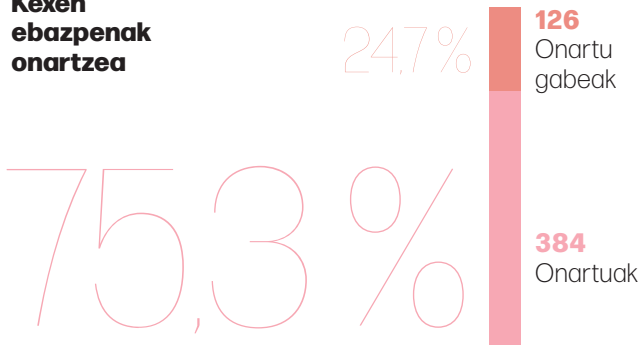
dio (% 41,6), 213 iradokizun (% 32), horietatik, 20 araudi-erabakiak (hau da, indarrean dagoen araudiaren aldaketak iradokitzen dituztenak) eta legezko betebeharren 176 gogorarazpen (% 26,4).

Gizarte-ongizatearen arloan eman ziren gomendio, gogorarazpen eta iradokizun gehien. Horren ondoren, hurrenkera honetan eman ziren: Hezkuntza, Ingurumena, Etxebizitza, Enplegu publikoa eskuratzea, Osasuna, Funtzio publikoa, Euskara, Trafikoa eta Ogasuna.

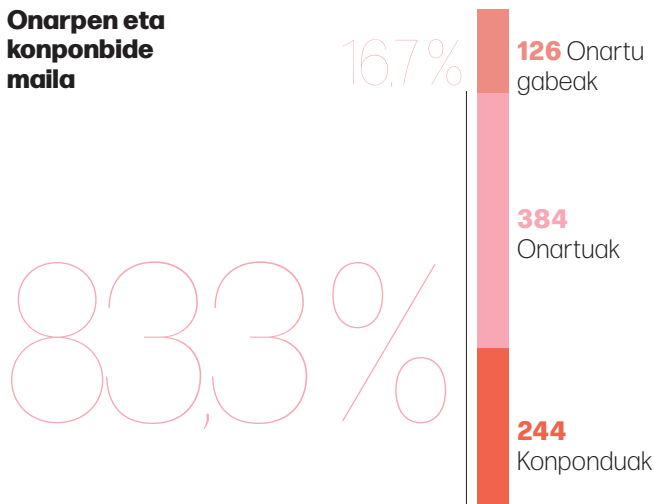


# 27.

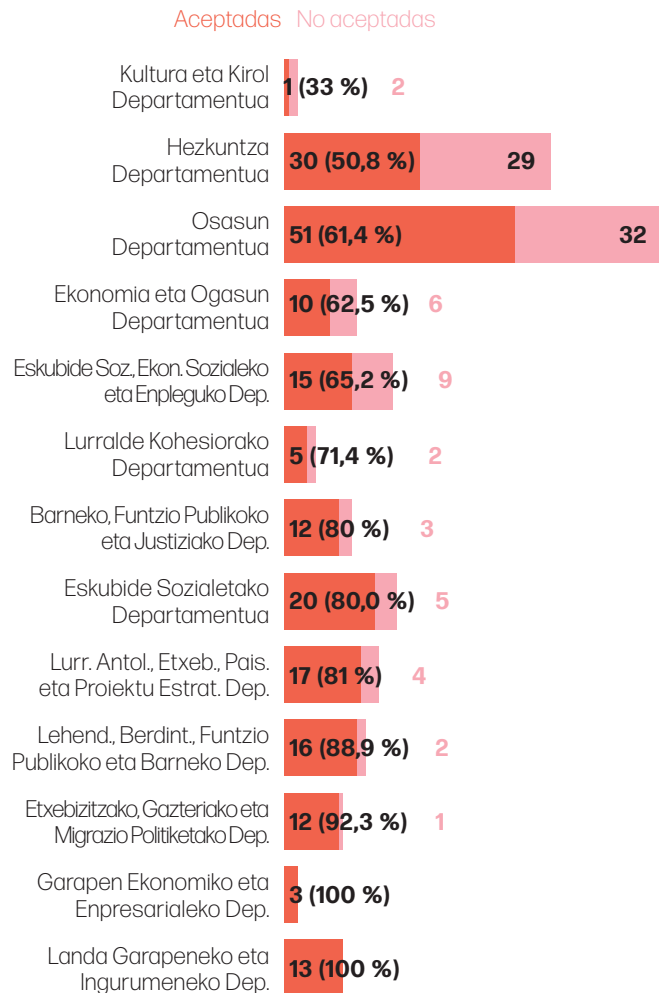
Administrazio publikoek % **75,3an onartu dituzte** Nafarroako Arartekoak kexetan emandako ebazpenak (kontuan hartuta urtean izan diren onarpenak eta ez-onarpenak, ebazpena 2023an edo aurreko urteetan egin den kontuan hartu gabe).

**Kexen ebazpenak onartzea**


Datu horri kasuen beste ehuneko bat gehitu behar zaio: hau da, administrazioak bere zeregina zuzendu edo berregokitzen duenean ebazpena eman aurretik. Kasu horretan, irtenbidea ematen zaio herritarraren arazoari Arartekoaren laguntzaz informazio-eskaeraren hasierako fasean. Hala gertatu da 244 kexa-espedituetan. Batuketa eginda, administrazio publikoek Nafarroako Arartekoak kexetan egindako jardueren **onarpen- eta konponbide-maila %83,3ra** igoko litzateke.

**Onarpen eta konponbide maila**


2023an, emandako ebazpenei erantzun dieten hiru kexa-espeditente edo gehiago izan dituzten administrazio publikoak kontuan hartuta, Nafarroako Foru Komunitateko Administrazioan Landa Garapeneko eta Ingurumeneko Departamentua eta Ekonomiako eta Enpresen Garapenetako Departamentua izan dira departamentu harkorrenak, Nafarroako Arartekoak emandako ebazpen guztiak onartu dituztelako. Aldiz, harmen apalekoenak (% 60 edo gutxiago) Kultura eta Kirol Saila eta Hezkuntza Departamentua izan dira.



Bestalde, Burlata, Zizur Nagusia, Zuñiga, Iruñerriko Mankomunitatea, Orkoiengo Udala, Atarrabiako Udala eta Mairagako Mankomunitatea izan dira aurkeztutako ebazpen guztiak onartu dituzten toki-erakundeak. Aitzitik, % 6oko onarpena edo txikiagoa dutenen artean ditugu Barañiango Udala eta Tuterako Udala.

# 28.

2023an, **ofiziozko 22 jarduketa** hasarazi ziren, baina halako jarduketatik 28 kudeatu ziren guztira, 2022an hasitako 6 amaitzeke baitzeuden 2022ko abenduaren 31n.

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

Ofiziozko 22 jarduketetatik, 5 gizarte-ongizateari buruzkoak izan ziren. Zehazki, Apoyo Mutuo elkartearentzako lokalik ez egoteari, adinekoen zentroetan erizainak murrizteari, etxerik gabeko pertsona baten heriotzari, adingabeak babesteko ataletan baliabiderik ez izateari eta etxerik gabeko pertsonak aterpetxean egoteari buruzkoak izan ziren jarduketak.

3 jarduketa Hezkuntzari buruzkoak izan ziren; zehazki, eskola-jazarpena prebenitzeko jarduketei buruzkoak, Padre Moret-Irubide Institutuan plazarik ez egoteari buruzkoak eta Aiegin eskolarik ez izateari buruzkoak.

Beste 3 jarduketa arlo hauei lotutakoak izan ziren: Osasuna, erditze osteko ospitaleko egonaldiaren murrizketa, amas birus sinzitalaren aurkako txertoen adin-irizpideak eta García Orcoyen Ospitaleko erditzeen arloa ixtea.

Ofiziozko 2 jarduketa ingurumenari buruzkoak izan ziren. Zehazki, toki-erakundeei 2022an suteak direla eta emandako laguntzen atzerapenari eta Santa Ana plaza gauzez ez ixteagatik sortutako eragozpenei buruzkoak izan ziren.

Beste bitan zerbitzu publikoen gaia jorratu zen, batean Buztintxuri auzoko bizikidetzeta eta zikinkeria arazoei buruzkoa eta bestean Iruñerriko Mankomunitatean aurrez aurreko arreta emateko aurretiko hitzordua eskatzeari buruzkoa.

Ofiziozko beste bi jarduketa garraio publikoari buruzkoak izan ziren: bata, Irurtzun-Iruñea autobus zerbitzuaren gabeziengatik, eta, bestea, taxilari batek Berriozarren adineko pertsona bat hartzeari uko egiteagatik.

Gainerako jarduketak honako gai hauei buruzkoak izan ziren:

- Diru-sarrera txikiak dituztenentzako laguntzak era telematikoz izapidetzea.
- Bizilagunen erkidegoetan eguzki-plakak instalatzeko trabak.
- Erroldatzeko oztopo bidegabeak.
- Frantziarekiko mugaz gaindiko pasabideak ixtea.
- Erripagañako lursail baten abandonu-egoera, bizilagunei eragozpenak eragiten dizkiena.

Kudeatutako ofiziozko 19 jarduketatan, 26 ebazpen eman ziren guztira: 15 gomendio eta 11 iradokizun.

Kudeatu ziren eta ebazpena eman zen ofiziozko 19 jarduketa horietatik, administrazio publiko hartzaileek 11 onartu zituzten, 5 ez zituzten onartu, eta beste 3 erantzuteke daude txosten honen itxiera-datan. Ondorioz, Nafarroako Arartekoak ofiziozko jarduketan zioz emandako ebazpenen onarpen-maila % 68,8koa da (onartutako ebazpenak, erantzundako ebazpen guztien gainean).

Gainerako ofiziozko jarduketak honela kudeatu dira:

- 5 jarduketatan, ikerketaren berri eman ondoren administrazioak emandako erantzuna dela eta, konponbidean jarri zen gaia.
- 2 kasutan, administraziotik jasotako informazioa baloratu ondoren, ez zen beharrezkotzat jo ebazpena ematea edo neurri berririk hartzea.
- Ofiziozko jarduketa batean, antzemandako egoeraren berri eman zitzaion Espainiako Herriaren Defendatzaileari, auzia beraren eskumenekoa zela iritzita.
- Ofiziozko jarduketa bat izapidetzen ari da eta, beraz, ikerketa ez da amaitu txosten honen itxiera-datan.

# 29.

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

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

Horrela, 2008. urtetik, herritarrek 358 hobekuntza-proposamen aurkeztu dituzte.

2023an 7 aurkeztu ziren, eta honako hobekuntzak proposatu ziren horietan:

- Babespeko etxebizitzetan bizi diren adinekoen arreta hobetzea.
- Errenta-maila txikia duten mendeko pertsonen zaintzaile bat kontratatzeko laguntzen tratamenduan edo emateko moduan lege-aldaketa onartzea.

- Lehentasuna ematea 60 urtetik gorako hautagaiei aldi baterako kontratazioetan.
- Hondakinak txartel elektronikoko bidez gordetzeko sistema kentzea.
- ViaT gailuaren erregistroa era telematikoa izapidetu ahal izatea.
- Tximinien erabilera eta katuen koloniak arautzen dituen foru araudia onartzea.
- PFEZaren araudia aldatzea, ezkontide baten pentsiotik soilik datozen diru-sarrerak dituzten senar-emazteen tributazioari dagokionez.

Kudeatu ziren 8 hobekuntza-proposamenetatik (2023an aurkeztutako 7 proposamenetatik eta 2022ko abenduaren 31n amaitzeke zegoen beste proposamen bat), 1 ez zitzaion inongo administrazioari igorri, eta 7 administrazio eskudunarekin izapidetu ziren, emaitza hauxe izan zela: 2 zuzenean onartu ziren, 3 ez ziren onartu, beste baten kariaz arauzko iradokizun bat formulatu zen, gerora administrazioak onartu zuena, eta beste bat, txosten honen itxiera-datan, izapidetzen ari zen.

# 30.

Bigarren urtez jarraian, kexak NBERen 2030 Agendaren **garapen iraunkorreko 17 helburuen** arabera ere sailkatu dira. Kopuru handienetik txikienera emanda, honako hauek izan dira herritarrengandik jaso diren kexek gehien eragin dieten garapen iraunkorreko helburuak 2023an: 11. GJHa (hiri eta komunitate jasangarriak), 269 kexa; 10. GJHa (desberdintasunen murrizketa), 215 kexa; 8. GJHa (lan duina eta hazkunde ekonomikoa), 168 kexa; 3. GJHa (osasuna eta ongizatea), 143 kexa; 16. GJHa (bakea, justizia eta instituzio sendoak), 130 kexa; 4. GJHa (kalitatezko hezkuntza), 108 kexa; 1. GJHa (pobrezia desagerraraztea), 55 kexa; 5. GJHa (genero-berdintasuna), 25 kexa; 15. GJHa (lurreko ekosistemetak bizitza), 19 kexa; 7. GJHa (energia eskuragarria eta ez-kutsatzailea), 14 kexa; 12. GJHa (ekoizpen eta kontsumo arduratsua), 14 kexa; 6. GJHa (ur garbia eta saneamendua), 13 kexa;

9. GJHa (industria, berrikuntza eta azpiegitura), 12 kexa; 2. GJHa (goserik ez), 6 kexa eta 13. GJH 13a (klimaren aldeko ekintza), 1 kexa.

Aurkeztutako kexa batek ere ez du zerikusirik 14. GJHarekin (itsaspeko bizitza), ezta 17. GJHarekin ere (helburuak lortzeko aliantzak).

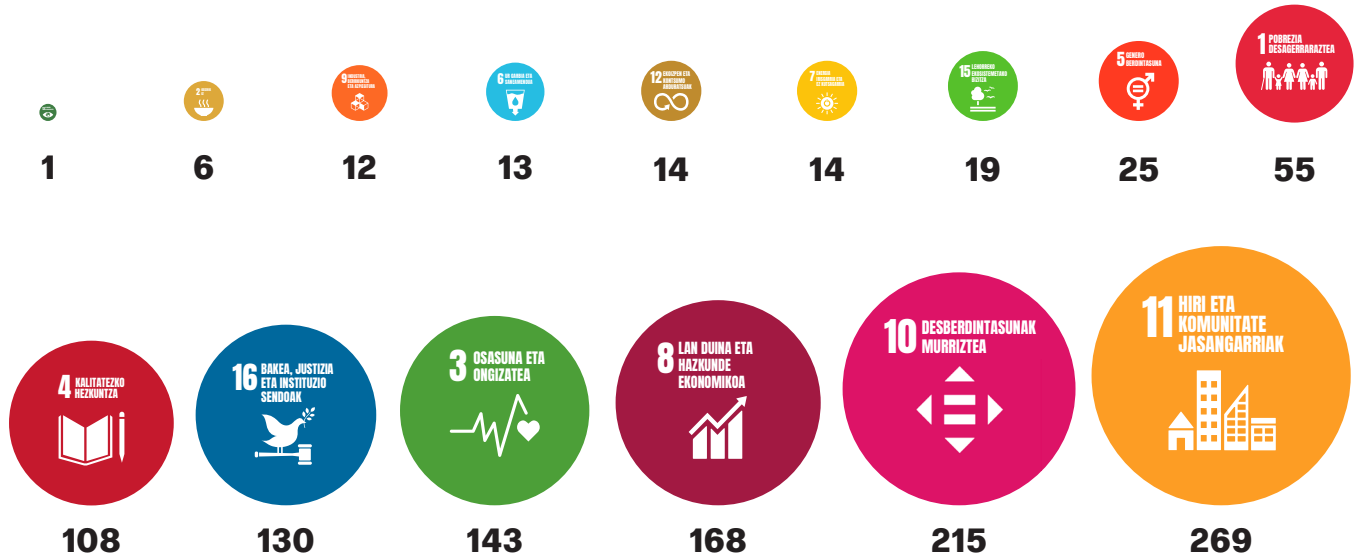
Ofiziozko jarduketan sailkapenari dagokionez, 1. GJHa (pobrezia desagerraraztea) eta 11. GJHa (hiri eta komunitate jasangarriak) izan ziren ofiziozko jarduketa gehien izan zituztenak, bakoitzak 5 jarduketa izan baitzituen. Ofiziozko 4 jarduketa 3. GJHari (osasuna eta ongizatea) buruzkoak izan ziren; 3 jarduketa 4. GJHari (kalitatezko hezkuntza) buruzkoak; 2 jarduketa 10. GJHari (desberdintasunak murriztea) buruzkoak; eta 1 jarduketa, 7. GJHari (energia eskuragarria eta



ez-kutsatzailea) buruzkoa; 15. GJHari (lehorreko ekosistemetako bizitza) eta 16. GJHari (bakea, justizia eta instituzio sendoak) buruzkoa.

Proposamenei dagokienez, 10. GJHa (desberdintasunak murriztea) da gehien biltzen duena, 3 proposamenekin.

8. GJHak (lan duina eta hazkunde ekonomikoa), 11. GJHak (hiri eta komunitate iraunkorrak), 12. GJHak (ekoizpen eta kontsumo arduratsuak) eta 16. GJHak (bakea, justizia eta erakunde sendoak) proposamen bana jaso zuten.



**31.** 2023an, **Bitartekaritza Zerbitzuak** 19 espediente kudeatu zituen. Horietatik 15 aurtengo eskaerak izan dira; horietatik, 5 bitartekaritza gisa

aurkeztu ziren hasieran, ondoren kexa gisa izapidetzeko; eta 1 bitartekaritza gisa aurkeztu zen, eta, azkenean, proposamen gisa izapidetu zen.

**32.** Ekitaldian zehar, Nafarroako Arartekoak **20 iradokizun arautzaile** eman zituen. Hona hemen:

a) Enplegu publikoa eskuratzeari dagokionez:

Azken aldiak tituludunei toki entitateetako idazkari kargua betetzeko prestakuntza egokia eman diezaieketen titulazio akademikoak sortu direnez, Nafarroako Toki Administrazioari buruzko uztailaren 2ko 6/1990 Foru Legearen 246 bis artikuluan aipatzen diren titulazioak eguneratzeko aukera ebaluatu dezala.

Nafarroako administrazio publikoetako montepioetako funtzionarioen eskubide pasiboaren araubide iragankorrari buruzko martxoaren 5eko 10/2003 Foru Legeak nahitaezko erretiroaren adinari buruz xedatzen duenaren aldaketa bultza dadila, Gizarte Segurantzako Araubide Orokorrean afiliatutako langileei dagokienez (lehen xedapen gehigarria, 31. artikuluari lotuta), nahitaezko erretiroaren araubidea eta dagokion kotizaziopeko pentsioa eskuratzeari koordinatu daitezkeen, Enplegatu Publikoaren Oinarrizko Estatutuaren 67.3 artikuluan xedatutakoarekin bat etorriz.

Nafarroako Unibertsitate Publikoko Errektorearen irailaren 18ko 1412/2020 Ebazpenean araututako “Ebaluazio Potentzialen Kopurua” kontzeptua argiago definitzeko beharrezko neurriak har daitezela. Ebazpen horren bidez, “Nafarroako Unibertsitate Publikoko Irakasleen Politika Arautzeko Jarraibideak onartzen dituen Erabakia” argitaratzeko agintzen da eta Gobernu Kontseiluak hartu zuen erabaki hori 2020ko irailaren 18an.

b) Gizarte-ongizatearen arloan:

Etixerik gabeko pertsonen zerbitzua jasotzeko dituzten bermeak argitu eta hobetzen dituen arau-aldaketa bultzatu eta onar dadila.

c) Kontratu publikoen arloan:

Kaudimen ekonomiko eta finantzarioaren eskakizunaz diharduen Kontratu Publikoetako buruzko Foru Legearen 16. artikulua aldaketa bultzatzeko aukera azter dadila. Aldaketa horren xedea da, urteko gutxieneko negozio-bolumena eskatzen bada, konparazio-parametroa kontratuaren balio jakina izatea, urteko kopuruetan ere adierazia, konkurrentzia handiagoa ahalbidetzeko, eta, zehazki, norbere konturako langileen eta parte hartzeko ezintasuna izan dezaketen enpresa txikien parte hartzea errazteko.

d) Hezkuntzaren arloan:

Maiatzaren 11ko 35/2022 Foru Agindua aldatzeko aukera aztertzea, zaintza partekatuko egoeretan, eskola-garraiorako eskubidea aitortzeko kasuak handitu daitezela, adingabea gurasoetako bakoitzarekin dagoen aldiaren arabera bizilekuz aldatzen den kasuetan.

e) Funtzio publikoaren arloan:

Beharrezko neurriak bultzatu daitezela, Estatuko legeriaren ildotik, Nafarroako Administrazio Publikoetako funtzionarioen oporren, lizentzien eta baimenen erregelamendua onartzen duen otsailaren 9ko 11/2009 Foru Dekretuaren 13 bis artikulua araututako ordaindutako lizentziaren iraupena bereizteko helburuz funtzionarioen eskaera eragin duen semearen adingabetasunetik.

Beharrezko neurriak har daitezela legegileak azter dezan Nafarroako Administrazio Publikoen

zerbitzuko Langileen Estatutuaren testu bategina onartzen duen abuztuaren 30eko 251/1993 Legegintzako Foru Dekretuaren balizko aldaketa, genero-indarkeriaren biktima diren langile publikoen administrazio arteko mugikortasuna aitortzea helburu duena.

f) Ogasunaren arloan:

Hiri-hondakin solidoak bildu, tratatu eta ustiatzeagatiko edo ezabatzeagatiko tasak arautzen dituen Ordenantza eta zerbitzu horrekin lotutako gainerako jarduerak alda daitezela, higiezin berean bizi eta Jarduera Ekonomikoen gaineko Zergaren mendeko jardura bat garatzen duten pertsonen tasa bikoitza ordaindu behar izan ez dezaten: etxebizitzari datzekiona eta jardura profesionalaren ziozkoa.

Hondakinak biltzeko tasa arautzen duen ordenantza modulatzeko edo aldatzeko, halako moldez non katastroa (elementu instrumentala) urtero eguneratzeak ez dion eragotziko tasaren sei hilean behingo sortzapenaren irizpideari (elementu substantiboa) eustea, eta, beraz, gaitu dadila lehenengo seihilekoan zehar egindako eta jakinarazitako eskualdaketei eragina izan dezaten hurrengo aldiko ordainarazpenari begira.

g) Ingurumenaren arloan:

Udal Plan Orokorra aldatzeko edo higiezinetako beilatokiko/beilatokiko jardueren baldintzak arautzen dituen udal-ordenantza onartzeko aukera azter dadila, horietan txerta dadin, oro har eta legearen ikuspegitik izaera loteslearekin, bizitegi-erakinetakotako etxabeetan tanatorioak eta beilatokiak jartzea debekatzen duen hirigintza-araudia, edo, era positiboan, halakoak hileta-erabilera esklusiboko eraikin isolatuetan edo besteekiko loka-beetan jartzera behartzen duena.

h) Osasunaren arloan:

Osasun kontseilariaren ekainaren 22ko 498E/1997 Agindua, Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuko langileek agindutako eta finantzaketa publikoa behar duten tratamendu medikoak betetzea errazteko laguntzak arautzen dituen, aldatzeko aukera azter dadila, Nafarroako Foru Ogasunarekiko edo beste administrazio batzuekiko zorrak laguntza hori jasotzeko oztopo

izan ez daitezzen; izan ere, manu horretan arautzen den laguntzak helburu dauka baliabide ekonomiko gutxi dituzten pertsoneri behar dituzten tratamendu farmakologikoak eskuratzeko erraztasunak ematea, eta, hain zuzen ere, baliabiderik ez dutelako, pertsona horiek, besteak beste, administrazio publikoekiko zorrak metatu ohi dituzte.

i) Etxebizitza eskuratzeko eskubideari dagokionez:

“David” programako etxebizitzaren alokairurako laguntzak eskuratu ahal izateko, etxebizitza babestuen erroldako inskripzioak antzinatasun jakina izan behar duela kentzeko lege-neurria susta dadila, zehazki, dena delako urteko urtarilaren 1ekoa, Pertsona Fisikoen Errentaren gaineko Zergari buruzko Foru Legeak gaur egun xedatzen duena; horrela, interesdunek prestazioak

berehala jaso ahalko lituzkete, batez ere, gaur egun, etxebizitza baliagarriak ez dagoela prezio eskuragarrian.

Beharrezko neurriak sustatu eta har daitezela, etxebizitza babestuen errentarientzako dirulaguntza aitortzeko eta kuantifikatzeko kontuan hartutako familia-unitatearen diru-sarrera haztatuen kalkuluan familia-unitate horretako kide batzuei emandako ikasketa-beka edo -laguntzei dagozkien zenbatekoak aintzat ez hartzeko, beka edo laguntza horiek hezkuntzarako eta berdintasunerako eskubideen bermearekin duten loturagatik.

Araudian beharrezkoak diren neurriak hartzea, DAVID laguntzaren ondorioetarako, familiaren diru-sarrera haztatuen kalkuluan kaleratzearen ondoriozko kalte-ordainak kontuan har ez daitezzen.

# 33.

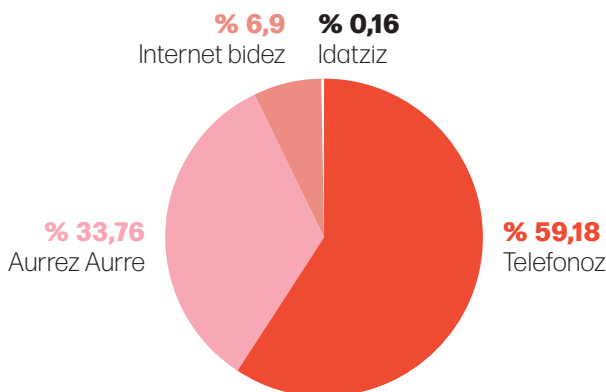
2023an, Nafarroako administrazio publikoek lankidetzaren egokia izan zuten, oro har, Nafarroako Arartekoak egindako ikerketetan.

Izan ere, iaz ez zitzaion hertsatzeko isunaren espedienterik ireki inongo foru edo toki administrazioari.

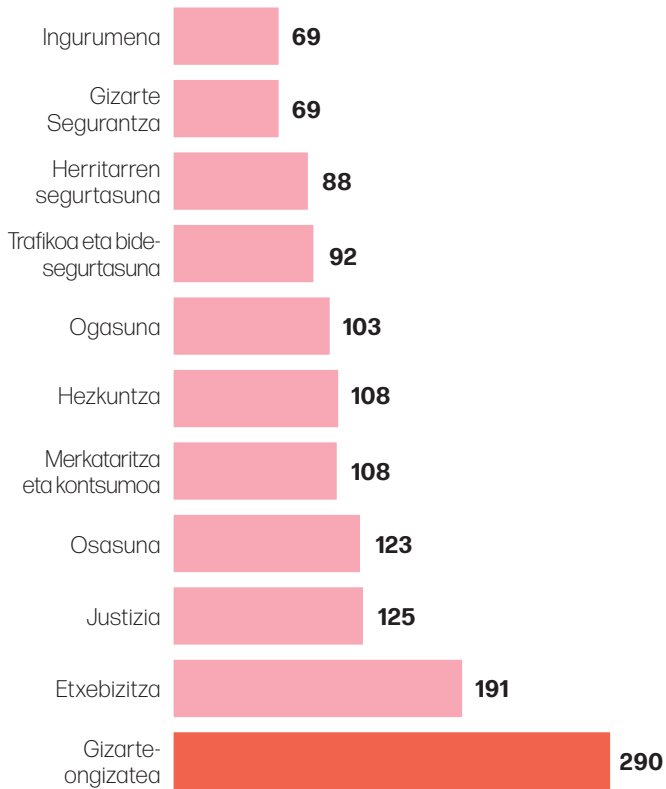
Hala ere, 11. kapituluari zehazten da zer administrazio gibelatu ziren gehiegi informazioa bidaltzen edo erakundeak emandako ebazpenei erantzuten; horrelakoetan, beharrezkoa izan da informazioa edo erantzuna eskatzeko hiru idazki igortzea.

# 34.

2023an, Nafarroako Arartekoaren **Herritarrentzako Arreta Bulegoak 1.869** kontsulta erregistratu zituen.



Gizarte-ongizatearen arloko kontsultak nagusi izan ziren kontsulta guztietan. Oro har hartuta, pobrezia eta gizarte-bazterkeria ditugu kontsulta gehien jaso dituzten arloak, non diru-sarrerak bermatzeko errentarekin, desgaitasunarekin eta adinekoekin lotutako eskabideak erregistratu diren.



Ondoren, etxebizitzari buruzko kontsultak datoz, eta honako hauekin zerikusia dutenak nabarmendu ziren: etxebizitza eskuratzeko zailtasuna, babes ofizialeko etxebizitzak esleitzeko prozedurak, alokairurako

laguntzak (Emanzipa eta David) eta dirulaguntzak, babes ofizialeko etxebizitzetan dauden eraikuntza-akatsak, bizilagunen arteko bizikidetzari lotutako arazoak, etxebizitzak uzteko eskakizunak eta etxegabetzeak eta bizigarritasun-zedula.

Hirugarrenik, Justiziaren arloko kontsultak daude. Bertan, honako gai hauei buruzko gaiak mahairatu ziren: epaiak betearaztea, abokatuena, prokuradoreen eta elkargo profesionalen jardunarekiko desadostasuna, doako laguntza juridikoaren oztopoak eta ukapenak, eta erregistroen jardunarekiko desadostasuna.

Era berean, honako gai hauei buruzko kontsultak egin ziren, kopuru handienetik txikienera emanda: Osasuna, Kontsumoa, Hezkuntza, Ogasuna, Trafikoa eta Herritarren Segurtasuna, Gizarte Segurantza, Ingurumena, Atzeritartasuna, Hirigintza, Zerbitzu publikoak eta Enplegu publikoa eskuratzeko, Lana, Funtzio publikoa eta Administrazio publikoen ondasunak, Herri-lanak, Gardentasuna eta Informazio publikorako eskubidea.

Gainera, **aurkeztutako kontsultak generoaren arabera sailkatu dira**, eta egiaztatu da, oro har, antzeko banaketa dagoela generoagatiko kontsulten formulazioan (% 48 gizonetako eta % 52 emakumetako).

# 35.

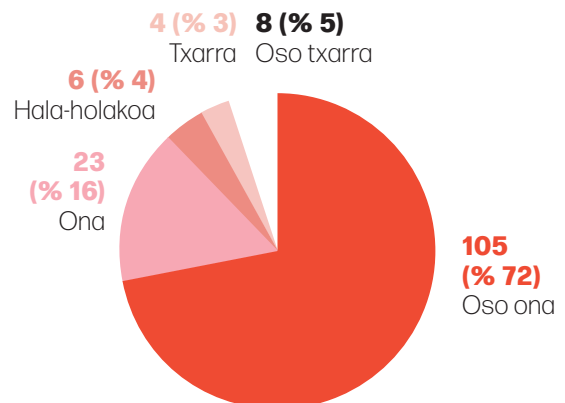
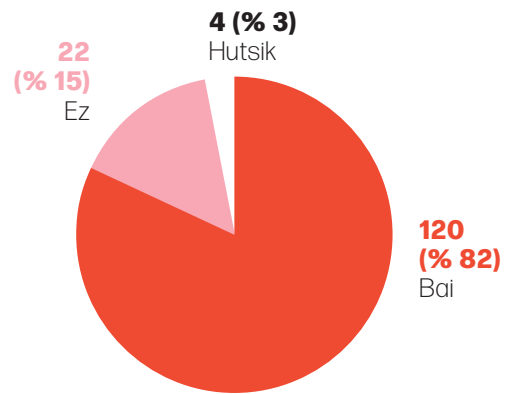
14. kapituluan, Nafarroako Arartekoak harremanak landu dituen hainbat eremutako **gizarte-erakunde** guztien zerrenda jasotzen da. Zerrenda horretan, bereizi egin dira kexa baten edo kontsulta baten ondorioz izandako hartu-emanak, bai eta Arartekoaren ekimenez kolektibo kalteberen arazoak ezagutaraztea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

Era berean, **defentsa-erakundeak Giza Eskubideen Adierazpen Unibertsalaren 75. urteurrena dela-eta egindako jarduerak aipatuko ditugu**. Zehazki, 2023ko abenduaren 7an, ekitaldi bat egin zen, eta Nafarroako Arartekoak zein 59 gizarte-erakundek adierazpen instituzional bat sinatu zuten, datozen urteetarako bide-orria zehazten duena. Era berean, Giza Eskubideen Adierazpen Unibertsalaren irudidun edizio berezia argitaratu da, erakunde guztien logotipoak txertaturik, eta bigarren edizioa ere egin behar izan da, lehenengoa agortu baita.



# 36.

Aurreko urteetan bezala, 2023an ere, erakundeak herritarrei eskatu ziren haren funtzionamenduari buruzko iritzia eta balorazioa. Horretarako, galdetegi anonimo bat bidali ziren erabiltzaileei, kexa izapidetu ondoren. Galdetegia hamar galderaz osatuta egon da. Kasu honetan, 146 erantzun jaso ziren guztira (parte-hartzearen % 46ko hazkundera izan da), batez besteko puntuazio nabarmenarekin: 10etik 7,7, eta erantzunen % 73 8 eta 10 artekoak izan dira. Inkestaren arabera, herritarren % 82k Nafarroako Arartekora jotzea gomendatuko lieke beste batzuei, eta % 88ren ustez, emandako arreta ona edo oso ona izan da. 820. orrialdean, herritarrek bidalitako inprimaki horietan jaso diren aitortza- eta eskertze-esaldiak aurki daitezke.



## 37.

2023. urtean, Nafarroako Arartekoa behin **agertu** zen Nafarroako Parlamentuan, 2022. urteari dagokion urteko txostenaren laburpenaren ahozko azalpenazela eta, Foru Araubidearen Batzordean. Gainera, bilerak egin zituen Legebiltzarreko presidentearekin eta

parlamentu-taldeetako bozeramaileekin, Legebiltzarrean gonbidatu zuten saio eta ekitaldi guztietan izan zen, eta minutu bateko isilaldiko elkarretaratze guztietan parte hartu zuen, genero-indarkeriak hildako emakumeen omenez eta hilketa matxistak salatzen.

## 38.

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

jardueretara bideratzea, horretarako jarduten duten eragileak behar bezala koordinatzea eta hornitzea, eta ahal den neurrian babesgabezia-egoerak saihestea eta familia-nukleotik bereiztea ekiditea.

Lege-arauketa horrekin bat eginik, txostenean **2023ko Nafarroako haurren eta nerabeen egoerari buruzko informazioa eta balorazioak** biltzen dituen atala txertatu da. Erakundeak, aurreko urteetan egin duen bezala, iradokizun batzuk egin dizkio Eskubide Sozialetako, Ekonomia Sozialeko eta Enpleguko Sailari, oro har, honako helburu hauekin: esku-hartzea arrisku-egoeretan prebentzioko eta arreta goiztiarreko

Bestalde, Nafarroako Arartekoak 15 bilera egin ditu haurrak eta nerabeak babestea helburu nagusi duten erakundeekin. 17. kapituluan, erakunde horiek Nafarroan haur eta nerabeen babesgabetasun-egoerak prebenitzeko hautemandako arazoak eta haiek ekarritako proposamenak jaso dira.

Gainera, adingabeek gogotik parte hartu zutela, Bilbon egindako tailer baten edukia jaso da, bai eta 2023an hainbat hedabidetan argitaratutako albisteen laburpena ere, haurtzaroaren arrisku-egoerei eta babesgabetasun-egoeran dauden haurrak artatzeko baliabideetan izandako zailtasunei buruzkoa.

## 39.

Nafarroako Arartekoaren ordezkariak **Nafarroako Gardentasun Kontseiluak** egindako 8 bilkuretan parte hartu zuen. Foru Komunitateko organo horrek publizitate aktiboaren betebeharrak betetzen direla zaintzen du eta herritarrek informazio publikoa eskuratzeko duten eskubidea bermatzen du. Gainera, Kontseiluak hartutako erabakien txostengilea izan zen.

Association of Language Centres (IALC) erakundearen 3 jardueratan, Nafarroan desgaitasuna duten pertsonen gaitasun juridikoa gauzatzen laguntzeko araudiaren jarraipenerako batzorde teknikoaren 2 saiotan, Ombudsperson Federazio Iberoamerikarraren (FIO) 2 batzar eta biltzarretan, Haurren eta Nerabeen Nafarroako Kontseiluaren saio batean, Harrera Mahaiaren saio batean eta Ombudsperson Federazio Iberoamerikarraren (FIO) Emakumeen Sarearen bilera batean.

Aurrekoaz gain, 2023. urtean, erakundeak parte hartu du, aurrez aurre edo era telematikoan, International



# 40.

19. kapituluan, Bartzelonan egin ziren **Herritarren Defendatzaileak Koordinatzeko XXXVI. Jardunaldien** harira onartu ziren prestakuntza-tailerren eta ondorioen inguruko

informazioa jasotzen da. Jardunaldiok honako goiburu hau izan zuten: “Haurrak babestea, haien eskubideak babestuz: defentsa-erakundeen erronka”.

# 41.

Azkenik, eta lehenengo aldiz urteko txosten batean, Nafarroako Arartekoak eta/edo beraren

aholkulariek parte hartu duten bilera, bisita, ekitaldi eta topaldien **agenda instituzionala** jaso da.



**Defensor del Pueblo  
de Navarra**  
**Nafarroako Arartekoa**