



# NAFARROAKO PARLAMENTUKO

## ALDIZKARI OFIZIALA

---

VII. legegintzaldia

Iruña, 2007ko urriaren 25a

20-1. ZK.

---

### A U R K I B I D E A

G SAILA:

**Txostenak, deialdiak eta Parlamentuko informazioa:**

—Nafarroako Foru Komunitateko arartekoren erakundeak 2006. urtean egindako lanari buruzko txostena (2. or.).

(Txostena Aldizkari Ofizialaren bi aletan argitaratzen da, 20-1 eta 20-2. zenbakietan).

---

**G saila:**  
**TXOSTENAK, DEIALDIAK ETA PARLAMENTUKO INFORMAZIOA**

---

## **Nafarroako Foru Komunitateko arartekoren erakundeak 2006. urtean egindako lanari buruzko txostena.**

Nafarroako Parlamentuko Mahaiak, 2007ko irailaren 10ean eginiko bilkuran, Eledunen Batzarriari entzun ondoren, erabaki hau hartu zuen, besteak beste:

**1.** Nafarroako Foru Komunitateko arartekoaren erakundeak 2006. urtean egindako lanari buruzko txostena jasotzat ematea.

**2.** Nafarroako Parlamentuko Aldizkari Ofizialean argitara dadin agintzea.

**3.** Txostenaren azalpena Foru Araubideko Batzordearen bilkura batean eginen dela xedatzea.

Iruñean, 2007ko irailaren 10ean

Lehendakaria: Elena Torres Miranda

## **Nafarroako Foru Komunitateko arartekoren erakundeak 2006. urtean egindako lanari buruzko txostena**

### **AURKIBIDEA**

I. KAPITULUA. AURKEZPENA (4. or.).

II. KAPITULUA. KEXAK (5. or.).

II.1. Sarrera (5. or.).

II.2. Balorazio estatistikoa (6. or.).

II.3. Kexak, gaika (12. or.).

II.3.1. Nekazaritza, Industria, Merkataritza eta Turismoa (12. or.).

II.3.2. Gizarte Ongizatea (13. or.).

II.3.3. Kultura, kirola eta elebitasuna (14. or.).

II.3.4. Hezkuntza (16. or.).

II.3.5. Funtzioi Publikoa (17. or.).

II.3.6. Ogasuna (19. or.).

II.3.7. Barne arazoak (20. or.).

II.3.8. Justizia (20. or.).

II.3.9. Ingurumena (21. or.).

II.3.10. Obra publikoak eta zerbitzu publikoak (22. or.).

II.3.11. Osasuna (23. or.).

II.3.12. Lana, gizarte-segurantza eta atzerri-tarrak (24. or.).

II.3.13. Hirigintza eta etxebizitza (25. or.).

II.3.14. Beste batzuk (27. or.).

II.3.15. Eskubideen sustapena (28. or.).

III. KAPITULUA. EBAZPENAK (36. or.).

III.1. Balorazio orokorra (36. or.).

III.2. Onartutako erabakiak (38. or.).

III.2.1. Nafarroako Gobernua (38. or.).

III.2.2. Toki Administrazioa (39. or.).

III.3. 2006ko abenduaren 31n artean erantzunik jaso gabeko ebazpenak (41. or.).

III.3.1. Nafarroako Gobernua (41. or.).

III.3.2. Toki Administrazioa (41. or.).

IV. KAPITULUA. NAFARROAKO HERRI-ADMINISTRATIOEK GURE ERAKUNDEARI EMATEN DIOTEN LAGUNTZA. LAGUNTZAILE EZ DIREN ERAKUNDE ETA ENTITATEAK (43. or.).

IV.1. Nafarroako Herri Administrazioek gure Erakundeari ematen dioten laguntza (ezinbestekoa) (43. or.).

IV.2. Nafarroako arartekoarekiko duten laguntza-obligazioa bete ez duten edo ikerketa fasean horren eskaerei erantzuten nabarmen atzeratu diren Administrazioak (44. or.).

IV.2.1. Eskaerei erantzun ez zieten eta Erakundearen zereginaren oztopatzailetzat jotzen diren Administrazioak (45. or.).

IV.2.2. Hiru eskaera-idatzi edo gehiagoren ondoren, azkenean arartekoaren eskaerei erantzun zieten Administrazioak (45. or.).

- IV.3. Nafarroako arartekoaren aholkuak, iradokizunak edo legezko betebeharren gogoragarriak onartu ez dituzten edo berariaz errefusatu dituzten herri-administrazioak (48. or.).
- IV.3.1. Aholku, iradokizun, legezko betebeharren gogoragarriei edo ohartarazpenei erantzun ez zieten Administrazioak (48. or.).
- IV.3.2. Aholku, iradokizun, legezko betebeharren gogoragarriei edo ohartarazpenei epe barruan erantzun ez baina epez kanpo onartu zituzten Administrazioak (48. or.).
- IV.3.3. Aholku, iradokizun, legezko betebeharren gogoragarri edo ohartarazpenak onartu ez dituzten Administrazioak (49. or.).
- V. KAPITULUA. TXOSTEN BEREZIAK ETA INTERES OROKORREKO GOMENDIOAK (51. or.).
- V.1. Sarrera (51. or.).
- V.2. Nafarroan erabilera publikoa duten zentro eta zerbitzuetarako irisgarritasun fisiko eta sentsoialari buruzko txosten berezia (51. or.).
- V.3. Nafarroako espetxe berrian aurreikusitako beharreko gizarte-, osasun- eta hezkuntza neurriei buruzko txosten berezia (53. or.).
- V.4. Nafarroako Foru Komunitateko poluzio akustikoaren gaineko txosten berezia (56. or.).
- V.5. Gomendio orokorrak (57. or.).
- V.5.1. Sakelako Telefono Deien Banaguneen ordenazioari buruzko gomendio orokorrak (58. or.).
- V.5.2. Polizia-agenteen jarduera kontrolatzeari buruzko gomendio orokorrak (61. or.).
- V.5.3. Nafarroan gizarte-esparruan lan egiten duten irabazi-asmorik gabeko erakundeei eta elkarteei erakunde-laguntzak emateko egun dauden bide eta prozedurei buruzko gomendioak eta proposamenak (62. or.).
- V.5.4. Nafarroako Administrazio Publikoetan pertsona minusbaliatuen lanpostuak sustatzeari buruz indarrean dagoen araudiak duen ezartze-mailaren gaineko gomendio orokorrak (64. or.).
- VI. KAPITULUA. GARDENTASUNA ETA HERRITARRAREN ESKUBIDEAK BULTZATZEA. HERRITARRAREN ESKUBIDEEI BURUZKO TOKI-PLANA (67. or.).
- VI.1. Sarrera (67. or.).
- VI.2. 10.000 biztanle baino gehiagoko Nafarroako udalerrietan gogobetetasun-inkestek izandako emaitza orokorrak laburbilduta (69. or.).
- VI.3. Udalerrien ebaluazioetako emaitza espezifikoak laburbilduta (73. or.).
- VI.3.1. Tuterak (73. or.).
- VI.3.2. Lizarra (75. or.).
- VI.3.3. Burlata (78. or.).
- VI.3.4. Zizur Nagusia (81. or.).
- VI.3.5. Ribaforada (83. or.).
- VI.3.6. Los Arcos (86. or.).
- VI.3.7. Lekunberri (88. or.).

## 1. KAPITULUA. AURKEZPENA

Urteko txosten honek, hots, 2006. urtekoak, Nafarroako ararteko ohi Maria Jesus Aranda Lasherasen jarduera –karguan izan den azken urte naturalari dagokiona– laburbiltzen du. Aurtengo udaberrian aldatu dute Nafarroako arartekoa eta titular berria izendatu, hori arautzen duen forulegearen arabera. Ezohikoa da oraingo egoera, arartekoak 2006an egindako lanari dagokion txostena aurkeztea egokitzen baitzait, hau da ararteko kargua Maria Jesus Aranda titularraren zuzendaritzapean egon zen garaikoa.

Hasteko, Erakunde horretako talde arduratsuen zereginen nagusitu den profesionaltasuna eta ardura gogotsua nabarmendu nahi dut. Uste dut beharrezkoa dela hori nabarmentzea, Erakundearen funtzionamenduaren ardura haien esku egon zen etapan, hots, Erakundearen lehen sei urteetan, Nafarroako arartekoaren Erakundearen funtzionamendua egituratu eta sendotu egin baitzuten, eraginkortasun eta kalitate bikainarekin. Gainerako autonomia-erkidegoetako erakundeetako maila gorenen antzekoa da kalitatea, nahiz eta haiek urte gehiago eraman horretan, eta, ondorioz, eskarmentu handiagoa izan. Halaber, uste dut aipatzekoa dela Maria Jesus Arandaren eta bere talde osoaren lankidetzak bikaina eta lanerako erabateko gogoia, aurreko taldetik berrira ardurak eskualdatzeko nahiz gaiak, proiektuak eta espedienteak helarazteko prozesu zail horretan. Paregabea izan da haien lankidetzak, bidea ireki dute lehen harremana egokia eta hobezina izan zedin eta ardurak bere gain har zitzan talde berriak. Aurrekoarekin bat, publikoki adierazten diet nire esker ona Maria Jesus Arandari eta bere talde osoari.

2006ko jarduerari dagokion txosten hau, funtsean, hark egindako eta Nafarroako Parlamentuan aurkeztutako aurreko urteko txostenen antzeko edukiekin egin da.

2006an, arartekoaren Erakundeak herritarren eskubideak aldeztu zituen Administrazio eta Erakunde publikoen aurrean. Horretarako, bi jarduerasparru nagusi erabili zituen: batetik, herritarrek –bai banaka, bai hainbat talde ordezkatzan dituen elkarte eta erakunde bitartez– aurkeztutako galdera eta kexa guztiak entzun eta ebatzea. Hain zuzen ere, esparru hori izan da garrantzitsuena. Bestetik, hainbat txosten berezi taxutu eta Nafarroako Parlamentuan aurkeztu dira (guztiak ez, oraindik). 2006ko jardueraren balorazio orokorra egite-

ko, nabarmendu behar da Erakundeak, pixkanaka, sendotu egin dela herritarren artean. Izan ere, batetik, gero eta herritar gehiagok jo dute Erakundera kexak aurkezteko, eta, bestetik, Administrazio publikoek, oro har, ondo hartu dituzte hark egindako gomendio eta iradokizunak. Horrez gain, aipatzekoa da herritarren eskubideak bultzatzen eta sustatzen egindako lana. Erakunde publiko guztiak onartu dituzte eskubide horiek. Arartekoak sistematikoki bultzatu ditu horrelako ekimenak, 2006an ere, eta urteko txosten honetan jaso ditugu.

2006an egindako lana adierazten duten datu kuantitatiboak zehazten hasteko, nabarmentzekoa da ekitaldi horretan aurkeztutako kexak, guztira, 454 izan direla. Hau da, kexa gehiago aurkeztu zen aurreko urtean baino (415). Orain artean, azken urteotako kopuru handiena da iazkoa. Txostenean, ikusiko duzue, 2006an egindako kexa guztiak daude jasota, gaien arabera taldekatuta. Etxebizitza dela eta izan zen kexa gehien (% 11,45); horren atzetik, hauek datoz: gizarte ongizatea (% 10,57); obrak eta zerbitzuak (% 9,69); zirkulazioa eta barne-arazoak (% 9,47); osasuna (% 9,25) eta ingurumena (% 8,81). 609 kexa izapidetu ziren 2006an, aurreko urteetakoak barne hartuta. Horietatik, 423 izapidetzeko onartu ziren (% 70,94); 139, ez ziren onartu, eta 38, berriz, beste erakunde batzuei helarazi zitzaizkien. Halaber, Nafarroako Administrazio Publiko jasotzaileen lege-betekizunei buruzko gomendio, iradokizun eta gogorarazpenen % 64 onartu ziren. Ehuneko horri, gehitu egin behar zaizkio Administrazioak –arartekoaren esku-hartzea zela medio– herritarren kezka onartutako kasuak. Hartara, onarpenen ehuneko % 85era iritsi zen. Argi adierazten du horrek Erakundearen nahiz Erakundearen erabakien onarpen-maila handia.

Txosten bereziei dagokienez, bost egin ziren. Horietako hiru oso gai garrantzitsuei buruzkoak: irisgarritasuna, zarata eta espetxea. Azken hori Nafarroako Parlamentuak berak eskatu zuen, 2006an. Halaber, helduen eta adin txikikoen babesa ere aztertu zen (2007an da aurkeztekoa).

Azkenik, eskertu nahi dut aurreko eta oraingo erakundeetako langile guztiak txosten hau taxutzeko egindako ahalegina ere. Nafarroako Parlamentuari ere eskerrak eman nahi dizkiot, txostenari egindako arretagatik eta hura aintzat hartzeagatik.

Iruña, 2007ko iraila

Nafarroako arartekoa: Francisco Javier Enériz Olaechea

## 2. KAPITULUA. KEXAK

### II.1. SARRERA

Nafarroako arartekoaren Erakundeak lanean daramatzen urteotan aurkeztutako urteko txostenetan, atal garrantzitsua eskaini zaio dagokion urtean, herritarrek Erakunde horretan aurkeztutako kexak direla eta, aztertu eta tratatu diren gaiak laburbilduta azaltzeari, baita alor horretan ofizioz egin diren jarduerari ere.

Kontuan hartu behar da legez Erakunde horri emandako eginkizunetatik garrantzitsuena herritarrek aurkeztutako kexak ebatzea dela, baita ofizioz esku hartzea ere, administrazio-jarduera batek ordenamenduz babestutako eskubideren bat urratzen duela ematen badu.

Hori dela eta, une oro eta orotariko ekimenen bitartez, eskubideak bultzatzeko eta sustatzeko egindako lanarekin bat (horiek, hain zuzen, txosten honetan islatzen dira), herritarrek aurkeztutako kexa eta kontsultek dute lehentasuna Erakundearen eguneroko lanean.

Kexa eta kontsulta horien bitartez, egoera pertsonalei eragin diezaieketen kasu zehatzak azter eta ezagut daitezke. Elementu nabarmena eta funtsezkoa da hori herritarrek zerbitzu publikoei eta Administrazioari berari buruz duten iritzian. Horrez gain, kexek eta kontsultek lagundu egiten dute herritarrekiko harremanetan Administrazioaren aldetik urritasun edo gabezia gehien duten esparruak hautematen.

Txostenaren zati honetan egiten den aurkezpena, ekitaldi guztietan egin ohi den uztailaren 3ko

Nafarroako arartekoaren 4/2000 Foru Legeko 37. artikuluan jasotako eskakizun formala izateaz gain, funtsezkoa da, zalantzarik gabe, Nafarroako Foru Komunitateko eskubide-babesaren egoera balioztatzeke. Gainera, tresna erabilgarria da herritarren eskubideak babesteari dagokionez eragina izateko aginte publikoen aurrean.

Horrez gain, Erakundeak taxututako ebazpenak nahiz ildo berean garatutako bestelako jarduerak zabaltzeko lanak indartu eta bideratu egiten du Ombudsmanaren irudian eragiteko gaitasuna. Hori dela eta, Urteko Txostenek garrantzi handia dute, halaber, Goi Ordezkarari horren eta Nafarroako Parlamentuaren arteko harremana indartzen laguntzen dutelako; hain zuzen, erraztu egiten dute eskumenen sustapena eta kontrola.

Kapitulu honen helburua da kexak izapidetzean izandako jarduera islatzea, baita urte horretan izandako ofiziozko jarduerak ere. Halaber, izandako gai garrantzitsuenak aipatu behar ditu eta, guztira, ahalik eta ikuspegi deskriptiboena eman behar du horiei buruz. Azterketa honek aurreko txostenak izan ditu eredu, eta kexei loturiko ikuska-pen-jarduera sailkatuz eta egituratuz egin da.

Atal honetan jorratu ditugun gai garrantzitsuenak deskribatzen dira, eta bakoitzaren hasieran azaltzen dira urtean zehar esparru bakoitzean aurkeztu diren kexei dagozkien gaiak. Bukaeran, esparru berari dagozkion kexa esanguratsuenen zerrenda edo aurkibidea dago. Horiek testu osoan daude ikusgai, Erakundearen web gunean: [www.defensornavarra.com](http://www.defensornavarra.com).

## II.2. BALORAZIO ESTADISTIKOA

2006an aurkeztutako kexa-kopuruak gora egin zuen, 2005koarekin alderatuta. Izan ere, 454 kexa aurkeztu ziren; 2005ean, berriz, 415. Era berean, amaitu eta gero ere dagokion gaian arreta jartzea gomendatzen duen ondorengo jardueraren bat dela medio berriro irekitzen diren kexak gehituz gero (22), eta/edo 2005ekoak izan arren 2006an amaitu ziren 133 kexak (urte horretako abenduaren 31n oraindik amaitu gabe zeuden) ere sartuz gero, guztira 609 kexa kudeatu ziren 2006an, hau da, 2005ean baino gehiago, urte horretan 508 bideratu baitziren.

Gorakada horren arrazoia da, funtsean, mantendu egin dela (133) 2005eko abenduaren 31n ebazteke zeuden kexen kopurua (133), aurreko urteetako parametroen antzekoetan. Halaber, txosten honi dagokion ekitaldia ixtean, gorakada txikia egon da, 2006ko abenduaren 31n ebazteke edo ixteke zeuden 179 kexekin alderatuta.

Datu esanguratsu gisa, nabarmentzekoa da Erakundeak jardun duen sei urteetan 2.303 kexa aurkeztu direla.

2006an aurkeztutako kexei dagokienez, adierazten diren esparruei behatzen bazaie horiek egituratzen diren moduaren arabera, ikusten da kexa gehiago egon dela (52). Horietatik, % 11,45ek hiri-gintzarekin eta etxebizitzarekin zuen zerikusia, oinarrian etxebizitzaren gaiari loturik egiten diren kexen ondorioz. Horren atzetik datoz gizarte ongizateari buruzko kexak (48), hots, % 10,57.

Ondoren, kexa esanguratsuenen kopurua obra publikoei eta zerbitzuei dagokie (44 guztira, hots, % 9,69). Gero, honako hauek daude: zirkulazioari eta barne-arazoei dagozkienak (43), hau da, kexen % 9,47; osasunari dagozkionak (42), hots, 2006an aurkeztutako kexen guztizkoaren % 9,25; eta, azkenik, ingurumenari dagozkionak (40), alegia, % 8,81.

2006an aurkeztutako kexa gehienak (177 kexa, % 38,99) Nafarroako Gobernuak Sailek egindako jardueren aurkakoak izan ziren. Era berean, 164 kexa (% 36,12) Nafarroako tokiko erakundeen jardueren aurkakoak izan ziren; horietako 42 Iruñeko Udalarik zegozkion. Azkenik, aurkeztutako kexetatik 113 (% 24,89) beste organismo eta erakunde batzuen jarduerari zegozkion, besteak beste, Estatuko Administrazioari (50), justiziari (9), erakunde pribatuei (25) eta bestelakoei (7).

Kexa gehien jaso dituen, berriro ere, Osasun Departamentua izan da, 2004an eta 2005ean bezala. 2006an, 45 kexa aurkeztu ziren, hau da, Nafarroako Gobernuaren aurrean aurkeztutako

% 25,42. Horren atzetik, aurtan, Ingurumen Departamentua, Lurralde Antolamendua eta Etxebizitza ibili dira, 29 kexa aurkeztu baitira horien aurka (% 16,38), baita Hezkuntza Departamentua ere (28 kexa, % 15,82), Nafarroako Gobernuaren aurkako kexei zegokienez.

Nafarroako tokiko erakundeek dagokienez, Iruñeko Udalak 42 kexa izan ditu, hots, udalen aurka aurkeztutako kexen % 25,61. Hain zuzen ere, udal horrek jaso ditu kexa gehien.

Hala ere, esparru edo erakunde zehatzei loturiko kexak azaltzen direnean, nabarmentzekoa da kexen kopuruak eta errepikapenek lotura estua dutela arduragabekeriekin, gehiegikeriekin edo legea errespetatzen ez duten jarduerekin. Jakinek Administrazio baten aurka kexak zuzentzen diren kasuez gain, garrantzitsua da kexa askotan jotzen dela aurkeztu duen pertsonak arrazoia duela Administrazio edo erakunde horrek gaizki jokatu duela salatzean. Halaber, Administrazioak aurkeztutako informazio-eskakizunetan eta/edo egindako ebazpenak onartzean duen jokabidea ia garrantzitsuagoa da, batzuetan, Administrazio horren aurka egiten diren kexen kopurua baino.

Kexak zein udalerritan aurkeztu ziren aztertuz gero, Iruñean egin ziren gehien (188), eta, ondoren, Tuteran (25).

Nafarroako populazio-taldeein buruzko taulan ikusten denez 100.000 biztanletik gorako udalerritan (esate baterako, Iruñean) aurkeztu ziren kexa gehien; gero, 2.000 eta 10.000 biztanle bitartekoetan. Joera hori errepikatu egin da azken bi urteetan.

Kexa-aurkezleek dagokienez, emakumeek gehiago aurkeztu zituzten (215), bigarren urtez jarraian (% 47,36); gizonek, berriz, 174 kexa aurkeztu zituzten (% 38,33). Gainerakoak taldeen kexak izan ziren, hau da, pertsona-multzo batek aurkeztutakoak (47, hau da, % 10,35).

Urte horretan, 609 kexa izapidetu ziren guztira. Horietatik, 432 izapidetzeko onartu egin ziren, hau da, kasuen % 70,94. Beste 139, berriz, ez zituzten izapidetzeko onartu, eta herritarrei behar bezala azaldu eta jakinarazi zitzaizkien jardueraren kausak eta aukerak zein diren (% 22,82). Gorte Orokorrek eta autonomia-erkidegoetako arartekoek izendatutako arartekora bideratu ziren kexa horietako 38 (kasuen % 6,24), eskumen-esparruaren arabera.

Bestalde, nabarmentzekoa da, izapidetzeko onartutako 432 kexei dagokienez, horietako 178tan (2006an kudeatutako 609 kexen % 29,23) Erakundeak ebatzi zuela kexa aurkeztu zuen pertsonak arrazoia zuela, lehendik ere adierazi dugu-

nez. Horietako 64 atzera bota zituen (kasu guztien % 10,51), kexak aurkeztutako pertsonak ekarritako datu guztiak eta Administrazioak emandako informazioa aztertutakoan Erakundeak kexaren espedienteaz izapidetzean. Hartara, izapidetzeko onartu ziren kexak aurkeztu zituzten pertsonen arrazoia onartu ez zeneko 64 kasuak eta izapidetzeko onartu ez ziren 139 kexak kontuan hartuta, ikusten da guztira 203 kexa zeudela bi multzo horietan, hau da, kudeatutako kexen guztizkoaren % 33,33.

Jakina, zenbaki horiek interpretatzeko kontuan hartu behar dira ixteke dauden 179 kexak (2006an kudeatutako kexen guztizkoaren % 29,39), eta amaitutakoan zehaztuko da aipatutako zer multzotan sartu behar diren.

Lehen aipaturiko datuak xehetasun handiagoz ikusteko, hemen dituzue 2006an kexak azaltzeko Erakundeak egindako taulak eta grafikoak.

## NAFARROAKO ARARTEKOA

## 2006. URTEA

## Kexen urteko bilakaera

Eremua	2001. URTEA		2002. URTEA		2003. URTEA		2004. URTEA		2006. URTEA	
	Kopurua	%	Kopurua	%	Kopurua	%	Kopurua	%	Kopurua	%
NEKAZARITZA, INDUSTRIA, MERKATARITZA ETA TURISMOA	9	% 2,83	15	% 3,78	16	% 5,28	11	% 2,64	12	% 2,89
GIZARTE-ONGIZATEA	17	% 5,35	36	% 9,07	24	% 7,92	40	% 9,82	30	% 7,23
KULTURA, KIROLA, GAZTERIA ETA ELEBITASUNA	12	% 3,77	40	% 10,08	15	% 4,95	19	% 4,57	11	% 2,65
HEZKUNTZA ETA IRAKASKUNTZA	18	% 5,66	28	% 7,05	22	% 7,26	24	% 5,77	44	% 10,60
FUNTZIO PUBLIKOA	35	% 11,01	29	% 7,30	19	% 6,27	29	% 6,97	27	% 6,51
OGASUNA	15	% 4,72	17	% 4,28	16	% 5,28	22	% 5,29	19	% 4,58
ZIRKULAZIOA ETA BARNE-ARAZOAK	84	% 26,42	48	% 12,09	36	% 11,88	58	% 13,94	31	% 7,47
JUSTIZIA	12	% 3,77	29	% 7,30	17	% 5,61	15	% 3,61	21	% 5,06
INGURUMENA	9	% 2,83	14	% 3,53	11	% 3,63	21	% 5,05	33	% 7,95
OBRA PUBLIKOAK ETA ZERBITZUAK	23	% 7,23	25	% 6,30	16	% 5,28	41	% 9,86	25	% 6,02
OSASUNA	15	% 4,72	30	% 7,56	29	% 9,57	38	% 9,13	53	% 12,77
LANA, GIZARTE-SEGURANTZA ETA ATZERRITARRAK	11	% 3,46	33	% 8,31	15	% 4,95	31	% 7,45	36	% 8,67
HIRIGINTZA ETA ETXEBIZITZA	26	% 8,18	39	% 9,82	36	% 11,88	52	% 12,50	52	% 12,53
OROTARIKO KUDEAKETAK	32	% 10,06	14	% 3,53	31	% 10,23	15	% 3,61	18	% 4,34
ESKUBIDEEN SUSTAPENA									3	% 0,72
<b>KEXAK, GUZTIRA</b>	<b>318</b>	<b>% 100,00</b>	<b>397</b>	<b>% 100,00</b>	<b>303</b>	<b>% 100,00</b>	<b>416</b>	<b>% 100,00</b>	<b>415</b>	<b>% 100,00</b>
									<b>454</b>	<b>% 100,00</b>

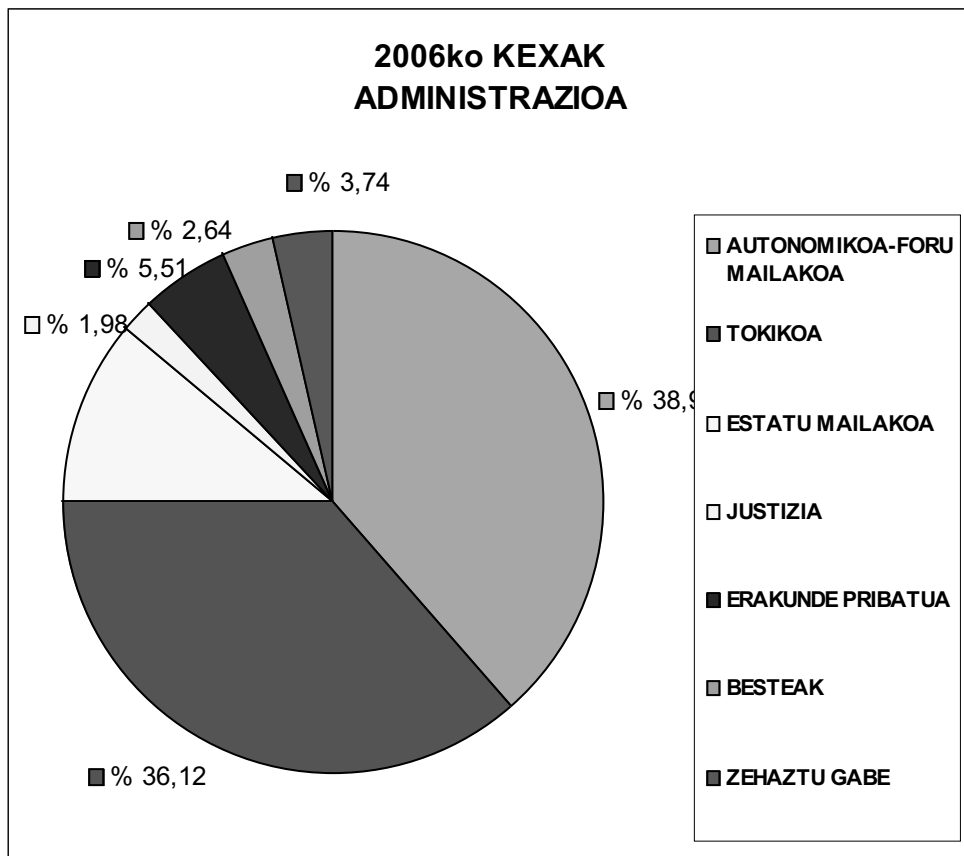


### NAFARROAKO ARARTEKOA

#### 2006. URTEA

##### KEXAN ADIERAZITAKO ADMINISTRAZIOAK EDO ERAKUNDEAK

	Kexa-kopurua	%
AUTONOMIKOA – FORU-MAILAKOA	177	% 38,99
TOKIKOA	164	% 36,12
ESTATU-MAILAKOA	50	% 11,01
JUSTIZIA	9	% 1,98
ERAKUNDE PRIBATUA	25	% 5,51
BESTEAK	12	% 2,64
ZEHAZTU GABE	17	% 3,74
<b>GUZTIRA</b>	<b>454</b>	<b>% 100,00</b>

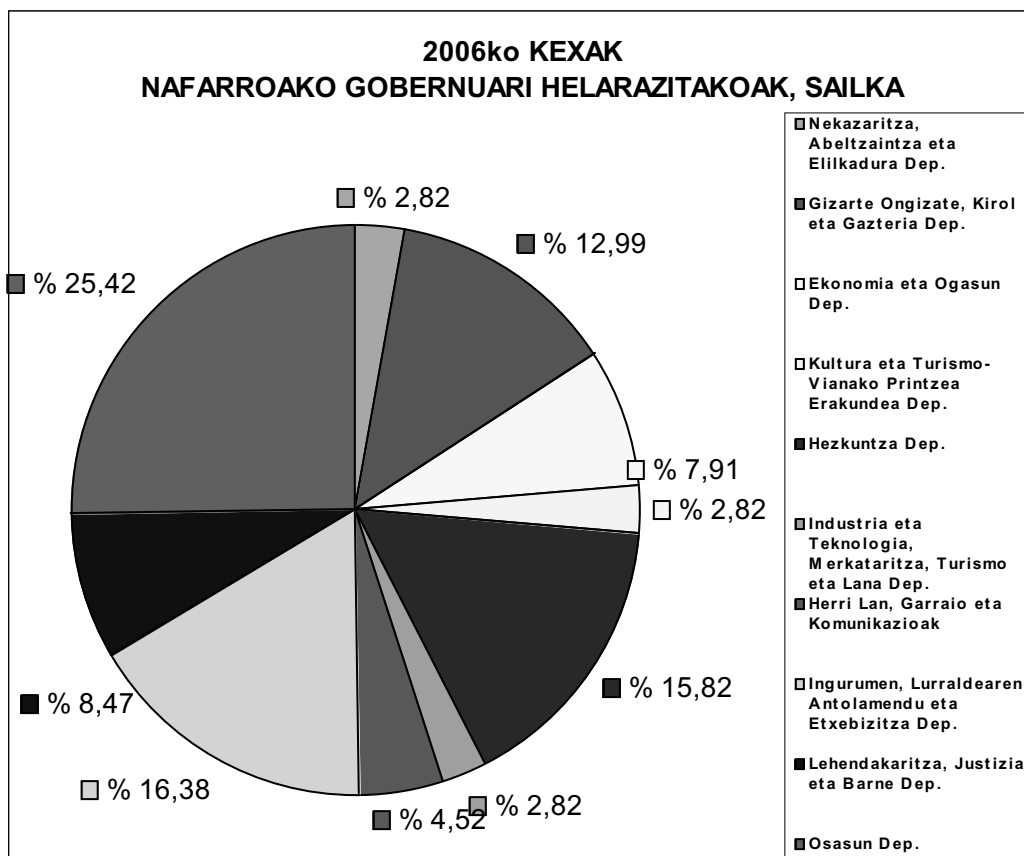


**NAFARROAKO ARARTEKOA**

**2006. URTEA**

**NAFARROAKO GOBERNUARI HELARAZITAKO KEXAK, SAILKA**

Nekazaritza, Abeltzaintza eta Elikadura Saila	5	% 2,82
Gizarte Ongizatea, Kirola eta Gazteria Saila	23	% 12,99
Ekonomia eta Ogasun Saila	14	% 7,91
Kultura eta Turismo Saila — Vianako Printzea Erakundea	5	% 2,82
Hezkuntza Saila	28	% 15,82
Industria eta Teknologia, Merkataritza, Turismoa eta Lan Saila	5	% 2,82
Obra Publiko, Garraio eta Komunikazio Saila	8	% 4,52
Ingurumen, Lurralde-antolamendu eta Etxebizitza Saila	29	% 16,38
Lehendakaritza, Justizia eta Barne Arazoetarako Saila	15	% 8,47
Osasun Saila	45	% 25,42
<b>GUZTIRA</b>	<b>177</b>	<b>% 100,00</b>



NAFARROAKO ARARTEKOA		LUZAIDE/VALCARLOS	
2006. URTEA		MENDAVIA	
NAFARROAKO TOKIKO		MUES	
ERAKUNDEEI BURUZKO KEXAK		ODIETA	
<b>UDALAK</b>	<b>GUZTIRA</b>	OLITE	4
AIBAR	1	OLLO	2
ALLO	3	OLZA	2
ALTSASU	1	IRUÑA	42
ANDOSILLA	3	PERALTA	1
ANTSOAIN	2	GARES	4
ARAITZ	1	RIBAFORADA	2
ARANGUREN	1	ROMANZADO	1
ARGUEDAS	1	SAN ADRIÁN	2
ATEZ	1	SAN MARTIN DE UNX	1
AIEGI	1	SESMA	1
AZAGRA	2	TAFALLA	3
BARAÑÁIN	5	TUDELA	12
BARASOAIN	1	UHARTE-ARAKIL	1
BASABURUA	1	VILLAFRANCA	1
BAZTAN	1	YESA	1
BEIRE	1	ZIORDIA	1
BERIAIN	2	ZIZUR NAGUSIA	2
BERRIOBEITI	1	ZUÑIGA	1
BERRIOZAR	2	<b>UDALAK, GUZTIRA</b>	<b>150</b>
BUÑUEL	1		
BURLATA	3	<b>KONTZEJUAK</b>	
CABANILLAS	1	ARLEGUIKO KONTZEJUA	1
CAPARROSO	1	ARAMENDIAKO KONTZEJUA	1
CASTEJÓN	1	ARRAIZAKO KONTZEJUA	1
CINTRUENIGO	1	ERREZUKO KONTZEJUA	1
EGÜÉS	2	EGUARASKO KONTZEJUA	1
LIZARRA	4	BERRIOGOITIKO KONTZEJUA	1
ERATSUN	1	LEOZKO KONTZEJUA	1
ERRO	1	IZUKO KONTZEJUA	1
ESTERIBAR	1	UBAGOKO KONTZEJUA	1
EZCABARTE	1	<b>KONTZEJUAK, GUZTIRA</b>	<b>9</b>
FALCES	1		
FUSTIÑANA	1	<b>MANKOMUNITATEAK</b>	
UHARTE	2	IRUÑERRIKO MANKOMUNITATEA	1
IRAÑETA	1	ERRIBERAKO HONDAKIN SOLIDOEN MANK.	1
IRURTZUN	1	MONTEJURRAKO MANKOMUNITATEA	1
IZABA	1	AUÑAMENDIKO MANKOMUNITATEA	1
IZA	1	ZANGOZALDEKO MANKOMUNITATEA	1
JUSLAPEÑA	1	<b>MANKOMUNITATEAK, GUZTIRA</b>	<b>5</b>
LEITZA	1		
LEOZ	1	<b>GUZTIRA</b>	<b>164</b>
LESAKA	1		
LUMBIER	1		

### II.3. KEXAK, GAIKA

#### II.3.1. NEKAZARITZA, INDUSTRIA, MERKATARITZA ETA TURISMOA.

– **Esparru honetako kexetan ageri diren gai nagusiak.**

##### **Nekazaritza**

Diru-laguntzak

Ustiapen komunalak

Mugatze-prozesuak

##### **Merkataritza**

Kontsumitzailea babestea

San Fermingo salmenta ibiltaria

##### **Turismoa**

Landetxeen turismo-seinaleztapena

– **Iruzkina.**

NEKAZARITZARI dagokionez, berriro ere **lur-sail-kontzentrazioko prozesuen** bilakaerari buruz aurkeztu ziren kexez gain (kasu horretan, prozesu horretan sartu diren lursailen titulartasunari buruzkoak ziren), hainbat kexa aurkeztu zen Nafarroako Gobernuak **nekazaritza komuneo politikarako diru-laguntzen** (PAC) sistema ezartzeko erabiltzen duen sistemaren interpretazioaren inguruan; izan ere, kexen aurkezleen ustez, kalte ekonomiko handiak ekarriko dizkie horrek laborantza-lurren jabe askori.

Arazo hori halaxe jakinarazi genien jarduera zela-eta kexak aurkeztu zituzten pertsoneri; PAC direlako diru-laguntzen erkidego-sisteman egindako erreformaren ondorioa baino ez da arazoa, erkidego-sistemak onartu egin baitziren. Izan ere, 2003an aldaketa handiak egin ziren laguntza horiek esleitzeko sisteman; hain zuzen, ekoizpenerako zuzeneko laguntzaz (ordainketa bakarra, zatitua edo berezia) gain (dena den, laborantza errealearen gutxienekoa justifikatu behar zen), eta eskuratutako eskubide historikoen arabera (2000, 2001 eta 2002ko PAC deklarazioen batez bestekoaren arabera), egiaztatu egin behar da eskubide horiekin bat datozen gutxieneko laborantza-azalera badagoela, eta kalitateari, ingurumenari eta elikadura-segurtasunari dagozkion bermeak betetzen direla.

Tokiko erakundeen **ondare komunalei** loturiko jakineko arazoak ere tratatu ziren kexetan. Kasu batzuetan, mugatze-prozesuekin eta/edo Administrazioak horiek jabetza-erregistroan sartzeko eskaeraren aurrean ez jardutearekin zuten zerikusia.

**MERKATARITZARI ETA KONTSUMOARI** dagokienez, aipatzekoak dira telefono mugikorren operadoreen ustezko **publizitate engainagarriari** loturiko erreklamazioak. Horiez gain, Industria eta Teknologia, Merkataritza eta Lan Departamentuko kontsumo-zerbitzuak salgai zeuden hainbat produkturen **etiketen gaineko arauak** ez betetzeagatik ezarritako zigorrak aztertu ziren.

Kasu horretan, aztertu zen ikuskaritza-aktan jasotako jazoerak (etiketarik ez zuten produktuen zenbakia) arau-hauste bakarra edo hainbat zirela jo zen, baita Departamentuak zer irizpide ezartzen zituen ere zigor horiek kuantifikatzeko. Arartekoak ondorioztatu zuen behar bezala berrikusi eta egokitu behar zirela ezarpen-arauegira.

Berriro ere, aurreko urteetan gertatu den bezala, San Fermingo **salmenta ibiltariko postuen** esleipena planteatu zuten ezarritako baldintza eta irizpideekin ados ez zeuden pertsonen.

Lehendik ere aztertuta zeuden ezarritako irizpideak, arautu baitzen 2001. urtetik aurrera esleipenean aurreko urteetan ere postuak eskuratu zituzten pertsonen alde egingo zela, hau da, pertsona horiei lehentasuna emango zitzaie.

Aldi horretan (2006an izandako prozesuari dagokion aldia), Iruñean erroldatuta egoteagatik 10 puntu ematen dituen baremoa zalantzan jarri zen, irizpide horrek gero eta garrantzi handiagoa hartu baitu, eta aurreko bi urteetan 6 puntu izatetik 10 puntu izatera pasatu da. Hartara, nabarmen murrizten dira Iruñean bizi ez diren pertsonen postu horiek eskuratzeko dituzten aukerak.

Hori guztia zela medio, bere garaian Iruñeko Udalean aurkeztutako hainbat gogoeta aurkeztu zituen arartekoak. Gaia korapilatsua zela onartuta, betiere, arrazoi objektibo eta zentzudunei erantzuten zieten baldintzak bermatu behar ziren, legearen aurreko berdintasuna urratzen ez duten oinarririk gabeko desberdintasunak eta bereizketak saiheste aldera. Bestalde, ondare publikoaren erabilera berezia da espazio publikoaz gozatzea eta hori aprobetxatzea; horretarako, lizentzia eskuratu behar da, baina gutxieneko berdintasun-baldintzetan eskuratzea ahalbidetu behar da.

– **Esparru honetako kexa esanguratsuenen zerrenda.**

##### **Merkataritza eta kontsumoa**

– Arrain-xehekarientzako zigor-prozedura.

– San Fermin Jaietako salmenta-puntuak esleitzeko modua.

## II.3.2. GIZARTE ONGIZATEA.

**– Esparru honetako kexetan ageri diren gai nagusiak.****Hirugarren adina**

Hirugarren adinekoentzako egoitzetako egonaldi-baldintzak

Etxez etxeko laguntza

Laguntza-pentsioak (alarguntza)

Laguntzak

**Adin txikikoak eta nerabeak**

Babesa

Erreforma

Nazioarteko adopzioa

Seme-alabatasuneko datuak eskuratzea (ume-zurztegia–adopzioak)

Adin txikiko atzeritarren egonaldiak

**Ezgaituak**

Osasun mentaleko gizarte- eta osasun-arreta

Irisgarritasuna (oztopoak kentzea eta abar)

Garraioa

Laguntzak

Zentro okupazionalen eta enplegu-zentro berezien funtzionamendua

Lana eskuratzeko eskubidea

**Emakumeak**

Genero-indarkeria

Familia eta lana bateratzea

Banantze- eta/edo dibortzio-prozesuetan arreta ematea

**Bestelakoak**

Familientzako laguntzak

Pobrezia eta gizarte-bazterketa (gutxiengo etnikoak eta abar)

**– Iruzkina.**

GIZARTE-ONGIZATEAREN atalean, urteko txosten guztietan aipatzen da Konstituzioan jasota dauden gizarte-eskubideak modu eraginkorrean bermatu behar direla, hots, azken batez, arauak agindu bihurtu behar direla.

Norabide horretan aurrera egiten jarraitzen da, eta, zalantzarik gabe, aurrera egiten jarraitu behar da; halaber, ahal den heinean, prozesua bizkortu egin behar da.

Egiteke dagoen bide horretako mugarri nabarmen gisa, aipatzekoa da abenduaren 14ko

39/2006 Legea. Horren arabera, autonomia pertsonala eta mendetasun-egoeran dauden pertsonen arreta sustatu behar da, ez soilik Konstituzioan jasota dagoen gizarte-estatuaren eredian sartzeko, baita gizarteak arazo garrantzitsu hori ikusteko duen modua aldatu duelako ere. Hain zuzen ere, lehen, banakoen edo familien arazotzat hartzen zen; orain, gizarte osoaren arazotzat. Hortaz, jotzen da babes-neurri eta neurri ekonomiko zehatzak eskatzen dituela.

Legea onartu ondorengo hilabeteetan Lege horretan jasota dauden neurriak abian jartzeko lehen urratsak eman dira, eta aurrerantzean ere betearazten jarraitu behar da, harik eta, pixkanaka, mendetasun-mailei lehentasunen arabera arreta ematea ahalbidetzen duen estaldura lortu arte.

Estatuari dagokionez, aipatutako legea oso garrantzitsua da; dena den, Nafarroan garrantzi bera du abenduaren 14ko Gizarte Zerbitzuen 15/2006 Foru Legea berriki onartu izanak. Hain zuzen ere, lege horrek gai hori arautzen zuen aurreko legea, 1983koa, ordeztu du.

Foru-legean, gizarte-zerbitzuen sistema publiko berria taxutzen da. Sistema hori eskubideetan bermatzen diren hainbat prestazio tekniko, ekonomiko eta materialek osatzen dute, eta gizarte-zerbitzuetarako zorroekin gauzatzeko asmoa dago, bai esparru orokorrean, bai tokian-tokian.

Lege horretako aginduak garatuta ere, ezin da alde batera utzi gai horretan guztian, batez ere mendetasun-egoerei arreta emateari dagokionez, Gizarte Ongizateko Kontseilariaren abenduaren 22ko 293/2006 Foru Aginduan aurreikusten diren laguntzak ezartzeak duen garrantzia. Horiei esker, mendetasun-egoeran diren pertsonen eta horiek zaintzen dituzten familiek zaintza-zerbitzuak eta laguntza eskuratu ahal izango dituzte.

Neurri horiek ezartzean, eta etxez etxeko laguntzaren esparruan aurrerantzean onartuko diren neurriekin batera, egungo dinamika alde batera utzi nahi da. Izan ere, dinamika horretan familia askok egoitzetan sartu behar izaten dituzte pertsona horiek, adindunek nahi izan ez arren eta Administrazioak egoitza horiek eraikitzen eta mantentzen diru kopuru handiak erabiltzen dituen arren (etxez etxeko laguntza-zerbitzurako erabiltzen direnak baino askoz ere handiagoak dira).

Etxez etxeko laguntza izaten da, normalean, adindunek eta horien familiek nahiago izaten duten aukera. Izan ere, ingurune berean jarraitzeak bizi-kalitate hobea ekartzen du, autoestimua maila handiagoa izaten dute adindunek, eta bereizkeria- edo bakardade-sentipena, berriz, txikiagoa izaten da. Halaber, laguntza emozional

handia ekartzen du (laguntza materiala alde batera utzita) familia, bizilagunak eta lagunak gertu egoteak. Nolanahi ere, adindunak erakundeen esku uztea bihurtzen ari da ohiko irteera, arretarako salbuespeneko baliabidea izan ordez, normalean bestelako baliabideak (hala nola etxez etxeko arreta) erabiltzeko zailtasun edo mugak ikusirik.

Halako arretekin zerikusia zuten egoeren kopuru handia eta adindunentzako egoitzetako plaza-beharra aztertzeaz gain, arreta berezia jarri zitzaizen 2006an minusbaliotasuna duten pertsonen eragiten dieten gaiei.

Buru-gaixotasunek eragindako pertsonen arretari dagokionez, gizartearen eta osasunaren esparruan dauden urritasunek hainbat kexa eragin zituzten, eta egoitza-baliabideen urritasuna salatzeko izan ziren kexa gehienak. Errehabilitazio psikosozialeko Zentroak abian jartzeak (buruko arazoak dituzten pertsonen arreta emateko programa, 2005ean onartua) aurrerapen handia ekarri du alde horretatik. Nolanahi ere, programa horretan jasotako bestelako aurreikuspenak betetzean atzerapenak egon direnez, prozesua zaildu egin da.

Pertsona horiei dagokienez, arartekoak egiaztatatu zuen hainbat kasutan arazoak agerikoak direla eta, zeharka, familiei eragiten dietela, baita ingurunean bizi diren pertsonen ere, hala nola bizilagunei, pertsona horien arretaz arduratzen ez den familia-ingurunerik ez badago. Egoera horiek garrantzitsuak dira eta botere publikoen arreta berezia eskatzen dute, nahiz eta, jakina, pertsona horiek arreta hori jasotzeko eskubidea ere izan baduten. Hori bereziki beharrezkoa da gaixo dardela ez dakiten pertsonen, tratamendua alde batera uzten dutenen eta/edo beren izaera dela-eta behar handiak dituzten nahiz programa integral aktiboak eskatzen dituzten pertsonen kasuan.

– **Esparru honetako kexa esanguratsuenen zerrenda.**

#### **Minusbaliotasuna**

– Infanta Elena Zentroko egoera eta jakineko bizikidetzaz arazoak dituzten pertsonen baliabide egokiak eskaintzeko beharra.

– Lizarrako Santa Maria Jus del Castillo eliza-ren sarbide nagusiaren egoera eta gurpil-aulkietan diren pertsonen erabili ezin izatea.

– Nafarroako Administrazio Publikoen esparruan minusbaliotasunak dituzten pertsonen lana eman diezaieten sustatzeko indarrean dagoen legediaren ezarpen-mailari buruzko izaera orokorreko gomendioa.

– Zaintzapeko etxebizitzetako plaza-beharra.

– Jokabide-arazoak dituzten bizilagunen egoerak inguruko pertsonengan duen eragina.

#### **Hirugarren adina**

– Autonomia-arazo larriak dituzten pertsonen arreta emateko egoitza-plazak egokitzeko beharra, bai eta egoitza horietan sartzeko eskaerak izapidetzean kontuan hartu beharreko prozedura-bermeak ere.

– Etxeko arretarako laguntzen araudi berria gauzatzeko beharra. Araudi horiek behar bezalako arreta bermatu behar diete premiadun guztiei, arauen helburuekin bat etorri edo ez, eta pertsona adindunak beren etxeetan geratzea sustatu behar dute.

– Etxeko arreta ezeztatzea, ezarritako baremo ekonomikoa gainditzeagatik.

#### **Besteak**

– Tuterako udal dantza-taldean familia ugarienezko hobaririk ez egotea.

– Gaur egun Nafarroan diren bide eta prozeduerei buruzko gomendio eta proposamenak, gizartegaien esparruan irabazi-asmorik gabe laguntza instituzionala eskaintzen duten elkarte eta erakundeetarako.

– Gizarte Ongizate, Kirol eta Gazteria Departamentuak ezarritako gizarte-prestazioetan egoitza-baldintzak bateratzeko beharri buruzko gomendioa.

### **II.3.3. KULTURA, KIROLA ETA ELEBITASUNA.**

#### **Kultura**

Ondare historikoa kontserbatzea eta babestea  
Ikasketa/jarduera artistiko edo kulturaletarako  
bekak eta laguntzak

#### **Kirola**

Kirol-instalazioen erabilera

#### **Elebitasuna**

Inprimakiak, liburuxkak eta dibulgazio-materiala editatzea

Herritarrentzako jakinarazpenak

Bulegoetako arreta (administrazioa eta osasuna)

Langileen hizkuntza-eskakizunak

#### **– Iruzkina.**

KIROLAREN esparruari dagokionez, kexa ugari egon dira udalaren kirol-instalazioen erabilera-baldintzak direla medio. Batetik, erabiltzaileek kexa ugari aurkeztu izan dituzte informazio gutxi dagoelako antolatzen diren ikastaro eta jardueren

tan plazak esleitzeko erabiltzen diren irizpideen gainean, baldin eta ikastaro eta jardueretan eskaintzen den plaza-kopurua baino handiagoa bada izena eman nahi duen jendearena.

Jakina, kasu horietan, udalei onartu behar zaie halako erabilerak arautzeko eskumena, dagozkien eskuduntzen arabera, dauden aukeratik bat hauta dezaten funtzionamendu-mota finkatzeko, boteresbiderapenik edo arbitrariotasunik gabe, betiere. Horrek guztiak ez du esan nahi horrelako prozesuak ahalik eta gardentasun handienarekin eta interesdun pertsonen informazioa eskaini gabe egin daitezkeenik. Alderdi hori nabarmendu egin behar da kasu horiek aztertzen direnean.

Era berean, instalazio horien erabiltzaileei zigor- edo diziplina-neurriren bat ezartzen zaienean gutxieneko prozedurarik ez egoteak ere kexak eragin ditu Erakunde honen aurrean, eragindako pertsonen beren burua aldezteko dituzten aukerak murriztu egiten direlako.

Atal honetan, azkenik, C. A. Osasuna taldearen instalazio-parkeko erabiltzaileek, harpidedunek eta kideek aurkeztutako kexa sartzan da, klub horren instalazioak diren lurretan egin nahi dituzten proiektu edo asmoak direla eta. Kexa Administrazioari edo erakunde publikoei zuzendu ez zitzaenez, hura aurkeztu zutenei jakinarazi zitzaizen arartekoak ezin duela esku hartu, horren jarduera arautzen duen foru-legeak ezarritakoarekin bat.

KULTURAREN esparruari dagokionez (aurreko urtean kexaren bat egon zen, batez ere Iruñean egindako esku-hartze arkeologikoa zela eta), nabarmentzekoak dira estatuko eta atzerriko ikastegietan arte-ikasketak egiteko beken 2006ko deialdia kendu zelako aurkeztu ziren kexak.

Kexa horiek izapidetzean, arartekoak Kultura Departamentuari proposatu zion (nahiz eta 2007an bekak berriro eskaini diren) beka jasotzeko baldintzak betetzen zituztenek beka eta laguntza horien deialdia eten zen denbora edo ikasturtean ere beka jasotzeko aukera aztertzeko.

ELEBITASUNARI dagokionez, aurreko ekitaldian izandako kexen antzekoak jaso ziren, guztiak, ere, inplizituki, Nafarroako Administrazio Publikoetan euskara erabiltzeari buruzko otsailaren 10eko 29/2003 foru-dekretuari dagozkionak.

Aurkeztu ziren kexak aurreko txostenetan jasotako antzeko gaiei buruzkoak izan ziren: zerga-ogasunaren zerbitzuekiko eta/edo Iruñeko Udalarekiko harremana (bai idatzizkoa, bai ahozkoa), Gayarre Udal Antzerki Fundazioak euskararekiko duen jarrera, eta, oro har, eremu mistoko Administrazioak duena.

Kasu horietan, arartekoak nabarmendu du Erakundearen ikuskaritza-lanean eragin handia izan dutela gai horri buruzko mota eta eduki askotako justizia-erabakiek.

Aurretik, eskatu zen behar ziren akordioak adostu behar zirela, modu homogeneo eta zehaztuan, Administrazio Publikoek gai horrekiko izan beharreko jardura xedatzeko, eta, hartara, egungo egoera gainditzeko. Halaber, egoera zehatz horri aurre egiteko Nafarroako Parlamentuan egindako txostenak ireki zuen aukera aipatzen da, nahiz eta azkenik ez gauzatu hitzarmenik. Era berean, 2006ko otsailaren 2an, Nafarroako Parlamentuan ebazpena onartu zen, Nafarroako Gobernuak otsailaren 10eko 29/2003 Foru Dekretua (Nafarroako Administrazio Publikoek euskara erabiltzeari buruzkoa) berrikus zezan.

Hartara, euskarari buruzko foru-legeko agindua gauzatzeko bermatzen duen araudia egongo da, erabatekoa eta eguneratua. Ebazpen hori ez dator bat aipatutako foru-dekretuarekin. Nabarmentzekoa da (azaldutako ildorako ekarpena izan daitekeenez) Nafarroako Gobernuaren 2006ko irailaren 18ko akordioa. Hain zuzen ere, akordio horretan euskararen gaineko hainbat neurri onartu ziren. Sentipen hori jaso eta hobetu beharreko alderdiak hobetzeko jardura-plan berriak taxutu behar direla diote neurriek.

Azkenik, kexa eragin zuten arrazoiei dagokienez, Leitzako pertsona batek aurkeztutakoa aipatuko dugu. Udalerrri horretako udalak herritarrei zuzendutako idatziak, iragarkiak, jakinarazpenak eta bandoak euskara hutsean egiten dira. Hartara, indarrean dagoen legediaren aurka egiten da, nahiz eta bere garaian onartutako udal-ordenantzan aurreikuspen horiek barne hartzen diren, eta euskaraz ez dakitenak baztertu egiten dira, euskaraz badakitenekin alderatuta.

Arartekoak aztertu behar izan zuen beste gai bat ere bada, kexak eragin zituen: Nafarroako Gobernuako Ekonomia eta Ogasun Departamentuak 2005eko abenduaren 28ko 1140/2005 epaia betearazteko izan zuen jardunbidea, dokumentazioa eskuratzeari dagokionez. Epai hori Nafarroako Justizia Auzitegi Goreneko Administrazioarekiko auzietarako gelak eman zuen, Obra Publiko, Garraio eta Komunikazioetarako sailburuak uztailaren 15eko 2343/1998 Foru Aginduaren aurka jarritako errekurtsioan. Foru-agindu horren arabera, Iruñeko bi irratiren emakida esleitzen zen. Kasu horretan, prozesuan parte hartzen ari ziren enpresetako batek jarri zuen kexa, eta salatzen zuen baimena ez zitzaiola eman programazioa osorik euskaraz zuen proposamen bakarrari.

– **Esparru honetako kexa esanguratsuenen zerrenda.**

#### **Kultura**

– Maiztasun jakin batekin eskaintzen ziren beken deialdia ez egitea.

#### **Kirola**

– Arangurengo udal-kiroldegiaren funtzionatzeko sistema.

– Kirol-instalazioen erabiltzaileen jokabidea.

#### **Elebitasuna**

– Leitzako Udalarekiko harremanetan herritarrek euskara nahiz gaztelania erabiltzeko eskubidea bermatzeko beharrari loturiko lege-betekizunak gogoratzea. Ondorioz, eskubide hori herritarrei zuzentzen zaizkien komunikazio, jakinarazpen eta idatzi guztietan ere bermatzea, gaur egun euskaraz bakarrik egiten baitira horiek, oro har.

– Nafarroako Zerga Ogasunean euskaraz ez erantzutea eta arretarik ez ematea.

– Administrazio-espeditari buruz informatzeko eta administrazio-espeditaria eskuratzeko gomendioa, FM irratien esleipen-prozesua berrabiaraztean justizia-erabakiak ekarritako atzeraeraginararen ondoren.

#### **II.3.4. HEZKUNTZA.**

– Esparru honetako kexetan ageri diren gai nagusiak.

#### **Hezkuntza**

Ikastegiak dauden eraikinak (segurtasuna, kontserbazioa eta eraikuntza)

Ikasle-garraioa eta jantokia

Hezkuntza-behar bereziak dituzten ikasleak

Ikastegietako sarbidea (irizpideak ezartzea)

Hezkuntza-planifikazioa (eskaeraren arabera egokitzea)

Ikastegien funtzionamendua (bizikidetzak eta abar)

Bekak eta diru-laguntzak

0 eta 3 urte bitarteko zikloa Unibertsitate-ikaskuntza Tituluen homologazioa

Eskola-egutegia

#### **– Iruzkina.**

HEZKUNTZARI buruzko atal honetan jasotako kexak, gehienetan, gurasoek aurkeztuak dira, baina, hainbat kasutan, sistemako profesionalak berek ere aurkeztu dituzte.

Kexa ohikoenak, txosten hauetan ikusten denez, honako gai hauei buruzkoak dira: instalazio desegokiak edo instalazio-urritasuna; hezkuntza-planifikazioa; ikasle etorkinen kontzentrazioa; hezkuntza-ereduak; sartzeko arauak; ikasle-garraioa; hezkuntza berezia eta abar. Halaber, azken urteotan bizikidetzak-arazoak ere egon dira, eta diziplinari-erregimena ezartzea planteatu da.

**Hezkuntza-behar bereziak dituzten ikasleak artatzeari** dagokionez, hainbat zerbitzu osagarri behar dira hezkuntza-eskubidea behar bezala estaltzeko, hala nola landa-inguruneetatik mugitzeko garraioak, jarduerak gauzatzeko laguntza pertsonalak eta abar. Gai horrek hartzen ditu kasu gehienak, horrelako gero eta prestazio gehiago dagoela eta lehendik diren baliabideak optimizatu egin behar direla ikusirik.

Aurreko urteetako bidetik jarraituz, kexak aurkeztu zituzten, batez ere ikasleen gurasoek, kasu batzuetan elkarrekin bitartez, baita kaltetutako hainbat irakasle ere. Guztiek ere hainbat **ikastegitako baldintzak** salatzen zituzten, hots, ikastegiak dauden eraikinetako baldintzak eta egokitu eta hobetu beharreko urritasun eta premiak. Hainbat ikastegi aztertu dira, hala nola Andres Muñoz Garde hezkuntza bereziko ikastegia, Vázquez de Mella eskola publikoa (biak Iruñean daude) eta Tuterako Elvira España eskola publikoa.

Kasu horiek lotura estua dute premia berrien aurrean erabili beharreko hezkuntza-planifikazioarekin. Horiekin bat, Mendillorriko Elorri eskola publikoan D ereduaren gainean hartutako erabakia (eredu hori desagerrarazi egin da) eta Iruñeko Arrotxapea auzoan eredu horretako plaza gutxiegi egotea ere salatu ziren.

**Eskolako bizikidetzak-arazoei edo -zailtasunei dagokienez**, horiek ere hasi dira gure Erakundera iristen.

Aztertu diren gaiei dagokienez, nabarmentzekoak dira ikasle edo irakasleren baten etengabeko jokabideak eragindako arazoak, eta/edo gurasoen banantze- edo dibortzio-prozesuetan bisita-erregimena ez betetzeagatik eskolan eta ikastegietan sortzen diren egoerak.

lazio urteko txostenean, **Nafarroan 3 urtetik beherako haurrei arreta ematen dieten ikastegietan** Administrazioak egiten zuen ikuskaritzalana aztertzea helburu zuten kexak aipatzen ziren, batez ere zentro horiek bete beharreko gutxiengo baldintzei eta zentro horien gainean jarduera duten bitartean egiten den kontrolari dagokienez.

Kexa horietan adierazten zen gaur egun gai horren gainean dauden arauak behin-behinekoak



direla, Hezkuntzaren Lege Organiko berria ateratzea litekeena da eta. Halaber, gai hori ikuspegi orokorretik erregulatzeko araurik ez egoteak ekar ditzakeen ondorioak ere aztertu dira.

Gurasoek beren seme-alaben hezkuntzaren gainean duten eskumena (eskubidea/betekizuna) alde batera utzi gabe, hiru urtetik beherako haurren hezkuntza-eskubidea hezkuntza-antolamenduak bermatzen du. Hezkuntza-etapa hori borondatezkoa izatea gurasoentzako aukeratzat jo behar da, eta botere publikoentzat, berriz, betekizuntzat. Izan ere, behar adina plaza egotea bermatu behar dute botere publikoek, kasu guztietan, baita ikastegi-mota guztietan zikloaren hezkuntza-izaera bermatzeko gutxieneko baldintzak egotea ziurtatu ere.

Estatuko eta autonomia-erkidegoetako ararteko guztiek dute iritzi bera, 2004an Santiagon egindako XIX. Koordinazio Jardunaldietan ikusi zenez.

Horregatik, kexa hauen azterketaren ondorio gisa, arartekoak dio, azken batean, une hau erabakigarria dela 0 eta 3 urte bitarteko haurren hezkuntza-zikloa behar bezala arautzeko, adituak iritziak kontuan hartuta, betiere. Hartara, ikastegi eta kasu guztietan, hezkuntza bermatzeko gutxieneko baldintzak ziurtatuko dira.

#### – Esparru honetako kexa esanguratsuenen zerrenda.

- Unibertsitate-ikasketetarako beka eskuratzeko zurtasun-pentsioa galdu izana aintzat hartzea.
- Hezkuntza-behar bereziak dituzten ikasleak: interprete-premia.
- Adin txikikoen hezkuntza-beharrak.
- Goi-mailako lanbide-heziketan sartzeko informazioa.

#### II.3.5. FUNTZIO PUBLIKOA.

#### – Esparru honetako kexetan ageri diren gai nagusiak.

##### Funtzio publikoa

Mugikortasuna eta karrera administratiboa  
Karguen eskuratzeko eta hornitzea Ordainketa-erregimena  
Eskubideak eta betekizunak Diziplina-erregimena  
Eskubide pasiboak eta gizarte-segurantzak  
Erregimen bereziak (lana, irakaskuntza, osasuna)  
Bestelako erregimen bereziak (udalerriak, ASUE (Osasun Laguntza-Erabilera Berezia), polizia)

#### – Iruzkina.

FUNTZIO PUBLIKOAREN esparruan, kexa gehienek zerikusia dute, batetik, lan publikoa eskuratzeko hautaketa-prozesuetan parte hartzen duten pertsonekin, eta, bestetik, lehendik funtzionarioak edo Administrazio Publikoetako langileak diren pertsonekin. Horiek hainbat kexa aurkeztu dituzte beren karguetako lana, ordainketa-sistema, karrera administratiboa eta mugikortasuna direla eta, besteak beste.

**Funtzio publikoan sartzeko prozesuei** eta prozesu horietan sortzen diren egoerei nahiz kalifikatzeko Epaimahaiek egoera horien gainean hartutako erabakiei dagokienez, maiz, kexak izaten dira aurkeztutako pertsonak ez direlako onartzen, deialdian eskatutako baldintzaren bat ez betetzeagatik, eta/edo test moduko hainbat galdera ezeztatzen direlako, erantzunak baliozkoak izan arren ez direlako kontuan hartzen aurkeztutako meritu eta/edo ikastaroren batzuk.

Behin baino gehiagotan aipatu izan da kasu batzuetan atzerapenak egoten direla lan-eskaintza publikoan sartzeko diren plaza jakin batzuen deialdietan, baita horiek aitzakiarik gabe berandu hornitzen direla ere.

Nafarroako Gobernuak urtero onartzen dituen **lan publikoko eskaintzak** zenbateraino betetzen diren aztertu dugu, baita horiek abian jartzean atzerapenik egoteak Administrazioetako lanpostuak eskuratu nahi dituztenei zer ondorio eragiten dizkien ere.

Lanpostuen eskaintza publikoa edo lanpostuen urteko Nafarroako eskaintzak estatuko arautegien ereduari jarraitzen dio. Kasu honetan, egoera argitzen duen elementutzat jo daiteke, hasierako eraketari eta ondorengo bilakaerari dagokienez. Arautegietako azken aldaketek jarduteko askatasun gehiago ematen diote Administrazioari; izan ere, eskaintzan sartuko den plaza-kopurua erabakitzeko eskumena esleitzen zaio, lanpostu bete gabeen gutzizko kopurua bete behar izanik gabe.

Are agerikoagoa da hornitu behar ziren (eta, horregatik, lan-eskaintza publikoan sartu diren) lanpostu hutsak egiazki betetzeko beharra, eskaintzan jasotako aldi baterako aurreikuspenekin batera. Hartara, arartekoak uste du Erakundearen helburuetako bat betetzen dela, kanpo-proiektioari dagokionez behintzat; hain zuzen ere, herritarrei eta leudekeen interesdunei lan-eskaintzan adierazten den ekitaldiko deialdian eskaintzen diren lanpostuen kopurua eta ezaugarriak jakinarazten zaizkie, eta Administrazioak gai hori arautzen duten oinarriko printzipioei men egiten diela adierazten da.

Administrazioan modu egonkorrean nahiz denbora baterako lan egiten duten langileen **erregimen juridikoarekin** zerikusia duten gaiei dagokiernez, institutueta kontratatutako irakasleen multzo handi batek planteatutako arazoak aztertu ditu Erakundeak. Irakasle horiek bitarteko espezialista gisa daude kontratatuta institutueta, irakaskuntzan jardun daitezten, eta LOGSEz aurretiko espezialitateak dituzte. Irakasle horien titulu eta lanpostuak OHOk 6., 7. eta 8. mailan eskolak emateko ziren, baina LOGSE legea indarrean sartu orduko, bigarren hezkuntzako irakasleak (lizentziatuak) hasi ziren eskola horiek ematen. Dena den, plazan ehuneko bat adin horietako ikasleekin lanean aritutako eta bere garaian espezialitate horietako oposizioak gauditutako irakasle funtzionarioentzat gorde zen. Egoera horren aurrean, azaldu zuten murrizten ari zirela, pixkanaka, horrelako irakaskuntza-lanpostuetan lanean jarraitzeko aukerak, lanpostu horiek betetzeko pertsonen hautaketa arautzen duten foru-aginduak nola taxutzen ziren ikusita.

Suhiltzaileen ofizialen taldeko hainbat kidek sortutako egoera ere aztertu zuen Erakundeak, 38/2006 Foru Dekretuak horien eskumenak eta funtzioak aldatzen zituela baitzioten. Hain zuzen ere, foru-dekretu horren arabera sortu zen Larrialdietarako Nafarroako Agentzia, uztailaren 1eko 8/2005 Foru Legeak (Nafarroako babes zibilari eta larrialdietako arretari buruzkoa) horretaz zituen aurreikuspen eta printzipioen aurka.

Bestalde, aurreko ekitaldietan bezalaxe, erretiratuak jaso dira gizarte-segurantzaren sistemari buruz. Izan ere, Nafarroako mutualitateetan kotizazioak egin dituzte pertsona horiek, eta gizarte-segurantzak ez du kotizazio-denbora hori kontuan hartzen, estatuko Administrazio Orokorrek gai horri buruz ez duelako araurik eman, Nafarroako Gobernuarekiko aurretiko kudeaketan ondoren.

Oraindik konponbiderik ez egoteaz gain, alde-bakarreko erabaki eta neurriak hartu dituzte gizarte-segurantzaren mutualitateen bitartez kotizatu duten funtzionario erretiratuak kasuan. Horiei azken kotizazio hori kontuan hartzen zaienez, neurri edo konponbide zehatza izan da, baina, arartekoaren ustez, bi Administrazioek batera konpondu beharreko arazoa da, kotizazioen inguruan bi Administrazioen artean dagoen elkarrekikotasuna dela eta. Elkarrekikotasun horren adibide garbia da kotizazio horiek kontuan izateari buruz hartutako erabakia, 2007rako Nafarroarako aurrekontu orokorren 17/2007 Foru Legean jasota dagoena. 10/2003 Foru Legea nabarmen aldatzen du horrek, 29. artikuluko 1. atalean d) letra gehitzen baitu. Honako hau dio, hitzez hitz: "Foru-lege

honetan jasotzen diren eskubide pasiboen sistemari, honako hauek joko dira onartutako zerbitzu-urtetat: funtzionarioak gizarte-segurantzaren edozein erregimen publikotan edo horren ordezkotan kotizatuta dituen urteak, betiere, urte horietako lan-prestazioa ez bada Administrazio Publikoko zerbitzuekin batera gauzatu."

Zerbitzu eta kotizazioak kontuan hartzen ditu horrek gizarte-segurantzaren aurrean, baita lana enpresa pribatu batean egin bada ere. Aurrekoek gain, beste hainbat kexa ere eragin ditu honek, 2003an mutualitate-erregimen bat edo bestea (lehendik zutena edo 10/2003 Foru Legean jasota zegoena, eta hiru urte geroago aldatuko zena) aukeratu behar izan zuten funtzionarioen artean.

Azkenik, Iruñeko Udaleko langile-batzordeak helarazitako kexak aipatzen dira. Kexa horietan adierazten da hainbatetan udalari zuzendutako idatzizko informazio-eskaerak bidali dituztela eta ez dizkietela erantzun. Administrazioaren isiltasuna justifikatzen duen egiaztagiria bidal dezaten eskatzen dute. Hori dela eta (nahiz eta arartekoa udal horri zuzendu zaion, idatzi horietan eskatzen zen informazioa eskaini zezan), hainbat kasutan kexen egileei jakinarazi zaie gai zehatz horiek arartekora helarazteak ez duela udalaren eta langile-batzordearen arteko harremanetarako ohiko bidea izan behar, hots, parametro normalizatuagoak erabili behar liratekeela, betiere, eskumen eta arduren esparruko planteamendu eta ekimenak mantentzeko eskubidea alde batera utzi gabe. Jakina, azken hori errespetatu egin behar da, ezarritako arau-esparruarekin bat, baina gehiegikerietara iritsi gabe.

#### – Esparru honetako kexa esanguratsuenen zerrenda

– Iruñeko Udalak langile-batzordearen eskakizunari ez erantzutea.

– Nekazaritza-ingeniarientzako plazak ez eskaintzea.

– Sukaldariak lekualdatzeko hautaketa bidezko lehiaketa-prozeduraren ebazpena atzeratzea.

– Irakasleak beste toki batera eramatea, lekualdatzeko lehiaketa-prozedurarik gabe.

– Bitarteko irakasleak funtzio publikoan sartzea.

– Nafarroako Gobernuko Administrazio Publiko langileen eta Nafarroako Administrazio Publiko- etako mutualitateetako funtzionarioen erretiroak alderatuta atzematen den bidegabekeria.

– Suhiltzaile-ofizialen lan-egoera.

– Aukera-berdintasuneko teknikaria aldi baterako kontratatzeko hautaketa-prozedura.

– Iruñeko Udaleko langile-batzordeari ez erantzutea.

### II.3.6. OGASUNA.

– **Esparru honetako kexetan ageri diren gai nagusiak.**

#### **Ogasuna**

Nafarroako Gobernuko zergak (PFEZ, BEZ...)

Tokiko zergak eta zerga-erregistroak

Prozedura (inposaketa, antolamendua, bilketa, premiamendua)

Tasetako hobariak

#### – **Iruzkina.**

OGASUNARI dagokionez, arartekoak bereizi egin ditu kexetan azaltzen diren kasuistikak: bate-tik, Nafarroako Foru Ogasuneko zergak edo zerga-kudeaketa eta, bestetik, Nafarroako toki-erakunde-etako zergak.

Lehen multzoko kexa ohikoenak **pertsona fisiko-en errentaren gaineko zergari** dagozkio. Zergadunek egindako autolikidazioak planteatzen dira, ondoren Ogasunak zuzentzen dituenak, zilegi ez diren hainbat kontzeptu, kenkari edo salbuespen egoteagatik.

Gai horri dagokionez, arartekoak hainbat egoera aztertu zituen, guraso bakarreko familien kasuan gutxieneko pertsonalaren kenkaria aplikatzen den moduari buruz, baita zer irizpide erabiltzen den ere lan-errendimenduengatik kuota kentzeko.

PFEZari buruzko 22/1998 Foru Legeko 59.2 artikulua zerga-mota hori aipatzen duela eta ez datorrela zuzenbidearekin bat argudiatu zen. Izan ere, bereizkeria-egoerak gertatzea ahalbidetzen du modalitate bateratuko zerga-ordainketaren kasuetan, zehazki, ezkontideetako batek gutxieneko pertsonala lortzen ez duenean, kasu horretan ezin baita lan-kenkaririk egon. Arartekoak kexa hori sakon aztertu du, zeina tesi hori egiaztatzen zuten balizko kasuen dossier zabalarekin aurkeztu baitzen. Arartekoak Ekonomia eta Ogasun Departamentuari planteatu zion (erantzunean adierazten zuen lege) azterketa edo analisisa egin zezan, funtsean, alderdi zehatz horri zegokion zerga-ordainketa ahal den heinean hobetzen duten proposamenak bilatzeko. Hartara, beharrez-

kotzat jotzen den lege-erreforma sustatuko da, zergak modalitate bateratuan ordaintzen dituzten zergadunen lan-kenkariaren zerga-tratamendua hobea eta bidezkoagoa izan dadin.

**Tokiko zergekin**, hau da, Nafarroako toki-erakundeek kudeatu behar dituzten zergekin zerikusia duten planteatutako gaien artean, nabarmentzekoak dira lurralde-kontribuzioaren kudeaketarekin loturikoak, bereziki hiri-esparruan, baita horrek sortzen dituen arazo guztiak ere. Izan ere, katastro-balioa igoarazten dute eta, egoera horri buruz eskatzen den informazioa, sarritan, ez da ematen edo nabarmen urria da.

Halaber, askotan desadostasunak egoten dira higiezinak edo lursailak katastroan islatzen diren moduagatik, eta batzuetan beste titulu edo eskritura publiko batzuetan desberdin adierazteagatik. Kasu horietan, arartekoak katastroan sartutako gaien izaera nabarmentzen du, jurisprudentzia zabalak berresten duena; izan ere, zerga-erregistroan sartuta dauden adierazten dute, eta horrek lurralde-kontribuzioaren kudeaketan eragina du (legedia komuneko ondasun higiezinaren zerga balio-idea). Erregistroaren zuzeneko eraginkortasuna erregistroari dagokion zerga-kudeaketaren esparrura mugatu behar da, eta horrela adierazten du Nafarroako Toki Ogasunak arautzen dituen martxoaren 10eko 2/1995 Foru Legeko 143. artikulua.

Beste atal batean sartu behar dira bestelako zerga edo tasei loturik planteatu diren bestelako gaiak (eraikuntza eta obren gaineko zerga, zirkulazioaren gaineko zerga edo hiri-hondakin solidoak jasotzeagatik zerga).

– **Esparru honetako kexa esanguratsuenen zerrenda.**

– Katastro-balioaren igoerari buruzko informazioa.

– San Fermin Jailetako saltzaile ibiltariak jardura ekonomikoaren gaineko zerga ordaintzea.

– Iruñeko Hizkuntza Eskola Ofizialean funtzionarioei tasak murriztea.

– Zergak norbaitekin batera ordaindutakoan, PFEZen lan-kenkariak egotea.

– Katastro-finkak aldatzea eta lursail horretako bidea birgaitzea.

– Bide baten titulartasunari buruzko desadostasunak.

## II.3.7. BARNE-ARAZOAK.

– **Esparru honetako kexetan ageri diren gai nagusiak.**

**Barne-arazoak**

Jokoak eta ikuskizun publikoak

Herritarren segurtasuna

Espetxe-administrazioa

Nortasun-agiria, pasaporte eta atzerritarren izapideak

Polizia-jarduera

**Zirkulazioa**

Zirkulazio-zigorak

Minusbaliatuentzako aparkalekuak Zirkulazioaren antolamendua

– **Iruzkina.**

BARNE-ARAZOEI dagokienez, **zirkulazioarekin zerikusia duten zigor-espedienteen** gaineko izapideei loturiko kexa ugari egon da berriro ere. Kasu batzuetan, aurreko ekitaldiren batean gertatu den moduan, bidalitako idatzi-motaren bitartez izapidetu dira, erakunde, agentzia eta aholkularitza-agentzien ohiko jardunbideari jarraiki.

Mota horretako edozein zigorren aurrean automatikoki egiten dituzten izapideetan sartu dute arartekoaren aurrean kexa aurkeztea. Jakina, halako idatzietan kexak aurkezteak (askotan ez dute koherentziarik aztertzen ari den gaiarekin) arartekoaren ikuskaritza-lana zailtzen du, batez ere, arartekoak duen abantailazko alderdi batean, arartekoak banako tratamendua eskaintzen baitie aurkezten diren kexa guztiei.

Zoritarrez, aurretik ezarritako eredu edo idatziak erabiltzea ez da aipatu diren kexetan bakarrik gertatzen, ohikoa baita Administrazioan zigor horien aurka jartzen diren alegazio edo errekurtsioei erantzuteko. Hartara, kexetan zigorrak berak zailtzen jartzeaz gain, egiaztatzen da motibaziorik edo inolako azalpenik ez dagoela interesdunei egindako alegazioei nahiz jakineko gertakizunak azter daitezen eskatzeko proposamenei erantzuteko bidaltzen zaizkien idatzietan.

Azkenik, kexa-multzo hori Gorte Orokorrek izendatutako arartekoari bidali zaion arren, kexen eskumen-esparrua ikusita, sarritan planteatu dira nortasun-agiria eta pasaporte igortzeko eta berri-tzeko bulegoetara joandako pertsonen izandako zailtasunak, hots, batez ere atzerapenak eta masifikazioa.

– **Esparru honetako kexa esanguratsuenen zerrenda.**

**Barne-arazoak**

– Nafarroako polizia-zerbitzuek agenteen jardura irregularren gaineko kontrol-sistemak hobetzeko premiari buruzko gomendioa.

**Zirkulazioa**

– Zirkulazio-zigorak jakinarazteko eta idatziei erantzuteko helbidea.

– Salaketa ordenagailuan sartzean akatsa egitea.

– Zirkulazioko zigor-prozedurak jakinarazteko helbidea.

## II.3.8. JUSTIZIA.

– **Esparru honetako kexetan ageri diren gai nagusiak.**

**Justizia**

Epaiak betearaztea

Doako justizia-laguntza

Elkargo profesionalen jarduera

Erregistroak

Justizia-jarduerak eta erabakiak

– **Iruzkina.**

Atal honetan berriro aipatzekoak dira **erregistro zibileko espedienteen** ondorioz aurkeztutako kexak, kasu honetan, zehatzagoak izate aldera, Erregistro Zibil Zentralean. Izan ere, Nafarroaren esparruari dagokionez, arartekoak aurreko txostenetan Nafarroako Justizia-auzitegiko presidentek hartutako neurriak jasota zeuden. Hain zuzen, horiek eragin zuten, azkenik, atzerapena zuzentzea.

Nolanahi ere, atzerapena ez da zuzendu Erregistro Zibil Zentralari dagokionez. Aurten, horri bidalitako kexetako asko Gorte Orokorretako arartekoari helarazi zaizkio, foru-erakundearen eskumen-esparrua ikusita.

Ekitaldi guztietan gertatzen den moduan, kexa ugari egon da Justizia Administrazioaren funtzionamendua dela eta, batez ere **justizia-ebazpenen** edukiarekin ados ez egoteagatik. Baina, jakina, arartekoak ezin du esku hartu edo iritzia eman horien gainean.

Horri buruz aurkeztutako ohiko kexez gain, beste hainbat ere egon dira justizia-esparruko jakineko gaiei egindako instrukzioari buruz, dagokion kasuan erabilitako jarduera-sistemarekin ados ez

egoteagatik. Jakina, halako gaiak planteatzen zaizkionean, arartekoak muga handiak izaten ditu justizia-ebazpenen edukiarekiko desadostasuna adierazten duten kexen kasuan.

Kexetan ageri den beste gai bat da prozesu horietan esku hartzen duten profesionalen –zehazki, abokatuen– jarduera, askotan kritikak jasotzen baitituzte beren jarduera profesionala dela eta. Kasu horietan, kexa aurkeztu duten pertsonen jakinarazten zaie zer aukera duten dagokien elkargo profesionaletan jarduteko.

Azkenik, gai horretan doako justizia-laguntza ukatzeari loturik aurkeztu diren bestelako kexa batzuk ere aipatzekoak dira. Arartekoak aztertu izan du laguntza ukatzeko kontuan hartu den informazioa, eta egiaztatu du ezarritako irizpideak behar bezala aplikatu direla.

### II.3.9. INGURUMENA.

– **Esparru honetako kexetan ageri diren gai nagusiak.**

#### Ingurumena

Ingurumen-informazioa

Nekazaritza- eta abeltzaintza-ustiategiak

Kutsadura akustikoa

Establezimendu publikoen funtzionamenduko bestelako eragozpen batzuk

Sailkatutako bestelako jarduera batzuk

Faunaren babesa

Espazio naturalen babesa

Telefonia mugikorreko oinarri-estazioak

Ingurumenari loturiko erabakietako esku-hartzea

#### Ehiza eta arrantza

Ingurumen-inpaktuetarako baimena behar duten jarduerak.

Bestelako jarduera batzuen ezarpena edo instalazioa

#### – Iruzkina.

INGURUMENA dela-eta egindako kexetatik nabarmentzekoak dira hiri-jardueren eragindako zarata eta bestelako ondorio gogaikarrien gaineko kexak, batez ere, taberna eta aisiarako bestelako lokalen aurkakoak. Horiekin batera, geroz eta kexa gehiago daude gazteek erabiltzen dituzten lokalak direla eta.

**Kutsadura akustikoaren gaia** ez dago nabarmendu beharrik. Aurreko urteko txostenetan egindako gogoetetan, arartekoak dagokion arreta eman dio gai horri, eta, ondorioz, Txosten Berezia

egin zuen Nafarroako Foru Komunitateko kutsadura akustikoari buruz. Txosten honetan ere behar bezala jorratu da gaia, eta horretan eskuduntzak dituzten Administrazioei ohartarazten zaie beren eskumenak eraginkortasunez erabili behar dituztela eta ingurumenaz egoki gozatzeko eskubidea bermatu behar dutela. Eskubide hori etengabe urratzen dute era guztietako zaratek. Pertsona guztiek berezko eta ezin bortxatuzkoa duten pribatasun-esparruaren aurkako jarduera da kutsadura akustikoa.

Kasu askotan, esparru horretan eskumenak dituzten Administrazioek esku hartzen ez dutelako, justizia-auzitegiek zigor handiak jarri behar izan dituzte, baita kalte-ordainak eskatu ere. Establezimenduen titularrek ordaindu behar izaten dituzte zigorrak, baita, batzuetan, esku hartzea zegokion baina ezer egin ez zuen Administrazioak ere.

Lehen kexa-multzo horrekin batera, **ingurumenari buruzko informazioa eskuratzeko eskubi-deari loturiko kexak** ere aurkeztu dira.

Aipatzekoa da Arga ibaiaren ertzean, Iruñetik igarotzen den tartean, egiten den jarduera, baita erabiltzen ez diren harrobi batzuen egoera eta ltoizko urtegiaren segurtasuna ere (nahiz eta azken hori ez den eskumen-esparru horretakoa).

Iaz ere planteatu zen gaietako bat, Nafarroako Gobernuako Ingurumen Departamentuak webgunearen bitartez herritarrei emandako informazioa dela eta, aireko troposfera-ozonoaren kontzentrazioa izan zen, bereziki, Erriberari dagokionez. Castejongo ziklo konbinatuko zentralak handitzeko baimena emateko aztertu ziren informazio eta datuek kexa eragin zuten.

Azkenik, aurreko txostenetan bezalaxe, arartekoak Nafarroako **telefonía mugikorreko oinarri-estazioen** egoera aztertu du, maiatzaren 6ko 10/2002 Foru Legearekin bat (telefonía mugikorreko oinarri-estazioak antolatzeari buruzkoa). Lege hori modu eraginkorrean ezartzean atzerapen handia egon da, azpiegituren lurralde-planak ez zirelako onartzen eta horiek beharrezkoak zirelako instalazio horiek baimentzeko.

Egoera aztertzean, eta gai horretan eskumenak dituzten Nafarroako Gobernuako Sailek emandako datuak ikusita, arartekoak gomendio orokorra egin zien Sailei gai horri buruz.

– **Esparru honetako kexa esanguratsuenen zerrenda.**

– Berriozarko telefonía mugikorreko oinarri-estazioaren egoera.

- Telekomunikazio-lokaleko zaratak eta bibrazioek eragindako eragozpenak.
- Etxebizitzen azpiko lokaleko zaratak.
- Arga ibaiaren ertzeko zuhaitzak moztea.
- Telefonía mugikorrek oinarri-estazioak antolatzeari buruzko maiatzaren 6ko 10/2002 Foru Legea garatzeko jarduerak gauzatu beharrari buruzko gomendioa.
- Tuterako zaindariaren jaietako gehiegizko zarata.
- Goizuetako taberna batek eragindako eragozpenak.
- Etxabe batean partikularren zaratek eta usainek eragindako eragozpenak.
- Azagrako gazteen lokal bateko zarata eta eragozpenak.
- San Adriánko udalaren jokabidea, funtzionamendu-lizentziarik gabe lanean ari den beilatokia dela eta.
- Harategi bateko gehiegizko zarata.
- Hautzaindegi bateko zarata.

#### II.3.10. OBRA PUBLIKOAK ETA ZERBITZU PUBLIKOAK.

##### – Esparru honetako kexetan ageri diren gai nagusiak.

###### **Obra publikoak**

Azpiegiturak egitea

Kontserbazioa eta mantentze-lanak

Ezinbesteko besterentze-prozesuak

###### **Zerbitzu publikoak**

Nahitaezko gutxieneko zerbitzuak eskaintzea (ura, hondakinak eta abar)

Garraio publikoaTelekomunikazioakInteres orokorreko bestelako zerbitzu batzuk

Zerbitzuen funtzionamenduagatikiko ondare-erantzukizuna

###### – Iruzkina.

Atal honetan, udalerrietan eskaintzen diren nahiz Nafarroa osoan Foru Gobernuak eskaintzen dituen **zerbitzu publikoekin** loturiko kexak aipatzen dira: errepideak, garraioak, komunikabideak eta abar.

Azken horri dagokionez, hainbat kexa aztertu ditu arartekoak zenbait errepideri, lurreko telebista digitalaren Nafarroako estaldura-mailari eta Altaria

trenak Tuteran eta Altsasun egiten dituen geldialdi- en aldaketari buruz. Hain zuzen ere, RENFERi jakinarazi zitzaion hartutako erabakiek kezka handia sortu zutela Nafarroako bi udalerrri horietan.

Toki-esparruan, kexa ugari egon da oinarritzko hainbat zerbitzuren funtzionamendua dela eta, hala nola ur-hornidurari eta saneamenduari, hondakin-bilketari nahiz argiteria publikoari buruz.

Ekitaldi honetan, udal-hilerrri baten funtzionamenduari loturiko kexa bat ere izapidetu behar izan zuen arartekoak, baita lehendik ziren hilobietako hobekuntza- eta egokitzapen-obretako arazo- ei buruzkoak ere.

Kexa horietan hauteman denez, kasu batzuetan tokiko erakundeek errezeloa diote aipatutako zerbitzuen funtzionamenduaren ondorioz kalteren bat jasan duten herritarrek aurkeztutako ondare-erantzukizuneko erreklamazioak izapidetzeari.

Obra publikoen eta zerbitzu publikoen funtzionamenduaren ondare-erantzukizuna dela-eta ere kexa ugari aurkeztu dira Erakunde honetan. Urtetik urtera ari da hazten atal hau, zerbitzu publikoen kalitatea hobetzeko eskatzen dutelako herritarrek, eta aldatu egin delako Administrazioaren funtzionamenduaren kalteei buruzko ikuspegia (ordaina eskatzeko joera dago orain, lehen ez bezala). Kexa aurkezten duten pertsonak izaten duten arazoetako bat da Administrazioak oso motel izapidetzen dituela haien kezak.

Bestalde, kaltearen eta administrazio-jardueraren arteko harremana egiaztatzen duten frogak ekarri behar izatea da arazo nagusia kaltetuaren kexak aurrera egin dezan. Kalteen jatorriaren berehalakotasunak, batez ere bide publikoetan erortze-ari dagokionez, galarazi egiten du izapidetze-organoak behar adinako frogatzat jo daitezkeen elementuak eskuratzea, alegia, lesioaren eta zerbitzu publikoaren arteko kausalitatea frogatzea. Horregatik, eta frogaren karga eskakizun beteezinezkoa izan ez dadin, gogorarazi da izapidetze-organoak zehatza izan behar duela gertaera eztabaidagarrietako frogak eskuratzean, frogaren ofizialtasun-printzipioa erabili behar baitu.

Obra publikoei dagokionez, kexa asko dago jarduera horiek direla eta. Kexetako batzuek obra-erakiko desadostasuna adierazten dute, edo jarduera horietako bat gauzatzea eskatzen dute (esate baterako, Iruñeko ospitale-eremuko aparkalekua).

Nolanahi ere, ohikoagoak dira horietako hainbat obra egiteak ondare eta jabetza partikularretan eragindako arazoekin zerikusia duten kexak. Hainbat kasutan planteatu diren eragozpen logikoez gain (eremua zikinago egotea edo zirkulazio han-

diagoa egotea), kexa asko desjabetze-prozesuei buruzkoak izan dira, baita, aldi baterako okupatu diren jabetza pribatuen kasuan, hasierako baldintzak aldatuta itzultzeagatik ere.

– **Esparru honetako kexa esanguratsuenen zerrenda.**

**Obra publikoak**

– Etxebizitzetako kalteak, gaizki bideratutako eremuetatik ura sartzeagatik.

– Aurretik onartutako obrak ez egitea errepide batean.

– Kalteak erreklamatzeko idatziari ez erantzutea.

– Udal-bide baten egoera txarra.

**Zerbitzu publikoak**

– Ur-hornidurari baja emateko behar baino gehiago atzeratzea.

– Jurramendiko mankomunitatearen jarduera okerra desjabetze-prozesu batean.

– Energia elektrikoa ez hornitzea.

**II.3.11. OSASUNA.**

– **Esparru honetako kexetan ageri diren gai nagusiak.**

**Osasuna**

Itxaron zerrendak

Mediku-artatze orokorraLarrialdietako artatzea

Osasun mentalaren artatzea

Artatze onkologikoa

Artatze pediatrikoa

Ugalkortasun-tratamenduak

Informazioa eta baimen-ematea

Datuen babesa

Behar bereziak dituzten pertsonak (esklerosia eta abar)

Osasun-alorreko garraioa

Prestazio osagarriak (itzulketak...)

Farmazia-prestazioak

Osasun-artatzeagatiko erreklamazioak

Osasun publikoa

– **Iruzkina.**

Esparru honekin loturiko kexak izan dira ugari- enak Erakundearen ikuskaritza-jarduera egitura- tzen edo sailkatzen den gaietatik.

Espezialitate batzuetako nahiz kirurgiako **itxaron zerrendekin** zerikusia duten kexa-multzo handiari ekiten jarraitu zuen iaz arartekoak.

Osasun Departamentuari adierazi zion ulertze- koa dela unibertsaltasuna eta doakotasuna printzi- piotzat dituen osasun-sisteman atzerapena batzuk egotea premia-koak ez diren osasun-prestazioeta- rako, baina atzerapen horiek ez dutela gertatu behar epeek zentzuzko muga mediko eta perso- nalak gainditzen badituzte. Batzuetan, atzerapena gehiegizkoa izateagatik, egiazko artatze-faltatzat ere jo daiteke. Patologia baten aurrean, familiako medikuak bidalita espezialista batek aztertze- ko hamabost egun edo, gehienez, hilabete itxaron behar izatea ulertzekoa da, baina ez ehunka per- tsonari eragiten dien itxaron zerrendan sartzea eta hainbat hilabetez itxaron beharra izatea.

Ondorioak herritarrentzat dira, zuzenean, zerrenda luzeetan sartzen baitira, zenbat denbora itxaron beharko duten jakin gabe eta medikuntza- ren aldetik onartze-koak ez diren atzerapenak jasan behar izaten dituztela. Hori dela eta, perso- na askok (baliabide ekonomikoak dituztenak) osa- sun pribatura jo behar izaten dute, arta ditzaten. Ulertzekoa da pertsonak pentsatzea osasun-babe- saren eskubidea urratu egiten ari dela, zentzuzko denboraldian mediku-artatzea ez jasotzeagatik.

Horregatik guztiagatik, nahiz eta Osasun Departamentuak nabarmentzen duen Nafarroako osasun-sistema publikoak ezohiko baliabideak erabiltzen dituela eskakizun guztiei erantzuteko espezialitate baten erantzuteko gaitasuna gaindi- tzen denean, arartekoak uste du arauen bitartez edo zerbitzu-gutun bitartez arautu behar direla ohiko mediku-kontsulta espezializaturako gehiene- ko epeak, baita ondorio juridikoak eta ekonomiko- ak ezarri behar direla ere, erantzuteko atzerape- nak dauden kasuetan.

Kasu horiez gain, pediatria-, ginekologia- edo errehabilitazio-zerbitzuetako artatze eskasari lotu- riko kexak ere aztertu dituzte Nafarroako hainbat eremutan. Orobat, kexak aurkezten dira gaur egun ere, Nafarroan, ugalkortasun-tratamendua jasotze- ko sistema dela eta, batez ere desbideratze-irizpi- deak ezartzen direlako eta batzuetan atzerapenak gertatzen direlako.

Halaber, osasun-zerbitzuen funtzionamendua ere aipatzekoa da. Hainbat kexak diotenez, erabil- tzaileen esku dauden tresnek beti ez dute emai- tzarik ekartzen jasotako artapenez azalpenak eskatzen dituztenean.

Osasun-zerbitzuen funtzionamenduari buruzko erreklamazioak aurkezteko eskubidea izan behar dute herritarrek, baita erantzuna jasotzekoa ere.

Prozedura hori gaixoak artatzeko zerbitzuen bitartez gauzatzen da, eta administrazio-justiziaz aparteko bidea da. Hainbat kasutan, gaixoei salatutako jarduerari buruzko ikerketek funtzionamendu txarra edo hobetu beharrekoa adierazten duten arren, erabilitzaileei helarazitako ondorioetan ez da hori jakinarazten, ziurrenik bestelako erreklamazio-bide batzuk erabiliz gero ondorio juridikoak egon daitezkeelako.

Arartekoak ez du uste gaixoen artatze-zerbitzuak direla-eta erreklamazioei ondare-erantzukizuneko prozedura arautzen duten printzipio berberak aplikatu behar zaizkienik. Baina uste du gai batzuei erantzun egin behar zaiela, eta azaldu egin behar dela funtzionamendu txarra egon den edo ez, eta, egon bada, zergatik gertatu den.

**– Esparru honetako kexa esanguratsuenen zerrenda.**

- Oftalmologia-kontsultako itxaron zerrenda.
- Onkologiako azterketak egiteko atzerapenak.
- Egoitza-baliabidea behar izatea buruko gaitotasuna duen pertsonak.
- Larrialdi-zerbitzuetako artatzea bazkalorduan ere egotea.
- Ugalkortasun-tratamendua ukatzea C motako hepatitis kronikoa izateagatik.
- Drogaren mende dauden pertsonentzako baliabide falta.
- Nafarroako ospitaleko minaren unitateko itxaron zerrenda.
- Altsasuko Josefina Arregui klinikako errehabilitazio-tratamendua.
- Neuropediatria zerbitzuaren artatze medikoa-rekiko desadostasuna.

**II.3.12. LANA, GIZARTE-SEGURANTZA ETA ATZERITARRAK.**

**– Esparru honetako kexetan ageri diren gai nagusiak.**

**Lana**

Langabeziagatiko prestazioak jasotzea  
Laneko ezbeharrak (laneko segurtasuna)  
Lanerako laguntzak  
Laneko jazarpena

**Gizarte-segurantza**

Gutxieneko pentsioak  
Okerreko prestazioak itzultzea  
Prestazioa jasotzeko eskubidea onartzea  
Ezgaitasunak deklaratzeko prozesuak

**Atzerritarrak**

Atzerritarrentzako bizileku-baimenak eta lan-baimenak

**– Iruzkina.**

**Lanari dagokionez**, aurkeztutako kexak gai hauei buruzkoak ziren: langabezia, prestakuntza-ikastaroak eta diru-laguntzak.

Arartekoak lanaren gaian izandako jardueran eragina du kexa asko (zehazki, langabezia-prestazioak edo -subsidioak jasotzeari dagozkionak) estatuko Administrazioen baten jarduerari lotuta egoteak (INEM). Horiek ez dira foru-administrazioak, eta, hori dela eta, arartekoaren jarduteko aukerak mugatu egiten dira. Nolanahi ere, hainbat kasutan kudeaketaren bat egin da Gorte Orokorretako arartekoari bidali aurretik, eta arartekoak gai horretan duen jarrera islatu da.

Nabarmentzekoa da herritar askok kexak aurkeztu dituztela langabeziagatiko babes ekonomikoaren eskubidea ukatu egin zaielako, zerbitzu-prestazioan bateraezintasunak zeudelako, familia-unitateko diru-sarreraren legezko mugak gainditu direlako, behar adina kotizazio egon ez delako eta abar. Halaber, informazioa eskatu zaio arartekoari langabeziagatiko prestazioen edo subsidioen kuantifikazioari buruz. Kasu gehienetan, egiaztatu da Erakunde Kudeatzaileak ez duela irregulartasunik egin, eta hala jakinarazi zaio interesdunari.

Azkenik, eta laneko istripuei dagokienez, arartekoak egindako ofiziozko bi jarduera nabarmentzen dira. Izan ere, bi langile hil ziren haien lantokietan izandako bi istriputan, etxebizitzaren eraikuntza-obra biak ere, Iruñean eta Lesakan, hurrenez hurren.

**Gizarte-segurantzaren esparruan** (Nafarroako Gobernuak kudeatutako kotizaziorik gabeko prestazioei dagokienez izan ezik), kexetan ageri diren jardueren arduradun administratiboak hauek dira: Gizarte Segurantzako Institutu Nazionala eta Gizarte Segurantzaren Diruzaintza Orokorra. Horregatik, Administrazioek Erakunde honen zuzeneko ikuskaritzarik ez dutenez, Administrazio horien aurrean jardutea mugatuta dago, alegia, informazioa eskatu eta bitartekaritza-kudeaketak egin daitezke soilik.

Kexak eragin dituzten gaietatik, nabarmentzekoa da gehienetan hauek aipatzen direla: kotizazioak, ezgaitasun-egoerak (aldi batekoa edo iraunkorra) eta kotizaziopeko pentsioak (batez ere erretiroa eta alarguntza).



Batzuetan, herritarrak ez dira ados egoten lan-bizitzaren agirian adierazitako kotizazioekin, egingdako lan guztia kontuan hartu ez dela irizten baitiote. Kasu horietan, herritarrek ez dute jakiten nola egiaztatu agirian azaltzea nahi duten aldia.

Ezgaitasunei dagokienez ere, herritarrek kexa aurkezten dute eskatutako ezgaitasun iraunkorra ukatzen duen ebazpena jasotzean. Kasu horietan, beren egoeraren txosten medikoak aurkezten dizkigute (hainbatetan, egoera zailak izaten dira), eta beren gaixotasunak eragindako mugaketa eta zailtasunak adierazten. Ezgaitasun iraunkorra ukatzen zaie, baina, mugatuta daudenez, ezin izaten dute lan egin. Kasu horietan, aurreko urteetan ere gertatu den moduan, ararteko honen jarduteko gaitasuna mugatuta dago; izan ere, funtsean, irizpide medikoetan oinarritutako erabakiak izaten dira, eta ez irizpide juridikoetan, eta arartekoak ez du baliabide teknikorik zenbait gaixotasun ikuspegi medikotik balioztatzen. Hori dela eta, pertsona horiei entzun baino ezin du egin eta, hala badagokio, beren egoerari buruzko eskubideak jurisdikzioaren bidetik eskatzeko moduari buruzko informazio egokia eman interesdunei.

Erretiro-pentsioei dagokienez, sarritan herritarrak ez dira ados egoten ezarritako pentsioaren diru-kopuruarekin, erakunde enplegatzailearen kontuko osagarriren bat kentzen denean, edo erretiro-pentsioa onartzeko erabili den erregimenarekin.

Nafarroan, desadostasun horiek guztiak agerikoagoak dira, kexak aurkezten dituzten pertsonen iritziz, otsailaren 17ko 1/2004 Foru Legean jasotakoa ezartzen delako. Foru-lege horrek abenduaren 30eko 22/1998 Foru Legeko (pertsona fisikoaren errentaren gaineko zergari buruzkoa) 67. artikulua, alarguntza-pentsioengatikoen kenkariak arautzen dituena, berridazten du. Kenkari horiek pentsio-mota horri bakarrik dagozkio, eta ez arartekoak nabarmen eskastzat jotzen zituen sistemako gainerako pentsioei.

Atal honekin amaitzeko, nabarmentzekoa da **atzerritarrek** gero eta kexa gehiago aurkezten dutela azken urteotan.

Batetik, bisei, hemen bizitzeko eta lan egiteko baimenei edo senitartekoak ekartzeko baimena eskuratzeko izapideei dagozkien kexak. Kexa gehienak artapen eskasagatik eta bisak eskuratzeko izapideen atzerapenagatik aurkezten dira, eta, kasuren batean, Gobernuaren Atzerritarrentzako Bulegoaren jarduerarekiko desadostasunik ere egon da. Bisa eta izapide horiek Espainiako Kontsul Bulegoetan egiten dira, eta azken urteotako beharra nabarmen hazi da.

Kexa horiei dagokienez, Gorte Orokorretako arartekoak normalean bidaltzen dituzenez gain, bitartekaritzako kudeaketa zehatzak egin dira kontsulatu horietako batzuekin, eta emaitza onak egon dira, batez ere egoera horiek adin txikikoei eragiten zieten kasuetan.

#### – Esparru honetako kexa esanguratsuenen zerrenda.

##### Lana

– Nafarroarako interes-esparruetako teknikariak prestatzeko eta espezializatzeko beken eskakizunetikiko desadostasuna.

##### Gizarte-segurantzza

– Gizarte Segurantzaren Espainiako Institutuarekiko koordinazio-neurri zehatzak hobetzeko eta sustatzeko beharrari buruzko gomendioa. Hartara, Gizarte Ongizatearen Nafarroako Institutuak ordaindutako kotizazio gabeko pentsioetan leudekeen bateraezintasunak hauteman ahalko dira.

#### II.3.13. HIRIGINTZA ETA ETXEBIZITZA.

#### – Esparru honetako kexetan ageri diren gai nagusiak.

##### Hirigintza

Hirigintza-antolamenduaren eraketa

Antolamenduaren gauzatzea

Lurzoruaren hirigintza-erregimena

Hirigintzako eraikuntza, erabilera eta diziplinetako esku-hartzea

Lurzoruaren jabetza publikoa/Birkokapen urbanistikoak

##### Etxebizitza

Etxebizitza eskuratzeko zailtasunak

Babes ofizialeko etxebizitzak esleitzeko prozesuak

Babes ofizialeko etxebizitzaren eraikuntza-akatsak

Erregimen bereziko babes ofizialeko etxebizitzaren alokairu-arazoak (bizikidetzak, eskuratzeko eta abar)

Etxebizitzaren lege berriaren aplikazioa (8/2004 Foru Legea)

Babes ofizialeko etxebizitzetarako laguntzak

Etxebizitzetako bizi-baldintzak

#### – Iruzkina.

Atal honetan, bi gai garrantzitsu horiek jasotzen dira. Hori dela eta, urtero aurkezten diren kexa gehienek gai hori aipatzen dute. Lehenik eta behin, hirigintzari loturiko kexak jasotzen dira; etxebizitzari dagozkio, berriz, atal honetako kexa gehienak. Izan ere, gizarteak kezka berezia du

etxebizitza duin eta egokia eskuratzeko arazo eta zailtasunak direla eta.

Lurzoruaren lurralde-antolamenduari dagokionez, aurkeztutako kexek zoruen jabe batzuen desadostasuna adierazten dute, ez baitaude ados beren lursailerako edo inguruko eremuetarako aurreikusitako antolamendu-arauekin edo sailkapenarekin. Hirigintza-aprobetxamenduak irabazi txikiak sortuko dituela edo hirigintza-kargak handiak direla uste dutelako adierazten dute desadostasuna.

Tokiko Administrazioek eskumenak dituzte udalerriko hirigintza-antolamendua ezartzeko. Antolatzeko eskumen hori aukerakoa da, baina arrazoiaren bat egon behar du, eta bateragarria izan behar du interes orokorra asebetetzeko arrazonamendu objektiboekin. Antolamendu-erabaki batek legearen aurka egiten duela edo ausazkoa dela iritziz gero (hau da, ez dela zentzuzkoa), udalaren jardura oker eta irregulartzat jo daiteke.

Kexa aurkezteko arrazoi ohikoenetako bat da ez dela hirigintza-informazioa bidaltzen, herritar partikularrek edo bizilagun-elkarteek nahiz bestelako taldeek eskatuta ere. Atzerapenak izaten dira, zailtasun teknikoak edo langileei loturikoak eta abar egoten direlako. Administrazio publikoek bereziki nabarmendu behar dute herritarrek eskubidea dutela, beti, prozeduren izapidetze-egoera ezagutzeko eta espedienteetako erregistro eta dokumentuak eskuratzeko.

Udal-antolamendua izapidetzeko prozesuan (bukatzen denean), komeni da udalerriek herritarren partaidetza sustatzea hirigintza-lanetan. Partaidetza egokiaren giltzarria da hirigintza-informazioa eskuratzeko ezarritako bideak eta tresnak ahalbidetzea eta zabaltzea. Hirigintzako erabakiak hartzeko, gardentasuna botere publikoen funtsezko eginkizuna da, eta herritarren mesfidantza desagerrarazteko balio du. Hori dela eta, ahalegina egin behar da partaidetza egokia galarazten duten oztopoak desagerrarazteko eta herritarren interes indibidual nahiz kolektiboak adieraztea ahalbidetzeko. Tresna egokia izan daiteke Internet herritarren partaidetza bermatzeko. Horretarako, hirigintza-antolamendu orokorra eta udalerrri bakoitzean gauzatzen den moduak (edo arauak) Interneten eguneratuta egon behar dute, eta edozeinek eskuratzeko moduan. Gai horri dagokionez, aurre-rapauso handiak eman dituzte Nafarroako Ingurumen Departamentuak eta Lurralde Antolamendu eta Etxebizitza Departamentuak.

Hirigintza-kudeaketari dagokionez, kexen arrazoi nagusia izaten da zoruen jabeak kezkatuta egoten direla hirigintza-jardueraren batek eragiten

badie eta, hori dela eta, ohiko bizilekua kentzen bazaie eta ez badute beste bizilekurik.

Aurreko urteetan bezalaxe, hirigintza-alorrek eragin du kexa gehien. Oro har, planteatu da Administrazio eskudunak ez duela behar adina esku hartzen, batez ere udal-administrazioak. Halaber, salatzen da dagokien hirigintza-lizentzia gabe egiten direla obrak, edo esleitutako obra-lizentziatik aparte.

Halaber, ohikoa da kexatzea hirigintza-antolamenduan egindako obrak ez direlako egokiak, inguruko eremuetako jabetza-eskubidearen aurka-koak direla eta. Hirigintza-alorreko eskumenak erabiltzean, tokiko Administrazioek esku har dezakete hirigintza-legediarekiko egokiak diren egiaztatzeke, baina ezin dute izaera pribatuko alderdiei buruzko iritzirik eman.

Esparru honetako bigarren atalak, hots, **etxebizitzak**, garrantzi handiagoa du aurreko urteekin alderatuta. Etxebizitza duina eta egokia eskuratzeko herritarren kezka nagusietako bat da, batez ere, gazteena. Gaur egun, pertsona askok zailtasun handiak izaten dituzte etxebizitza duina eta egokia eskuratzeko. Batetik, higiezin merkatuak ez dituelako sortzen pertsona horiek eskuratu ahal dituzten salmenta- edo alokairu-prezioak; bestetik, pertsona horiek ordain ditzaketan etxebizitza babestuen kopurua ez delako behar adinakoa.

Azken urteotan, arartekoak hauteman du egoera hori konpondu baino gehiago areagotu egin dela. Izan ere, etxebizitza libreen prezioak gora egiten jarraitu du, ikaragarri gainera. Gero eta etxebizitza babestu gehiago eraikiz, merkatu librea etxebizitza eskuratu ezin duten pertsonen beharrari erantzuten saiatu da. Nabarmenezkoa da Nafarroan azken urteetan esleipen-kanpainen bitartez eskaintzen ari diren etxebizitza babestu publikoen kopuru handia. Nolanahi ere, bistakoa da oraindik ez dela aski, eskakizunen kopuru handia ikusita, eskainitako etxebizitza-kopurua gainditu egiten baita.

Etxebizitzaren sektoreari loturik arartekoaren esku-hartzea eragin duten gaiak babes publikoko etxebizitzaren esleipen-prozesuarekin dute zerikusia, batez ere. Halaber, aurreko urteetan aipatu diren kasuak ere aztertu dira. Etxebizitza babestuen eskatzen dituzten pertsonen baldintza guztiak arauetan jasotzea ezinezkoa denez (nahiz eta horretarako joera izan behar duen), arartekoak ohartarazi zuen egoera bereziak ere sortzen direla, eta horietan litekeena dela arauzko erantzuna egokia edo bidezkoa ez izatea. Hori dela eta, prozesu eta esleipen-irizpide horiek hobetu egin

behar dira, urte hauetan metatutako esperientzia handia oinarri hartuta.

Sarritan planteatu den beste gai bat da etxebizitza babestuen eraikuntzetan akatsak egoten direla (hain zuzen ere, azken urteetan etxebizitza babestu publiko gehiago eraiki dira, eta are gehiago eraikiko direla aurreikusten da). Etxebizitza duinak eraikuntza-kalitate egokiarekin eskaintzeko betebeharrak izan behar du Administrazio publiko- en oinarri eraikinen kontrolean, batez ere, etxebizitza babestuei dagokienez. Horretarako, kontrol- eta ikuskaritza-mekanismo egokiak erabili behar dira etxebizitzak eraikuntza- eta diseinu-arauetara egokitzen diren ikusteko. Halaber, horiek betetzen ez badira ere, zuzenduko direla bermatu behar da, antolamenduan jasota dauden tresna juridikoen bitartez. Horretarako, antolamenduan administrazio-jarduerak nahitaez beteko direla bermatzeko tresnak erabili behar dira, hau da, isun hertsatzailak edo egikaritza subsidiarioa.

Azkenik, nabarmentzekoa da Nafarroan agertzen hasi den arazo berri bat. Egoera batzuetan, infraetxebizitza direlakoak, azpi-alokairuak eta abar sortu dira, gizarte-bazterketako egoeran dauden pertsonen edo immigranteen artean.

Egoera horiek gerraostean ere bizi izan ziren (batez ere, 1940tik 1960ko hamarkadaren erdialdera bitarteko aldirian). Orduan, logelak alokatzen ziren, sukaldea eta komuna erabiltzeko eskubidearekin. XX. mendeko azken hogeita bost urteetan gizarteak egin duen aurrerabidea (indibiduala nahiz kolektiboa) neurtzeko balio izan zuen horrek. Unibertsitatea zuten hirietara joandako ikasleen etxebizitzetan soilik mantendu zen etxea gelaka alokatzeko ohitura hori. Zenbait hamarkada geroago, ordea, ohikoa bihurtu da pertsona askorentzat, baita ikasle edo gazte ez direnentzat ere.

Gaur egun, partekatutako geletan ohean zortzi orduko txanda besterik ez duten pertsonak ere badaude. Normalean, etorkinak dira egoera horretan daudenak, horietako asko egoera irregularrean daudenak, baina gizarte-bazterketako egoeran dauden bestelako pertsonak ere bai. Hasiera batean, eskrupulurik gabeko bertakoek dirua ateratzen zuten horrela, baina, atzerritarren populazioa areagotu ahala, orain atzerritarrek eurek ere egiten dute hori. Izan ere, irabazi handiko negozioa aurkitu dute, esku-dirutan kobratu eta zergarik ordaintzen ez duena, kasu gehienetan.

Arazo horrekin bat, etxebizitza horien bizi-baldintzak berak daude, zeinak orain aztertzen hasi baitira. Botere publikoek arreta berezia jarri behar diete horiei, eta beharrezko neurriak hartu behar dituzte, gaindituko badira.

– **Esparru honetako kexa esanguratsuenen zerrenda.**

#### **Hirigintza**

– San Martín de Unxeko urbanizaziorako sarbi- deetako akatsak.

– Cascanteko udalaren lursail baten enkantea- rekiko desadostasuna.

– Udal-titulartasuna duen kaletxo bateko filtra- zioak, egoera txarrean egoteagatik.

– Oliteko etxebizitza-multzo baten egoera eskasa.

– Alloko udalak ez jardutea hondamen-espedi- ente baten aurrean.

– Leitzako Udalak hirigintza-arauak ez bete- ztea.

– Partikular batek bide publikoa usurpatzea.

– Lursaila esleitzeko prozedurarekiko desados- tasuna.

#### **Etxebizitza**

– Denboraldi batean ohiko etxebizitzan errolda- tuta ez egotea.

– Nafarroako Gobernuak etxebizitzak alokatze- ko jasotako diru-laguntzaren berrikuspena.

– Babes ofizialeko etxebizitzaren eskatzaileari etxebizitza-kontuaren ziurtagiria ez onartzea, agiri- aren igorpen-data dela eta.

– Etxebizitza berria behar izatea, zaharraren azalera desegokiagatik.

#### **II.3.14. BESTE BATZUK.**

– **Esparru honetako kexetan ageri diren gai nagusiak.**

#### **Beste batzuk**

Tokiko erakundeen funtzionamendua

Fundazioen erregimena

Bizilagunen arteko bizikidetzaz- arazoak

Izaera pribatuko enpresen, erakundeen eta elkar- teen funtzionamendua

#### **– Iruzkina.**

Atal honetan sartzen dira aurreko esparru edo ataletan sartzen ez diren kexak (era askotakoak), baita, partikularren edo enpresa pribatuen jardue- rei dagozkielako, arartekoak esku hartzeko esku- mena ez duen beste hainbat ere.

Esparru honen ezaugarria da bazter antzera geratzen dela arartekoaren jardueraz- multzoan. Hori

dela eta, esparru egokia da arartekoaren lana antolatzeko duten gai handietan, eragina jasaten duten gaien ezaugarriak direla eta, sartzeko ez diren kexak integratzeko. Ezaugarri horrek, edukien heterogeneotasunarekin bat, zaildu egiten du esparruaren barruan tratatutako gaien barne-egituraketa, baita kasu batzuk beste batzuen gainera nabarmentzea ere.

Arartekoak esku hartu zuen kexetatik, tokiko hainbat erakundetako arazoak edo erakunde horien bizilagunekiko harremanak izan dira berriro ere esanguratsuenak. Horietan, normalean, hainbat herritarrek nahiz tokiko erakunde horietako kideek helarazitako informazio-eskaerak sortutako arazoak planteatu dira.

Kasu horietan, arartekoa gai publikoetan parte hartzeko eskubidea bermatzen saiatu da beti, zentzu zabalean, eskubide hori Konstituzioaren 23.1 artikulua onartzen baitu. Ikusi denez, tokiko erakunde askoren egiturak eta tamainak berak ekartzen dute, askotan, behar adinako baliabideak ez egotea, batez ere udalbatzari dagokionez, eskubide hori erabiltzean egiten diren eskakizunei behar bezalako arreta emateko. Gainera, dagokien erakundeek berek ere onartzen dute hori.

Izaera pribatuko esparru honetan sartzeko den beste gai bat ere atal honetan jorratu da, nahiz eta kasu horietan, eta arartekoaren eskumen-esparruaren ondorioz, egindako kexa batzuk ezin izan diren izapidetzeko onartu, Administrazio publikoaren jarduerari buruzkoa ez izateagatik eta partikularren arteko esparru soilik pribatuari egozteagatik. Beste hainbat kexa bitartekaritza hutsaren ikuspegitik tratatu dira, kexa horietan adierazitako arazoak nabarmen baitziren ikuspegi humanitariotik heldu beharrekoak. Aurreko guztiarekin bat, adierazi behar da kasu horiek eragiten dieten pertsonen informazioa eskaini behar zaiela jarduteko dituzten aukerei buruz, beren kexan islatzen den arazo zehatza oinarri hartuta.

#### **Esparru honetako kexetan ageri diren gai nagusiak.**

– Ohiko udal-bilkuren aldizkakotasuna eta zinegotziek informazioa eskuratzea Garesko Udalean.

#### **II.3.15. ESKUBIDEEN SUSTAPENA.**

#### **– Esparru honetako kexetan ageri diren gai nagusiak.**

##### **Eskubideen sustapena**

Informazioa eskuratzeko eskubidea  
Artatze egokia jasotzeko eskubidea  
Erantzuteko betebeharra  
Herritarren partaidetza

#### **– Iruzkina.**

Aurreko urtean bezalaxe, eta ikuskaritza-jarduerak egituratzen duten esparruen azterketa amaitzeko, arartekoak 'eskubideen sustapena' atala aipatu du. Atal hau arartekoak onartutako 'Nafarroako Foru Komunitateko herritarren eskubideen gutuna' izeneko ekimenari lotuta eta, hain zuzen, horren ondorioz sortu da.

Atal honetan sartzeko eta aztertzen dira honako gai hauek oinarri dituzten jarduerak edo kexak: zentro eta bulegoetarako sarbidea; artatze egokia jasotzeko eskubidea; erantzuteko betebeharra (administrazio-isiltasuna); herritarren partaidetza; Administrazio publikoaren gardentasuna; berme-sistemak eta eskubideak sustatzeko bestelakoak gauzatzea.

Halaber, Nafarroako Administrazio Publikoaren gai horietako jarduerak agerian jarri nahi dira, neurri egokiak har daitezkeen herritarren artatze-zerbitzuetan, Administrazioan sartzeko nahiz Administrazioaren harmena sustatzeko, politika publikoak gardenak eta herritarrentzat eskuragarriak izateko, eta, azkenik, Administrazio publikoek informazioaren eta komunikazioaren teknologiak gero eta gehiago erabiltzeko barne-kudeaketako prozesuetan eta herritarrekiko harremanetan.

Nafarroan aurrera egin da alor horretako araudiari dagokionez: Nafarroako Foru Komunitateko Administrazioarekiko Harremanetarako Herritarren Eskubideen II. titulua, abenduaren 3ko 15/2004 Foru Legean sartzeko dena; maiatzaren 9ko 72/2005 Foru Dekretua, Foru Komunitateko Administrazioaren eta horren organismo autonomoen zerbitzu-gutunak arautzen dituen; abenduaren 29ko 21/2005 Foru Legea, politika publikoak eta zerbitzu publikoaren kalitatea balioztatzeari buruzkoa; eta apirilaren 4ko 11/2007 Foru Legea, Nafarroako Foru Komunitateko Administrazioan Administrazio Elektronikoa ezartzeari buruzkoa. Arau horiek guztiek Administrazio publikoaren egiturak, pixkanaka, herritarren eskakizun eta premietara egokitzeko behar dute izan.

#### **– Esparru honetako kexetan ageri diren gai nagusiak.**

– Fidantza itzultzeko eskaerari ez erantzutea.

– Dokumentazioa eskuratzea.

– Ondare-erantzukizuneko prozedura ez ebatzea.

– Mendillorriko kirol-proiektuaren bideragarritasunari buruz jabeen elkarrekin aurkeztutako idatziari ez erantzutea.

– Ibilgailua udal-garabiak eramateagatik tasei buruzko informazio-eskaerari ez erantzutea.

**2006. URTEA**  
**Sailkapena, atalka/gaika**

	<b><u>GUZTIRA</u></b>
<b>N NEKAZARITZA, INDUSTRIA, MERKATARITZA ETA TURISMOA</b>	<b>13</b>
Nekazaritza	7
Merkataritza	3
Turismoa	2
Industria	1
<b>G GIZARTE-ONGIZATEA</b>	<b>48</b>
Hirugarren adina	11
Adin txikikoak eta nerabeak	10
Ezgaituak	19
Emakumeak	5
Besteak	3
<b>K KULTURA, KIROLA, GAZTERIA ETA ELEBITASUNA</b>	<b>15</b>
Kultura	2
Kirola	3
Elebitasuna	10
<b>HE HEZKUNTZA ETA IRAKASKUNTZA</b>	<b>27</b>
<b>F FUNTZIO PUBLIKOA</b>	<b>29</b>
<b>O OGASUNA</b>	<b>25</b>
<b>Z ZIRKULAZIOA ETA BARNE-ARAZOAK</b>	<b>43</b>
Barne-arazoak	18
Zirkulazioa	25
<b>J JUSTIZIA</b>	<b>18</b>
<b>I INGURUMENA</b>	<b>40</b>
<b>OB OBRA PUBLIKOAK ETA ZERBITZUAK</b>	<b>44</b>
Obra publikoak	23
Zerbitzu publikoak	21
<b>OS OSASUNA</b>	<b>42</b>
<b>L LANA, GIZARTE-SEGURANTZA ETA ATZERRITARRAK</b>	<b>22</b>
Lana	5
Gizarte-segurantza	8
Atzerritarrak	9
<b>HI HIRIGINTZA ETA ETXEBIZITZA</b>	<b>52</b>
Hirigintza	24
Etxebizitza	28
<b>B BESTE BATZUK</b>	<b>17</b>
<b>E ESKUBIDEEN SUSTAPENA</b>	<b>19</b>
<b>GUZTIRA</b>	<b>454</b>

## KEXA-MOTEN SAILKAPENA

Atala	Eremua	Gaia	Kexa-kopurua	Kexa-kopurua
N.- Nekazaritza, industria, merkataritza eta turismoa	<u>N1.- NEKAZARITZA ETA ABELTZAINITZA</u>	N1.1. LURSAIL-KONTZENTRAZIOA	0	
		N1.2. UREZTAKETA	0	
		N1.3. DIRU-LAGUNTZAK	3	
		N1.4. NEKAZARITZA ETA BASOGINTZAKO USTIATEGIAK	0	
		N1.5. APROBETXAMENDU KOMUNALAK	2	
	<u>N2.- MERKATARITZA</u>	N1.99. BESTE ZENBAIT EREMU	2	
		N2.1. KONTSUMO-ARBITRAJEA	0	
		N2.3. SAN FERMINGO SALMENTA IBILTARIA	1	
		N2.3. SAN FERMINGO SALMENTA IBILTARIA	1	
		N2.99. BESTE GAI BATZUK	1	
<u>N3.- TURISMOA</u>	N3.1. ESTABLEZIMENDUENTARAKO BAIMENAK	0		
	N3.99. BESTE GAIK	2		
	N4.1. ERAUZKETAK	0		
	N4.99. BESTE GAI BATZUK	1	13	
<u>G1.- HIRUGARREN ADINA</u>	G1.1. ZAHARREN EGOITZETAN SARTZEKO ETA BIZITZEKO BALDINTZAK	3		
	G1.2. ETXE BARRUKO ARTATZEA	5		
	G1.3. LAGUNTZA-PENTSIOAK (ALARGUNTZA)	2		
	G1.4. AISIA ETA DENBORA LIBREA	0		
	G1.5. LAGUNTZAK	1		
<u>G.- Gizarte-ongizatea</u>	G2.1. BABESA	5		
	G2.2. ERREFORMA	1		
	G2.3. NAZIOARTEKO ADOPZIOA	1		
	G2.4. DATU PERTSONALEN ESKURAGARRITASUNA (UMEZURTEGIAK-ADOPZIOAK)	1		
	G2.5. TEKNOLOGIA BERRIEN ETA HEDABIDEEN ERAGINA	0		
G2.99. BESTE GAI BATZUK	2			

<b>G3.- EZGAITASUNAK</b>	G3.1. GAIXOTASUN MENTALEN GIZARTE- ETA OSASUN-ARTATZEA	6
	G3.2. IRISGARritasuna (OZTOPOAK DESAGERRARAZTEA ETA ABAR)	3
	G3.3. GARRAIOA	1
	G3.4. LAGUNTZAK	4
	G3.5. ZENTRO OKUPAZIONALEN ETA LAN-ESKAITZEN FUNTZIONAMENDUA	1
	G3.6. LANA ESKURATZEKO ESKUBIDEA	2
	G3.99. BESTE GAI BATZUK	2
	G4.1. GENERO-INDARKERIA	3
	G4.2. SEXU-JAZARPENA ETA PROSTITUZIOA	0
	G4.3. FAMILIAREN ETA LANAREN BATERATZEA	1
	G4.4. LANEKO BEREIZKERIA	0
	G4.99. BESTE GAI BATZUK	1
	G5.1. FAMILIENTZAKO LAGUNTZAK	1
	G5.2. BESTE LAGUNTZA BATZUK	0
	G5.3. TUTORETZA	0
G5.4. AMNISTIAREN LEGEAREN KONPENTSAZIOAK	0	
G5.5. POBREZIA ETA GIZARTE-BAZTERKETA (GUTXIENGO ETNIKOAK...)	2	
G5.99. BESTE GAI BATZUK	0	
<b>48</b>		
<b>K1.- KULTURA</b>	K1.1. ONDARE HISTORIKOAREN KONTSERBAZIOA ETA BABESA	1
	K1.2. LIBURUTEGIAK	0
	K1.99. BESTE GAI BATZUK	1
<b>K2.- KIROLA</b>	K2.1. KIROL-FEDERAZIOEN FUNTZIONAMENDUA	0
	K2.2. LAGUNTZAK	0
	K2.3. KIROL-INSTALAZIOEN ERABILERA	3
	K2.99. BESTE GAI BATZUK	0
	K3.1. OHITURAK ETA OSASUNA (BULIMIA, ANOREXIA, DROGA-MENDEITASUNA ETA ABAR)	0
<b>K3.- GAZTERIA</b>	K3.2. AISIA ETA DENBORA LIBREA	0
	K3.3. INDARKERIA	0
	K3.4. TEKNOLOGIA BERRIEN ETA HEDABIDEEN ERAGINA	0
	K3.99. BESTE GAI BATZUK	0
<b>K4.- ELEBITASUNA</b>	K4.1. BULEGOETAKO ETA ESPAZIO PUBLIKOETAKO ERROTULUAK	0
	K4.2. INPRIMAKIAK, LIBURUXKAK ETA DIBULGAZIO-MATERIALAREN EDIZIOA	3
	K4.3. HERRITARRENTZAKO JAKINARAZPENAK	2
	K4.4. BULEGOETAKO ARTATZEA (OSASUNA ETA ADMINISTRAZIOA)	2
	K4.5. LANGILEEN HIZKUNTZA-ESKAKIZUNAK	1
	K4.6. UNIBERTSITATE-IRAKASKUNTZA	0
	K4.99. BESTE GAI BATZUK	2
<b>15</b>		

K.- Kultura, kirola,  
gazteria eta elebitasuna

<b>HE.- Hezkuntza</b>	<b>HE1.- HEZKUNTZA</b>	HE1.1. ESKOLA-ERAIKINAK (SEGURTASUNA, KONTSERBAZIOA ETA ERAIKUNTZA)	1
		HE1.2. IKASLEEN GARRAIOA ETA JANTOKIA	1
		HE1.3. HEZKUNTZA-BEHAR BEREZIAK DITUZTEN IKASLEAK	2
		HE1.4. IKASLE ETORKINEN INTEGRAZIOA	0
		HE1.5. IKASTEGIETARAKO SARBIDEA (IRIZPIDEAK EZARTZE)	1
		HE1.6. HEZKUNTZA-PLANIFIKAZIOA (ESKAERARA EGOKITZE)	4
		HE1.7. IKASTEGIEN FUNTZIONAMENDUA (BIZIKIDETZA)	2
		HE1.8. IKASLEEN EBALUAZIOA	0
		HE1.9. BEKAK ETA DIRU-LAGUNTZAK	3
		HE1.10. 0 ETA 3 URTE BITARTEKO ZIKLOA	1
		HE1.11. MUSIKAKO GOI-KASKETAK	0
		HE1.12. UNIBERTSITATE-IKASKETAK	3
		<b>9</b>	<b>27</b>
<b>F.- Funtzio publikoa</b>	<b>F1.- FUNTZIO PUBLIKOA</b>	F1.1. MUGIKORTASUNA ETA KARRERA ADMINISTRATIBOA	3
		F1.2. LANPOSTUEN ESKURATZE ETA HORNITZE	11
		F1.3. ORDAINKETA-ERREGIMENA	1
		F1.4. ESKUBIDEAK ETA BETEBEHARRAK	8
		F1.5. DIZIPLINA-ERREGIMENA	1
		F1.6. ESKUBIDE PASIBOAK ETA GIZARTE-SEGURANTZA	1
		F1.7. ERREGIMEN BEREZIAK (LANA, IRAKASKUNTZA, OSASUNA)	2
		F1.8. BESTE ERREGIMEN BEREZI BATZUK (UDALERRIAK, ASUE (Osasun Laguntza- Erabilera Berrezia), POLIZIA)	1
		F1.99. BESTE GAI BATZUK	1
		O1.1. ERREKLAMAZIOEN EBAZPENETAKO ATZERAPENAK Foru-auzitegi ekonomikoa eta administratiboa	0
		O1.2. NAFARROAKO GOBERNUAREN ZERGAK (PFEZ, BEZ...)	6
		O1.3. TOKIKO ZERGAK ETA ZERGA-ERREGISTROAK	15
O1.4. PROZEDURA (INPOSAKETA, ANTOLAMENDUA, BILKETA, PREMIAMENDUA)	2		
O1.5. ZERGA-INFORMAZIOA	0		
O1.6. DATUEN BABESA	0		
O1.7. FORU-OGASUNEKIKO KOORDINAZIOA	0		
O1.8. UDAL-AURREKONTUAK ETA KONTUAK	0		
O1.99. BESTE GAI BATZUK	2		
		<b>2</b>	<b>25</b>
<b>O.- Ogasuna</b>	<b>O1.- OGASUNA</b>		



Z.- Zirkulazioa eta barne-arazoak	<u>Z1.- BARNE-ARAZOAK</u>	Z1.1. JOKOAK ETA IKUSKIZIUN PUBLIKOAK	2		
		Z1.2. HERRITARREN SEGURTASUNA	3		
		Z1.3. ESPETXE-ADMINISTRAZIOA	3		
		Z1.4. NORTASUN-AGIRIA, PASAPORTEA ETA ATZERRITARREN IZAPIDEAK	3		
		Z1.5. POLIZIA-JARDUERA	5		
		Z1.99. BESTE GAI BATZUK	2		
		Z2.1. ZIRKULAZIO-ZIGORRAK	19		
		Z2.2. EZGAITIEN APARKALEKUAK	1		
		Z2.99. BESTE GAI BATZUK	5		
		<b>43</b>			
J.- Justizia	<u>J1.- JUSTIZIA</u>	J1.1. JUSTIZIA-PROZESUEN LUZAMENDUA	0		
		J1.2. EPAIEN BETEARAZPENA	1		
		J1.3. ESPEDIENTEKO INFORMAZIOAREN ESKURATzea	0		
		J1.4. DOAKO JUSTIZIA-LAGUNTZA	2		
		J1.5. ABOKATUEN ETA PROKURADOREEN JARDUERA	0		
		J1.6. ELKARGO PROFESIOALEN JARDUERA	3		
		J1.7. ERREGISTROAK	4		
		J1.99. BESTE GAI BATZUK	8		
				<b>18</b>	
		I.- Ingurumena	<u>I1.- INGURUMENA</u>	I1.1. INGURUMEN-INFORMAZIOA ESKURATzea	2
				I1.2. NEKAZARITZA ETA ABELTZAINZAKO USTIATEGIAK	1
				I1.3. INDUSTRIA-ISURPENAK	0
				I1.4. HONDAKINEN TRATAMENDUA	0
				I1.5. KUTSADURA AKUSTIKOA	15
				I1.6. ESTABLEZIMENDU PUBLIKOETAKO BESTELAKO ERAGOZPENAK	2
				I1.7. BESTELAKO JARDUERA SAILKATU BATZUK	4
				I1.8. FAUNAREN BABESA	2
I1.9. ESPAZIO NATURALEN BABESA	1				
I1.10. TELEFONIA MUGIKORREKO OINARRI-ESTAZIOAK	1				
I1.11. INGURUMEN-ERABAKIETAKO ESKU-HARTzea	1				
I1.12. EHIZA ETA ARANTZA	1				
I1.13. INGURUMEN-BAIMEN INTEGRATUA BEHAR DUTEN JARDUERAK	0				
I1.14. INGURUMEN-ERAGINERAKO BAIMENA BEHAR DUTEN JARDUERAK	3				
I1.15. INGURUMEN-INPAKTUAREN EBALUAZIOA	0				
I1.99. BESTE GAI BATZUK	7				
				<b>40</b>	
OB.- Obra publikoak eta zerbitzuak	<u>OB1.- OBRA PUBLIKOAK</u>			OB1.1. AZPIEGITURAK EGITEA	12
				OB1.2. KONTSERBAZIOA ETA MANTENTZE-LANAK	9
				OB1.3. DERRIGORREZKO DESJABETZE-PROZESUAK	1
		OB1.99. BESTE GAI BATZUK	1		

OB.- Obra publikoak eta zerbitzuak	<b>OB2.- ZERBITZU PUBLIKOAK</b>	OB2.1. GUTXIENEO NAHITAEZKO ZERBITZUAK (URA, HONDAKINAK...)	8
		OB2.2. GARRAIO PUBLIKOA	2
		OB2.3. TELEKOMUNIKAZIOAK	5
		OB2.4. INTERES OROKORREKO BESTE ZERBITZU BATZUK	2
		OB2.5. ZERBITZUEN FUNTZIONAMENDUAREN ONDARE-ERANTZUKIZUNA	4
		OB2.99. BESTE GAI BATZUK	0
		<b>44</b>	
OS.- Osasuna	<b>OS1.- OSASUNA</b>	OS1.1. ITXARON ZERRENDAK	4
		OS1.2. ARTATZE MEDIKO OROKORRA	4
		OS1.3. LARRALDIETAKO ARTATZEA	4
		OS1.4. OSASUN MENTALAREN ARTATZEA	3
		OS1.5. HAURREN OSASUN MENTALAREN ARTATZEA	0
		OS1.6. ARTATZE ONKOLOGIKOA	3
		OS1.7. ARTATZE PEDIATRIKOA	1
		OS1.8. UGAL KORTASUN-TRATAMENDUAK	1
		OS1.9. INFORMAZIOA ETA BAIMENAK	1
		OS1.10. DATUEN BABESA	2
		OS1.11. BEHAR BEREZIAK DITUZTEN TALDEAK (ESKLEROSIA ETA ABAR ) )	4
		OS1.12. OSASUN-ALORREKO GARRAIOA	4
		OS1.13. PRESTAZIO OSAGARRIAK (ITZULKETAK...)	4
		OS1.14. FARMAZIA-PRESTAZIOA	1
		OS1.15. OSASUN-ARTATZEAGATIKO ERREKLAMAZIOAK	4
		OS1.16. OSASUN PUBLIKOA	2
		<b>42</b>	
L.- Lana, gizarte-segurantza eta atzerritarrak	<b>L1.- LANA</b>	L1.1. LANGABETUENTZAKO IKASTARO OKUPAZIONALAK	0
		L1.2. LANGABEZIA-PRESTAZIOA JASOTZEA	2
		L1.3. ENPLEGUAREN NAFARROAKO ZERBITZUAREN JAKINARAZPENAK	0
		L1.4. LANEKO ISTRIPUAK (LANEKO SEGURTASUNA)	1
		L1.5. LANERAKO LAGUNTZAK	1
		L1.99. BESTE GAI BATZUK	1
		L2.1. GUTXIENEO PENTSIOAK	2
		L2.2. PRESTAZIO OKERREN ITZULTZEA	1
		L2.3. PRESTAZIOA JASOTZEKO ESKUBIDEAREN ONESPENA	3
		L2.4. EZGAITASUNAK DEKLARATZEKO PROZESUAK	1
		<b>1</b>	
<b>L3.- ATZERRITARRAK</b>	L3.1. ATZERRITARRENTZAKO BIZILEKU- ETA LAN-BAIMENAK	9	
	L3.2. SHENGEN BISAK	0	
	L3.3. GIZARTE-INTEGRAZIOA	0	
	L3.99. BESTE GAI BATZUK	0	
		<b>22</b>	

		HI1.1. ANTOLAMENDUAREN ERAKETA	4
		HI1.2. ANTOLAMENDUA GAUZATzea	5
		HI1.3. LURZORUAREN HIRIGINTZA-ERREGIMENA	2
		HI1.4. HIRIGINTZAKO ERAKUNTZA, ERABILERA ETA ALORRETAKO ESKU-HARTzea	9
		HI1.5. LURZORUAREN ONDARE PUBLIKOA	1
		HI1.6. HIRIGINTZAKO BIRKOKAPENAK	2
		HI1.7. KATASTROKO ZUZENKETAK	0
		HI1.99. BESTE GAI BATZUK	1
		HI2.1. ETXEBIZITZA ESKURATZEKO ZAILTASUNAK	2
		HI2.2. BABES OFIZIALEKO ETXEBIZITZAK ESLEITZEKO PROZESUAK	11
		HI2.3. BABES OFIZIALEKO ETXEBIZITZETAKO ERAKUNTZA-AKATSAK	1
		HI2.4. ERREGIMEN BEREZIAN ALOKARIUAN DAUDEN BABES OFIZIALEKO ETXEBIZITZETAKO ARAZOAK (BIZIKIDETZA)	6
		HI2.5. ETXEBIZITZEN LEGE BERRIAREN APLIKAZIOA (8/2004 FORU-LEGEA)	3
		HI2.6. BABES OFIZIALEKO ETXEBIZITZETARAKO LAGUNTZAK	2
		HI2.7. BIZIGARRITASUN-BALDINTZAK	2
		HI2.99. BESTE GAI BATZUK	1
		B1.1. TOKIKO ERAKUNDEEN FUNTZIONAMENDUA	5
		B1.2. FUNDAZIOEN ERREGIMENA	1
		B1.3. SAILKATU GABEKO BESTE GAI BATZUK	11
		E1.1. INFORMAZIOA ESKURATZEKO ESKUBIDEA	1
		E1.2. ZENTRO ETA BULEGOETAKO SARBIDEA	0
		E1.3. ARTATZE EGOKIA. JASOTZEKO ESKUBIDEA	3
		E1.4. ERANTZUTEKO BETEBEHARRA	14
		E1.5. HERRITARREN PARTAIDETZA	1
		E1.6. ADMINISTRAZIO PUBLIKOEN GARDENTASUNA	0
		E1.7. GUTUNEKO BESTE ESKUBIDE BATZUK	0
		E1.8. BALIO-HEZIKETA	0
		E1.9. ESKUBIDEAK SUSTATZEKO BESTELAKO EKINTZAK	0
		E1.10. BERME-SISTEMEN GARAPENA	0
		E1.99. BESTE GAI BATZUK	0
		<b>HI1.- HIRIGINTZA</b>	
		<b>HI2.- ETXEBIZITZA</b>	
		<b>B1.- BESTE BATZUK</b>	
		<b>E1.- ESKUBIDE-GUTUNA</b>	
		<b>HI.- Hirigintza eta etxebizitza</b>	<b>52</b>
		<b>B.- Beste batzuk</b>	<b>17</b>
		<b>E.- Eskubideak sustatzea</b>	<b>19</b>
		<b>GUZTIRA</b>	<b>454</b>

**III. KAPITULUA. EBAZPENAK****III.1. BALORAZIO OROKORRA**

2006an, 79 ebazpen egin zituen, guztira, arartekoak (aholkuak, legezko betebeharren gogoragarriak edo iradokizunak, kasuen arabera).

Erakundearen [www.defensornavarra.com](http://www.defensornavarra.com) web orrian daude egindako ebazpenen testu osoak, kasu bakoitzaren atzean dagoen arazoa eta Erakundeak Administrazio bakoitzarekin izandako erlazioaren nolakotasuna hobeto ezagutu ahal izateko.

Kontuan hartzekoak dira datu hauek: 2005ean, 65 ebazpen egin ziren; 2004an, 70; 2003an, 91; 2002an, 48, eta 2001ean, 24. Beraz, 2006 dugu ebazpen gehien egin diren urtea.

Egindako 79 ebazpenetatik, 21 erantzunik gabe daude; 37, onartu egin dira, eta 21, atzera bota. Beraz, ia % 64 onartu dira. Ehuneko hori igo egin daiteke erantzunik jaso ez duten 21 ebazpenak kontuan hartuz gero, eta aski hurbil dago 2004ko eta 2005eko ehunekoetatik, baina aurreko

urteetako baina txikiagoa da, % 70etik gorakoak izan baitziren.

Hala ere, egoera hori beste datu honekin haztatu beharra dago: kontuan hartuz gero erakundearen esku-hartzearen ondorioz Administrazioak –arartekoak ebazpenik egin beharrik gabe– hiritarren gogoia onartu edo arazoari irtenbideren bat eman dion kasuak, Administrazioak onartutako kasuen ehuneko % 85era igoko litzateke.

Guztira, 97 kasutan gertatu da hori. Kasu horiek onartutako 37 ebazpenei gehituz gero, arartekoak arrazoizkotzat jotako 178 kexa-kasuetatik 134tan hartu du aintzat Administrazioak kexa aurkeztu duten herritarren eskaria.

2001etik hona, guztira 377 ebazpen (aholku, iradokizun edo legezko betebeharren gogoragarri) egin ditu erakundeak. Kexa gehienak, honako alor hauetakoak izan dira: hirigintza eta etxebizitza (52), osasuna (52), gizarte ongizatea (44), ingurumena (37), kultura, kirola eta elebitasuna (33) eta hezkuntza (32).

**NAFARROAKO ARARTEKOAREN EBAZPENAK, ARLOKA (2001-2006)**

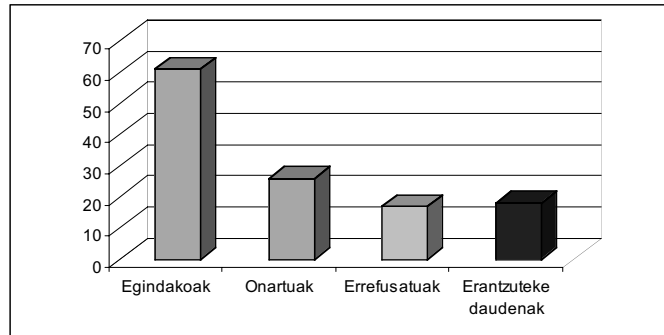
(2006ko abenduaren 31n)

<b>ALORRA</b>	<b>2001</b>	<b>2002</b>	<b>2003</b>	<b>2004</b>	<b>2005</b>	<b>2006</b>	<b>GUZTIRA</b>
NEKAZARITZA, INDUSTRIA, MERKATARITZA ETA TURISMOA	3	5	4	2	3	2	<b>19</b>
GIZARTE-ONGIZATEA	3	3	13	7	7	11	<b>44</b>
KULTURA, KIROLA, GAZTERIA ETA ELEBITASUNA		7	8	9	4	5	<b>33</b>
ESKUBIDEEN SUSTAPENA						4	<b>4</b>
HEZKUNTZA ETA IRAKASKUNTZA		5	9	5	9	4	<b>32</b>
FUNTZIO PUBLIKOA	2	5	4	3	3	5	<b>22</b>
OGASUNA	4	2	7	4		4	<b>21</b>
ZIRKULAZIOA ETA BARNE-ARAZOEN SAILA	2	5	5	2	1	5	<b>20</b>
JUSTIZIA			2	2			<b>4</b>
INGURUMENA	2	3	6	8	7	11	<b>37</b>
HERRI-LANAK ETA ZERBITZUAK	2	5	7	7	4	2	<b>27</b>
OSASUNA	1	3	10	12	15	11	<b>52</b>
LANA, GIZARTE-SEGURANTZA ETA ATZERRITARRAK	1					1	<b>2</b>
HIRIGINTZA ETA ETXEBIZITZA	4	4	14	8	9	13	<b>52</b>
BESTE ZENBAIT		1	2	1	3	1	<b>8</b>
<b>GUZTIRA</b>	<b>24</b>	<b>48</b>	<b>91</b>	<b>70</b>	<b>65</b>	<b>79</b>	<b>377</b>

**NAFARROAKO ARARTEKOAREN EBAZPENEN BETETZE-MAILA 2006an**

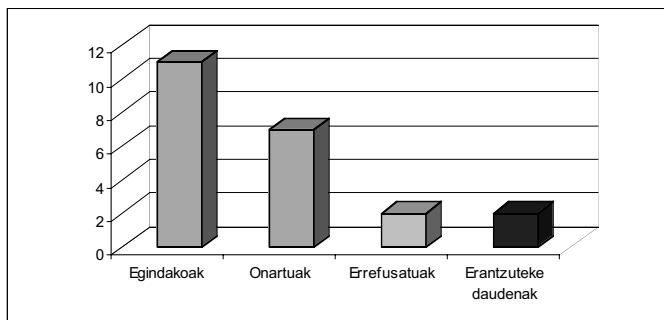
**AHOLKUAK**

Egindakoak	61
Onartuak	26
Errefusatuak	17
Erantzuteke daudenak	18



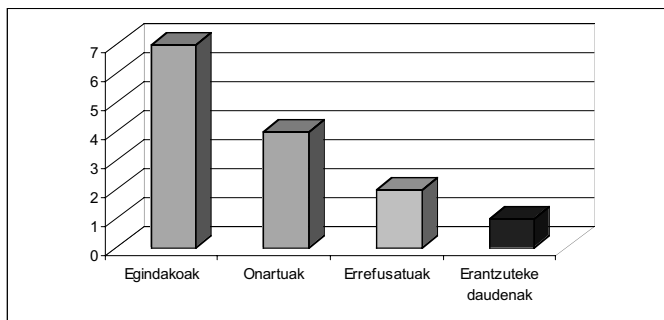
**LEGEZKO BETEBEHARREN GOGORAGARRIAK**

Egindakoak	11
Onartuak	7
Errefusatuak	2
Erantzuteke daudenak	2



**IRADOKIZUNAK**

Egindakoak	7
Onartuak	4
Errefusatuak	2
Erantzuteke daudenak	1



### III.2. ONARTUTAKO ERABAKIAK

Atal honetan, Nafarroako arartekoak egin eta dagokion Administrazioak onartutako ebazpenen zerrenda dago.

#### III.2.1. NAFARROAKO GOBERNUA

##### **Gizarte Ongizate, Kirol eta Gazteria Departamentua – Nafarroako Gizarte Ongizate Institutua**

Espedientea: 05/206

Alorra: Gizarte Ongizatea

Mota: Aholkua

Gaia: Nafarroan gizarte-arloan jarduten duten elkarte eta irabazi-asmorik gabeko elkarteei erakundeek laguntza emateko gaur egun dauden bide eta prozedurei buruzko aholku eta iradokizunak.

Espedientea: 06/104

Alorra: Gizarte Ongizatea

Mota: Aholkua

Gaia: Infanta Elena zentroaren egoera, eta elkarbitza-arazo jakin batzuk dituzten egoiliarrei baliabide egokiak eskaintzeko beharra.

Espedientea: 06/122

Alorra: Gizarte Ongizatea

Mota: Aholkua

Gaia: Leku-premia tutoretzapeko etxe batean

Espedientea: 06/125

Alorra: Lana, gizarte-segurantza eta atzerritarak

Mota: Aholkua

Gaia: Bidegabeki jasotako kotizazio gabeko pentsio bat itzultzea

##### **Osasun Departamentua – Nafarroako Osasun Zerbitzua - Osasunbidea.**

Espedientea: 05/240

Alorra: Osasuna

Mota: Legezko betebeharren gogoragarria

Gaia: Ebakuntza kirurgikorako itxaron zerrendak

Espedientea: 05/315

Alorra: Osasuna

Mota: Aholkua

Gaia: Baliabide-eskasia droga-mendekotasunak jotako pertsonentzat

Espedientea: 05/318

Alorra: Osasuna

Mota: Aholkua

Gaia: Egoitza beharra buruko gaixotasunak jotako pertsona batentzat

Espedientea: 06/85

Alorra: Funtzio publikoa

Mota: Aholkua

Gaia: Sukaldarien lekualdatze-lehiaketako hautaketa-prozesuko erabakian atzeratzea

##### **Hezkuntza Departamentua**

Espedientea: 05/191

Alorra: Hezkuntza

Mota: Iradokizuna

Gaia: Zurztasun-pentsioa kentzeari buruzko balorazioa, unibertsitaterako beka bat dela eta

Espedientea: 05/305

Alorra: Hezkuntza

Mota: Aholkua

Gaia: Hezkuntza-premia bereziak dituzten eskola-umeen haur-hezkuntzako adin-muga

Espedientea: 06/107

Alorra: Hezkuntza

Mota: Aholkua

Gaia: Maisu-maistren birkokapena lekualdatze-lehiaketarik gabe

Espedientea: 06/198

Alorra: Hezkuntza

Mota: Iradokizuna

Gaia: Adingabeko baten hezkuntza-premia bereziak

Espedientea: 06/242

Alorra: Hezkuntza

Mota: Aholkua

Gaia: Lanbide Heziketako goi-mailara sartzeko emandako informazioa

**Ingurumen, Lurralde Antolaketa eta Etxebizitza Departamentua**

Espedientea: 05/220

Alorra: Ingurumena

Mota: Aholkua

Gaia: Ozono-atalaseei buruzko informazioa

Espedientea: 06/147

Alorra: Hirigintza eta etxebizitza

Mota: Iradokizuna

Gaia: Etxebizitza-kontuaren egiaztagiria ez onartzea babes ofizialeko etxebizitzaren eskatzaileari, dokumentuaren jalkitze-datan oinarrituta

**Nekazaritza, Abeltzaintza eta Elikadura Departamentua**

Espedientea: 06/67

Alorra: Funtzio publikoa

Mota: Aholkua

Gaia: Nekazaritza-ingeniari lanpostuen deialdirik ez egitea

**Ekonomia eta Ogasun Departamentua**

Espedientea: 06/127

Alorra: Kultura, kirola, gazteria eta elebitasuna

Mota: Aholkua

Gaia: Informazioa eta administrazio-espedita eskuera jartzea FM igorgailuak esleitzeko prozesuari berriro ekitean, erabaki judizialen ondorioz ekintzen atzeraeraginaren ondoren

**Industria eta Teknologia, Merkataritza eta Lan Departamentua**

Espedientea: 05/73

Alorra: Gizarte Ongizatea

Mota: Aholkua

Gaia: Enplegu-zentro berezien funtzionamenduaren gainbegiratzea: minusbaliotasuna duen pertsona baten kaleratzea

## III.2.2. TOKI ADMINISTRAZIOA

**Iruñeko Udala**

Espedientea: 05/57

Alorra: Ingurumena

Mota: Aholkua

Gaia: Zuhaitz-mozketa Argaren ertzean

Espedientea: 05/285

Alorra: Zirkulazioa eta herrizaingoa

Mota: Aholkua

Gaia: Zirkulazio-zigorrak jakinarazteko helbidea eta idatziei emandako erantzunen kongruentzia

Espedientea: 05/326

Alorra: Ogasuna

Mota: Aholkua

Gaia: Jarduera Ekonomikoen gaineko Zerga ordaintzea saltzaile ibiltariak San Fermin Jaietan

Espedientea: 05/330

Alorra: Funtzio publikoa

Mota: Aholkua

Gaia: Iruñeko Udaleko Langileria Batzordeari egindako presuntziozko egintzaren eskaerari erantzunik eza

Espedientea: 05/380

Alorra: Zirkulazioa eta herrizaingoa

Mota: Aholkua

Gaia: Zirkulazio-zigorrak ezartzeko prozesuan jakinarazpenak egiteko helbidea

Espedientea: 06/47

Alorra: Zirkulazioa eta herrizaingoa

Mota: Aholkua

Gaia: Hutsegitea salaketa bat ordenagailuan sartzean

Espedientea: 06/81

Alorra: Funtzio publikoa

Mota: Aholkua

Gaia: Langile baten lan-egoeraren gaineko informazioa

**Tuterako Udala**

Espedientea: 05/215

Alorra: Ingurumena

Mota: Aholkua

Gaia: Neurritz gaineko zarata Tuterako zaindariaren jaietan

Espedientea: 05/322

Alorra: Gizarte Ongizatea

Mota: Aholkua

Gaia: Familia ugarientzat hobaririk eza Tuterako Udal Dantza Taldean

Espedientea: 05/350

Alorra: Herri-lanak eta zerbitzuak

Mota: Aholkua

Gaia: Egoera txarrean dagoen udal titulartasuneko kalexka batetik etortzen den ura

#### **Berriozarko Udala**

Espedientea: 05/251

Alorra: Ingurumena

Mota: Aholkua

Gaia: Berriozarko telefonia mugikorreko banagune baten egoera

#### **San Adriángo Udala**

Espedientea: 05/184

Alorra: Ingurumena

Mota: Legezko betebeharren gogoragarria

Gaia: San Adriángo Udalaren jokabidea funtzionamendu-baimenik gabeko beilatoki baten –jar-duera dela eta

#### **Zizur Nagusiko Udala**

Espedientea: 06/37

Alorra: Ogasuna

Mota: Legezko betebeharren gogoragarria

Gaia: Katastro-balioaren handitzeari buruzko informazioa

#### **Cascanteko Udala**

Espedientea: 05/395

Alorra: Hirigintza eta etxebizitza

Mota: Legezko betebeharren gogoragarria

Gaia: Cascanteko Udalarekin desadostasuna enkantean jarritako lursail bat dela eta

#### **Alloko Udala**

Espedientea: 06/166

Alorra: Hirigintza eta etxebizitza

Mota: Aholkua

Gaia: Inongo ekimenik ez bultzatzea hondamen-espediente bat aurkeztu eta gero

#### **Arangurengo Udala**

Espedientea: 06/128

Alorra: Kultura, kirola, gazteria eta elebitasuna

Mota: Iradokizuna

Gaia: Arangurengo udal-kiroldegiaren funtzionamendu-sistema

#### **Berriobeitiko Udala**

Espedientea: 04/406

Alorra: Ingurumena

Mota: Legezko betebeharren gogoragarria

Gaia: Eraikuntza metalikoko enpresa batek eragindako eragozpenak

Espedientea: 05/237

Alorra: Ingurumena

Mota: Legezko betebeharren gogoragarria

Gaia: Eraikuntza metalikoko enpresa batek eragindako eragozpenak

#### **Antsoingo Udala**

Espedientea: 06/9

Alorra: Eskubideen sustapena

Mota: Aholkua

Gaia: Fidantza-itzulketari bati ez erantzutea

#### **Muésko Udala**

Espedientea: 06/12

Alorra: Herri-lanak eta zerbitzuak

Mota: Aholkua

Gaia: Euri-uraren iragazteak eragindako kalteak



### III.3. 2006ko ABENDUAREN 31n ARTEAN ERANTZUNIK JASO GABEKO EBAZPENAK

Atal honetan, kexa-espediente hauek daude: 2006ko abenduaren 31n Administrazioak Erakunde honen aholku, iradokizun edo legezko betebeharren gogoragarri erantzuteko epea iraungi gabe zutenak.

#### III.3.1. NAFARROAKO GOBERNUA

##### **Gizarte Ongizate, Kirol eta Gazteria Departamentua – Nafarroako Gizarte Ongizate Institutua**

Espedientea: 06/75

Alorra: Gizarte Ongizatea

Mota: Aholkua

Gaia: Autonomia-arazo larriak dituzten adinekoak artatzeko egoitzan lekuak jartzeko beharra, eta leku horietarako eskabidearen izapideak egiteko beharrezkoak diren prozedura-bermeak

Espedientea: 06/111

Alorra: Gizarte Ongizatea

Mota: Aholkua

Gaia: Portaera-asaldura duen bizilagun batek auzokideengan duen eragina

Espedientea: 06/220

Alorra: Gizarte Ongizatea

Mota: Aholkua

Gaia: Gizarte Ongizate, Kirol eta Gazteria Departamentuaren gizarte-prestazioetan bizileku-eskakizuna homogeneizatu beharra

Espedientea: 06/228

Alorra: Gizarte Ongizatea

Mota: Aholkua

Gaia: Etxeko artapenerako laguntzen araudi berria egiteko premia, helburu hauekin: beharra dagoen kasuetan dagokion artapena eskaintzen dela bermatzea, laguntzen helburuak betetzea eta sustatzea adinekoak euren etxeetan jarraitzea.

##### **Osasun Departamentua – Nafarroako Osasun Zerbitzua - Osasunbidea.**

Espedientea: 06/140

Alorra: Osasuna

Mota: Aholkua

Gaia: Nafarroako Ospitaleko minaren unitateko itxaron zerrenda

Hezkuntza Departamentua

Espedientea: 05/360

Alorra: Hezkuntza

Mota: Iradokizuna

Gaia: Hezkuntza-premia bereziak dituzten ikasleak: interprete baten beharra

##### **Ingurumen, Lurralde Antolamendu eta Etxebizitza Departamentua**

Espedientea: 06/259

Alorra: Hirigintza eta etxebizitza

Mota: Aholkua

Gaia: Etxebizitza berri baten beharra, zaharren azalera desegokia dela eta

##### **Ekonomia eta Ogasun Departamentua – Nafarroako Zerga Ogasuna**

Espedientea: 06/160

Alorra: Ogasuna

Mota: Iradokizuna

Gaia: PFEZen baterako ordainketan lanagatikoko kenketa aplikatzeko era

#### III.3.2. TOKI ADMINISTRAZIOA

##### **Barañáingo Udala**

Espedientea: 06/245

Alorra: Ingurumena

Mota: Legezko betebeharren gogoragarria

Gaia: Partikularrek etxabe batean zarata eta usainekin eragiten dituzten eragozpenak

Espedientea: 06/269

Alorra: Kultura, kirola, gazteria eta elebitasuna

Mota: Aholkua

Gaia: Kirol-instalazioen erabiltzaile batek izandako jokabidea

##### **Azagrako Udala**

Espedientea: 06/32

Alorra: Ingurumena

Mota: Legezko betebeharren gogoragarria

Gaia: Gazte batzuek Azagrako lokal batean eragiten dituzten zarata eta eragozpenak

##### **Romanzadoko Udala**

Espedientea: 06/202

Alorra: Hirigintza eta etxebizitza

Mota: Aholkua eta legezko betebeharren gogoragarria

Gaia: Partikularrak bide publikoa usurpatzea

**Leitzako Udala**

Espedientea: 05/19

Alorra: Hirigintza eta etxebizitza

Mota: Aholkua

Gaia: Hirigintza-betebeharrak ez betetzea

**Izuko Kontzejua**

Espedientea: 06/190

Alorra: Ogasuna

Mota: Aholkua

Gaia: Katastroko finka aldatzea eta lursail horretako bidea birgaitzea

**Eguesibarreko Udala**

Espedientea: 06/214

Alorra: Eskubideen sustapena

Mota: Legezko betebeharren gogoragarria

Gaia: Etxebizitzaren plano-dokumentazioa eskuratzeko eskaera

**Goizuetako Udala**

Espedientea: 05/317

Alorra: Ingurumena

Mota: Legezko betebeharren gogoragarria

Gaia: Etxebizitzatik gertu duen taberna batek eragiten dizkion eragozpenak

#### **IV. KAPITULUA. NAFARROAKO HERRI-ADMINISTRATIOEK GURE ERAKUNDEARI EMATEN DIOTEN LAGUNTZA. LAGUNTZAILE EZ DIREN ERAKUNDE ETA ENTITATEAK**

##### **IV.1. NAFARROAKO HERRI ADMINISTRATIOEK GURE ERAKUNDEARI EMATEN DIOTEN LAGUNTZA (EZINBESTEKOAK)**

Nafarroako arartekoak ezingo luke bete bere eginkizuna –herritarrek aurkezten dituzten kexei dagokiena– kasu bakoitzak eskatzen duen eragin-kortasun eta azkartasunarekin, baldin eta herri-administrazioen laguntzarik jasoko ez balu.

Erakundeak lanean daramatzan urte hauetan, arartekoa ohartu da Nafarroako herri-erakunde eta -entitateekiko harremanen zati bihurtu dela.

Aurrekoa gorabehera, harreman horretan metatutako eskarmentuarekin, eta, bereziki, aurkezten diren kexen izapidetzeari dagokionarekin, izapidetze hori nabarmen hobetu beharra dagoela ikusten da.

Behar horiei erantzunez, Nafarroako Parlamentuak uztailaren 3ko 4/2000 Foru Legea –Erakundeak sortu eta arautzen duena– onartu zuenean, zehaztu zuen bere kontrolpeko Administrazioen elkarlana ezinbesteko betebeharra dela eta epe jakin batean gauzatu behar duela. Foru Legearen 26. artikulua honela dio: “Foru Komunitateko botere publiko eta erakunde guztiek laguntza eman behar diote Nafarroako Foru Komunitateko arartekoari, lehentasunez eta presaz, haren ikerketa eta ikusketetan”. Agindu horren bidez, arartekoaren kontrolpeko erakunde guztiei ezartzen zaie hari laguntzeko betebeharra. Bestalde, arau bera- ren 24. artikulua laguntza-betebehar hori betetzeko epeak ezartzen ditu.

Arartekoa berme-erakundeak denez, bere zeregina betetzeko laguntza izateko betebeharraren garrantziak eraginda, Foru Legeak berak, 24.2 artikuluan, hau dio: “Hasieran eskatutako txostena edo dokumentazioa ez dutela bidaliko edo eskura jarriko esaten badute Administrazio Publikoen zerbitzuko langileek edo haien gainekoek, edo arduragabekeriak jarduten badute, Nafarroako Foru Komunitateko arartekoak uste ahal izanen du bere eginkizunen kontrakoak edo oztopatzekoak direla egintza horiek. Hori jakinarazi egingen du berehalakoan, eta Nafarroako Parlamentuarentzat egindako urteko txostenean edo txosten berezian, hala- korik bada, kalifikazio hori nabarmendu egingen du”.

Urteko txostenean atal hau sartzearen helburua da, beraz, Nafarroako Parlamentuak eta, hedaturaz, herritarrek, jakitea zein erakundeek ez dioten arduraz lagundu Erakundeari, zeinek erago-

tzi edo atzeratu duten haren esku-hartzea, eta zeinek egin duten ezinezko herritarrek aurkeztutako kexak epearen barruan ebaztea.

Antolamendu juridikoak garrantzi handia ematen dio herri-administrazioen lankidetzeta-betebehar horri, eta berau larriki ez betetzeak tratamendu penala ere badu. Laguntza ez ematea Estatuko Erakundearen eta Botere Banaketaren aurkako delitu gisa aurreikusita dago Zigor Kodearen 502.2 artikuluan, eta sei hilabetetik bi urtera bitartean lanik edo kargu publikorik gabe uzteko zigorra ezar dakieke agintari eta funtzionarioei, baldin eta oztopatzen badute “.. arartekoaren, Kontu Auzitegiaren edo autonomia-erkidegoetako pareko erakundearen ikerketa, horiek eskatutako txostenak bidaltzera ukatuz edo bidalketa atzeratuz, edo erakunde horiei ikerketarako beharrezko espediente edo administrazio-agirietara sarbidea zailtzen badiete”.

Urte hauetako esperientziak erakutsi du ez dela beharrezkoa izan salaketa pertsonalik ezar- tzea.

Laguntza-obligazio horrek barne hartzen du — informazio-eskaerei dagokienaz bestelako ezau- garri eta ikuspegiekin bada ere— herri-administra- zioek jasotako aholku, iradokizun eta legezko betebeharren gogoragarri ezinbestean erantzun behar izatea.

Horri dagokionez, komeni da, aurreko txostene- tan egin bezala, honako hauek adieraztea: dagoki- on Administrazioak onartzen ez duen aholku, ira- dokizun eta legezko betebeharren gogoragarri bakoitzak, Erakunde honen berme-zeregina ozto- patzeaz gain, legea bete gabe jarraitzea edo herri- tarren eskubideak urratzen jarraitzea dakarrela eta herritarrari dagozkion legezko eskubideak berriz jartzea eragozten duela.

Era berean, komeni da berriro azaltzea herri- administrazioek argudio juridiko hutsetan oinarritu behar dutela aholkuen onspen-eza; bestela, era- kundearen arteko harremanak arautzen dituzten arauak ez ezagutzeaz gain, administrazio-jarduna gidatu behar duten printzipioak errespetatuko ez lituzketen jardun arbitrarioan eroriko liriteke. Gogoratzekoa da Espainiako Konstituzioaren 103.1 artikulua: “Herri-administrazioak objektibitatez zerbitzu ematen die interes orokorrei eta prin- tzipio hauen arabera jarduten du: eraginkortasuna, hierarkia, deszentralizazioa, deskontzentrazioa eta koordinazioa, erabat Legearen eta zuzenbidearen mende”. Azalpen hori errepikatzen da herri-admin- istrazioen araubide juridikoko eta administrazio- prozedura erkideko azaroaren 26ko 30/1992 Lege- aren 3.1 artikuluan, urtarrilaren 13ko 4/1999 Legearen arabera.

Nafarroako Foru Komunitateko arartekoaren zeregina, beraz, estu lotuta dago herri-administrazioek euren jarduera kokatzen duten printzipio horiek betetzearekin, bereziki ordenamendu juridikoaren erabat mende egoteari dagokion printzipioa betetzearekin. Gogoeta horiekin nabarmendu nahi dugu Erakunde honek garrantzi handia ematen diola herri-administrazioei zuzentzen dizkien ebazpenak behar bezala arrazoitzeari, bereziki erabaki bat aldatzeko edo esku-hartzeko irizpide jakin batzuk aldatzeko eskatzen duenean. Erakundeak hertsatzeko ahalmenik ez izateak behartu egiten du ahalegin dialektiko handiagoa egitera, azterketa sakonak egitera, desadostasun juridikoak kontrastatzera eta bere aholku edo gogoragarriak betetzeko arrazoirik gabeko aitzakiak ikustean bere argudioak errepikatuz. Hau da, esku hartzeko bere aukera guztiak erabiltzen ditu helburu hauekin: egiaztatu dituen egoera irregularrak konpontzea eta partikularki edo generikoki legez kanpokoak edo bidegabeak diren jardunak aldatzea.

Hala ere, Erakundeak Administrazioaren ekin-tza bat aldatzeko aholkatuz gero, litekeena da Administrazioa bat ez etortzea aholkuaren interpretazio juridikoarekin, eta bat ez etortzeko bere arrazoiak zein diren argudia dezake. Administrazioak desadostasun juridikoa azaltzen duen kasu horietan, Erakunde honek bere aholkua berresten du eta urteko txostenean jasotzen du ez dela onartua izan.

Bestelako balorazioa merezi dute, berriz, aholku eta gogoragarriak betetzeari uko egitea erantzunik ezaren bidez gauzaten den kasuek; hau da, dagokion Administrazioak eskaintzen ez duenean ez ebazpena betetzeko har dituzkeen erabakien gaineko informaziorik, ez edukia onartzea eragozten dioten aurkako argudiorik. Horien artean daude Administrazioak ezezko jarrera oinarritzeko behar adinako argudiorik eman gabe ebazpena onartzen ez duen kasuak ere.

Jokamolde horiek —erantzunik eza edo justifikatu gabeko ezezkoa— hautsi egiten dute nafar herritarrak ordezkatzeko dituen Nafarroako Parlamentuaren goi-komisarioaren zereginen aintzatespena eta, gainera, begirunerik gabeak dira Zuzenbide Estatuak arazoak konpontzeko dituen mekanismoetako bat erabiliz euren eskubideak aintzat hartzeko eta antolamendu juridikoa betetzeko babesa eskatu duten herritarrekiko.

Iruzkin txiki honen helburua izan da arartekoak erlazioa duen herri-administrazioekin elkarlan-esparru egokia behar duenari buruz gogoeta egitea. Hemen duzue arartekoaren legezko zereginak oztopatzen ari zirela jakinarazi behar izan zaien

erakunde eta entitateen zerrenda. Oztopatze hori arrazoi hauengatik gertatu da: dagokien kexa-espeditatearen gaineko informazio-eskaerei edo gaia arretaz aztertu ondoren egindako ebazpenei (aholkuei, gogoragarriei edo iradokizunei) erantzun ez dietelako, dagokion erakunde edo entitateko agintari arduradunari erantzun hori hiru aldiz eskatu ondoren.

#### IV.2. NAFARROAKO ARARTEKOAREKIKO DUTEN LAGUNTZA-OBLIGAZIOA BETE EZ DUTEN EDO IKERKETA FASEAN HORREN ESKAEREI ERANTZUTEN NABARMEN ATZERTU DIREN ADMINISTRATIOAK.

Atal honetan zerrendatuta dauden erakundeek eta administrazio-unitateek ez diete erantzun egokia eman arartekoak egindako eskaerei eta, ondorioz, ez dute bete herri-administrazioek Erakunde honi “presaz eta lehentasunez” laguntzeko betebeharra, Erakundearen arautzen duen uztailaren 3ko 4/2000 Foru Legearen 26.1 artikuluan jasoa.

Kasu horietan, Foru Legearen 24.2 eta 31.1 artikuluek Nafarroako arartekoari ahalmena ematen diote delako administrazio-unitatea “kontraktat edo zereginen oztopatzailetzat” jotzeko, eta kalifikazio hori berehala publiko egin eta Nafarroako Parlamentuarentzako urteko txostenean dagokion atalean nabarmen dezake, edo txosten berezi bat egin.

Aipatutako aginduak aplikatuz, hona hemen 2006ko jarduera negatiboak, bi ataletan banatuta.

Lehenengoan, arartekoak gutxienez hiru aldiz idatziz txosten edo erantzunen bat eskatu ondoren 2006ko abenduaren 31n artean erantzunik eman ez zuten Administrazioak zerrendatzen dira. Administrazio horiei, legez, Nafarroako arartekoaren zereginaren ‘oztopatzaile’ kalifikatzailea dagokie. Administrazioen izenak eta, hala badagokie, arduraduntzat jotzen diren berariazko erakundeak aipatzen dira, geroago Erakundearen aholku edo gogoragarriak onartu dituztenenak izan ezik.

Bigarrean, honako hauek daude: aipatutako data baino lehen arartekoari erantzun ziotenak baina txostena edo gaiaren erantzuna hiru aldiz edo gehiagotan bidali behar izan zaienak. Horrela jardun dutenek kexari garaiz eta behar bezala erantzuteko ahalmena txikiagotu egin dute, eta kalte egin diote Erakundearen irudiari eta horrek herritarrei eman behar dien zerbitzuari. Hor sartzen dira aurreko taldean egon zitezkeen baina, azkenik, arartekoaren aholkuak onartu dituzten Administrazioak.

IV.2.1. ESKAEREI ERANTZUN EZ ZIETEN ETA ERAKUNDEAREN ZEREGINAREN OZTOPATZAILETZAT JOTZEN DIREN ADMINISTRAZIOAK

#### **Sesmako Udala**

Espedientea: 06/137

Alkateari aipu berezia 2006an

Alorra: Herri-lanak

Gaia: Bitarteko horma baten konponketa

Egindako eskaerak:

Hasierako txostena: 06/04/20

Errepikatzea: 06/05/23

Errepikatzea: 06/07/13

Ohartarazpena: 06/09/01

Oharra: 2006ko abenduaren 18an artxibatu zen kexa, 34. artikulua bidez. Informazio-eskaerari erantzunik ez zitzaion bidali.

#### **Tuterako Udala**

Espedientea: 02/354

Hiri-antolaketa eta ekonomiako ordezkotzigoari aipu berezia 2006an

Alorra: Ingurumena

Gaia: Etxebizitza batzuen garajeetako ateen funtzionamenduak eragiten dituzten eragozpenak

Egindako eskaerak:

Hasierako txostena: 05/09/29

Errepikatzea: 05/11/14

Errepikatzea: 05/12/26

Ohartarazpena: 06/02/01

Oharra: 2005eko irailaren 27an berriro irekitako kexa da. 2006ko martxoaren 14an artxibatu zen, Administrazioak 2003ko azaroaren 25ean egindako legezko betebeharren gogoragarriari erantzunik ez ziolako.

IV.2.2. HIRU ESKAERA-IDATZI EDO GEHIAGOREN ONDOREN, AZKENEAN ARARTEKOAREN ESKAEREI ERANTZUN ZIETEN ADMINISTRAZIOAK

#### **Arguedasko Udala**

Espedientea: 06/22

Alorra: Herri-lanak

Gaia: Espaloiaren malda eta zoladura

Egindako eskaerak:

Hasierako txostena: 06/01/25

Errepikatzea: 06/03/01

Errepikatzea: 06/07/20

Ohartarazpena: 06/05/25

Txostena jaso: 06/06/30

Oharra: Azkenik 2006ko uztailaren 20an itxi zen, konponbidean jarrita.

#### **Barillasko Udala**

Espedientea: 05/389

Alorra: Hirigintza

Gaia: Aisialdirako etxeak eraikitzea landa-lurrean

Egindako eskaerak:

Hasierako txostena: 06/03/30

Errepikatzea: 06/05/11

Errepikatzea: 06/06/14

Ohartarazpena: 06/09/13

ohartarazpena: 06/10/27

Txostena jaso: 06/12/28

Oharra: 2006ko ekainaren 23an Udalak adierazi zuen ezinezkoa zitzaiola epearen barruan erantzutea.

#### **Berako Udala**

Espedientea: 04/404

Alorra: Hirigintza

Gaia: Atzerapena berdegunea egiteko desjabetzean

Egindako eskaerak:

Hasierako txostena: 05/11/22

Errepikatzea: 06/01/09

Errepikatzea: 06/02/17

Ohartarazpena: 06/04/20

Txostena jaso: 06/05/24

Oharra: 2006ko ekainaren 14an artxibatu zen, irregulartasunik ez zelako.

#### **Berriozarko Udala**

Espedientea: 05/251

Alorra: Ingurumena

Gaia: Telefonía mugikorrekoko basea instalatzeko baldintzak

Egindako eskaerak:

Hasierako txostena: 05/09/29

Errepikatzea: 05/11/10

Errepikatzea: 05/12/16

Ohartarazpena: 06/01/26

Oharra: Udal arkitektoarekin telefonoz hitz egin ondoren eta eskatutako informazioa idatziz jaso gabe, Aholku Orokor bat egin zen eta kexa 2006ko apirilaren 19an artxibatu zen, Udalak onartu ondoren.

#### **Burlatako Udala**

Espedientea: 06/18

Alorra: Hirigintza

Gaia: Informaziorik eza kontzesionario berria eraikitzeari buruz

Egindako eskaerak:

Hasierako txostena: 06/02/17

Errepikatzea: 06/03/23

Errepikatzea: 06/05/03

Ohartarazpena: 06/03/14

Txostena jaso: 06/06/30

Oharra: Azkenik, 2006ko urriaren 24an itxi zen, konponbidean jarrita.

#### **Leozko kontzejua**

Espedientea: 06/175

Alorra: Ogasuna

Gaia: Katastroko zuzenketa

Egindako eskaerak:

Hasierako txostena: 06/08/24

Errepikatzea: 06/09/29

Errepikatzea: 06/08/11

Ohartarazpena: 06/12/18

Oharra: Txostena 2007ko urtarrilaren 4an jaso zen, eta kexa 2007ko abuztuaren 7an artxibatu zen, Leotzeko Udalak legezko betebeharren gogoragarria onartu ondoren.

#### **Murchanteko Udala**

Espedientea: 05/129

Alorra: Ingurumena

Gaia: Gazteak biltzen diren lokal baten funtzionamenduak eragiten dituen eragozpenak

Egindako eskaerak:

Hasierako txostena: 05/10/05

Errepikatzea: 05/11/30

Errepikatzea: 06/01/09

Ohartarazpena: 06/02/22

Txostena jaso: 06/03/01

Oharra: 2005eko irailaren 30ean berriro ireki zen kexa, konponbidean zela itxi ondoren. Azkenik, 2006ko martxoaren 20an itxi zen, baina haren segimendua da harrezkeroztik.

#### **San Martín de Unxeko Udala**

Espedientea: 05/91

Alorra: Hirigintza

Gaia: Herriko bide edo kale baten trazaduraren baldintzak

Egindako eskaerak:

Hasierako txostena: 06/05/08

Errepikatzea: 06/06/14

Errepikatzea: 06/08/03

Ohartarazpena: 06/09/11

Oharra: Kexa horri buruz aholku bat egin zen 2005ean, eta, epe guztiak agortu ondoren, artxibatu egin zen, Administrazioak onartuta. Gero, interesdunak hala eskatuta, ireki egin zen berriro. Azkenik, 2007ko abuztuaren 21ean, legezko betebeharren gogoragarria egin zen.

#### **Tafallako Udala**

Espedientea: 05/351

Alorra: Ingurumena

Gaia: Ur, argi eta telefono zerbitzuak ematea

Egindako eskaerak:

Hasierako txostena: 05/11/30

Errepikatzea: 06/01/09

Errepikatzea: 06/02/17

Ohartarazpena: 06/03/22

Txostena jaso: 06/03/29

Oharra: Azkenik, 2006ko maiatzaren 8an artxibatu zen kexa, konponbidean jarrita.

#### **Tulebrasko Udala**

Espedientea: 05/389

Alorra: Hirigintza

Gaia: Aisialdirako etxeak eraikitzea landa-lurrean

Egindako eskaerak:

Hasierako txostena: 06/03/30

Errepikatzea: 06/05/11

Errepikatzea: 06/06/14

Ohartarazpena: 06/09/13

Ohartarazpena: 06/10/27

Txostena jaso: 06/12/28

Oharra: 2006ko ekainaren 15ean, udalak jakinarazi zuen ezinezkoa zitzaiola epearen barruan erantzutea. Geroago, 2007ko maiatzaren 23an, legezko betebeharren gogoragarria eta aholku orokorra egin ziren. Lehena onartu egin zuen; bigarrena, berriz, ez.

**Atarrabiako Udala**

Espedientea: 02/280

Alorra: Hezkuntza

Gaia: Akatsak Atarrabiako Goikoa ikastetxean

**Egindako eskaerak:**

Hasierako txostena: 06/01/11

Errepikatzea: 06/02/17

Errepikatzea: 06/03/22

Ohartarazpena: 06/04/25

Txostena jaso: 06/06/12

Oharra: Hezkuntza Departamentuari aholku bat egin zitzaion, 2003an, eta artxibatu egin zen, erantzun espliziturik eman ez ziolako. Geroago, 2006ko urtarrilaren 9an, ireki egin zen berriro, zegokion Administrazioa Atarrabiako Udala zelarik.

#### IV.3. NAFARROAKO ARARTEKOAREN AHOLKUAK, IRADOKIZUNAK EDO LEGEZKO BETEBEHARREN GOGORAGARRIAK ONARTU EZ DITUZTEN EDO BERARIAZ ERREFUSATU DITUZTEN HERRI-ADMINISTRAZIOAK

Nafarroako Foru Komunitateko arartekoaren araubidea ezartzen duen uztailaren 3ko 4/2000 Foru Legearen 34.2 artikulua agintzen duenez, neurri berriak hartzeko ohartarazpenak, aholkuak, legezko betebeharren gogoragarriak edo iradokizunak egin eta gehienez bi hilabeteko epean dagokion Administrazioak neurri egokirik hartzen ez badu, edo Nafarroako arartekoari jakinarazten ez badio zer arrazoi dituen neurririk ez hartzeko edo justifikazio egokirik ez badu, Nafarroako arartekoak kasu hori urteko txostenean edo txosten berezian sartuko du, eta Nafarroako arartekoaren ustez irtenbide positiboa posible zenean eta lortu ez denean, berariaz aipatuko ditu aldeko jarrera izan ez duten agintarien edo herri-administrazioaren zerbitzura diharduten pertsonen izenak.

Legearen agindu hori aplikatuz, herritarren kexengatik egindako ohartarazpen, aholku, legezko betebeharren gogoragarri edo iradokizunen aurrean neurri egokirik hartu ez duten unitate eta Administrazioen zerrenda duzue hemen behean, hiru atal hauetan banatuta:

Lehenengo atalean dauden unitate edo Administrazioek 2006ko abenduaren 31n artean ez zioten erantzunik eman aholkua, iradokizuna edo legezko betebeharren gogoragarriarekin igorritako idatziari, ezta bi hilabete edo gehiago itxaron ondoren epe berri batekin igorritako gogoragarri-idatziari ere.

Bigarren atalean, aldiz, emandako epean espedienteari erantzun ez ziotenak baina epez kanpo, berandu bada ere, arazoari irtenbide bat eman diotenak daude.

Hirugarren atalean daudenek epearen barruan erantzun diote aholku, iradokizun, ohartarazpen edo gogoragarriari, baina erantzunaren testutik ondorioztatzen denez, ez dituzte horiek onartzen.

#### IV.3.1. AHOLKU, IRADOKIZUN, LEGEZKO BETEBEHARREN GOGORAGARRIEI EDO OHARTARAZPENEI ERANTZUN EZ ZIETEN ADMINISTRAZIOAK

##### **San Martín de Unxeko Udala**

Espedientea: 05/396

Alkateari aipu berezia 2006an

Alorra: Hirigintza

Gaia: Akatsak urbanizazio baterako sarbideetan

Egindako eskaerak:

Hasierako txostena: Aholku Orokorra 06/02/17

Errepikatzea: 06/05/03

Errepikatzea: 06/06/14

Ohartarazpena: 06/08/03

Oharra: 2006ko irailaren 26an artxibatu zen, erantzunik ez zelako.

#### VI.3.2. AHOLKU, IRADOKIZUN, LEGEZKO BETEBEHARREN GOGORAGARRIEI EDO OHARTARAZPENEI EPE BARRUAN ERANTZUN EZ BAINA EPEZ KANPO ONARTU ZITUZTEN ADMINISTRAZIOAK

##### **Atarrabiako Udala**

Espedientea: 05/98

Alorra: Ingurumena

Gaia: Telekomunikazioetako lokal batek sortzen duen zarata

Egindako eskaerak:

Hasierako txostena: Legezko betebeharren gogoragarria 30.01.06

Errepikatzea: 06/04/06

Errepikatzea: 06/05/23

Ohartarazpena: 06/07/27

Oharra: 2007ko martxoaren 7an, bigarren ohartarazpena egin ondoren, ebazpena 2007ko apirilaren 24an onartu eta artxibatu egin zen.

##### **San Adriángo Udala**

Espedientea: 05/184

Alorra: Ingurumena

Gaia: Beilatokia abian, funtzionatzeko lizentziarik gabe

Egindako eskaerak:

Hasierako txostena: Legezko betebeharren gogoragarria 05/10/31

Errepikatzea: 06/01/09

Errepikatzea: 06/02/17

Ohartarazpena: 06/03/22

Oharra: Azkenik, epe guztiak agortuta, 2006ko uztailaren 3an artxibatu zen kexa, udalak gogoragarria onartuta.



IV.3.3. AHOLKU, IRADOKIZUN, LEGEZKO BETEBEHARREN GOGORAGARRI EDO OHARTARAZPENAK ONARTU EZ DITUZTEN ADMINISTRAZIOAK

**Nafarroako Gobernuaren Ingurumen, Lurralde Antolamendu eta Etxebizitza Departamentua** (bi kasu)

Espedientea: 06/54

Ingurumen Zuzendaritza Nagusia, 2006an

Alorra: Ingurumen Zuzendaritza Nagusia

Mota: Aholkua

Gaia: Telefonía mugikorreko antenak

Espedientea: 06/92

Ingurumen, Lurralde Antolamendu eta Etxebizitza Departamentua, 2006an

Alorra: Hirigintza

Mota: Iradokizuna

Gaia: Nafarroako Gobernuak etxebizitzak alokatzeko emandako diru-laguntza berrikustea

**Nafarroako Osasun Zerbitzua – Osasunbidea** (zazpi kasu)

Espedientea: 05/242

Alorra: Osasuna

Mota: Aholkua

Gaia: Errehabilitazio psikosozialeko zentroen kudeaketa lehiaketa publiko bidez esleitzea

Espedientea: 05/246

Alorra: Osasuna

Mota: Aholkua

Gaia: Altsasuko Josefina Arregui klinikako errehabilitazio-tratamendua

Espedientea: 05/250

Alorra: Osasuna

Mota: Aholkua

Gaia: Ugalkortasun-tratamendua ukatzea C hepatitis kronikoa izateagatik

Espedientea: 05/258

Alorra: Osasuna

Mota: Aholkua

Gaia: Desadostasuna neuropediatriako zerbitzuak emandako artatze medikoarekin

Espedientea: 05/300

Alorra: Osasuna

Mota: Aholkua

Gaia: Oftalmologia-kontsultako itxaron zerrenda

Espedientea: 05/347

Alorra: Osasuna

Mota: Aholkua

Gaia: Atzerapena azterketa onkologikoan

Espedientea: 06/28

Alorra: Osasuna

Mota: Aholkua

Gaia: Larrialdi-zerbitzua bazkalorduan ere

**Industria eta Teknologia, Merkataritza, Turismo eta Lan Departamentua**

Espedientea: 05/44

Industria eta Merkataritza Zuzendaritza Nagusia (2006an)

Alorra: Nekazaritza, industria, merkataritza eta turismoa

Mota: Aholkua

Gaia: Arrain-saltzaile txikizkaria zigortzeko prozedura

**Nafarroako Zerga Ogasuna**

Espedientea: 05/168

Alorra: Kultura, kirola, gazteria eta elebitasuna

Mota: Aholkua

Gaia: Euskaraz erantzunik eta artapenik ez Nafarroako Zerga Ogasunean

**Herri Lan, Garraio eta Komunikazio Departamentua**

Espedientea: 05/234

Herri Lanetako Zuzendaritza Nagusia (2006an)

Alorra: Kultura, kirola, gazteria eta elebitasuna

Mota: Aholkua

Gaia: Agoitzeko herriari buruzko bide-seinaleak gaztelania hutsez herri horretara daraman errepidean

**Iruñeko Udala** (lau kasu)

Espedientea: 05/160

Herritarrak babesteko ordezkotzina (2006an)

Alorra: Zirkulazioa eta herrizaingoa

Mota: Aholkua

- Gaia: Desadostasuna zirkulazio--zigor batekin  
Espedientea: 05/239  
Hirigintzako ordezkotzina (2006an)  
Alorra: Hirigintza eta etxebizitza  
Mota: Aholkua
- Gaia: Orube-enkantea, eta babes ofizialeko etxebizitza ez eraikitzea  
Espedientea: 05/373  
Hirigintzako ordezkotzina (2006an)  
Alorra: Hirigintza eta etxebizitza  
Mota: Aholkua
- Gaia: Ohiko etxebizitzan erroldatuta ez egotea aldi batez  
Espedientea: 06/219  
Hiritarrak babesteko ordezkotzina (2006an)  
Alorra: Nekazaritza, industria, merkataritza eta turismoa  
Mota: Aholkua
- Gaia: 2006ko San Fermin Jaietan saltoki ibiltariak esleitzeko irizpideak  
**Tuterako Udala**  
Espedientea: 06/149  
Gizarte Ongizateko ordezkotzina (2006an)  
Alorra: Gizarte Ongizatea  
Mota: Aholkua
- Gaia: Pertsona bat Etxeko Artatze Zerbitzutik kanpo uztea baremo ekonomikoak gainditzeagatik  
**Murillo el Frutoko Udala**  
Espedientea: 05/179  
Alkatetza 2006an
- Alorra: Nekazaritza, industria, merkataritza eta turismoa  
Mota: Iradokizuna  
Gaia: Herri-lurrag mugarrizko prozedura  
**Lesakako Udala**  
Espedientea: 05/190  
Alkatetza 2006an  
Alorra: Ingurumena  
Mota: Legezko betebeharren gogoragarria
- Gaia: Eraikin baten etxabeko lokal batean izaten den zarata  
**Erriberriko Udala**  
Espedientea: 05/416  
Alkatetza 2006an  
Alorra: Hirigintza eta etxebizitza  
Mota: Aholkua
- Gaia: Oliteko etxe-multzo baten egoera txarra  
**Garesko Udala**  
Espedientea: 05/363  
Alkatetza 2006an  
Alorra: Beste zenbait: Toki-erakundearen funtzionamendua  
Mota: Legezko betebeharren gogoragarria
- Gaia: Osoko bilkuren aldizkakotasuna, eta zinegotziaren informazioa eskuratzeko era  
**Berriogoitiko Kontzejua**  
Espedientea: 06/158  
Alkatetza 2006an  
Alorra: Hirigintza eta etxebizitza  
Mota: Aholkua
- Gaia: Lursail bat esleitzeko prozedurarekin desadostasuna

## V. KAPITULUA. TXOSTEN BEREZIAK ETA INTERES OROKORREKO GOMENDIOAK

### V.1. SARRERA.

Nafarroako Foru Komunitatearen uztailaren 3ko 4/2000 Foru Legeko 36.2. artikulua Erakunde honi ahalmena ematen dio Nafarroako Parlamentuan ohiz kanpoko txostenak edo txosten monografikoak aurkezteko, betiere gaiaren seriotasunak, garrantziak edota premiak hala eskatzen duenean; txosten horiei txosten berezi deitzen zaie.

Arartekoak egindako ekintza eta Txosten Berezi gehienek talde ahulenen eskubideak defendatzeari eman zioten lehentasuna. Alabaina, horrek ez du esan nahi modu guztietara esku hartzeari uko egin zionik; gomendio orokorren bidez jardun zuen, herritar askori eragiten zieten interes orokorreko egoeretan eta eskubideak mugatuta egon zitezkeenetan.

2006. urtean hiru txosten berezi egin ziren:

– Nafarroan erabilera publikoa duten zentro eta zerbitzuetarako irisgarritasun fisiko eta sentsorialari buruzkoa zen lehena.

– Nafarroako espetze berrian aurrekusi beharreko gizarte-, osasun- eta hezkuntza-neurriak buruzkoa zen bigarren txostena.

– Eta Nafarroako Foru Komunitateko poluzio akustikoaren gainekoa zen hirugarrena.

Bestalde, halako erakunde batek Txosten Berezi gutxi egin ditzakeenez, 2006an bide osagarri bati ekin zion arartekoak, eta beste txosten laburrago batzuk egin zituen; "Gomendio Orokorrak" deitu zieten txosten horiei. Txosten horiekin gai gehiago aztertu nahi izan zituzten. Gai bakoitzaren gaineko gomendio garrantzitsuenak eta eraginkorrenak eman ahal izateko azterketa egin zuten, une oro zehaztasun handiz.

### V.2. NAFARROAN ERABILERA PUBLIKOA DUTEN ZENTRO ETA ZERBITZUETARAKO IRISGARRITASUN FISIKO ETA SENTSORIALARI BURUZKO TXOSTEN BEREZIA.

Txosten Berezi horri 2005ean ekin zioten. Foru Komunitateko Administrazioek oztopo fisiko eta sentsorial gehiago sor ez daitezten egiten duten lana ebaluatu nahi izan zuen txostenak. Horrez gain, lehendik zeuden oztopoak kentzea ere nola sustatzen zuten aztertu zuen, erabilera publikoko leku, zentro eta zerbitzu guztietarako sarrera errazteko.

Txosten Bereziak ondo bereizitako lau fase zituen:

Printzipio nahiz faktore erabakigarriek duten bilakaeraren eta eremu kontzeptualaren gaineko bibliografia-azterketa.

– Irisgarritasunari buruzko Estatuko eta Tokiko Planen azterketa.

– Nafarroako Unibertsitatearekin lankidetzan txosten juridiko oso bat egitea. Nazioarteko araudiari, Estatukoari eta Nafarroako Foru Komunitatekoari egingo zion erreferentzia txosten horrek, eta autonomia-erkidegoetako erregulazioetan eraikin publikoetarako eta erabilera publikoko eraikinetarako sarrera errazteko dauden elementuen gaineko konparazio-azterketa ere egingo zuen.

– Nafarroako udalerrri guztietan eta Nafarroako Gobernuko Saitetan inkesta bat egitea. Erabili zuten galdera-sortak 36 gai bildu zituen guztira, eta minusbaliotasunarekin lotura duten Nafarroako erakundeek parte hartu zuten galdera-sorta hori diseinatzen, beren ekarpen eta iradokizunekin.

165 udalek erantzun zioten inkestari; udalerrri horietan bizi da Nafarroako biztanleriaren % 84,4.

Udalerrri txikietatik hartutako laginarekin molda zitezkeenez eta udalerrri horiek inkestari erantzuteko zailtasun teknikoak izan zitzaizketela ulertzen zuten, orogarri batzuk egitea erabaki zen, eta, horrez gain, jarraipen berezia egin zuten 2.000 biztanletik gorako udalerrietan nahiz Gobernuko Saitetan.

2.000 biztanletik gorako zortzi udalerririk eta sail batek soilik utzi zuten inkesta erantzun gabe.

Txostenak ondorio hauek nabarmentzen zituen:

1. Nafarroako Gobernuak bere zentroetan lehendik dauden oztopo fisiko nagusiak kentzeko egindako lana "egokia" da (10etik 6,3). Aitzitik, hiru sailtako egoera "eskastzat" hartzen da (Ingurumen Departamentua, Herri Lan Departamentua eta Industria Departamentua), eta beste hirurena "erdipurdikotzat" (Ekonomia eta Ogasun Departamentua, Osasun Departamentua eta Ongizate Departamentua).

2. Oro har, Gobernuko Saitetako teknikariek eraikinetara sartzeko erraztasunen printzipioak eta irizpideak barneratu dituzte, baina oraindik ere hobetu beharreko arlo garrantzitsuak badira, hala nola barneko oztopoak kentzea edo seinaleztatzea, altzari-elementuak egokitzea, erakusmahaien, etengailuen eta kanilen altuera eta abar. Gainera, egoeraren berri ematen duten txosten zehatzak falta dira, baita derrigorrezko hobekuntza-planak ere.

3. Nafarroako Gobernuak lantzen ari den irisgarritasuna sustatzeko eta bultzatzeko politika aktiboa “erdipurdikotzat” hartu da (10etik 5,2). Etxebizitzetako oztopoak kentzeko lanak eta egokitzapen funtzionalak, leku turistikoetako oztopoak kentzekoak eta eskolako garraio egokituak balorazio positiboa izan dute. Bestalde, balorazio negatiboa izan dute titulartasun pribatua izan arren erabilera publikoa duten eraikin eta lokaletarako sarrerak errazteko egindako lan eskasak, besteak beste, jolasteko instalazioetakoak, kultura-arlokoak, erlijiosoetakoak, kiroltakoak, merkataritza-zerbitzuetakoak, bankuetakoak eta abarretakoak.

4. Egokitutako garraioaren gainean landutako politikak mugatuak dira oraindik. Ez da zehaztu zer udalerrri edo eskualdetan egon beharko duen gutxienez garraio berezi batek edo taxi egokitu batek, legeak eskatzen duen moduan. Hirietako nahiz hiriarteko autobus bakoitzak, legez, gutxienez hiru eserleku gorde behar ditu pertsona minusbaliatuentzat, eta betebeharrak hori ez da beti bermatzen. Taxi-bonuen onurak eta garraio-enprekin egindako hitzarmenak ez dira asko zabaldu, eta Nafarroako eskualde zehatz batzuetan baino ez daude.

5. Nafarroako Gobernuak irisgarritasunerako herri-politikak sustatzeko toki-erakundeei emandako laguntza “eskasa” da (10etik 3,8). Udalek emandako datuek erakusten dute eskasia hori. Gutxienez, ikastetxeen % 54k, kultura-etxeen % 52k eta beste zenbaitek irisgarritasun-arazoak dituzte. Gabezia horrek batez ere udalerrri txikiei eragiten die.

6. Saitetako teknikariek ez dituzte zorrotasun berberarekin kontrolatzen toki-erakundeei diruz lagundutako proiektuetako irisgarritasun-baldintzak eta beren zentroetako proiektuetakoak. Arkitektoen Elkargoko aurretiko baimena baino ez dute eskatzen askok.

7. Azpiegituren Planari buruzko foru-legean ez da irisgarritasunik aipatzen.

8. Ikusmen- edo entzumen-urritasunen bat duten pertsonen irisgarritasuna mugatzen duten oztopo sentsorialak zuzentzeko edo gutxitzeko Nafarroako Gobernuak egindako ekintzak “oso eskasak” dira (10etik 2,4). Ia ez dago sustatze-politikarik. Ez dira bete ikusmen- edo entzumen-arazoak dituzten pertsonen komunikazioa eta informazioa errazteko foru-legeak egindako aurreikuspenak: Radio-Televisión Navarra Erakunde Publikoaren albistegietako edukiak errazago jaso ditzaten bultzatzea, larrialdi-zerbitzuak (SOS Nafarroa) erabiltzean dauden oztopo sentsorialak kentzea eta guztiek erraz erabiltzeko moduan jar-

tzea, kultura-ekintzetan pertsona horiek parte hartzea eta abar.

9. Nafarroako Gobernuak irisgarritasun-politikak kontrolatzeko eta ikuskatzeko egiten duen lana ere “oso eskasa” da.

10. Saitetako irisgarritasun-politikak oso heterogeneoak dira, eta horrek erakusten du Gobernuan lidergorik edo bultzada teknikorik ez dagoela, oro har. Oztopo Fisiko eta Sentsorialeiei buruzko Sail Arteko Batzordeak aktiboago jokatu behar luke irisgarritasunaren gaineko politikak bultzatzean. Hain zuzen, minusbaliatuen elkarteek horixe eskatu izan dute behin baino gehiagotan. Irisgarritasuna lantzen duen administrazio-unitaterik ez dago, eta litekeena da horixe izatea informazio- eta ebaluazio-sistemek duten garapen eskasaren arrazoia. Horrez gain, ez daude behar adina aholkularitza-ekintza, eta txostenean aipatzen diren irisgarritasuna sustatzeko ekimenak ere ez dira behar beste bultzatzen.

Herritar guztiei aukera-berdintasuna bermatzeko, Txosten Bereziak amaieran aipatzen du behar-beharrezkoa dela indarrean dagoen araudia betetzea eta betetzeko eskatzea. Horrez gain, bi gomendio orokor ematen ditu, 11 gomendio zehatz ematen dizkio Nafarroako Gobernuari, eta 7 gomendio udalei.

Gomendioen artean, honako hauek dira garrantzitsuenak:

– Irisgarritasuna hobetzeko urteko aurrekontu-partida bat izatea ezinbestekoa dela gogoraraztea.

– Espaloiak beharrezkoak eta zentroetan irisgarritasun fisikoa hobetzea baino zerbait gehiago lantzen duen txosten bat eta ekintza-plan bat izatea. Sailek Parlamentuan aurkeztu beharko dute txostena, nahitaez.

– Oztopo Fisiko eta Sentsorialeiei buruzko Sail Arteko Batzordearen funtzionamendua indartzea, eta beharrezko giza baliabideak nahiz baliabide materialak dituen administrazio-unitatea sortzea.

– Adierazle egokiek “Irisgarritasunaren Informazio Sistema” delakoa garatzea.

– Titulartasun publikoa nahiz pribatua izan, erabilera publikoa duten gune eta eraikinetako proiektu guztietako irisgarritasunaren gaineko baldintza teknikoak bete daitezela ziurtatzeko erabili behar diren egiaztapen-sistemak ezartzea.

– Irisgarritasun Sentsorialari buruzko Plan Orokorra egitea; plan horretan sartuko dira kaltetutako pertsonen elkarteak, unibertsitateak eta Nafarroako kultura- nahiz olgeta-erakunde nagusiak.

– Irisgarritasuna argi aipatzea, eta Azpiegituren hiru urteko Planean ekintza espezifikoa sartzea.

– Nafarroako Gobernuak Sail bakoitzak bere eskumendean dituen udal-titulartasuneko eraikinetako irisgarritasun-egoeraren azterketa zehatza egitea: Hezkuntza – Ikastetxea, Osasuna – Tokiko Kontsultategiak eta abar.

– Titulartasun pribatua izan arren erabilera publikoa duten establezimenduetako irisgarritasunaren azterketa zehatza egitea, hala nola kultur-arlokoak, olgetakoak, kiroltakoak, merkataritza-zerbitzuetakoak, bankuetakoak, ostalaritza-zerbitzuetakoak, aparkalekuetakoak eta abarretakoak.

– Nafarroako eskualde guztietan garraio egokitu-tutako sistemak ezar ditzaten bermatzea.

– Irisgarritasunari buruzko Plan Integralak egitea eta lantzea, gutxienez 5.000 biztanle baino gehiago dituzten udalerrietan.

– Irisgarritasunaren gaineko Udal Kontseiluak edota kontsultarako organo analogoak eratzea.

– Etxebizitza-erabilera duten eraikin berrietako irisgarritasunaren gaineko gutxiengo legalak eskatzea.

### V.3. NAFARROAKO ESPETXE BERRIAN AURREIKUSI BEHARREKO GIZARTE-, OSASUN- ETA HEZKUNTZA-NEURRIEI BURUZKO TXOSTEN BEREZIA.

2006. urtean arartekoak Txosten Berezi bat egin zuen, espetxe berrian aurreikusi beharreko gizarte-, osasun- eta hezkuntza-neurriei buruz. Txosten hori Nafarroako Parlamentuak eskatu zuen. Txosten berezia eskatzeko erabakia 2006ko martxoaren 3ko bilkuran hartu zuen espetxean dauden pertsonak birgizarteratzeari begira espetxealdiko baldintzak aztertzei batzorde txostengi-leak. Honako akordioa egin zuten:

“Arartekoari Txostenaren xedearekin lotutako txostena igortzeko eskatzen zaio, hain zuzen, gizarte-, osasun- eta hezkuntza-neurriei buruzkoa. Iruñean espetxe berria eraikitzean sortuko diren beharrak kontuan izanda aurreikusiko diren neurri-  
ei buruzkoa izango da txosten hori”.

Txostena egitean, hasteko, espetxeratuen eskubideen azterketa egin zuen arartekoak, hots, haien mugen azterketa. Hala, printzipio eta irizpide orokorrak sakonago landu zituen gero; horiek gailendu behar dute gizarte-, hezkuntza- eta osasun-arloetako ekintzetan.

Halaber, txostena egitean Administrazioei oinarriko informazioa eskatzea erabaki zuen ararteko-

ak, eta espetxe-sistemako hainbat profesionalen laguntza eta gomendioak ere jaso zituen, baita birgizarteratzean esperientzia handia duten elkarteen ere. Laguntza hori asko eskertu zuen arartekoak.

Txosteneko gogoeten ardatza “egiturazko elementu nagusiak” izatea iruditu zitzaion egokiena. Arartekoaren iritziz, elementu horiek zentro berriaren etorkizuna baldintzatzen dute, eta, beraz, ondo zehaztu behar dira. Guztiz birgizarteratzeari begira egindako espetxe-eredua prestatzea zentro fisiko bat eraikitzea baino gehiago da, eta, horregatik, Erakundeak argi azaldu nahi izan zuen Birgizarteratzeko Plan Integrala ere egin behar zela espetxe berria eraikitzearekin batera.

Egiturazko baldintza horien artean, eskumen-esparrua argitzeko beharra bereziki nabarmentzen zuen, baita arduren eta eskuduntzen arteko koherentzia bermatzekoa ere. Txostenean adierazten zen garrantzitsua izan daitekeela Nafarroako Gobernuak eskumen zehatz batzuk hartzea gizarte- eta osasun-arloetan, espetxeei dagokienez ere. Halaber, guztiz funtsezkotzat jotzen zuen sailek lehenbailehen beste ardura batzuk hartzea, hau da, politikak planifikatzea eta espetxean dauden pertsonen zerbitzuak ematea, pertsona horiek gainerako herritarren maila berean egon daitezten. Txostenak gaineratzen zuen transferentziak berez ez dutela bermatzen gizarte-kolektibo horri eskaini beharreko arretan sailen parte-hartzea areago-  
txtea.

Arartekoak behin eta berriz aipatu zuen dimentsio egokitua eta gizatiarra izan behar duela espetxe-ereduak, eta birgizarteratzeko estrategiarekin koherentea izan behar duela. Hala, espetxeetako zerbitzuen eta zentroen sare bat osatzeko beharra zegoela esateko ikusten zituen arazoak azaldu zituen; sare hori ez zegokien espetxeei soilik, eta birgizarteratzeko bide guztiz pertsonalizatuak egiteko programak ezartzeko aukera emango zuen.

Txostenak egindako eskariari erantzunez, kapitulu espezifikotan aztertu ziren arartekoak esparru bakoitzean hartu beharrekotzat ikusten zituen neurriak, hots, osasun-laguntzan, gizarte-laguntzan eta hezkuntzan. Azterketan egoki ikusi zen beharrezko baliabide guztiak aintzat hartzea, bai espetxeko bertako baliabideak, baita kanpoko baliabide normalizatuak ere; azken horiek funtsezkoak dira birgizarteratzeko benetako bokazioa duen espetxe-politikan.

Ondorioetako batean aipatzen zen Nafarroako Gobernuak sailek modu aktiboagoan jokatu behar luketela beharrezko baliabideak planifikatzerakoan, eta espetxe berriak egungo zerbitzu publiko

normalizatuena gainean izango duen eragina aztertu behar litzatekeela, horiek gainezka egin ez dezaten. Aipatutako hori oso-osorik egiteko sailak koordinatzeko taldeko organo betearazle bat eratzearaztea gomendatzen zen.

Txostenaren zati batean, GKE-ekin lankidetzazko estrategiak indartzeko arartekoak beharrezko ikusten zituen baldintzak aztertzen ziren. GKE-en lana funtsezkotzat jotzen zuen birgizarteratzeko programetan, eta, batez ere, birgizarteratzeko bide pertsonaletan laguntzeko.

Erakundean ohikoa den legez, ondorioen laburpen bat egin zen txostenaren amaieran, eta prozesuaren fase honetan lehentasunezkoak eta egokiak iruditzen zitzaizkion gomendioak egin zituen. Honakoak dira, hain justu:

#### **Gomendio Orokorrak:**

- Nafarroako Gobernuak eta Espetxe Erakundeek aurreikusitako hitzarmena bizkortzea, eta espetxe berria eraikitzeko epeak zehaztea. Horien beharra ezin da denbora gehiagoz luzatu.

- Espetxe berria eraikitzearekin batera, Birgizarteratzeko Plan Integrala egitea. Lortu nahi den eredia definituko du plan horrek, helburuak eta ekintzak adieraziko ditu, eta kontrolerako nahiz ebaluaziorako adierazleak zehaztuko ditu. Planifikazio integral horrekin, halaber, espetxeetako zerbitzuen eta zentroen sare bat sortu behar litzateke, espetxeak soilik kontuan hartzen ez dituenak. Hala, birgizarteratzeko bide guztiz pertsonalizatuak egiteko programak ezartzeko aukera egongo litzateke.

- Eskumenen eta arduren esparrua argitzea. Kasu bakoitzean, arduren eta eskuduntzen arteko koherentzia bermatzeko behar diren transferentzia- eta/edo kooperazio-mekanismoak zehaztu behar lirateke.

- Nafarroako Gobernuak Osasun, Hezkuntza, Lan eta Gizarte Ongizateko sailek espetxe berriko proiektuan modu aktiboan parte har dezatela bermatzea. Halaber, beren ardura onartu eta beren eskumen-esparruetan lan egin behar lukete, politikak planifikatzen eta espetxeko pertsonen eskubidez dituzten zerbitzuak ematen, gainerako herritarren maila berean egon daitezten.

- 16/2003 Legean ezarritakoa betetzeko izapideak azkartzea, espetxeen mende dauden osasun-zerbitzuak Nafarroako Osasun Zerbitzura eramateko eta han integratzeko.

- Presoei laguntza medikoa ematen dieten profesionalak dituzten laguntza-, peritu- eta kontrol-funtzioen bateragarritasuna aztertu behar litzate-

ke, eta, hala behar denean, organizazio eta mendeotasun hierarkikoa funtzio horiekin koherentziaz egokitu.

- Nafarroako Gobernuak Sailek azterketa bat egin behar lukete espetxe berriak egongo zerbitzu publiko normalizatueta izango duen eraginaren gainean, eta arreta berezia jarri behar lukete gaur egun oraindik ere defizita sortzen duten arlo eta programetan: komunitate terapeutikoetako lanpostuak, gaixo dualentzako tratamendu-programak, buruko gaixotasunak nahiz gaixotasun terminalak dituztenenak epe ertain eta luzez egoteko bizitoki-plazak, gizartean eta lan-munduan sartzen laguntzeko taldeak, babestutako lanpostu sozialak eta/edo txertatzeko enpresak, komunitateari laguntzeko lanpostuak eta abar.

- Espetxe-ereduak koherentea izan behar luke birgizarteratzeko estrategiarekin. Ikusmolde modularra eta malgua izan behar luke, eta dimentsio egokituak eta gizatiarra.

- Espetxeratutako biztanleriaren aurreikusteko moduko garapena definitu eta gehiago kopurua zehaztu behar litzateke. Hori ezinbestekoa da beharrezkoak diren giza baliabideak eta baliabide materialak planifikatzeko eta birdimentsionatzeko.

- Tratamendu- eta birgizarteratze-programak lantzeko beharrezkoak diren espazioak egokiak direla eta behar beste badaudela bermatzea (lantegiak, hezkuntza-espazioak, errehabilitazio psiko-soziala, osasun-laguntza eta abar).

- Espetxe berriaren definizio teknikoak egitean eta hura diseinatzean gardentasun osoa gomendatzea, eta profesionalen nahiz boluntario-elkarteen iritziak biltzeko mekanismo egokiak jartzea, horiek baitira zentro berriko agente nagusiak.

- Etorkizunean izango diren langile-beharren planifikazio egokia egitea, betiere zentrorako aurreikusitako dimentsioarekin eta birgizarteratzeko helburuekin koherentziaz jokatzuz. Hala, profil teknikoak indartuko litzateke, prestakuntza bermatu, eta Diziiplina anitzeko Talde Teknikoetan antolatzeko aukera egongo litzateke. Hain zuzen, faktore erabakigarria dela uste dugu neurri alternatiboek arreta jartzea eta horiek kontrolatzeko baliabide teknikoak egotea eta baliabide horiek ondo prestatzea; hori egin ezean, birgizarteratzeko politiken sinesgarritasuna eta segurtasuna kolokan egongo lirateke.

- Babes sozial sendoa eta egonkorra emango duen sare bat osatu behar litzateke, espetxea komunitatera zabaltzeko eta gizartean sartzen laguntzeko. Horretarako, honakoa gomendatzen dugu:

– GKE-en parte-hartze aktiboa eta egonkorra egoki ikusten den estrategia-lerroak eta programak definitzea, eta, ahal den heinean, erakundee-kin berekin adostea.

– Espetxeetako tratamenduei eta birgizarteratzeari emandako laguntza guztiak modu bateratuan kudeatzea.

– Aurrekontu-urteko denbora-esparru txikia gainditzea, eta lankidetzarako formula egokiagoak ezartzea. Formula horiek segurtasun eta egonkortasun handiagoa eman behar liekete programei: epe ertainerako hitzarmenak, urte anitzeko konpromisozko kredituak eta abar.

• Lankidetzako mekanismo egonkorak ezartzea, birgizarteratzeko prozesuaren osotasuna eta jarraitutasuna bermatzeko. Horretarako, sailak koordinatzeko kide anitzeko organo betearazle bat sortu behar litzateke, baita kontsultarako organo bat ere. Azken organo horrek barne hartuko litzuke aipatutako politika lantzen zuzenean parte hartzen duen elkarte-mugimenduko ordezkariak.

• Baztertze-politiken esparruan, laguntze-lanetan presoek parte hartzeko aukerarik duten eta bideragarria den aztertzea, eta, hala dagokienez, baita beste talde baztertu batzuek ere. Horretarako birgizarteratzen laguntzeko erakunde publiko bat sortu behar litzateke, edo antzeko formularen bat, Balearretan arrakastaz hasi duten ildoari jarraiki.

• Kontrolerako eta ebaluaziorako eredu egoki bat definitzea eta informazio- eta ebaluazio-sistema zorrotz bat martxan jartzea, birgizarteratzeko helburuak eta politikak lortu diren neurtzeko.

• Espetxe berria martxan jartzeko prozesuarekin batera, komunikazio-estrategia bat lantzea. Gizartean kontzientziazio handiagoa lortzera bideratuta egongo litzateke estrategia hori, eta gizartean ideia hau zabalduko luke: errentagarria dela birgizarteratzeri begira egindako espetxe-ereduan inbertitzea, hala jaitsi egiten baitira araua berriro hausten dutenen kopurua eta delinkuentzia-tasa orokorrak.

#### **Gizartearen gaineko gomendio espezifikoak:**

• Alternatibak benetan pertsonalizatzea bermatuko duen programa-eskaintza dibertsifikatua planifikatzea, baliabide eta programa orokorrak nahiz estandarizatuak alde batera utzita.

• Gizarte Bazterketaren Planaren barruan zigortuta daudenen birgizarteratzea modu espezifikoan lantzea.

• Espetxean sartzearen ordezkotzat tratamendu-programak eta modalitateak babesteko gizarte-

ekintza guztiak indartzea. (Tratamendu anbulatorioak, segurtasun-neurriak, komunitateari laguntzeko lanak eta abar).

• Gizarte Zerbitzu Orokorren eta Espetxeetako Gizarte Zerbitzuen arteko ekintza eta koordinazioen protokolo espezifikoak egitea, eta gizartean eta lan-munduan sartzen laguntzeko taldeei (EISOL) arreta berezia jartzea.

• Errehabilitazio Psikosozialeko Programak martxan jartzea, abilezia eta gaitasun pertsonaletan eta sozialetan gabezia larriak eta ohiz kanpoko jokabide-ereduak dituzten presoentzat.

• Atzerritarrei laguntzeko programa bultzatzea; izan ere, horien problematika handitu egingo da datozen urteetan. Horrez gain, gazteen eta emakumeen programa espezifikoak ere sustatu behar lirateke.

• Lan-munduan berriz sartzen laguntzeko programa espezifiko bat egitea. Lanbide-heziketatzen gain, hartu behar litzatekeen heziketa-bideak, lanbide-heziketa teoriko-praktikoko lantegi okupazionalak, lan-munduan sartzen laguntzeko orientazioa eta birgizarteratzen laguntzeko jarduera osagarriak barnean hartuko litzuzke.

• Enpresa-pizgarriak diseinatzea eta lan-munduan sartzeko politikak ondo ezartzea zailtzen duten administrazio-arazoak konpontzea.

#### **Hezkuntzaren gaineko gomendio espezifikoak:**

• Lanbide-heziketari eta trebetasun sozialeko heziketari lehentasuna ematea.

• Lanbide heziketako ekintzak espetxetik kanpo ikastaro normalizatuetan egitea sustatzeko Espetxeko Araudiak eskaintzen dituen aukerak aprobetxatzea.

• Epe ertainerako edo luzerako heziketa arautu eta egonkorren gaineko plan bat egitea, presoek heziketa-arloan dituzten beharretan eta aukeretan oinarrituta. Planak, halaber, jarraitutasuna eta onarpen ofiziala bermatu behar litzuzke, eta, horretarako, INEMek eta Europako Gizarte Funtsak ematen duten finantziario-aukera aprobetxatzea komeni da.

• Presoak heziketan sartzeko teknologia berrien erraztasunak aprobetxatzea, esperimendu gisa, bederen.

#### **Osasunaren gaineko gomendio espezifikoak:**

• Nafarroan erroldatutako preso guztiak Osasun Txartela (OTI) izan dezaten bermatzea, gaineko biztanleen maila berean egon daitezela.

era irregularrean dauden etorkinek ere Osasun Txartela (OTI) izateko eskubidea izan behar luke.

- Espetxeko Medikuen Zerbitzuak eskainitako Zerbitzuen Zorroa Nafarroako Osasun Zerbitzuen Oinarrizko Arretako Zuzendaritzak ezarritakora homologatzea, eta informatika-sarean nahiz Nafarroako Osasun Zerbitzuaren Historia Kliniko Elektronikoa sartzeko aukera ematea.

- Jarraitutasuna bermatzea eta hezkuntzaren, prebentzioaren eta osasun-laguntzaren (hiesa, xiringak eta abar) inguruko programak indartzea. Izan ere, programa horiek oso ondo onartu dira.

- Arreta psikiatriko espezifikoa bermatzea, zeinak dedikazio handia izango baitu espetxean. Gainera, espetxean bertan unitate psikiatriko bat sortzeko beharra eta aukera ere kontuan hartu behar lirateke, buruko gaixotasunak dituzten zigortuentzat beste alternatiba erreal egokiagorik ez bada.

- Drogarik gabeko modulu bat sortzea, eta espetxean bertan unitate terapeutiko bat sortzeko beharra eta aukera kontuan hartzea.

- Osasun Sailak Ospitaleko Zainketa Unitateari buruzko azterketa zehatz bat egitea, espetxe-erakundeek eskatuta.

#### V.4. NAFARROAKO FORU KOMUNITATEKO POLUZIO AKUSTIKOAREN GAINEKO TXOSTEN BEREZIA.

2006an amaitu zuten gai horri buruzko txosten berezia. Ondorioak eta gomendioak Nafarroako

Udalerrri eta Udalbatzen Federazioan aurkeztu zituzten; hura izan zen poluzio akustikoa kontrolatzean ardura zuzena duten erakundeen ordezkari.

Auzitegiek jarritako doktrinak dio etxebizitza barneko gehiegizko zaratak intimitatea eta atsedererako eskubidea urratzen duten konstituzioaren aurkako bidegabekeria larriak direla, osasun fisikoa eta mentala kaltetzen dutela eta ondorio larriak nahiz asaldura psikologiko eta sozialak eragiten dituztela.

Zarataren aurrean babesteko eskubidearen ikusmolde horrek ondorio juridiko eta administratibo handiak eragingo lituzkeen aldaketa kualitatiboak dakar, eta polemika handia sortu du. Esaterako, herrietako festak direla-eta azkenaldian epaileek hartutako erabakiek eztabaida piztu dute.

Gero eta jende gehiago joaten da Erakundera poluzio akustikoarekin lotutako salaketan aurrean Administrazioaren esku-hartzea behar bestekoa ez dela adieraztera. Horregatik, arartekoak egoki ikusi zuen txosten hau egitea.

Administrazio publikoen zaintza- eta kontrol-jarduera ebaluatzea zen txostenaren helburua, baita detektatutako irregulartasunak zuzentzeko tresnak ondo erabiltzen ziren ikustea ere.

Gai horren gainean udalek zituzten jarduerak ezagutzeko, hamaika galderako galdera-sorta bat bidali zitzaion 3.000 biztanle baino gehiagoko udalerrri guztiei, baita udalerrri txikiago batzuei ere, ausaz. % 80k erantzun zioten galdera-sortari.

Galdera-sortari erantzun zioten 38 udalerrietan 410.800 biztanle bizi dira, hau da, Nafarroako biztanleriaren % 70.

#### GALDERA-SORTARI ERANTZUN ZIOTEN UDALEN KOPURUA ETA ORDEZKATZEA

Inkesta egin zaien udalerrien kopurua	3.000 bizt. >	3.000tik 10.000ra	10.000tik 50.000ra	50.000 bizt. <	GUZTIRA
Erantzun duten udalen kopurua	13	19	5	1	<b>38</b>
Erantzun duten udalerrietan bizi den biztanle-kopurua	23.312	94.451	99.716	193.328	<b>410.807</b>
Ordezkatutako biztanleriaren %	% 15	% 76	% 83	% 100	<b>% 70</b>



Bestalde, Nafarroako Gobernuako Sailek egiten duten lana ezagutzeko, Lehendakari-tza Departamentuari, Ingurumenekoari, Lurralde eta Etxebizitza Antolamendukoari eta Osasunekoari idatzizko informazioa eskatu zitzaizkien, eta erdi egituratutako elkarrizketak egin zituzten Foru Polizian eta Ingurumen Sailean poluzio akustikoa kontrolatzeko lanetan zuzenean jarduten duten unitateekin.

Txosten Berezian egindako azterketan gomen-dio hauek egin zitzaizkion Erakundeari:

### **Gomendioak**

#### **Nafarroako udalei**

1. Ikuskatze-jarduerak nabarmen gehitzea.

– Irekitzeko baimena eman aurretik zarata-ma-lak “in situ” egiaztatzea; ez lirateke besterik gabe onartu behar jabeek emandako intsonorizazio egi-aztagiriak.

– Aldian behin ikuskatze-jarduerak egitea, intsonorizazio-baldintzak betetzen direla egiaztatzeke.

2. Herritarrak kexatzen direnean, ardua eta zorroztasun gehiagorekin jokatzeko.

– Neurri zuzentzaile egokiak eskatzea, epe zehatz batekin.

– Eskatutakoa betetzen ez denean, betearazte subsidiariora jotzea.

– Kautelazko neurriak edo bestelako kontrol-neurriak hartzen diren baloratzea, arau-haustekak ekiditeko: ekipoak zigilatu, erakundeak aldi baterako itxi —zati batean edo guztiz—, jarduerak eten eta abar.

– Jarri beharreko zigorrak egokitzea; ez lukete izaera ekonomikokoak soilik izan behar.

3. Zarata eta bibrazioen gaineko ordenantza espezifikoa onartzea.

4. Hirigintzako plangintza Zarataren Legeak aurreikusitakora egokitzea, eta eremu akustikoa zehaztea, etxebizitza- eta industria-erabilerekin talka egin ez dezaten, adibidez.

5. Onartutako gehiengo soinu-immisioen mailak zehaztea, baita zaindarien jaiak direla-eta ohiz kanpoko egoeretan onartutako ordutegi-mugak ere.

6. Kontrol-, materia- eta giza neurriak jartzea, poluzio akustikoa kontrolatzeko adina, bakoitzak bere baliabideekin edota Ingurumen Departamentuari nahiz Foru Poliziari laguntza eskatuta.

### **Nafarroako Gobernuari**

1. Zaratari buruzko araudiak bateratzea eta hobetzea, gero errazago ezartzeko eta hobekuntzak sartzeko. Besteak beste, hobekuntza hauek:

– “Taberna arruntetan” (ez taberna berezietan soilik) barneko zarata mugatzeko eta erregistratzeko gailuak ezartzeko beharra zabaltzea, oro har edo egoera zehatz batzuetan.

– Lokal barnean musika jarrita dagoenean ateak eta leihoak itxita izateko eskakizuna “taberna arruntei” ere ezartzea, ez taberna bereziei soilik.

– Zarata neurtzeko teknikak eta prozedurak hobetzea eta estandarizatzea, eta zarata mugatzeko eta erregistratzeko sistemak homologatzea, datuak errazago biltzeko eta lantzeko.

2. Udalentzako eredu eta orientazio izan daitekeen ordenantza bat egitea, “aisialdirako lekuei” buruzkoak egiten diren bezala.

3. Aholkularitza-, ikuskatze- eta kontrol-jarduerak nabarmen gehitzea. Ingurumen Departamentuak nahiz Foru Poliziak eskaintzen dituzte jardura horiek, bitarteko teknikorik ez duten tokiko erakundeak babesteko.

4. Zarata-mapak eta ekintza-planak bizkortzea.

#### **V.5. GOMENDIO OROKORRAK.**

Horri dagokionez, gutxienez gai hauen gaineko Gomendio Orokorrek betetzea jarri zen xedetzat:

– Erradiazioak eta sakelako telefonoak.

– Ordena-agenteei herritarrei eman beharreko tratua egokia bermatzeko sistemak.

– Minusbaliatuen elkarteak finantzatzea.

– Minusbaliatuak lanpostu publikoetan sartzeko.

– Osasun-eskubideak bermatzeko sistemak.

– Herritarrek ingurumenaren gaineko informazioa eskuratzeko duten eskubidea.

Aurreikusitako sei txostenetatik lehen laurak amaitu ziren, Osasuneko Bermeen Sistemari dagokiona hasi egin zen, eta herritarrek ingurumenaren gaineko informazioa eskuratzeko duten eskubideari buruzkoa atzeratu egin zen azkenean. Nafarroako Parlamentuak Espetxeari buruzko Txosten Berezia egiteko eskatu zuen, eta, ondorioz, laneko lehentasunak eta planak aldatu egin ziren.

### V.5.1. SAKELAKO TELEFONO DEIEN BANAGUNE-EN ORDENAZIOARI BURUZKO GOMENDIO OROKORRAK.

Sakelako telefono-deien banaguneak antolatzeko maiatzaren 6ko 10/2002 Foru Legearen garapen-mailari eta egoerari buruzko Gomendio Orokorrak eta berariazko txostena egitea beharrezko ikusi zen. Ondoren, txosten hori laburbilduta ageri da.

2001ean sakelako telefonoen antenen gaia aztertzen hasi zen Erakundea, herritarrek elkartean sortu zen eztabaidaren aurrean kexa asko egin baitzituzten, batez ere, osasunean izan zezaketen eraginagatik, eta pertsonen nahiz ondasunen segurtasunagatik.

Lehen une horretan egindako azterketaren ondoren, eta halako instalazioak arautzen zituen araudi zehatzik ez zegoenez, araudi bat onartzeko eskatu zitzaion urte horretan Nafarroako Gobernuari.

Gomendio hori egin ostean, neurri batzuk onartzen joan ziren gai horri zegokionean, eta jabetza publikoko babesaren gaineko baldintzak, azterketenak eta egiaztapenenak daude ezarrita orain. Kontuan hartzen da beti eremu horien inguruan, ehun metrora arte, eremu sentikorrek egon daitezkeela, hala nola ikastetxeak, osasun-etxeak, parke publikoak eta geriatria-zentroak (irailaren 28ko 1066/2001 Errege Dekretua eta urtarrilaren 11ko CTE/23/2002 Agindua).

Nafarroari dagokionez, maiatzaren 6ko 10/2002 Foru Legea onartu zen.

– Lege horrek ezarritako emisio-mailak erdira jaisten ditu Zientzia eta Teknologia Ministerioak onartutako araudian ezarritakoak eta onartutakoak.

– Legea indarrean jarri zen unean zeuden instalazioak sei hilabeteko epean egokitu behar direla ezartzen du, alde batetik.

– Operadoreak Azpiegituren Lurralde Plana aurkeztera behartzen ditu; plan horrek barnean hartu behar ditu lehendik dauden estazio finkoak, baita sare guztia ezartzeko eta garatzeko dauden aurreikuspenak ere. Nafarroako Gobernuan dago-

kion sailak onartu beharko du plan hori, eta onarpen hori nahitaezkoa izango da udalek hirietako kokapenei dagozkien lan-baimenak emateko.

2006ko lehen hilabeteetan, lurralde-plan horiek onartu gabe eta lehendik zeuden instalazioen egoera arautu gabe denbora pasatzen ari zela ikusita, eta ekintza batzuetan baimenak erraz ematen zirela ohartuta, Nafarroako arartekoaren Erakundeak erabaki zuen ofiziozko beste ekintza bat martxan jartzea, 10/2002 Foru Legeko aurreikuspen batzuk nola garatzen eta betetzen ari ziren jakiteko.

Adibide gisa, Iruñeko Udaleko Hirigintza eta Etxebizitza Arloko zinegotzi-ordezkariek 2004ko ekainean emandako erantzuna da hau:

“Horri dagokionez, esan beharra dago une honetan zaila dela erabaki bat hartzea, izan ere:

- Lehendik udalerrian dauden antenetako asko baimenik gabe jarritakoak dira.

- Orain ezin dira legeztatu, legeak baitio Azpiegituren Lurralde Planak onartu arte udalek baimenik ezin dutela eman.

- Baimenik gabe ezarritako sakelako telefonoen antena guztiak kenduz gero, Iruña estaldurarik gabe geldituko litzateke, eta, agian, hori egitea neurritz kanpoko litzateke une honetan, enpresek jada aurkeztu baitituzte Nafarroako Gobernuan onartzeko planak, oraindik onartu ez diren arren. Horrez gain, instalazioetako immisio-mailak lege ezarritako erreferentziak baino askoz baxuagoak dira.

- Horregatik, gai hori logikaz konpontzeko bide bakarra, nire iritziz, Azpiegituren Lurralde Planak onartzea da. Hala zehaztuko da instalazioak legeztatu behar diren edo ez, zein kendu behar diren eta zein lekualdatu, eta Udalak neurriak hartu ahal izango ditu legeztatu ezin direnak kentzea agintzeko.”

Lurralde Planak izapidetzeari dagokionez, Ingurumen-sailburuak hau esan zuen 2004ko uztailean:

“Gaur egun, operadoreek txosten hauek aurkeztu dituzte sail honetan, 10/2002 Foru Legean ezarritakoaren arabera izapidetzeko:

	ANTENA-KOPURUA		DATAK		
	Lehendik zeudenak	Aurreikusitakoak	Sarrera	Eskakizuna	Erantzuna
Vodafone España S.A	134	30	2007/03/12	2004/05/21/	2004/06/15
Telefónica Móviles España S.A.	215	30	2004/04/07	2004/05/25	2004/06/04
Retevisión Móvil S.A.(Amena)	124	30	2004/05/05	2004/05/31	
Tradia	1		2004/06/16		
<b>GUZTIRA</b>	<b>474</b>	<b>90</b>			

2004ko irailean, lehen aipatutako Azpiegituren Lurralde Plana edo Planak onartzeko legezko epeak ez zirela betetzen ikusita, beste gomendio bat egin zen, eta Nafarroako Gobernuari indarrean zegoen araudia betetzeko eskatu zitzaion gomendio horretan.

2004ko urriaren 24an, Lurralde Antolamendu, Etxebizitza eta Ingurumen Departamentuak erantzuna igorri zuen, eta egindako gomendioa modu formalean onartu zuen. Halaber, gai horren gainean egiten ari zirena azaldu zuen eta zeuden aurreikuspenen berri eman zuen. Aipatutako txostenetan adierazitako gabeziak zuzentzeko operadoreei beharrezko eskakizunak egitea aurreikusten zutela azaldu zuen.

Halaber, operadoreek eskakizun horri erantzun ostean, eta Erakunde honen gomendioa onartuta, Departamentuak Nafarroako Gobernura igo ahal izango zuen txostenen aurkezpen publikoko proposamen egokia, eta operadore bakoitzaren Azpiegituren Lurralde Plana barnean hartuko zuten.

Halaber, akordio horretan erakunde sustatzaileei ohartarazten zitzairen testu berritu bat aurkeztu behar zutela. Hasieran aurkeztutako planean azalduko dokumentazioan izandako aldaketa guztiak bildu behar zituen testu horrek, eta, horrez gain, sailtako txostenetan zeuden gabeziak eta hutsuneak adierazi. Gainera, sustatzaileei adierazi zitzairen dokumentazioa osatu gabe zuten lekuak edo sailtako txostenetako edukiaren arabera zuzenduta ez zeudenak Planetik kanpo geldituko zirela.

Beste bi urte igaro dira, eta planak onartu gabe daude oraindik. Arrazoi hori dela medio egin dira gomendio orokor hauek.

Orain arte, onartze- eta egiaztatze-lanetatik hau ondorioztatu da:

– Gure komunitateko emisioen batez besteko balioen gainean dauden datuak legez onartutakoak baino askoz baxuagoak dira.

– Lehen aipatutako araudian bildutako erreferentzia-balioak Europako Batasuneko Osasun Ministroen Kontseiluaren gomendioetakoak dira,

eta, gainera, Osasunaren Munduko Erakundeak (OME) eskatutakoaren antzekoak dira. Erakunde horrek 25.000 lan egin ditu 1970. urtetik hona gai horren gainean, eta hau dio: “Ezarritako mailek nahikoa segurtasun ematen dute osasuna babes-tuta dagoela bermatzeko”.

– Gure herrialdean, Aditu Independenteen Batzordeak, zeina Osasun eta Kontsumorako Ministerioak koordinatzen baitu, 2001eko eta 2003ko bi txostenetan hau ondorioztatu du: gaur egun dagoen ezagutza zientifikoarekin, ez dago osasunari edo zientziari dagokion arrazoi sendorik egun ezarrita dauden esposizio-mugak aldatzeko, eta gizarte-sektore batzuek arriskua sentitzea zilegi izan arren, ez dator bat egun dauden ebidentzia zientifikoekin.

– 2005eko maiatzeko Osasun eta Kontsumo Ministerioaren txostena, irailaren 28ko 1066/2001 Errege Dekretua ezartzeari buruzkoa. Ateratzen dituen ondorioak orain arte Adituen Batzordeak adierazitako berberak dira gaiaren inguruan dauden ebidentzia zientifikoei dagokienez, eta hau diote: “lurralde osoko irrati-emisioen batez besteko mailak estatuko eta nazioarteko batzorde eta erakundeek segurutzat hartutakoen oso azpitik daude”.

Arartekoak adierazi zuen gizartean badela kezkarik Ereku Elektromagnetikoek gizakiaren osasunean izan dezaketen eraginaren gainean. Kezka horien jatorria iragarritako azterketan edota adierazpen batzuetan dago, Friburgoko Adierazpenean, esaterako; han gogor salatzen da sakelako telefonoa, eta zehazki antenak, sakelako telefonoa bera, haririk gabea eta abar. Horiek osasuneko arazo larriak sortzen dituztela dio, esaterako, insomnia, muskuluetako mina, takikardiak, bertigoa, garuneko endekapenezko gaixotasunak, depresioa, leuzemiak eta hainbat minbizi-mota.

Alabaina, izaera “potentziala” ere nabarmendu behar da, ez baita berretsi EBOMKren (Europako Batasuneko Osasun Ministroen Kontseilua) Gomendioen erreferentzia-mailak errespetatzen diren baldintzetan Ereku Elektromagnetikoetan egonda modu esperimentalean aztertutako eragin

biologikoek osasunari kalte egiten diotenik. Hala ere, prebentzio-neurri batzuk hartu behar dira, hots, eragindako alderdi guztiak barnean hartzen dituzten neurriak; hori lortzeko, erabakiak era gardenean hartu behar dira, eta ahalik eta parte-hartze zabalena bultzatu.

Zalantzarik gabe, irrazi-frekuentzien eta haien eraginaren gainean herritarrek informazio gehiago izango balute, sakelako telefonoekin lotutako arrisken gaineko kezka ere txikiagoa izango litzateke. Sakelako telefonoak erabiltzearen gaineko informazio objektiboa, gardena eta argia izan behar du herritarrek, elkarbizitza errazteko eta gizartean informazioa hobeto garatzeko.

Horrexegatik, arartekoaren iritziz, gai hori lantzen duten Administrazio guztiei, eta, batez ere, Nafarroako Gobernuari, egun indarrean dagoen araudia betetzeko eskatu behar zaie (Nafarroari dagokionean, lehen aipatutako foru-legea). Horrez gain, lehen ere aipu egin diogun Aditu Independenteen Batzordeak agertutako moduan, eta oraindik erantzun gabe dauden galderak ikusita, gai horren gaineko azterketa-ildoei zabalik eusteko beharra dago, estatuko eta nazioarteko organismo eskudunek ateratako ondorioei jarraiki. Halaber, agintari eskudunen lana izango litzateke gai horri buruzko ebidentzia zientifikoei eta gizakiaren osasunean izan ditzakeen eraginei buruzko informazio-kanpainak egitea.

Hori horrela, ezin da ahaztu egoera hori eragin handia izaten ari dela; batetik, Iruñeko Udalak berak duen egoera azaltzean aipatu dugunagatik, hau da, antena edota banagune askok udalen baimenik ez dutelako, eta, bestetik, kasu bakoitzean jarritako udal-hirigintzako araudia askotan ez delako betetzen. Azken alderdi hori, hirigintzako, ordenamendu juridikoak hasiera batean udalei ematen die.

Hala, Azpiegituren Lurralde Planak onartu gabe egoteak esan nahi du banagune batzuk ezin direla legeztatu hirigintza-ikuspuntutik begiratuta; izan ere, foru-legeak 12. artikuluan eskatzen du aurretik onartu egin behar direla, udalerriek hiriko kokalekuei dagozkien obra-lizentziak emateko.

Arartekoaren aburuz, justifika nahiz luza ezin daitekeen egoera bat sortu da horren guztiaren ondorioz. Hala, batetik, udalerririk udal-ordenantzak onartzen ari dira, egun dagoen atzerapena eta zehaztugabetasuna arintzeko, eta, bestetik, kasuak epaiketetara eramaten ari dira bizilagunak, partikularrak eta abar.

Halako garrantzia duen gai baten aurrean, eskatutakoa ezarritako epeetan ez badute betetzen enpresek, edo inongo justifikaziorik gabe eskatutako dokumentuak berandu aurkezten badituzte, argi eta garbi arbitratu egin beharko dira, eta antolamendu juridikoak Administrazioaren esku jartzen dituen tresna guztiak erabili, betebeharrorik bete ditzaten eta interes publikoari lehentasuna eman dakion.

Lehen aipatutakoaren ildotik, eta egoera horren lotuta egin dena ikusita, arartekoak Nafarroako Gobernuko Sail eskudunei gomendio eta ekintza-lerro proposatu zizkien:

#### **Gomendioak:**

#### **Ingurumen, Lurralde Antolamendu eta Etxebizitza Departamentuari.**

– Egun izapidetzen ari diren Azpiegituren Lurralde Planak berehala onartzea, behar izanez gero, enpresa operadoreei dokumentuak aurkezteko jarritako obligazioen gainean antolamendu juridikoak Administrazioei emandako tresnak erabilita.

– Plan horiek onartu ostean, gai horretan eskumena duten tokiko erakundeekin egin beharreko ekintzak martxan jartzea, egungo instalazioak egokitzeko eta/edo erregularizatzeke.

#### **Ekonomia eta Ogasun Departamentuari**

– Kasu bakoitzean aldizkako ikuskatzeen eta azterketen gainean Estatuko Administrazioarekin ezar daitekeen koordinazio eta lankidetzara alde batera utzi gabe, berehala 10/2002 Foru Legeak aipatutako ikuskatze- eta kontrol-neurriak hartzea.

– Gai horri dagokionez bakoitzak duen ekintza-esparruaren arabera, neurri egokiak hartzea ekintza horien emaitzen gaineko informazioa herritarrei emateko eta publikitate egiteko, batez ere sakelako telefonoen banagune bakoitzaren egoerari buruzko informazioa, bere immisio-mailekin, ikuskatze eta/edo egiaztatzeekin eta abarrekin.

#### **Osasun Departamentuari**

– Osasun Publikoko Institutuak 10/2002 Foru Legeko 5.3. artikuluan adierazitako aurreikuspenak betetzea, eta beste organismoekin eta erakundeekin izan beharreko lankidetzara eta koordinazio-tresnak arbitratzea, une bakoitzeko datuak hobeto estimatu eta egiaztatu ahal izateko.

– Halaber, eta bere esparruari dagokionez, une bakoitzean egiten ari diren azterketen eta lantzen ari diren datuen gaineko informazioa herritarrei igortzea eta iragartzea.

### V.5.2. POLIZIA-AGENTEEN JARDUERA KONTROLATZEARI BURUZKO GOMENDIO OROKORRAK

Nafarroako arartekoaren sei urteko lanean ez zen arraroa hainbat kexaren artean funtzionario publiko batzuen jarrera zuzena edo egokia ez zela entzutea.

Zehazki, herritarrek zerbitzari publikoaren lanagatik kexa adierazi zuten kasuetan izan ziren egoera gatazkatsu horiek; batez ere agintaritza-agenteen lanagatik, zirkulazio-zigorrenagatik, bide publikoetatik ibilgailuak kentzeagatik eta halakoengatik izan dira kexak.

Horri dagokionez, arartekoak behin eta berriz azaldu zuen batzuetan ekintza batzuk hasteko zailtasunak izaten direla denbora edo lekua dela eta, eta, askotan, ekintza horiek pertsona kaltetuen eta Administrazioaren nahiz agenteen arteko kontraesanetan gelditzen direla.

Alabaina, arartekoa Erakunde garantista da, eta halaberrez babes-maila handiagoa izaten lagunduko duen edozein hobetze-proposamen planteatu behar du, ahal bada, antolamendu juridikoak herritarrei aitortzen dizkieten eskubide eta askatasunen alde.

Esparru zehatz horretan, ofiziozko jarduera bat egin zen gogoeta eta kontsiderazio batzuk egiteko, betiere polizia-zerbitzuaren kalitatea ebaluatzen laguntzeko neurri zehatzak ezartzeko. Horretarako, halako zirkunstantzia eta egoerak hartu ziren kontuan.

Jarduera horren amaieran honako txosten hau egin zuten: "Nafarroako Poliziak agenteen jarduera irregularrak kontrolatzeko sistemak hobetzeko duten beharrari buruzko gomendio orokorrak". Hala, polizia duten Nafarroako Administrazio Publikoetara iritsi ziren, eta honako ondorioak eta gomendioak atera zituzten:

#### Ondorioak:

- Poliziak agintarien nahiz gizartearen konfiantza eta babesa izatea funtsezkoa da; izan ere, hori hala izan ezean agenteen beren konfiantza eta segurtasuna hondatuko litzateke, eta ez lirateke hain eraginkorrak izango.

- Ez da ahaztu behar konfiantza hori gardentasunean, sinesgarritasunean eta zilegitasunean oinarritzen dela, eta deskalifikazio publikoek nahiz sinplifikatze alarmistek eragina izan dezaketela, baita abusuen aurrean gehiegizko babesak eta zigorgabetasunak ere.

- Nafarroako poliziei dagokienez, ez dira kexa asko jasotzen, baina herritarren eskubideak "ber-

matzeko" erakunde batentzat akats larria litzateke gai horri garrantzia kentzea.

- Kexen kopurua ez da ematen den zerbitzuaren araberakoa soilik; herritarrek espero dutenaren araberakoa ere bada, baita haiek kexa jartzeari ikusten dioten erabilgarritasunaren araberakoa ere.

- Gizarte-bazterketa jasaten duten herritarren sektoreetan bada halako beldur edo erreparo bat poliziak izandako jarrera okerra salatzen; beldur hori gutxi gorabehera justifikatuta dago.

- Poliziaren lan desegokia eta gehiegikeriak errotik kentzeko, horiek gerta daitezkeela onartu behar da.

- Herritarrek egindako kexak (anonimoak nahiz anonimo ez direnak) kontuan hartzeak soilik prebentzio-eragina du, eta ez du inolaz ere esan nahi kexa horiei sinesgarritasun osoa eman behar zaionik, ezta agenteen profesionaltasunaren gainean beti susmo txarra izan behar denik ere.

- Prebentzio- eta kontrol-jarduera gehiago egon daitezkeen hartutako edozein neurri positiboa da.

- Etengabeko ikuskaritza indartu behar da, ikuspuntu deontologikotik begiratuta, baita polizia-jardueraren kalitatea kontrolatzea ere, hala, balizko ekintza irregularrei aurrea hartzeko, eta, azken finean, poliziak herritarrei zerbitzu hobea eskain diezaien.

- Poliziaren jardun desegokiari aurrea hartzeko kalitatea kontrolatzeko tresnak eta neurriak jarri behar dira martxan, eta horrek hainbat forma eta ezaugarri izan ditzake.

#### Gomendioak:

Lehen aipatu duguna ikusita, eta balizko jarrera nahiz ekintza irregular horien gainean egindako kontsiderazioei eutsiz, arartekoak egoki ikusi zuen polizia duten Nafarroako Administrazio Publikoek ekintza-ildo edo gomendio hauek ematea:

- Poliziaren jardun desegokiari eta gehiegikeriei aurrea hartzeko eta horiek kontrolatzeko ekintzak eta prozedurak gehitzea eta hobetzea.

- Beharrezkoa den heinean, poliziaren prestakuntza sendotzea, gatazkak kudeatzeko eta komunikazioa lortzeko gaitasunak emateko. Hala, ohiko jardueratzen hartuko litzateke haien lanaren gaineko azalpenak ematea, kaltetutako herritarren hala eskatzen duenean.

- Hutsegitetzat har daitezkeen jokabideengatik atxilotzea ekiditeko instrukzioak ematea. Tartean sartuta dagoen agenteak ahal dela erabakirik ez hartzea, hau da, bertan dauden beste agenteek

hartzea, edo, gutxienez, erabakia agente batek baino gehiagok hartzea. Halaber, jokabidea zigortzeko larritasunari dagokionez edozein zalantza izanda ere, askatasunaren alde egitea; izan ere, polizia-funtzionarioek pertsona identifikatzeko eta lokalizatzeko beharrezko diren datuak soilik hartu behar lituzkete .

- Oro har herritarrek egindako kexen eta salaketan aurrean barneko ofiziozko ikerketa bat hastea, gertakariaren berri izateko modua alde batera utzita, eta lehen arrasto gisa ikertu egin behar dela onartzea. Nabarmen egia ez denean edo sinesgaitza denean soilik baztertu ahal izango da jasotako kexa edo salaketa.

- Poliziaren zerbitzuak duen kalitatea kontrolatzeko eta ebaluatzeko tresna berriak garatzea, poliziaren esku-hartzeen gainean jasotako kexakopuruari buruzko informazioa ematen duten sistematik martxan jarrita. Gauza bera egin behar litzateke erresistentziak, desobedientziak edota polizia-ekintza batetik sortutako antzeko arauhausteek eragindako atxiloketen gaineko kexakopuruarekin, baita partikularrari buruzko ebazpen judizialekin ere; horretarako, adierazleak ezarri behar lirateke hasieratik hutsegiteen epaiketetara igarotzen diren atestatuen ehunekoekin, kondenen ehunekoekin eta abarrekin.

- Aldian behin begiratzea ea kopuruak aztertze-ko erregistratutako datuak agente edo patruila batzuetara soilik mugatzen diren.

- Kalitatearen eta gardentasunaren gainean konpromiso zehatzak azaltzeko Zerbitzu-gutunak egitea.

#### V.5.3. NAFARROAN GIZARTE-ESPARRUAN LAN EGITEN DUTEN IRABAZI-ASMORIK GABEKO ERAKUNDEEI ETA ELKARTEEI ERAKUNDE-LAGUNTZAK EMATEKO EGUN DAUDEN BIDE ETA PROZEDUREI BURUZKO GOMENDIOAK ETA PROPOSAMENAK.

Erakundeak gai horren gainean jakin zuen atzerapenak egon zirela gizarte-esparruan lan egiten duten irabazi-asmorik gabeko elkarte batzuei laguntzak ematerakoan, eta, ondorioz, sortzen ari zen arazoa ikusita, arartekoak ekintza batzuk martxan jarri zituen (05/206/B txostena) Nafarroan halako elkarteei laguntzak emateko zeuden bideak eta prozedurak aztertze-ko.

Egindako lehen ekintzan Nafarroako Gobernu-ko Gizarte Ongizate, Kirol eta Gazterriko sailburuari jakinarazi zitzaion une hartan elkarte horietako batzuek arazo ekonomiko larriak zituztela, Departamentuak urtero ematen dituen laguntzak atzeratuta zeudelako.

Horrez gain, Nafarroako Elbarritu Ordezkarien Batzordea (CORMIN) kexatu egin zen, Gizarte Ongizateko Nafarroako Institutuaren laguntzak % 20 murriztu zirelako.

Halaber, arartekoak azaldu zuen une hartan prentsan agertu zen salaketaz gain beste kexa batzuk ere izan zirela gai horren inguruan, eta Erakundeak ofiziozko beste ekintza bat martxan jarri behar izan zuela, izan ere: "inoiz ere ez zen arriskuan jarri behar elkarte horiek gizartean duten funtsezko eginkizuna, eta, oro har, babesik gabeko egoera berezian dagoen herritar-talde handiaren eskubideak babesteko funtsezko zerbitzuak ematen aritzen diren irabazi-asmorik gabeko elkarte guztiek dutena. Hala, zerbitzu horiek erabili ohi dituzten herritarrei asko eragiten diete halako gertakariak, askotan zerbitzu publikoen gabeziak arintzen baitituzte zerbitzu eta prestazio horiek".

Hori horrela, Gizarte Ongizate, Kirol eta Gazterriko Departamentuari dagokionez, gai hauek nabarmendu zituen arartekoak:

- 2004an emandako eta 2005erako aurreikusitako laguntza ekonomikoaren konparazioa, hots, irabazi-asmorik gabeko elkarteen ekintzei eta programei emandako laguntzena. Halaber, minusbaliatuei laguntzeko emandakoen xehetasun zehatzak.

- 2005eko laguntzak emateko aurreikusita dauden datak.

- Hala dagokionean, aipatutako elkarteetako batzuek duten likidezia-egoera arintzeko aurreikusitako ekintzak.

- Elkarte horiek duten etengabeko finantza-desoreka behin betiko konpontzeko aurreikusitako ekintzak.

2005eko azaroan sailburuak erantzuna igorri zuen, eta hau azaldu zuen erantzun horretan: "kontseilaritza honen abenduaren 24ko 190/2004 Foru Aginduaren bidez Pertsona Minusbaliatuen arloan irabazi-asmorik gabeko elkarteei 2005ean diru-laguntzak emateko deialdia onartu zen". Adierazpen hori 2004ko abenduaren 31ko Nafarroako Aldizkari Ofizialean argitaratu zen, 157. zenbakian.

Horrez gain, elkarte horien lana oso garrantzitsua dela aipatzen zen, eta hori kontuan hartzen delako hasierako partidari 238.000 euro gehitu zitzaizkiola. Hala, 3.238.497 euroko diru-laguntza aurreikusi zen, eta hori azaldu zen maiatzaren 16ko 68/2005 Foru Aginduan, 2005eko maiatzaren 27ko Nafarroako Aldizkari Ofizialean argitaratuta-koan.

Erantzun horrek zioenaren arabera, foru-agindu hori argitaratutakoan soilik ebatzi ahal izan zen diru-laguntzen deialdia, eta Gizarte Ongizateko Nafarroako Institutuko gerente zuzendariaren ekainaren 3ko 2370/2005 Ebazpenaren bidez jarri zen martxan. Hala, ekainaren 8an 60.000 euro baino gutxiagoko diru-laguntza guztiak eman zituzten osorik, eta kopuru hori baino handiagoko diru-laguntzetan lehen 60.000 euroak ere eman zituzten. Hurrengo ordainketak aurretik emandako kantitatearen gastuak frogatu ondoren egin ziren, ezarpen-deialdiak zioen bezala.

Pertsona minusbaliatuen arloan, irabazi-asmorik gabeko erakundeei 2004an eta 2005ean emandako diru-laguntzak zehazten zituzten taulak emateaz gain, Erakundeari jakinarazi ziztaion Nafarroako Gizarte Ongizateko Institutua 2006ko laguntza horiek prestatzen ari zela, besteren artean, ekitaldiaren lehen hilabeteetan betetzeko, eta,

Urtea	2004	2005	2006
<b>Onartzea</b>	1/2004 ebazpena	190/2004 Foru Agindua	12/2006 Foru Agindua
<b>NAOn argitaratzea</b>	2004/02/02	2004/12/31	2006/02/03
<b>Aurkezteko epea</b>	2004/03/03	2005/01/31	2006/02/23
<b>Ebazpena</b>	Maiatza/ekaina	Ekaina	Onartzeke

Ikusten den moduan, 2004an onartzeko ebazpena abenduan eman bazen ere, eta 2005ean eta 2006an urtarrilean (azken urte horretan hilaren 30ean), argitalpena otsailaren lehen egunetan egin zen, 2005ean izan ezik; urte horri dagokiona 2004ko abenduaren 31n egin zen.

Modu horretan, hogeita hamar egun naturaleko epea ematen zen dokumentazioa prestatzeko, eta 2006an hogeira jaitsi zen epe hori. Ondorioz, azkenean, laguntzak emateko deialdiaren eta lehen ordainketen ebazpena ez zen maiatza edo ekainera arte egin; horixe gertatu zen 2005ean.

Funtzionatzeko modu hori erabili zen urteroko antzeko beste laguntza batzuen deialdietan ere, esaterako, Hirugarren Adinekoen eta Boluntarioen arloko irabazi-asmorik gabeko erakundeei, Nafarroako Foru Komunitatean familien eta adingabeen arloan ziharduten irabazi-asmorik gabeko erakundeei edota gizartearen sartzeko laguntzen ziharduten irabazi-asmorik gabeko erakundeei laguntzak ematean.

Argi dago egoera horrek Nafarroako Gobernuko beste ekintza-arlo askori ere eragiten ziela, baina, hala eta guztiz ere, arartekoaren azterketak gizarte-arloan lan egiten zuten elkarten deialdiak zituen ardatz.

bestalde, funts publikoak hobeto bana zitezten hobekuntzak sartzeko.

Deialdi hori, azkenean, Kontseilaritza horren urtarrilaren 30eko 12/2006 Foru Aginduaren bidez egin zen. Agindu horretan 2006an pertsona minusbaliatuen arloan lan egiten duten irabazi-asmorik gabeko erakundeei eman beharreko laguntzen deialdia onartzen da, eta 2006ko otsailaren 3ko Nafarroako Aldizkari Ofizialeko 15. zenbakian argitaratu zen.

2005eko diru-laguntzen deialdiaren argitaratze-data 2006koarekin alderatuta, azken horretan hila-beteko atzerapena egon zen, otsailaren lehen egunetan argitaratu baitzen, eta antzeko konparazioa egin daiteke 2004ko laguntzei dagokienez.

Deialdi zehatz horri dagokionez, azken hiru urteetako datak eta izapideak berriro osatuta, honako datu hauek lortu ziren:

Eragina jasandako erakunde guztiek honako zailtasun hauek izan zituzten deialdietan:

– Laguntzen deialdietan eta ebazpenetan atzerapenak izaten ziren urtea amaierara gertutzen ari zenean; horrek ondorioak ekartzen zituen, laguntzak jasotzean atzerapenak izaten zirelako.

– Laguntzak ematen jarraituko zuten edo zer kantitate emango zituzten jakitean zalantzak izaten ziren urte batetik bestera, eta horrek eragina zuen elkarten funtzionamenduan, ekintzetan eta zerbitzua erabiltzen zuten pertsonengan, jarraitutasuna eta iraunkortasuna behar baitituzte.

– Batetik, elkarteak antolatzeke eta kudeatzeko dituen beharren eta aukeren arteko desdortzeak zeuden, eta, bestetik, deialdiaren eskakizun eta baldintza formalen artekoak; ondorioz, erakunde horiek eskatutako baldintza eta betebeharrak derrigor egokitzen ziren, eta, hala, beren xedeetatik urrundu, eta prozesuak inongo beharrik gabe konplikatu ziren.

Beraz, zailtasunak eta ematen zuten zerbitzua-erentzat eragin guztiz negatiboak ikusten zituzten elkarteek; izan ere, hilabeteetan programa eta jarduerak egin behar izaten zituzten —ia lehen sei hilabeteetan lehen aipatu dugun azken hiru ekitaldietako esperientziari begira egoten ziren— laguntzarik jasoko zuten edo zenbat jasoko zuten jakin

gabe. Horrek ondorioak ekartzen zituen, esaterako:

– Laguntzak eman artean gastuei aurre egiteko banku-kredituak eskatu behar izaten zituzten, eta, batzuetan, erakundeetako arduradunek pertsonalki bermatu behar izaten zituzten operazio horiek.

– Zailtasunak izaten zituzten jardueretarako langile egokiak eta beharrezkoak aurkitzeko, zailtasun handiak baitzituzten.

– Urteko sasoi batzuetan jarduera eta programak pilatu egiten ziren (batez ere urte-amaierako datetan), laguntzarekin ordaindu beharreko gastuak justifikatu egin behar baitziren. Horrek ere argi erakusten du kudeaketa ez zela oso eraginkorra.

– Egoera horiek guztiek eragina izaten zuten zerbitzuen eta jardueren erabiltzaileengan.

Lehen aipatutako guztia dela medio, arartekoak posible ikusi zuen arlo horretan Gizarte Ongizateko Departamentuari proposamen edo gomendio batzuk egitea, funtzionamendu hobea ahalbidetzeko. Horiek ezarriz gero, prozesuak hobeto kudeatuko lirateke, argitasun handiagoa egongo litzateke eta elkarteek berme handiagoa izango lukete. Hori guztia, lagundutako programak eta baliabideak jarraitzea eta ebaluatzea alde batera utzi gabe; hori Administrazioaren lana da.

1. Gizarte-arloko egungo arau-esparruan egindako diren eguneratzeak eta aldaketak aprobetxatuz —bertan esku hartuko duten Administrazioen (foru-administrazioak eta tokikoak) eskumen-esparrua ere mugatu eta argitu egin beharko da—, Administrazio horiek bermatuko dituzten zerbitzu eta prestazioak zehaztea, eta horien kalitate-estandarrek ere definitzea.

2. Gizarte-ekintza koordinatua izateari begira, gutxietsitako gizarte-sektoreei laguntzen lan egiten duten elkarteekin erabili beharreko parte-hartze mekanismoak artikulatzea; hala, erakunde horiei zehaztasunak eta informazioa emango zaizkie, etorkizunean Administrazioarekin lankidetzaz izateko beharrezko izan daitezkeen esparruak edo ildoak zehazteko garatu beharreko plan eta ildo estrategikoen inguruan.

3. Urteko aurrekontuak egiteko izapideetan elkarte horiei laguntzeko edo horiekin lankidetzaz izateko bideak ezartzeko edo indartzeko aukera kontuan izatea. Betiere, aurrekontu-urteko denbora-esparru murriztua gainditzeko duten elkarten kasuan egingo litzateke, segurtasun handiagoa eskaintzen dutenenean, egokien ikusten diren formulen bidez: epe ertaineko hitzarmenak, urte antzitzeko konpromisoko kredituak eta abar.

4. Urtero ateratzen diren eta tradizio nahiz eragin handiagoa duten deialdietan, izapide-prozesuak modu parte-hartzailean berrikustea. Hala, zailtasun handienak zein diren ikusi ahal izango da, kausak aztertu, eta, ondorioz, izapideak eta prozedurak sinplifikatu, zuzendu edota arindu, edo, bestela, beste bide egokiagoekin ordezkatu, aurreko atalean aipatu ditugunekin, esaterako.

Gomendio horiek bete ziren, eta orain elkarteek beste finantzazio sistema bat ezarri zaie, adostua eta urte antzitzekoa.

V.5.4. NAFARROAKO ADMINISTRAZIO PUBLIKOETAN PERTSONA MINUSBALIATUEN LANPOSTUAK SUSTATZEARI BURUZ INDARREAN DAGOEN ARAUDI- AK DUEN EZARTZE-MAILAREN GAINEKO GOMENDIO OROKORRAK.

Arartekoen XVIII. Koordinazio Jardunaldietako lantegietako bat pertsona minusbaliatuen eskubi-deen gainekoa izan zen, eta, ondorioz, artean, gomendio orokor batzuk emateaz gain, hiriko irisgarritasuna aipatzen zen, baita pertsona horiek lanean sartzea ere.

Horri buruz ondorio eta proposamen batzuk egin zitzaizkien Administrazio Publiko eskudunei, eta, horrez gain, beren lurralde-esparruan Administrazio Publikoek egin beharreko esku-hartzeak egiten dituztela kontrolatzeko konpromiso sendoa hartu zuten arartekoek.

Ezaugarri horiek dituen taldearen gainean aspektu asko daude lantzeko, eta, ondorioz, arartekoak bi alderdi zehatz hartu zituen kontuan: batetik, eraikinetarako eta zerbitzu publikoetarako irisgarritasunari buruzko Txosten Berezia egitea, eta, bestetik, pertsona minusbaliatuek lanpostuak lortzeko dituzten zailtasunak.

Lanpostuak lortzeari dagokionez, alderdi hauek lantzea iruditu zitzaion egokiena arartekoari:

1. Nafarroako Administrazio Publikoetan lanpostuak eskuratzeko ezarritako ehuneko-erreserbaren indarreko araudia nola ezarri den ikustea.

2. Enpresa pribatuetan minusbaliatuei erreserbatutako lanpostuen kupoa kontrolatzeko zer ekin-tza egin diren aztertzea.

Horretarako egoki ikusi zen Lehendakaritza, Justizia eta Herrizaingo Sailean nahiz Hezkuntza eta Osasun Sailetan informazio hori eskatzea, Nafarroako Gobernuan duten langileriar dagokionez ardura zehatzak baitituzte. Halaber, 10.000 biztanle baino gehiagoko Nafarroako udaletan ere eskatu zen informazio hori, hain zuzen, Iruñean,



Tuteran, Barañáin, Burlatan, Zizur Nagusian, Tafallan, Lizarran eta Atarrabian.

Kasu guztietan langileen kopuru osoa jakin nahi zen, eta, bakoitzean, % 33ko edo gehiagoko minusbaliotasuna zuten langileen kopurua.

Gainera, eta egindako lan eta deialdien eskaintza publikoetako erreserba-kupoari dagokionez, 2003-2005 aldiko bilakaerari buruzko informazioa eskatu zen. Urte bakoitzean deitutako lanpostu guztiak adierazi behar ziren, pertsona horientzat erreserbatzea aurreikusten zena, eta azkenean minusbaliatuek hartu zituzten lanpostuak, deialdiak eta hautaprobak egin ostean.

Aldi hori (2003-2005), funtsean, maiatzaren 31ko 16/2002 Foru Legea ondo aplikatzeko auke-rak ikusteko ezarri zen; lege horren bidez, lanpostuak eskuratuko alderdiak arautzen dira. Horrez gain, Lehendakariak, Justizia eta Herrizaingo Departamentuaren kasuan, beste informazio bat ere eskatu zen; Nafarroako Gobernuak parte-hartze zuzena edo zeharkakoa du gehiengoz enpresa batzuen kapitalean, eta horiekin lotutako alderdi horien gaineko informazioa eskatu zen. Hala, lehen aipatutako legeko Lehen Xedapen Gehigarriari jarraiki, lanpostuen % 5eko erreserba aplikatu behar da, 1. artikuluan aipatzen den moduan.

Azkenik, eta Nafarroako Gobernuko Sailei eskatutako informazioarekin amaitzeko, eskaera egin zitzaion Industria eta Teknologia, eta Merkataritza eta Lan Departamentuari ere. Informazio hori eskatuta, 2003-2005 aldiran enpresa pribatuek pertsona minusbaliatuen lanpostuentzat dagoen araudia betetzen duten kontrolatzeko egiten diren ikuskatze-lanak ezagutu nahi izan ziren, eta, zehazki, Minusbaliatuak Gizarteratzeari buruzko 13/1982 Legeko 38.1 artikuluan aurreikusitako erreserba eta neurri alternatiboak betetzen ziren ikusi nahi izan zen.

Eskuratutako datuak, lehendik zeuden beste datu batzuk eta ezar daitekeen arau-esparrua ikusita, ondorio hauek atera ziren:

1. Lehenik eta behin, ez da beti betetzen legez ezarritako lanpostuen % 5eko erreserba, eta, ehuneko hori erreserbatzen denean ere, hurrengo Lan Eskaintza Publikoan bete ez diren lanpostuak sartzeko izaten da.

2. Halaber, deigarria da minusbaliatuentzat oso lanpostu gutxi betetzen dituztela pertsona horiek deialdiak eta hautaprobak egin ostean, eta, oro har, pertsona horientzat zehazki deitutako lanpostuen herena ere ez dela betetzen. Halere, Nafarroako Gobernuari dagokionez, kasu batean % 75

betetzera iritsi ziren, deitutako lau postuetatik azkenean hiru bete baitziren.

3. Alabaina, Nafarroako Gobernuko datuei jarraiki, benetan nabarmentzekoa da azkenean pertsona minusbaliatuek betetako lanpostuen ehuneko Lan Eskaintza Publiko bakoitzeko lanpostu guztiekin erlazionatuz gero, kasurik hoberenean ere eskaintzako lanpostu guztien % 2,54 ordezkatzeko dutela, baina lanpostuak bete izan diren urte guztietako batez bestekoa % 1 ingurukoa da.

4. Minusbaliotasunen bat duten pertsonen zailtasunak dituzte lan-munduan sartzeko, eta, beraz, Nafarroako Administrazio Publikoek ahalegin handiagoa egin eta babes handiagoa eman behar diete talde horiei. Beren potentzialtasun osoa garatzeko, gizartean sartzeko eta interdependetzia-dinamika sortzeko baldintza hobekak eman behar dizkiete, erabilgarri senti daitezten.

5. Esperientziak erakusten du gai horren gainean onartutako neurrien eragina oraindik oso urrun dagoela jarritako xedeak lortzetik, eta argi ikusten da pertsona horiek lanpostu publikoetan sartzeko aurreikuspenak betetzea erreala baino formala gehiago dela.

6. Nafarroan, gainera, minusbaliatuentzat gordetako lanpostuen ehuneko deitutako lanpostuen % 5ean ezartzen badu ere egungo araudiak, arau ez da ezarri estatuan edo autonomietan dagoen xede bat, hots, gutxienez langile publikoen % 2 minusbaliatuak izan daitezten lortzea.

7. Txanda irekia osatzen duten lanpostu publikoetako eskaintzetan soilik aplikatzen da egun ezarritako erreserba, eta alde batean gelditzen dira sarrerakoekiko independenteak diren barne-sustapeneko beste deialdiak, aldi baterako kontratziokoak, esate baterako.

8. Lan Eskaintza Publikoak onartu, erreserbaren ehuneko osatzen duten lanpostuak zehaztu, eta gero, deialdia egiten da, eta hor ikusten da pertsona minusbaliatuentzako lanpostuen erdiak sartzeko direla deialdian, eta horietatik herena ere ez dela betetzen.

9. Egungo Lan Eskaintza Publikoaren sistema oso konplexua da, eta, ondorioz, oso zaila da interesa duten pertsonen betetze-prozesua ondo gauzatzeko behar duten informazioa izatea, eta, azken finean, lanpostu horiek lortzea.

10. Hautatzeko prozesuetan eta probetan dauden bitartekoak eta denborak egokitzeko egungo sistema ez da nahikoa, eta, gainera, pertsona minusbaliatu batzuentzat oztopo iraganezina da. Gai horri dagokionez ez da aurrerapenik nabari; ez dago egoera gaitzetzeko ekintzarik, lanpostua

lortu nahi duen pertsonaren minusbaliotasunera egokitutako hauta-prozesu eta -probarik, betiere minusbaliotasun intelektuala duten pertsonen egoera, bereziki, kontuan izanda.

11. Egokitzapen falta hori nabarmena da beste arlo batean ere; hain zuzen, deialdietan eskatzen diren akademia-tituluetan ez dira ezartzen profesionaltasun-egiaztagiriaren, lan-esperientzien, gaitasunen eta bestelakoen baliokidetasunak pertsona horien gaitasunak erakusteko, ezta haien mugak ere.

Lehen aipatutakoa kontuan hartuta, eta pertsona horiek lanpostuak lortzeari dagokionez egindako hausnarketei jarraituz (batez ere lanpostu publikoak eta erreserba-kuota), arartekoak egoki ikusi zuen Nafarroako Administrazio Publiko eskudunei gai horren gaineko gomendio hauek egitea:

1. Egun Lan Eskaintza Publikoetan dagoen % 5eko erreserba handitzea komeni den aztertzea, urte hauetan erreserba horrek izan duen eragin eskasa zuzentzeko eta konpentsatzeko. Helburu gisa ezartzen den ehunekoa betetzen ez bada ere, gutxienez Espainiako Administrazioek ezarritako ildoari jarraitzea.

2. Kasu guztietan Lan Eskaintza Publikoko lanpostu guztien inguruan ezarritako erreserbaren ehunekoa betetzea, eta pertsona horientzako lanpostu guztiak deialdian sartzeari.

3. Horrez gain, aldian behin pertsona minusbaliatuentzat erreserbatutako lanpostuak eskaintzen direla ziurtatzea, batez ere, lanpostu gutxi daudelako erreserbaren ehuneko hori ezartzen ez den Administrazio Publikoetan.

4. Lan Eskaintza Publikoak onartzean eta gartzean gardentasun eta argitasun handiagoa izatea, eta, hala, minusbaliatuentzat erreserbatutako lanpostuak nahiz aldi baterako hornidura-aurreikuspenak zehaztea eta adieraztea.

5. Lanpostuen erreserba kategoria guztietan ezartzeko beharra zabalitzea, baita funtzio publikoetan sartzeko deialdi eta prozedura guztietan ere, sarrera-mota kontuan izan gabe (behin betikoa, bitartekoa edo aldi baterakoa, barne-sustapene-

koa eta abar). Arau horren salbuespen guztiek ondo justifikatuta egon behar dute, bateraezintasun funtzionaleko irizpide zorrotzekin.

6. Gai horri dagokionez, antzeko betebeharrak ezartzea beren kapitalean Nafarroako Administrazio Publikoek eta haien mende dauden erakundeek gehiengo parte-hartze zuzena edo zeharkakoa duten enpresetan, eta, gainera, jarraipena egitea, ondo bete eta ezarri direla ziurtatzeko.

7. Pertsona minusbaliatuentzat hasieran erreserbatutako lanpostuak erreserba horrekin betetzen ez direnean, beste sarreretan ez pilatzea eta aldi baterako eskaintzea, pertsona horiek behin betiko bete arte. Halaber, lan kuantitatiboetako kategorietan edo lanpostuetan pertsona horientzat zehazki izango den aldi baterako lan-poltsa sartzeari komeni den aztertzea, aurretik funtzionalki bateragarria dela egiaztatuta.

8. Deialdi zehatz batzuetan eta egin beharreko funtzioen arabera, pertsona minusbaliatuak probak egitetik edo modulatzetik aske gelditzeko araudian egin behar diren aldaketak aztertzea, batez ere, minusbaliotasun intelektuala duten pertsonen kasuan. Halere, lanpostua lortu nahi duten pertsonen minusbaliotasun fisiko, psikiko edota sensorialen mugetara egokitu beharko dira beti postu horiek.

9. Lehen esandakoaren ildoari jarraiki, lanpostu horien deialdietan eskatzen diren akademia-tituluetan beharrezko egokitzapenak eta baliokidetzeak ezartzea, profesionaltasun-egiaztagiriak, lan-esperientziak, gaitasunak eta abar. Hala, kontuan izango dira pertsona horien gaitasunak, eta egin beharreko lanarekin bateragarriak diren ikusiko da.

10. Azkenik, lehen aipatutako proposamenetako batzuk betetzeari begira, gai hauek jorratuko dituen azterketa bat egitea komeni den ikustea: batetik, pertsona minusbaliatuak zer lanpostutan eta zer baldintzatan egongo liritekeen, eta, bestetik, talde horren profil profesionalak, lanpostu horien eskaintza errealtatera ahalik eta gehien egokitzeko. Horretarako, elkarte eta erakunde-ordetzkariren iritzia eta lankidetzak kontuan izatea komeni da.

## **VI. KAPITULUA. GARDENTASUNA ETA HERRITARREN ESKUBIDEAK BULTZATZEA. HERRITARREN ESKUBIDEEI BURUZKO TOKI-PLANA.**

### **VI.1. SARRERA.**

Nafarroako herri-administrazioen aurrean gardentasuna eta herritarren eskubideak sustatzeko jarduerak egitea, kexei erantzutea, txosten bereziak lantzea eta Informazio Bulegoa izan ziren Era-kundearen jardueraren lau oinarriak.

Herritarren eskubideak bermatzeko, Administrazioak kontzientziatu egin behar dira berme-sistema eta -mekanismo berriak finkatzeko eta ondo aplikatzen eta betetzen diren ebaluatzeko dagoen premiaz.

Kultura eta jokabide aldetik aldaketak lortzea ez da erraza, eta, aldez aurretik, kontzientziatu edo sentibilizatzeko lana egin behar da; hain zuzen ere, sentibilizazioaren alorrean egin dezakete lan gehien arartekoen erakundeek.

Kontzientziatze-lan horrek agintariei hau sine-saraztera bideratu behar ditu ahalegin guztiak: "herritarren eskubideetan eta gardentasun publikoan inbertitzea errentagarria da politika aldetik". Etengabe hobetzeko mekanismoa da, eta, batez ere, herritarrengana hurbildu eta haien konfiantza eskuratzeko bidea.

2001eko irailean, Europako Parlamentuak "Administrazio Jokabide Zuzenaren Europako Kodea" onartu zuen, eta zeregin hau eman zion Europako arartekoari: kodea zenbateraino betetzen den ebaluatzea eta ekimenak bultzatzea herri-administrazioek balio eta printzipio horiek barneratu ditzaten.

Kode horretan herritarrek Administrazioarekiko dituzten eskubideak azaltzen dira, eta Administrazioak bere funtzioak betetzean kontuan hartu beharreko printzipioak finkatzen. Premisa horiek aintzat hartuta, botere publikoa erabiltzean, ardura handia izan behar da ondasun publikoak modu eraginkorrean administratzeko, eta, horrez gain, jarrera eta jokabide zehatzak izan behar dira zerbitzuen, errespetuaren eta uste demokratikoaren aldetik.

Ikuskera horrek benetako aldaketa kulturala ekarri du; izan ere, horren ondorioz, demokrazia aurreratuen gobernu-sistemek harremanetarako

mekanismo eta arau berriak hartu dituzte kultura-maila handiagoa duen eta informazio gehiago eskatu eta gehiago parte hartu nahi duen herritarri begira.

- Zerbitzari publikoek herritarren hitza entzuteko prest egon behar dute, haien benetako premiak eta aukerak ezagutze aldera.

- Administrazioak eskaintzen dituen prozedura, zerbitzu eta prestazio publikoen gaineko informazio orokorra eman behar die herritar guztiei.

- Administrazioak konpromiso zehatzak hartu behar ditu eskaintzen dituen zerbitzuen kalitateari dagokionez.

- Herritarrek zuzenean parte hartzeko bide berriak landu behar dira.

- Zerbitzari publikoek zerbitzu publikoak kudeatzeko moduaren berri eman behar dute, eta informazio gehiago eskaini.

Ekimen horren ildotik, 2003an Nafarroako arartekoak prozesu bat jarri zuen abian. 300 elkartek baino gehiagok hartu zuten parte prozesuan, eta Nafarroako Foru Komunitateko Herritarren Eskubideen Gutunak eman zion amaiera; gutun horrek barne hartzen ditu "Administrazio Jokabide Zuzenaren Europako Kode"ko printzipioak.

Eskubideen Gutuna egin ostean, Nafarroako arartekoak erronka jarri zion Nafarroako Administrazio Publikoari beren Eskubideen Gutunak eta Zerbitzu Gutunak egin zitzaizkien, kalitate aldetik konpromiso zehatzak hartuz, gainera. Ekimen horrek lotura du beste gertaera hauekin: Nafarroako Parlamentuak 21/2005 Foru Legea onartu zuen, abenduaren 29koa, politika publikoak eta zerbitzu publikoen kalitatea ebaluatzeari buruzkoa; Nafarroako Gobernuak 72/2005 Foru Dekretua onartu zuen, maiatzaren 9koa, Zerbitzuen Gutunak arautzen dituena; Nafarroako Administrazio Publikoaren Institutuak (NAPIK) lehenengo Zerbitzu Gutuna onartu zuen, Foruzaingoaren Zerbitzu Gutuna, hain zuzen; Iruñeko Udalak Zerbitzuen Gutun batzuk sustatu zituen; eta abar.

2005aren amaiera aldera, arartekoak Herritarren Eskubideen Toki Plana jarri zuen abian. Plan horrek beste pauso bat eman du hartutako bidean, eta garapen handia izan du 2006. urtean, atal honetan zehaztu dugun moduan.



2005eko Urteko Txostenean azaldu zen eran, 2005aren amaieran, „**Zure eskubideen alde**” lemapean, proiektu berri bati ekin zitzaion, “Herriarren Eskubideen Toki Plana” delakoari, alegia. Hauxe zen planaren helburu nagusia:

“Udalek herritarrekin dituzten harremanetan etengabe hobetzeko estrategia hartzea, betiere Europako Parlamentuak onarturiko Administrazio Jokabide Zuzenaren Europako Kodean finkaturiko printzipioen ildotik”

Prozesua 2005eko abenduan jarri zen martxan, 10.000 biztanle baino gehiagoko lau udalerrirekin (Tutera, Lizarra, Burlata eta Zizur Nagusiarekin) lehen lankidetzahitzarmenak sinatu zirenean. 2006ko azaroan, beste hiru udalerririk (Ribaforadak, Los Arcos eta Lekunberrik) bat egin zuten ekimenarekin, eta zegokien hitzarmena sinatu.

“Etengabe hobetzeko zikloa” delako metodoa aplikatu zen. Metodo horren bidez, egungo egoera ebaluatzen da, herritarrei inkestak eginez, hala, hobetu beharreko eremuak aurkitzeko, hobetzeko ekintzak lehenetsi eta planifikatzeko, gauzatzeko eta berriro ere ebaluatzeko.

“Dudarik gabe, herritarren hitza entzutea eta jasotako zerbitzu publikoekin pozik dauden aldizka neurtzea da Administrazioari dagozkion gardentasun eta parte-hartze printzipioak betetzeko modurik onena”

Udalerriek beren borondatez hartu zuten parte ekimen horretan, eta sinatutako hitzarmenean konpromiso hauek hartu zituzten alderdiek:

– Arartekoaren Erakundeak konpromisoa hartu du udalerririk bakoitzarako Txosten Berezia egiteko, puntu hauek ebaluatze aldera:

- Gardentasun informatiboaren eta administrazio-jokabide zuzenaren printzipioei Udalak dien errespetuari buruz herritarrek duten iritzia. Administrazio zuzenaren eskubide edo ezaugarriak 26 dira guztira; besteak beste, zerbitzu eta prestazioen gaineko informazioa jasotzeko eskubidea, parte hartzeko eskubidea, oztoporik gabeko irisgarritasuna izateko eskubidea, arreta aukeratutako hizkuntza ofizialean jasotzeko eskubidea eta abar.

- Herritarren gogobetetasuna udal-zerbitzuekiko. Herritarrek 27 udal-zerbitzu mota horietako bakoitzarekin pozik zer neurritan dauden hartuko da kontuan, Zerbitzuen Gutun espezifikoak, kalitate aldetik konpromiso zehatzak dituztenak, egin baino lehen.

– Udal bakoitzak, bere aldetik, konpromisoa hartu du hobetzeko helburu publikoak finkatzeko, egoera okerreanean dauden esku hartzeko eremuek hobetzera begira.

Hasierako ebaluazioan bi inkesta-mota egin ziren:

- Telefono bidezko inkesta anonimoa, 27 galdera laburrez eratua. Udalerririk bakoitzean, ausazko lagin adierazgarri bati egin zitzaion: 400 herritar inguruko lagina, adinaren eta sexuaren arabera geruzatuta. Udalerririk txikietan, 200 herritarreko lagina hartu zen.

- Inkesta anonimoa udalerririk bakoitzean dauden herritarren elkarte eta kolektibo guztietako ordezkariak. Zehatzagoa da, guztira 50 galdera baititu. Inkesta horren bidez, kalitate-ezaugarri bakoitzari emandako puntuazioa jakiteaz gain, proiektuaren helburuak hobetzeko proposamenak bildu dira.

Horretarako, hiru motatako galdera-sortak erabili ziren. Arartekoaren Erakundeak egin zituen Zerbitzu Publikoen Kalitaterako Behategiarekin (OCSP) lankidetzan.

UDALERRIA	Herritarrak	Elkartekak
Tutera	405	38
Lizarra	406	28
Zizur Nagusia	402	8
Burlata	403	18
Iruña	407	*
Tafalla	407	*
Barañáin	403	*
Atarrabia	404	*
<b>10.000 bizt. &lt; udalerririk</b>	<b>3.237</b>	<b>92</b>
Ribaforada	202	17
Los Arcos	201	15
Lekunberri	203	6
<b>5.000 bizt. &gt; udalerririk</b>	<b>606</b>	<b>38</b>
<b>GUZTIRA</b>	<b>3.843</b>	<b>130</b>

Erantsitako taulan ikus daitezkeen bezala, ia 4.000 herritarri egin zitzaien inkesta parte hartu zuten hamaika udalerrietan. Herritarren elkartearen artean, berriz, 130ek bete zituzten eskatutako galdera-sortak.

Telefono bidezko inkesta aldi berean egin zen 10.000 biztanle baino gehiagoko Nafarroako udalerrri guztietan, eraginkorrago izan zedin. Aitzitik, elkarteekiko bilerak eta inkestak Hitzarmena sinatutako udalerrietan bakarrik egin ziren, eta, bana-ka, bakoitzaren txosten osoa burutzen zen heinean.

Eginiko elkarrizketa eta inkestetatik lortutako datu eta balorazioak erabiliz, arartekoak Azken Txostena egin zuen udalerrri bakoitzerako, eta iritzi publikoaren aurrean aurkeztu zuen udalerriko alkateak lagunduta. Zinegotziek ere eman zuten Udalak proposatutako hobetzeko konpromiso publikoen berri, lortutako emaitzak ikusi ondoren. Udalerrri bakoitzeko txostenak argitaratu ziren, zegokien moduan, eta osorik eskuratu daitezke Erakundearen web orrian: [www.defensornavarra.com](http://www.defensornavarra.com).

Urteko Txosten hori egitera begira, pentsatu da batez ere udalerrri guztien emaitza orokorrak aztertzea dela egokiena, eta arreta berezia jartzea 10.000 biztanle baino gehiagoko udalerrietan, garrantzi handiagoa dutelako. Txosten horiek luze-egiak izan ez daitezzen pentsatu da hori. Arreta jarri

da, halaber, esperientziatik atera daitezkeen ondorio orokorretan.

Udalerrri bakoitzeko emaitza espezifiko eta xeheetatik, berriz, ondorio esanguratsuenak jaso ditu Urteko Txostenak. Erakundearen web orrian argitaratutako bertsio elektronikoko osoa irakurtzea gomendatzen zaie udalerrri horietako baten txosten osoa eskuratu nahi duten irakurleei.

#### VI.2. 10.000 BIZTANLE BAINO GEHIAGOKO NAFARROAKO UDALERRIETAN GOGOBETETASUN-INKESTEK IZANDAKO EMAITZA OROKORRAK LABURBILDUTA.

Lehen esan dugun moduan, erabilitako metodologia dela bide, 10.000 biztanle baino gehiagoko Nafarroako udalerrri guztietako herritarren iritzidatuak ditugu; kolektibo eta elkartearen iritzidatuak, berriz, jada txosten osoa eginda duten lau udalerrietakoak baino ez ditugu.

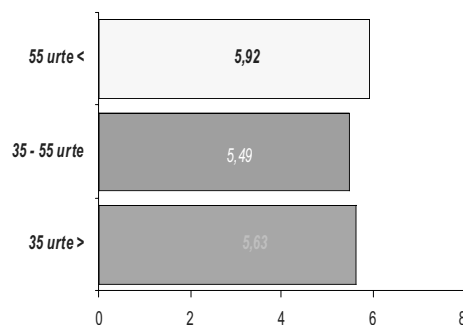
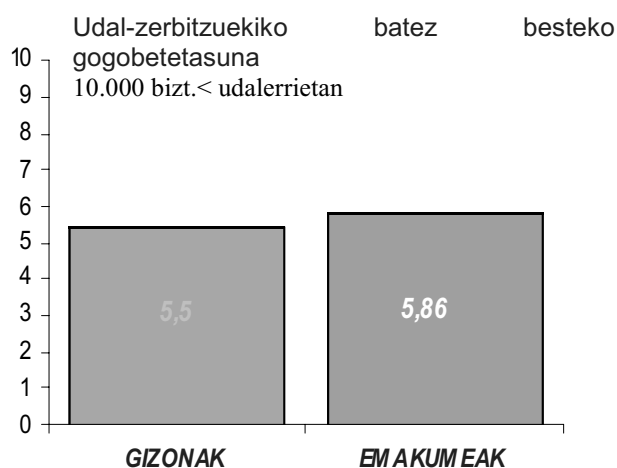
10.000 biztanle baino gehiagoko udalerrien multzoan, udal-zerbitzuen gainean herritarrek duten batez besteko gogobetetasun orokorra 10etik 5,7 puntukoa da. Kolektibo eta elkarteek antzeko puntuazioa (5,6) eman diete zerbitzuei.

Herritarren iritziz, 10etik 5,2 puntukoa da, batez beste, gardentasun informatiboaren eta jokabide zuzenaren inguruko balio eta printzipioei Udalak dien errespetua. Elkarte eta kolektiboek puntuazio txikiagoa (4,9) eman diote.

	<b>Herritarrak</b>	<b>Elkarteak</b>
<b>Udal-zerbitzuekin pozik nago</b>	<b>5,7</b>	<b>5,6</b>
<b>Administrazio-jokabide zuzena duela uste dut</b>	<b>5,2</b>	<b>4,9</b>

### Udal-zerbitzuekiko gogobetetasuna

10.000 biztanle baino gehiagoko zortzi udalerriek 5 puntu baino gehiagoko puntuazioaz gainditu dute gai hau: herritarren batez besteko gogobetetasun orokorra udal-zerbitzuen gainean. Puntuazioak 5,3 eta 6,5 artean dabilta udalerrien arabera.



Pozik ez dagoen herritarren profila: gizonetako da, 35 eta 55 urte artekoa, eta udalerrri handienetako bateko bizilaguna. Pozik dagoenaren profila, aldiz, ezaugarri hauek osatzen dute: emakumezkoa da, 55 urte baino gehiagokoa.

#### Herritarren gogobetetasuna zerbitzu-motaren arabera

Kirol-jarduera eta -instalazioak	6,4
Kultura-jarduera eta -instalazioak	6,2
Gizarte-zerbitzuak	6,2
Parke eta lorategiak	6,1
Zaborra eta kaleen garbiketa	6,1
Asfaltatzea: kaleak, espaloiak, eserlekuak eta abar.	5,7
Hautzaindegiak eta haur-eskolak	5,6
Ingurumen-kontrola: zarata, isuriak eta abar.	5,6
Haur eta gazteentzako instalazioak eta jarduerak	5,4
Herriaren ekonomia-garapena	5,4
Hiri-segurtasun eta -babesa	5,0
Euskararekiko arreta*	4,8
Zirkulazioa	4,2
Etxebizitza-politika (etxebizitza sozialak, etab.)	3,9
<b>Gogobetetasun orokorra</b>	<b>5,7</b>

Zerbitzu hauek jaso dute balorazio onena:

- Kirol-jarduera eta -instalazioak (6,44)
- Kultura-jarduera eta instalazioak (6,2)
- Gizarte-zerbitzuak (6,16)

Balorazio txarrenea hauek izan dute:

- Euskararekiko arreta\* (4,8) \* Eskualde euskaldunean eta mistoan bakarrik galdetu da hori.
- Zirkulazioa (4,2)
- Etxebizitza-politika (3,9)

Etxebizitza-politikak udalerrri guztietan huts egin du. Alabaina, bai zirkulazioan eta bai euskararekiko arretan, alde handiak hauteman dira balorazio onena eta txarrenea izan duten udalerrien artean.

Elkarte eta kolektiboen gogobetetasuna, berriz, azterketa osoa egin zaien lau udalerrietan, txikixegoa da (5,6) herritarrei eginiko telefono bidezko inkestan igarritakoa baino; emaitzak koherenteak dira, ordea.

Alabaina, kolektiboei eginiko inkestan, hobetu beharreko beste eremu batzuk aurkitu dira, zehatzagoa da eta.

Herritar-kolektiboen gogobetetasuna  
udal -zerbitzuekiko

Emakumearenganako arreta	6,5
Etkez etxeko arreta	6,3
Etorkinak gizarteratzea	6,3
Ura eta zaborra	6,0
Kultura-bizitza	6,0
Minusbaliatuenganako arreta	5,7
Gizarte-marjinazioaren kontrako borroka	5,7
Kaleen garbiketa	5,5
Haurren zerbitzua	5,4
Kirol-bizitza	5,4
3. adinekoentzako zentroak	5,4
Parkeak eta lorategiak	5,4
Kaleen asfaltatzea eta hiri-altzariak	5,0
Hirigintzako arauak	5,0
Haur-eskolak	4,9
Euskararen aldeko laguntza	4,7
Hiri-segurtasuna	4,5
Gazteen bizitza	4,4
Ekonomia-garapena	4,4
Periferiako auzoekiko arreta	4,3
Zirkulazioa zaintzea	4,3
Tokiko fiskalitatea	4,3
Etxebizitza-politika	3,6
Zirkulazioaren antolamendua	3,4
<b>Gogobetetasun orokorra</b>	<b>5,6</b>

Zirkulazioaz, etxebizitzaz eta euskaraz gain, arlo hauek jaso dituzte kritika gehien elkarteen partetik: herriaren ekonomia-garapena (turismoa, merkataritza eta industria), gazteentzako jarduerak, haurtzaindegi eta haur-eskolak, periferiako auzoekiko arreta eta tokiko fiskalitatea.

Aipatu dugun alderdi bakoitzari emandako puntuazioaz gain, nola herritarrei eginiko telefono bidezko inkestan hala elkarte eta kolektiboetarako eginikoan, galdera ireki bat ere egin zen, udalerriko hiru arazo nagusiei buruzko iritzia jasotzeko. Lortutako emaitzak koherenteak dira balorazio kuantitatiboekiko. Zirkulazioa aipatu da gehien 8 udalerrietatik 7tan, bi sexuen eta adin-talde guztien aldetik; gero, etxebizitzaren arazoa nabarmendu dute gehien, gazteenek batik bat.

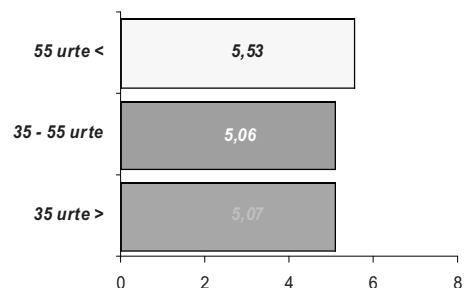
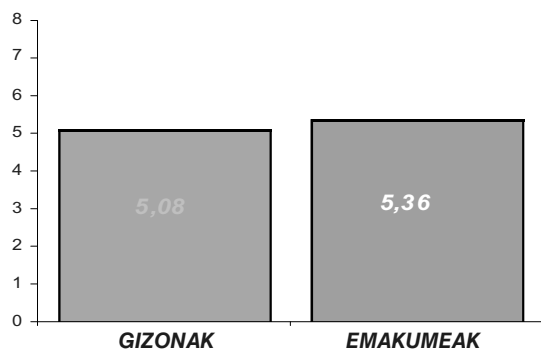
Gardentasunaren eta jokabide zuzenaren printzipioekiko errespetuari buruzko iritzia.

10.000 biztanle baino gehiagoko udalerririk guztia hartuta, "gardentasun informatiboaren eta administrazio-jokabide zuzenaren balio eta printzipioei Udalak dien errespetua"ren aurrean, 10etik 5,2 puntuko batez besteko iritzi orokorra dute herritarrek, nahiz eta puntuazioak 4,9 eta 6,0 artean egon udalerraren arabera.

"Udalak balio du herritarren arazoak konpontzeko" puntuak 10etik 4,7ko balorazioa lortu du herritarren aldetik, eta, hortaz, azterketa gehiago egitea komeni da alderdi garrantzitsu horretan sakontzeko.

Jokabideekiko batez besteko gogobetetasuna  
10.000 biztanle < udalerrietan

10etik 5,2 puntu.



Herritarren gogobetetasuna jokabide-motaren arabera		Kolektiboen gogobetetasuna udalen jokabideekiko	
Udal-zerbitzuak erraz eskuratu daitezke	6,5	Aholkularitza pertsonalizatua	6,1
Udaleko langileak atsegin eta arretatsuak dira	6,3	Udal-zerbitzuak erraz eskuratu daitezke	6,0
Zerbitzuei buruzko informazioa	6,0	Prozedurak bizkor egiten dira	5,9
Kexa eta eskakizunak aurkezteko erraztasunak	5,7	Eskaera eta kexak erraz aurkezten dira	5,8
Zerbitzuen kalitatea bermatzeko konpromisoak	5,3	Txostenak erabiltzeko eskubidea	5,8
Eskakizunak bizkor tramitatzen dira	5,1	Entzuna izateko eskubidea	5,7
Hartutako erabakien arrazoiak azaltzeaz arduratzen da	4,9	Leihatila bakarreko sistemak	5,5
Herritarren parte-hartzearen alde egiteko gogoia erakusten du	4,8	Administrazio-isiltasuna saihesten da	5,4
Herritarren iritzia ezagutu eta aintzat hartzeaz arduratzen da	4,6	Erabakiak arrazoitzen ditu	5,3
<b>Herritarren arazoak konpontzeko balio du</b>	<b>4,7</b>	Zerbitzuen gutunak daude	5,2
<b>Oro har, herritarren eskubideak bermatzeko gogoia erakusten du</b>	<b>5,2</b>	Espedienteei buruzko informazioa erabilgarri dago	5,1
Zerbitzu hauek jaso dute balorazio onena:		Eginiko gestioari buruzko informazioa	4,9
– Udal-zerbitzuetarako irisgarritasuna (6,5)		Jokabide-araudiak daude	4,7
– Udaleko langileak atseginak dira (6,3)		Aukeratutako hizkuntzan ematen dute arreta	4,7
– Eskaintzen diren zerbitzuei buruzko informazioa (6,0)		Jardueren berri ematen dute	4,7
Balorazio txarrean hauek izan dute:		Herritarren iritzia biltzen dute	4,6
– Hartutako erabakien arrazoiak azaltzeaz arduratzen da (4,9)		Herritarren parte-hartzea bultzatzen dute	4,6
– Herritarren parte-hartzearen alde egiteko interesa erakusten du (4,8)		Herritarren proposamenak hartzeko prest daude	4,3
– Herritarren iritzia jakiteaz eta aintzat hartzeaz arduratzen da (4,6)		<b>Herritarren arazoak konpontzeko balio dute</b>	<b>5,1</b>
Bestalde, txosten osoa eginda duten lau udalerrietan “Administrazio onaren ezaugarri”ei buruz elkarte eta kolektiboek egindako balorazio orokorra (4,9) txikiagoa da herritarrei eginiko telefono bidezko inkestan ikusitakoa baino. Hala ere, kolektiboek puntuazio hobea eman diote (5,1) “Udalak balio du herritarren arazoak konpontzeko” gaiari.		<b>Oro har, administrazio zuzenaren ezaugarriak betetzen dituzte</b>	<b>4,9</b>
Kolektiboek eginiko inkesten bidez, berretsi dugu hobetu beharreko eremuak berberak direla, baina, galdera gehiago zituztenez, hobetu beharreko beste eremu batzuk ere aurkitu ditugu; besteak beste, Jokabide Zuzenaren Kodea falta da, espediente bakoitzaz arduratu den funtzionarioaren datuak jartzea komeni da, aukeratutako hizkuntzan eman behar litzateke arreta eta abar.		<b>Ondorio orokorrak</b>	
		Herritarrek balorazio hobea eman diete udalerriek eskaintzen dituzten zerbitzuei gardentasunaren eta administrazio-jokabide zuzenaren ezaugarri baido; azken alor horretan, hobetu beharreko alderdi garrantzitsuak daude oraindik. Hortaz, arreta gehiago jarri behar da herritarrekin harremanetan egoteko moduetan, eta helburuak ez dira bideratu behar eskaintako zerbitzuetara bakarrik.	
		Erakundeen legitimitate demokratikoa areagotu nahi badugu, eredu berri bat behar dugu herritarrekin harremanetan jartzeko. Horretarako, baldintza hauek bete behar dira bereziki:	
		• Zerbitzari publikoak prestago egotea herritarren hitza entzuteko, hala, benetan zer behar eta espero duten eta pozik dauden jakiteko, eta, azken batean, herritarrak jabetu daitezen beren iritzia aintzat hartzen direla.	
		• Zerbitzari publikoek denbora eta baliabide gehiago erabiltzea beren jardueren berri emateko eta hartzen dituzten erabakiak azaldu eta arrazoi-tzeko.	



• Herritarrek udalerriko bizitzan esku-hartze handiagoa izan dezaten sustatzea, eta parte hartzeko bide berriak sortzea, garai berrietara eta egungo herritarren benetako interesetara egokitu-tako bideak sortzea. Erabiltzen diren parte hartze-ko ereduak, sarritan, ez dute emaitza pozgarririk ematen; izan ere, duela hogeita hamar urte baino gehiago diseinatu ziren, oso bestelako gizarte eta herritar batzuentzat.

### VI.3. UDALERRIEN EBALUAZIOETAKO EMAITZA ESPEZIFIKOAK LABURBILDUTA.

Udalerrri bakoitzaren ebaluaziotik lortutako datu nagusietako batzuk azalduko ditugu jarraian. Udalerrri horiek sinatu dute dagokien hitzarmena, eta, beraz, txosten osoa egin dute eta aurkitu diren hobetu beharreko eremu nagusiak nabarmenduak dituzte.

Datu esanguratsuenak agertzen dira, eta herritarren nahiz kolektibo eta elkartearen iritzia barne hartzen duten balorazioak baino ez. Kolektiboentzako inkestak herritarrentzako inkestak baino galdera gehiago zituenez, berriro sailkatu ditugu aldagaiak, bi inkestek zituzten eremuak berdintzeko.

Horretarako, kolektiboentzako inkestako galderak hartu, eta herritarrentzako telefono bidezko inkestako oinarritzako eremuetan multzokatu ditugu. Horrela, analisi konparatibo moduko bat egin nahi dugu, bi galdera-sortetan dauden balioak zenbaterainoko heterogeneoak diren ebaluatzeko. Udalerrri bakoitzeko txosten espezifiko osoa ikusteko, Era-kundearen web orrian sartzea aholkatzen dugu [www.defensornavarra.com](http://www.defensornavarra.com).

Puntuazioak eta galdera irekiei emandako erantzunak ikusi eta emaitzak 10.000 biztanle baino gehiagoko udalerrri guztien batez bestekoe-kin konparatu ondoren, adierazle sintetiko batzuk eratu ditugu, eta horien laguntzaz erabaki dugu herri bakoitzean zein diren hobetu beharreko eremu nagusiak.

#### VI.3.1. TUTERA

Taula honetan agertzen diren balorazioak Tuterako herritarrei eginiko telefono bidezko inkestatik zein Tuterako kolektibo eta elkarteetatik lortu ditugu; azken horiek hobetzeko proposamenen galde-ra-sorta ere bete zuten, eta proposamenok txosten osoan daude jasota.

LABURPEN OROKORRA	Tutera	
	Herritarrak	Elkartek
<i>Udal-zerbitzuekin pozik nago</i>	5,7	5,2
<i>Administrazio-jokabide zuzena duela uste dut</i>	5,3	5,4

Tuterako herritarrek 10etik 5,7ko batez besteko gogobetetasun orokorra dute udal-zerbitzuekiko. Kolektibo eta elkarteek, berriz, puntuazio txikiagoa eman diete zerbitzuei (5,2). Tuterako herritarrek emandako puntuazioa 10.000 biztanle baino

gehiagoko Nafarroako udalerrri guztien batez bestekoaren berdina da (5,7). Aitzitik, Tuterako elkarteek emandakoa txikiagoa da hitzarmena sinatu duten lau udalerrrien batez besteko puntuazioa baino (5,6).

UDAL-ZERBITZUEN GAINEKO BALORAZIOA (0tik 10erako puntuazioa)	Tutera	
	Herritarrak	Elkartek
Zaborra eta kaleen garbiketa	6,3	5,7
Gizarte-zerbitzuak	5,9	5,8
Herriarren ekonomia-garapena (turismoa, merkataritza eta industria)	5,8	5,4
Haurtzaindegi eta haur-eskolak	5,8	4,8
Kultura-jarduera eta instalazioak	5,6	4,8
Kirol-jarduera eta instalazioak	5,6	4,3
Parkeak eta lorategiak	5,6	4,3
Kaleak asfaltatzea eta espaloiak, farolak, eserlekuak eta abar zaintzea.	5,5	4,0
Ingurumen-kontrola: zarata, isuriak eta kea.	5,3	4,2
Haur eta gazteentzako instalazio eta jarduerak	5,2	4,6
Herritarren segurtasuna eta babesa delinkuentziaren aurrean	5,1	3,8
Etxebizitza-politika (etxebizitza soziala, etab.)	4,6	4,5
Zirkulazioa	3,2	3,3
<b>Gogobetetasun orokorra</b>	<b>5,7</b>	<b>5,2</b>

Gardentasun informatiboaren eta administrazio-jokabide zuzenaren balio eta printzipioei Udalak dien errespetua, batez beste, 10etik 5,3 puntuz baloratu dute Tuterako herritarrek. Kolektibo eta

elkarrekin antzeko puntuazioa eman dute (5,4). Bi puntuazioak handiagoak dira lehen aipatutako udaletakoak baino.

ADMINISTRAZIO-JOKABIDE ZUZENAREN GAINEKO BALORAZIOA (0tik 10erako puntuazioa)	Tutera	
	Herritarrek	Elkarrekin
Udaleko langileak atseginak eta arretatsuak dira	6,2	6,2
Ez dago irisgarritasun-arazorik udal-zerbitzuak erabiltzeko (hurbil daude, ordutegi zabalak dituzte, ez dute arkitektura- eta kultura-oztoporik, etab.).	6,1	5,9
Udalak eskaintzen dituen zerbitzuei buruz ematen duen informazioa (gidak, liburuxkak, informazio-bulegoak, etab.)	6,1	6,3
Herritarrek keak eta eskakizunak egiteko dituzten erraztasunak	5,9	6,1
Zenbateraino arduratzen da Udala eskaintzen dituen zerbitzuak kalitatekoak direla bermatzeaz?	5,3	5,4
Udalak bizkor tramitatzen ditu herritarren eskaerak	5,2	5,6
Udala arduratzen da hartutako erabakiaren arrazoia azaltzeaz	5,0	4,7
Zenbateraino bultzatzen du Udalak herritarren parte-hartzea udalerriko bizitzan?	5,0	4,6
Zenbateraino arduratzen da Udala herritarren iritzia ezagutu eta aintzat hartzeaz?	4,9	4,2
<b>Udalak balio du herritarren arazoak konpontzeko</b>	<b>4,9</b>	<b>5,3</b>
<b>Oro har, zer nota jarriko zenioke Udalari herritarren eskubideak bermatzeaz duen arduragatik?</b>	<b>5,3</b>	<b>5,4</b>

### Zerbitzuetan hobetu beharreko eremuak

Oro har, Tuterako Udalaren zerbitzuetan, hauek dira hobetu beharreko eremu nagusiak, esku hartzeko behar gehien dutenak:

1. Zirkulazioa
2. Herritarren segurtasuna eta babesa.
3. Kirol-jarduera eta instalazioak.
4. Ingurumen-kontrola: zarata, etab.

Hobetu beharreko eremu nagusi izan ez arren, Txostenean eremu sentikortzat jotzen dira hauek ere, aparteko ahalegina eskatzen baitute:

5. Etxebizitza-politika
6. Gizarte-zerbitzuak.
7. Parke eta lorategiak zaintzea.
8. Haur eta gazteentzako instalazio eta jarduerak

### Administrazio zuzeneko jokabideetan hobetu beharreko eremuak

Esku hartzeko premia handiena alor honetan hauteman da:

1. Herritarren iritzia ezagutu eta aintzat hartzeko interesa

Hobetu beharreko eremu nagusi izan gabe ere, eremu sentikortzat jotzen dira hauek ere, aparteko ahalegina eskatzen baitute:

2. Udalak erakusten duen ardura bere jardueren berri emateko eta hartutako erabakiak arrazoi-tzeko.

3. Udalak zenbateraino bultzatzen duen herritarren parte-hartzea udalerriko bizitzan.

4. Udal-zerbitzuetarako irisgarritasuna.

5. Udalak bizkor tramitatzen ditu herritarren eskaerak.

### Tuterako herritar eta kolektiboek egindako hobetzeko proposamen nagusiak

#### • Zirkulazioa:

– Seinaleak hobetzea: herrira sartzeko eta herritik irteteko seinaleak, barruko ibilbideenak, aparkalekuenak, etab.

– Mugikortasun-plan integrala egitea, Tuterak bere eskualdearen eta beste batzuen erdian dagoen aldetik duen eginkizuna kontuan hartuz.

– Udaltzain gehiago puntako orduetan eta leku gatatzat hartuz.

– “Eremu urdina”k ordutegi mugatukoa baina doanekoa izan behar luke.

– Lourdes auzotik autobiderako sarrera egitea.

– Aparkamendurik gabeko eremuak jartzea.

– Biribilguneen orde zemaforoak jartzea.

– Kale batzuetan zirkulazioaren norabidea berriz aztertzea.

• **Herritarren segurtasuna eta babesa:**

- Kalean ordena publikoaren agenteak jartzea oinez patruilatzen.
- Puntu estrategikoetan, eremu gatazkatsuetan eta une jakin batzuetan zaintza jartzea.
- Lapurreten kontrako zaintza gehiago jartzea.
- Dauden segurtasun-zerbitzu eta -indarrak koordinatzea zerbitzu eraginkor eta zentzuzkoa-goa eskaintzeko.
- Babes zibil handiagoa.

• **Kirol-instalazio eta -jarduerak:**

- Igerileku estaliak amaitzea.
- Beste udal-igerileku bat eraikitzea udako.
- Kiroldegi gehiago eraikitzea, osatuak eta askotarikoak.
- Kolektibo guztientzat kultura-, kirol- eta jolas-jarduerak sustatzea.
- Dauden kirol-instalazioak arrazionalizatzea, eta eraikitzeko bidean daudenak koordinatzea.
- Kirol txikiak bultzatzea, eta kirol-laguntzak dibertsifikatzea.

• **Ingurumen-kontrola: zarata, etab.:**

- Udal-agintariak gehiago defendatzea herritarrek gauez atsedean hartzeko duten eskubidea, motor-ibilgailuek eta aisialdiko lokaletatik irteten den jendeak ateratzen duten zarata kontrolatuz.
- Motoen zarata zaintzea, batez ere, udan.

• **Herritarren iritzia ezagutu eta aintzat hartzeko interesa**

- Herritarrei eta elkarteei inkestak egitea aldizka, herritarrentzako herria eratzeko.
- Herri-lanak egiterakoan herritarrak entzutea. “Polemika sor dezakeen aldaketa bat egiterako herriari galdetzea (Plaza Berriko aldaketa, adibidez)”
- Herritarrek eginiko hobetzeko proposamenak benetan aintzakotzat hartzea, eta proposamenon segimendua egin, ebaluatu eta garatzea.
- Herritarren eskakizunei idatziz erantzuteko konpromisoa hartzea, bai Udalak bai udal-titulartasuna duten enpresek.

• **Arrazoiak eta kontuak ematea:**

- Herritarrei informazio gehiago eta hobe ematea udal-aurrekontuen eta lehenetsunezko gastuen gainean.
- Gardentasun gehiago diru-laguntza publiko-en inguruan.
- Kontrol eta argitasun handiagoa lanak kontratatzean.

VI.3.2. LIZARRA

Taula honetan agertzen diren balorazioak Lizarrako herritarrei eginiko telefono bidezko inkestatik zein Lizarrako kolektibo eta elkarteetatik lortu dira; azken horiek hobetzeko proposamenen galdera-sorta ere bete zuten, eta proposamenok txosten osoan daude jasota.

LABURPEN OROKORRA	Lizarra	
	Herritarrak	Elkarteak
<i>Udal-zerbitzuekin pozik nago</i>	5,4	4,7
<i>Administrazio-jokabide zuzena duela uste dut</i>	5,2	3,8

Udalak eskaintzen dituen zerbitzuak direla-eta Lizarrako herritarrek duten gogobetetasun orokorra (10etik 5,4 puntu) zerbait txikiagoa da 10.000 biztanle baino gehiagoko Nafarroako herrien batez bestekoa (5,7) baino.

UDAL-ZERBITZUEN GAINEKO BALORAZIOA (0tik 10erako puntuazioa)	Lizarra	
	Herritarrak	Elkarteak
Hautzaindegi eta haur-eskolak	6,4	6,0
Kirol-jarduera eta -instalazioak	6,3	4,6
Gizarte-zerbitzuak	6,2	5,9
Kultura-jarduera eta -instalazioak	6,1	5,5
Ingurumen-kontrola: zarata, isuriak eta kea.	5,6	4,4
Zaborra eta kaleen garbiketa	5,5	5,3
Parkeak eta lorategiak	5,5	4,8
Kaleak asfaltatzea eta espaloiak, farolak, eserlekuak eta abar zaintzea.	5,4	4,3
Herriaren ekonomia-garapena (turismoa, merkataritza eta industria)	5,2	3,8
Euskararekiko arreta*	5,2	5,7
Herritarren segurtasuna eta babesaren delinkuentziaren aurrean	4,9	4,0
Haur eta gazteentzako instalazio eta jarduerak	4,9	4,1
Etxebizitza-politika (etxebizitza soziala, etab.)	4,0	3,0
Zirkulazioa	3,9	3,5
<b>Gogobetetasun orokorra</b>	<b>5,4</b>	<b>4,7</b>

“Gardentasun informatiboaren eta administrazio-jokabide zuzenaren balio eta printzipioei Udalak dien errespetua” dela-eta Lizarrako herritarrek eginiko balorazioa aipatutako udalen batez bestekoaren berdina da (10etik 5,2).

Aipagarria da Lizarrako elkarte eta kolektiboak kritikoagoak izan direla, parametro bereberri puntuazio nabarmen eskasagoa eman baitiete azterketan sartutako lau udalerrien batez bestekoa baino.

ADMINISTRAZIO-JOKABIDE ZUZENAREN GAINEKO BALORAZIOA (0tik 10erako puntuazioa)	Lizarra	
	Herritarrak	Elkarteak
Udaleko langileak atseginak eta arretatsuak dira	6,3	5,6
Ez dago irisgarritasun-arazorik udal-zerbitzuak erabiltzeko (hurbil daude, ordutegi zabalak dituzte, ez dute arkitektura- eta kultura-oztoporik, etab.)	6,3	4,7
Udalak eskaintzen dituen zerbitzuei buruz ematen duen informazioa (gidak, liburuxkak, informazio-bulegoak, etab.)	5,6	5,1
Herritarrek keak eta eskakizunak egiteko dituzten erraztasunak	5,6	4,6
Zenbateraino arduratzen da Udala eskaintzen dituen zerbitzuak kalitatekoak direla bermatzeaz?	5,2	3,4
Zenbateraino bultzatzen du Udalak herritarren parte-hartzea udalerriko bizitzan?	4,9	3,5
Udalak bizkor tramitatzen ditu herritarren eskaerak	4,7	4,6
Udala arduratzen da hartutako erabakien arrazoiak azaltzeaz	4,7	4,0
Zenbateraino arduratzen da Udala herritarren iritzia ezagutu eta aintzat hartzeaz?	4,5	4,5
<b>Udalak balio du herritarren arazoak konpontzeko</b>	<b>4,6</b>	<b>3,9</b>
<b>Oro har, zer nota jarriko zenioke Udalarri herritarren eskubideak bermatzeaz duen arduragatik?</b>	<b>5,2</b>	<b>3,8</b>

**Zerbitzuetan hobetu beharreko eremuak**

Oro har, Lizarrako Udalaren zerbitzuetan, hauek dira hobetu beharreko eremu nagusiak, esku hartzeko behar gehien dutenak:

1. Zirkulazioa
2. Etxebizitza-politika.
3. Ekonomia-garapena.
4. Haur eta gazteentzako instalazio eta jarduerak.

Hobetu beharreko eremu nagusi izan gabe ere, Txostenean eremu sentikortzat jotzen dira hauek ere, aparteko ahalegina eskatzen baitute:

5. Herritarren segurtasuna eta babesa.
6. Zaborra eta kaleen garbiketa

**Administrazio zuzeneko jokabideetan hobetu beharreko eremuak**

Txostenean nabarmentzen den moduan, lau alor hobetu beharreko eremu nagusitzat jo behar lirateke, Lizarrako Udalak jasotako puntuazioa kontuan hartuta. Horietatik hiru berdinak dira udal gehienetan, eta bat espezifiko da (kalitatea bermatzea). Eremu hauetan lehentasunez esku hartzeko premia ikusi da:

1. Herritarren parte-hartzearen alde egiteko interesa.
2. Zerbitzuak kalitatekoak direla bermatzeko konpromisoa.
3. Herritarren iritzia ezagutu eta aintzat hartzeko ardura.
4. Hartutako erabakiak arrazoitzeko eta jardueren berri emateko ardura.

Hobetu beharreko eremu nagusi izan ez arren, ezaugarri batzuk ere eremu sentikortzat jo ditu txostenak, aparteko ahalegina eskatzen dutelako. Horietatik nabarmentzekoa da hau:

5. Udalak bizkor tramitatzen ditu herritarren eskaerak.

**Lizarrako herritar eta kolektiboek egindako hobetzeko proposamen nagusiak:****• Zirkulazioa.**

– “Hiriago” egitearen aldeko apustua; hau da, oinezkoentzako eremuak gehitu eta autoak gutxitzea.

- Autobiderako sarrerak hobetzea.
- Hiri-garraioa merkeago jartzea.
- Aparkalekuak merkeago jartzea.

– Zirkulazioa hobetzea, eta abiadura eta seinaleak kontrolatzea.

– Lur azpian aparkatzeko eskubidea jabe pribatuen esku ez uztea.

– Zirkulazioa antolatu eta hiriko bi bide nagusien ordezkotzako aukerak jartzea.

– Zirkulazioari buruzko azterketa egitea hirigunea eta aparkalekuak baino gehiago hartuta.

**• Hiriaren ekonomia-garapena.**

– Hiriaren ekonomia-garapena eta enplegua sustatzea.

– Lizarra turismo- eta zerbitzu-hiri gisa bultzatzea.

– Industria-lurzorua sustatzea enplegua sortzeko, eta, oro har, enpresei erraztasunak ematea Lizarran jartzeko eta lanpostuak sortzeko.

– Lizarra helmuga turistiko hutsa ez izatea da xedea.

– Emakumeen langabezia handiena Lizarran dagoenez, emakumeentzako lanpostuak bultzatzea.

– Inguruan enplegua sustatzeko egiturak jartzea.

**• Etxebizitza**

– Udalak dituen lurzoruen lagapenaren bitartez, etxebizitza duinak arrazoizko prezioan jartzea.

– Gazteentzako, guraso bakarrek familiarentzako eta baliabide gutxiko herritarrentzako etxebizitzak.

– Alde Zaharreko etxebizitza hutsen eta eraiki gabeko orubeen arazoa konpontzea.

**• Haur eta gazteak**

– Haur eta gazteentzako jarduera eta zentro gehiago.

– Haurrentzako eremuak hobetzea.

– Haur-parkeak: handitu, zaindu eta egoera onean edukitzea.

– Gazteentzako aisialdiko eremuak.

– Haurrentzat liburutegiaren ordutegia luza- tzea, oporretan goiz eta arratsalde irekiz.

– Familia ugarietarako laguntzak ematea Udalaren jardueretarako.

– Gizarte-hezitzailea jartzea ikastetxeetan.

– Haur eta gazteentzako lokal eta instalazioak jartzea eta jarduerak sustatzea.

– Haur eta gazteentzako jarduerak eta lokalak hobetzea eta antolatzea, eta joera politiko bateko jarduerak izan ez daitezen kontrolatzea.

– Gehiegikeriarik ez egitea eta klubei hainbeste eragozpen ez jartzea entrenamenduak eta lehiaketak egiteko.

– Gizarte-hezkuntzako programak jartzea gazteentzat.

• **Herritarren parte-hartzea**

– Elkarreentzako lokalak.

– Auzoetako elkarteekin komunikazio eta parte-hartze handiagoa izatea haiei eragiten dien ekintza bat martxan jartzerakoan.

– Herritar eta elkarte gehiago udal-batzorde informatiboetan.

– Diru-laguntzetarako aurrekontuak handitzea.

– Herritarren asoziazionismoa eta Udalarekiko elkarriketa eraginkorra bultzatzea.

– Elkarteei arreta eta komunikazio gehiago eskaintzea haiei eragiten dien ekintza bat martxan jartzerakoan.

– Elkarreak sustatu, baloratu eta mantentzea, kontuan gehiago hartuz.

• **Kalitatearen aldeko konpromisoak eta bermeak**

– Udalak sail guztiak berrikusi behar ditu: langile gutxiegi edo gehiegi dauden erabaki, eta lan-bolumen handiegia edo txikiegia dagoen begiratu.

– Gure iritziz, Udalak barru-barrutik antolatu behar ditu bere sail guztiak, eraginkortasun-irizpide argiei jarraituz, ahalik eta zerbitzu zabalena

eskainiz, baliabideak optimizatuz... Uste dugu funtsezkoa dela zerbitzu ona ematea.

– Sailek argi izan behar dute zeharkako gai batzuek guztiei eragiten dietela gehiago edo gutxiago.

– Identifikatutako langile bat egotea, jarraitu beharreko prozeduretan lagundu diezazun.

• **Herritarren iritzia ezagutu eta aintzat hartzea**

– Herritarrek Udalean parte har dezaten sustatzea.

– Elkarte eta herritarrengana jotzea, interes orokorreko gaiak direnean.

– Zinegotziren bati ematea herritarren iradokizunak jasotzeko ardura.

• **Udalaren bizkortasuna herritarren eskakizunak tramitatzeke.**

– Administrazio-tramitazioak bizkortzea (bizitzeko baimenak, obretarako baimenak...)

– Leihatila bakarra jartzea.

– Elkarreentzako ordezkariekin bilerak egitea, eta idatziz erantzun eta konpromisoak betetzea.

– Idatziei erantzutea; gaur egun, “Eskakizunei ez zaie sekula erantzuten, ez ahozkoiei, ez idatzizkoiei”).

VI.3.3. BURLATA

Taula honetan agertzen diren balorazioak Burlatako herritarrei eginiko telefono bidezko inkestatik zein Burlatako kolektibo eta elkarteetatik lortu dira; azken horiek hobetzeko proposamenen galdera-sorta ere bete zuten, eta proposamenok txosten osoan daude jasota.

LABURPEN OROKORRA	Burlata	
	Herritarrak	Elkarreak
<i>Udal-zerbitzuekin pozik nago</i>	5,8	5,7
<i>Administrazio-jokabide zuzena duela uste dut</i>	5,3	5,2

Udalak eskaintzen dituen zerbitzuak direla-eta Burlatako herritarrek duten gogobetetasun orokorra 5,8 puntukoa da (10etik); batez bestekoa (5,7) baino zerbait handiagoa da, eta 10.000 biztanle baino gehiagoko Nafarroako zortzi herrien artetik bigarren handiena. Inkesta egin zitzaizen elkarte eta kolektiboen gogobetetasun orokorra ere (5,7) handixeagoa da azterlanean sartutako herrien batez bestekoa (5,6) baino.

UDAL-ZERBITZUEN GAINEKO BALORAZIOA (0tik 10erako puntuazioa)	Burlata	
	Herritarrak	Elkarteak
Kirol-jarduera eta -instalazioak	6,6	6,3
Kultura-jarduera eta -instalazioak	6,5	6,3
Gizarte-zerbitzuak	6,3	6,1
Parkeak eta lorategiak	6,1	5,1
Kaleak asfaltatzea eta espaloiak, farolak, eserlekuak eta abar zaintzea.	5,8	4,7
Haur eta gazteentzako instalazio eta jarduerak	5,7	4,7
Zaborra eta kaleen garbiketa	5,6	5,1
Hurtzaindegi eta haur-eskolak	5,6	5,5
Herriaren ekonomia-garapena (turismoa, merkataritza eta industria)	5,4	4,4
Ingurumen-kontrola: zarata, isuriak eta kea.	5,4	4,6
Euskararekiko arreta*	5,2	5,9
Herritarren segurtasuna eta babes delinkuentziaren aurrean	4,9	4,8
Zirkulazioa	3,6	4,2
Etxebizitza-politika (etxebizitza soziala, etab.)	3,5	3,7
<b>Gogobetetasun orokorra</b>	<b>5,8</b>	<b>5,7</b>

“Gardentasun informatiboaren eta administrazio-jokabide zuzenaren balio eta printzipioei Udalak dien errespetua” 5,3 puntuz baloratu dute herritarrek; hirugarren puntuazio altuena izan da hori

10.000 biztanle baino gehiagoko zortzi udalerrien artetik. Kolektibo eta elkarteek 5,2 puntu eman dizkiote, aipatutako udalerrietan (4,9) baino nabarmen gehiago.

ADMINISTRAZIO-JOKABIDE ZUZENAREN GAINEKO BALORAZIOA (0tik 10erako puntuazioa)	Burlata	
	Herritarrak	Elkarteak
Ez dago irisgarritasun-arazorik udal-zerbitzuak erabiltzeko (hurbil daude, ordutegi zabalak dituzte, ez dute arkitektura-eta kultura-oztoporik, etab.)	6,4	5,8
Udaleko langileak atseginak eta arretatsuak dira	6,5	6,4
Udalak eskaintzen dituen zerbitzuei buruz ematen duen informazioa (gidak, liburuxkak, informazio-bulegoak, etab.)	5,8	5,7
Herritarrek keak eta eskakizunak egiteko dituzten erraztasunak	5,4	5,9
Zenbateraino arduratzen da Udala eskaintzen dituen zerbitzuak kalitatekoak direla bermatzeaz?	5,3	5,5
Udalak bizkor tramitatzen ditu herritarren eskaerak	5,3	5,8
Udala arduratzen da hartutako erabakien arrazoiak azaltzeaz	5,0	4,9
Zenbateraino bultzatzen du Udalak herritarren parte-hartzea udalerriko bizitzan?	4,7	4,9
Zenbateraino arduratzen da Udala herritarren iritzia ezagutu eta aintzat hartzeaz?	4,7	4,3
<b>Udalak balio du herritarren arazoak konpontzeko</b>	<b>4,6</b>	<b>5,3</b>
<b>Administrazio-jokabide zuzena duela uste dut</b>	<b>5,3</b>	<b>5,2</b>

**Zerbitzuetan hobetu beharreko eremuak**

Oro har, Burlatako Udalaren zerbitzuetan, hauek dira hobetu beharreko eremu nagusiak, esku hartzeko behar gehien dutenak:

1. Etxebizitza-politika.
2. Zirkulazioa.
3. Ingurumen-kontrola: zarata eta isuriak.

Txostenean beste zerbitzu batzuk ere ageri dira nabarmenduta, aparteko ahalegina eskatzen dutelako. Hala ere, ez dira hain premiazkoak, tar-teko puntuazioa jaso dute eta. Eremu sentikortzat jo dira hauek:

4. Herritarren segurtasuna.
5. Haur eta gazteentzako instalazio eta jarduerak.

**Administrazio zuzeneko jokabideetan hobetu beharreko eremuak**

Burlatan ez da eremu ahul-ahulik aurkitu; eremu gehienek balorazio on samarra izan dute.

Eremu sentikorrek hauteman dira, ordea. Jarduerak sendotu beharra dago eremu hauetan.

1. Herritarren parte-hartzea.
2. Jendaurrean kontuak ematea eta erabakiak arrazoitzea.
3. Herritarren iritzia gehiago ezagutu eta aintzat hartzea.

Hobetzeko Plana diseinatzean, gogoan izan behar dugu beste alderdi bat ere, balorazio on samarra izan duen arren.

4. Zerbitzuak kalitatekoak direla bermatzeko Udalak erakusten duen ardura (kalitateko konpromisoak dituzten zerbitzu-zorroak sortzea, etab.).

**Burlatako herritar eta kolektiboek egindako hobetzeko proposamen nagusiak****• Etxebizitza**

– Etxebizitza-plan serioa gauzatzea lehenbailehen: guztiok dugun etxebizitza-eskubidea errespetatu beharko du, eta lehenatasuna eman gazteei, zaharrei eta behartsuei.

– Gazteei laguntzea eraikita dauden etxebizitza libreak nahiz babestuak sustatuz.

– Hirigintzako Udal Plana gehiago errespetatzea.

**• Zirkulazioa.**

– Kale batzuen noranzkoa aldatzea, auto-ilararik eta arriskurik izan ez dadin, San Frantzisko kalearena, esaterako.

– Autorik gabeko eremuak handitzea. Oinezkoentzat jarritako eremuak.

– Zirkulazioaren ordenamendua hobetzea.

– Gehiago kontrolatzea zirkulazioa (tabernen aurrean bigarren ilaran aparkatutako ibilgailuak, batik bat), debekatutako eremuen okupazioa eta ziklomotor eta motoen abiadura.

**• Ingurumen-kontrola: zarata, isuriak...**

– Ziklomotor eta motoen zarata kontrolatzea.

– Kerik gabeko eremuak handitzea.

**• Herritarren segurtasuna.**

– Udaltzain gehiago jartzea.

– Herritarren segurtasuna handitzea.

– Erraztasun gehiago auzoko udaltzainekin harremanetan jartzeko.

**• Haur eta gazteentzako instalazio eta jarduerak**

– Jarduera-eskaintza handiagoa 11 eta 17 urte bitarteko gazteentzat.

– Gazteentzako jarduerak asteburuetan.

– Oporretan ordu gehiagoz edukitzea irekita ikastetxeetako jolaslekuak. Ardurak zehaztea.

– Gazteak kultura-etxera hurbiltzeko erraztasunak jartzea, horretara zuzendutako programen eta hobeto bideratutako ikastaroen bidez.

– Udalaren web orrian gazteentzako atala jartzea.

– Gazteentzako udako jolas-eskaintza zabalitzea.

– Ludoteka 12 eta 16 urte bitarteko haurrentzat.

– Ez baztertzea agintean dagoen alderdiaren programa politikoaren ildo bereko gazte-elkarterik.

– Gizarte-etxe berria guztientzako jarduerak egiteko, gazte zein zaharrentzat.

– Gazteleku bat izatea.

– Nerabeak, denbora askeko jarduerak eta gaztetxea laguntzeko baliabideak.

– Arreta berezia ematea gizartetik baztertutako arriskuan dauden nerabeei.

– Haur-parkeak hobetzea eta gehiago egitea.



• **Herritarren parte-hartzea**

– Interes orokorreko osoko bilkurak direnean, herritarrek ahal duten ordu batean egitea.

– Herritarrek herria gobernatzeko parte har dezaten bultzatzea.

– Udalaren eta herritarren artean lotura estua goa lortzea.

• **Erabakiak arrazoitzea eta jardueren berri ematea.**

– Udalaren kontuek herritarren esku egon behar lukete, eta aurrekontuen laburpen orokorra bidali behar litzazieke herritarrei.

• **Herritarren iritzia gehiago ezagutu eta aintzat hartzea.**

– Hirigintzako gaiak jorratzean, ez dira kontuan hartzen udal-plana eta herriaren premiak.

– Herriko gai garrantzitsuez herritarrekin eta kolektiboekin hitz egin behar da.

– Inkesta zehatzagoak egitea, mundu guztiak eman dezan bere iritzia hobetu beharreko gauzei buruz.

– Herri-kontsulta eta -erreferenduma herritarrei eragiten dieten gai garrantzitsuen gainean.

– Gai zehatzei buruzko inkestak postaz banatzea aldizka.

– Mezu elektronikoetan bidalitako iradokizunei erantzutea.

VI.3.4. ZIZUR NAGUSIA

Taula honetan agertzen diren balorazioak Zizur Nagusiko herritarrei eginiko telefono bidezko inkestatik zein Zizur Nagusiko kolektibo eta elkar-teetatik lortu dira; azken horiek hobetzeko proposamenen galdera-sorta ere bete zuten, eta proposamenok txosten osoan daude jasota.

LABURPEN OROKORRA	Zizur Nagusia	
	Herritarrak	Elkarteak
<i>Udal-zerbitzuekin pozik nago</i>	6,5	6,7
<i>Administrazio-jokabide zuzena duela uste dut</i>	6,0	5,3

Udalak eskaintzen dituen zerbitzuak direla-eta Zizur Nagusiko herritarrek duten gogobetetasun orokorra 10etik 6,5 puntukoa da; batez bestekoa (5,7) baino zerbait handiagoa da, 10.000 biztanle baino gehiagoko Nafarroako zortzi herrien artean handiena. Inkesta egin zitzaizen kolektiboaren gogo-

betetasun orokorra ere (6,7) nabarmen handiagoa da azterlanean sartutako herrien batez bestekoa (5,6) baino. Zazpi eremu indar-gunetzat edo finkatutako eremutzat jo daitezke, jaso duten puntuazioa kontuan hartuta.

UDAL-ZERBITZUEN GAINKO BALORAZIOA (0tik 10erako puntuazioa)	Zizur Nagusia	
	Herritarrak	Elkarteak
Kirol-jarduera eta -instalazioak	7,2	6,4
Kultura-jarduera eta -instalazioak	7,1	7,3
Parkeak eta lorategiak	7,1	7,3
Ingurumen-kontrola: zarata, isuriak eta kea.	6,7	7,0
Kaleak asfaltatzea eta espaloiak, farolak, eserlekuak eta abar zaintzea.	6,7	7,1
Gizarte-zerbitzuak	6,6	5,9
Zaborra eta kaleen garbiketa	6,4	7,1
Haur eta gazteentzako instalazio eta jarduerak	6,3	5,8
Zirkulazioa	5,8	4,4
Herriaren ekonomia-garapena (turismoa, merkataritza, etab.)	5,8	4,7
Euskararekiko arreta*	5,6	7,1
Herritarren segurtasuna eta babesa	5,0	5,1
Hautzaindegi eta haur-eskolak	5,0	3,7
Etxebizitza-politika (etxebizitza soziala, etab.)	4,3	4,0
<b>Gogobetetasun orokorra</b>	<b>6,5</b>	<b>6,7</b>

“Gardentasun informatiboaren eta administrazio-jokabide zuzenaren balio eta printzipioei Udalak dien errespetua” dela-eta Zizur Nagusiko herritarrek eginiko balorazioa 6,0 puntukoa da. Batez bestekoa (5,2) baino handiagoa da hori, eta Zizur Nagusiak ditu puntu gehien administrazio-jokabide

zuzeneko jarraibideetan ere. Administrazio zuzenari kolektiboek eman dioten puntuazioa ere (5,3) handiagoa da aipatutako udalerrien batez bestekoa (4,9) baino. Lau eremu “indar-gune” kategorian sartzeko modukoak dira.

ADMINISTRAZIO-JOKABIDE ZUZENAREN GAINEKO BALORAZIOA (0tik 10erako puntuazioa)	Zizur Nagusia	
	Herritarrek	Elkarateak
Ez dago irisgarritasun-arazorik udal-zerbitzuak erabiltzeko (hurbil daude, orduz zabalak dituzte, ez dute arkitektura- eta kultura-oztoporik, etab.)	7,1	7,5
Udaleko langileak atseginak eta arretatsuak dira	6,8	7,5
Udalak eskaintzen dituen zerbitzuei buruz ematen duen informazioa (gidak, liburuxkak, informazio-bulegoak, etab.)	6,5	7,9
Herritarrek kezak eta eskakizunak egiteko dituzten erraztasunak	6,4	6,6
Zenbateraino arduratzen da Udala eskaintzen dituen zerbitzuak kalitatekoak direla bermatzeaz?	6,0	5,7
Udalak bizkor tramitatzen ditu herritarren eskaerak	5,9	7,4
Udala arduratzen da hartutako erabakien arrazoiak azaltzeaz	5,5	6,5
Zenbateraino bultzatzen du Udalak herritarren parte-hartzea udalerriko bizitzan?	5,2	5,2
Zenbateraino arduratzen da Udala herritarren iritzia ezagutu eta aintzat hartzeaz?	5,1	5,6
<b>Udalak balio du herritarren arazoak konpontzeko</b>	<b>5,3</b>	<b>6,0</b>
<b>Oro har, zer nota jarriko zenioke Udalari herritarren eskubideak bermatzeaz duen arduragatik?</b>	<b>6,0</b>	<b>5,3</b>

#### Zerbitzuetan hobetu beharreko eremuak

Oro har, Zizur Nagusiko Udalaren zerbitzuetan, hauek dira hobetu beharreko eremu nagusiak, esku hartzeko behar gehien dutenak:

1. Haurtzaindegi eta haur-eskolak
2. Etxebizitza-politika.

Txostenean beste zerbitzu batzuk ere ageri dira nabarmenduta, aparteko ahalegina eskatzen dutelako. Hala ere, ez dira hain premiazkoak, tarteko puntuazioa jaso dute eta. Eremu sentikortzat jo dira hauek:

3. Herritarren segurtasuna eta babesa.
4. Gazteentzako instalazio eta jarduerak.
5. Zirkulazioa.

#### Administrazio zuzeneko jokabideetan hobetu beharreko eremuak

Zizur Nagusiko Udalean, beste udalekin alderatuz, ez da eremu benetan ahulik aurkitu administrazio-jokabide zuzenaren arloan.

Eremu sentikorren kategorian sartzeko moduko eremurik ere ez da aurkitu. Hala eta guztiz ere, ezin dugu ahaztu Udala horrek, balorazio onena jaso duen arren, 10etik 6 puntu lortu dituela batez beste. Ondorioz, pentsatu behar dugu administrazio-jokabidearen arloan hobetzeko aukera asko dagoela.

Dena den, emaitzak ikusita, ondoriozta dezakegu Udalak lau ardatz nagusi hauek sakonago landu ditzakeela:

1. Herritarren parte-hartzea.
2. Herritarren iritzia ezagutu eta aintzat hartzea.
3. Jarduerak arrazoitzea eta gardentasunez egitea.
4. Kalitate- eta bizkortasun-konpromisoak.

#### Zizur Nagusiko herritar eta kolektiboek egin-dako hobetzeko proposamen nagusiak

##### • Haurtzaindegi eta haur-eskolak

– Haurtzaindegian haur gehiagorentzako tokia egitea.

– 0 eta 3 urte artekoentzako eskaintza eskaerara egokitzea, edo, hobeto esanda, eskaera horri aurre egitea.

– Ikastetxe berria egitea eta irakaskuntza publikoa sustatzea.

##### • Etxebizitza.

– Etxebizitza gehiago eta familia bakarrek gutxiago eraikitzea.

– Babes ofizialeko etxebizitzak gazteentzat, herritarrekiko eta herriarekiko lotura ez galtzeko.

– Diru-laguntza duten etxebizitzak gazteentzat.

- Herritarren segurtasuna.
  - Herritarren segurtasuna areagotzea eta isun gutxiago jartzea.
- **Gazteentzako jarduerak**
  - Gazteei aisialdirako aukerak eskaintzea.
  - Nerabeei beste aukera batzuk eskaintzea, batez ere, asteburuetarako.
  - Diru-laguntza gehiagorik ez ematea zenbait ikuskizuni, alkohola eta triskantza baino ez dakarten ikusleak erakartzen dituzten ikuskizunei, hain zuzen.
  - Gazteentzako lokalen alde egitea.
  - Gazteentzako instalazio eta jarduerak.
  - Udaltzainek esku hartzea eskola-orduetan haurren bat herrian bueltaka ikusiz gero.
  - Gaztetxearen ordutegia zabaltzea.
- **Zirkulazioa.**
  - Aparkaleku eta bide-sarrera gehiago.
  - Zizurren mugikortasun jasangarrirako aukerak sustatzea: bidegorria joan-etorri seguruetarako, aparkalekuak bizikletentzat.
  - Hiri-garraioa hobetzea: garraioa maizago jartzea eta konbinazio hobeak jartzea Iruñeko auzoekin lotzeko.
  - Abiadura-muga jartzea ibilgailuei, batik bat, San Kristobalen. Oinezkoentzako pasabide goratuak.
- **Herritarren parte-hartzea.**
  - Elkarte guztiei berdin laguntzea, eta aukera berdintasuna bermatzea jendeari eta kolektiboari.
  - Udal-teknikari bat jartzea parte hartzeko prozesuez arduratu dadin: elkarteen eta Udalaren

arteko bitartekari-lana egin eta herritarren iritzia bil dezala.

- Herritarren plataforma sortzea.
- Herritarren plataformari hitza ematea Udalaren osoko bilkuretan.
- Diru-laguntza ematea elkarteei eta asoziazionismoa zein parte-hartzea bultzatzen duten jarduerari.
- Batzorde informatiboetara joateko aukera izatea, arazo berri Udaltzari (eta ez zinegotzi ordezkariari bakarrik) emateko.
- Osoko bilkura guztiak irekiak izatea.
- Aurrekontu irekiak eta herritarren parte-hartzea dutenak.
- Herriko sektore guztiak entzutea.

• **Herritarren iritzia gehiago ezagutu eta aintzat hartzea.**

– Egiten diren azterlanak, hau kasu, serio hartzea: emaitzak aztertu eta agertutako arazo eta hutsuneei erantzuten saiatzea.

• **Erabakiak hobeto arrazoitu eta herritarrei egindako jardueren berri ematea.**

- Udalak diru-sarrerak nola gastatzen dituen zehatz-mehatz azaltzea.
- Gastua zuzen eta eraginkortasunez azaltzea.

VI.3.5. RIBAFORADA.

Taula honetan agertzen diren balorazioak Ribaforadako herritarrei eginiko telefono bidezko inkestatik zein Ribaforadako kolektibo eta elkarteetatik lortu dira; azken horiek hobetzeko proposamenen galdera-sorta ere bete zuten, eta proposamenok txosten osoan daude jasota.

LABURPEN OROKORRA	Ribaforada	
	Herritarrak	Elkartek
<b>Udal-zerbitzuekin pozik nago</b>	6,2	5,7
<b>Administrazio-jokabide zuzena duela uste dut</b>	6,0	5,5

Udalak eskaintzen dituen zerbitzuak direla-eta Ribaforadako herritarrek duten gogobetetasun orokorra 10etik 6,2 puntukoa da; 10.000 biztanle baino gehiagoko Nafarroako zortzi herrien batez

bestekoa (5,7) baino handiagoa da hori, eta 5.000 biztanle baino gutxiagoko hiru herrien batez bestekoa (6,6) baino txikixeagoa.

UDAL-ZERBITZUEN GAINEKO BALORAZIOA (0tik 10erako puntuazioa)	Ribaforada	
	Herritarrak	Elkarteak
Hurtzaindegi eta haur-eskolak	7,9	7,4
Kirol-jarduera eta -instalazioak	7,7	7,1
Zaborra eta kaleen garbiketa	7,0	7,0
Kaleak asfaltatzea eta espaloiak, farolak, eserlekuak eta abar zaintzea.	6,8	5,6
Kultura-jarduera eta -instalazioak	6,4	5,8
Ingurumen-kontrola: zarata, isuriak eta kea.	6,2	5,7
Etxebizitza-politika (etxebizitza soziala, etab.)	6,1	4,7
Zirkulazioa	6,0	4,9
Gizarte-zerbitzuak	5,8	5,0
Herritarren segurtasuna eta babesa delinkuentziaren aurrean	5,7	3,4
Parkeak eta lorategiak	5,5	4,6
Haur eta gazteentzako instalazio eta jarduerak	5,2	3,9
Herriaren ekonomia-garapena (turismoa, merkataritza eta industria)	4,9	3,1
<b>Gogobetetasun orokorra</b>	<b>6,2</b>	<b>5,7</b>

“Gardentasun informatiboaren eta administrazio-jokabide zuzenaren balio eta printzipioei Udalak dien errespetua” dela-eta Ribaforadako herritarrek egin duten balorazio orokorra (6,0 puntu) ere handiagoa da 10.000 biztanle baino gehiagoko

udalerrri guztien batez bestekoa (5,2) baino, eta aztertutako udalerrri txikien batez bestekoa (6,5) baino hobexegoa. Ribaforadako elkarte eta kolektiboek aldarrikapen gehiago egin dituzte, eta puntuazio txixixeagoak eman.

ADMINISTRAZIO-JOKABIDE ZUZENAREN GAINEKO BALORAZIOA (0tik 10erako puntuazioa)	Ribaforada	
	Herritarrak	Elkarteak
Udaleko langileak atseginak eta arretatsuak dira	7,1	6,8
Udal-zerbitzuak erraz erabiltzen ditut (hurbil daude, ordutegi zabalak dituzte, ez dute arkitektura- eta kultura-oztoporik, etab.)	7,0	5,4
Udalak eskaintzen dituen zerbitzuei buruz ematen duen informazioa (gidak, liburuxkak, informazio-bulegoak, etab.)	7,0	5,6
Herritarrek kezak eta eskakizunak egiteko dituzten erraztasunak	6,8	5,1
Zenbateraino bultzatzen du Udalak herritarren parte-hartzea udalerriko bizitzan?	5,9	5,4
Zenbateraino arduratzen da Udala eskaintzen dituen zerbitzuak kalitatekoak direla bermatzeaz?	5,9	5,1
Udalak bizkor tramitatzen ditu herritarren eskaerak	5,7	5,2
Zenbateraino arduratzen da Udala herritarren iritzia ezagutu eta aintzat hartzeaz?	5,7	4,5
Udala arduratzen da hartutako erabakien arrazoiak azaltzeaz	5,4	5,4
<b>Udalak balio du herritarren arazoak konpontzeko</b>	<b>5,4</b>	<b>5,4</b>
<b>Gogobetetasun orokorra</b>	<b>6,0</b>	<b>5,5</b>

### Zerbitzuetan hobetu beharreko eremuak

Oro har, Ribaforadako Udalaren zerbitzuetan, hauek dira hobetu beharreko eremu nagusiak, esku hartzeko behar gehien dutenak:

1. Herriaren ekonomia-garapena
2. Haur eta gazteentzako instalazio eta jarduerak
3. Herritarren segurtasuna eta babesa.
4. Hirugarren adinekoenganako arreta.

Txostenean beste zerbitzu bat ere ageri da nabarmenduta, aparteko ahalegina eskatzen duelako. Hala ere, ez da hain premiazkoa, tarteko puntuazioa jaso du eta.

5. Parkeak eta lorategiak, zirkulazioa eta etxebizitza-politika.

### Administrazio zuzeneko jokabideetan hobetu beharreko eremuak

Ribaforadako Udalak lortutako puntuazioak tartekoak dira, eta ez da aurkitu indar-gunetzat jo daitekeen eremurik, baina ezta eremu ahul-ahulik ere. Horrek ez du esan nahi, ordea, hobetu beharreko eremurik ez dagoenik; bada, zenbait alorrek esku hartzeko premia gehiago dute beste batzuek baino. Txostenean hauek hartzen dira hobetu beharreko eremu nagusizat:

1. Herritarren iritzia ezagutzeko eta aintzat hartzeko Udalak duen ardura.

2. Hartutako erabakien arrazoiak azaltzeko ardura.

3. Udalaren bizkortasuna herritarren eskakizunen tramitatzeke.

Beste alderdi batzuk ezin izan dira herritarrei eginiko telefono bidezko inkestan ebaluatu, baina, kolektiboek eginiko inkestan eman zaien balorazioa aintzat hartuta, kategoria honetan sartzekoak dira. Hauexek dira alderdi horiek:

4. Administrazio-isiltasuna eta administrazio-jokabideei buruzko kodeen falta.

#### ***Ribaforadako herritar eta kolektiboek egingadako hobetzeko proposamen nagusiak***

##### **• Herriaren ekonomia-garapena.**

– Ribaforadako industriek alde egin beharko dute, behar bezalako industrialderik ez dagoelako.

– Enpresei ez zaie erraztasunik ematen herrian kokatzeko.

– Gazteek kanpora joan behar dute lanera.

– Lan falta dago herrian, eta industria bultzatu behar da.

– Udalak nekazaritzaz arduratu behar du, ahaztua du eta.

– Industrialdeko fabrikak berreskuratzea lanpostuak sortzeko.

– Behar bezalako industrialdea sortzea enpresak hartu ahal izateko.

– Herriko enpresei eta herrian jar daitezkeenei, lurak, diru-laguntzak eta abar ematea laguntzeko.

– Lurrak libratzea industria-lurzorua prestatzeko, eta, hala, enpresa berriei aukerak emateko.

– Herritarrentzako lanpostu gehiago lortzea, gazteek kanpora joan beharrik izan ez dezaten.

##### **• Haur eta gazteentzako instalazio eta jarduerak**

– Haur-parkeak eta haurrentzako jarduerak falta dira.

– Nora joanik ez duten gazteentzako instalazioak eta jarduerak falta dira

– Gazte-kluba sortzea, nerabeek aisialdia pasatzeko zerbait izan dezaten.

– Gazteei patinatzeke topaleku bat jartzea.

– Ziberkafetegia irekitzea, jolas-aretoa itxi egin dute eta.

– Gazteentzako egoitza eta aisialdirako kultura-etxeak.

– 10-12 urtetik gorako gazteentzako aisialdi-zentroak.

##### **• Herritarren segurtasuna.**

– Herritarren segurtasuna eskasa da.

– Alkoholaren eta drogen kontsumoaz arduratzea.

– Gazteen delinkuentzia.

– Udaltzainak gehiago arduratzea herritarren segurtasunaz.

– Baratzetako lapurretak zelatatzea.

##### **• Hirugarren adinekoenganako arreta.**

– Zaharrentzako egoitza eraikitzea.

– Hirugarren adinekoentzako gizarte-zentroak eta eguneko zentroak.

– Gaueko asistentzia-zentroa.

– Mendekotasun-legea aplikatzea, adinekoak senide baten zaintzapean egon daitezzen etxean.

– Etxez etxeko arreta handiagoa adinekoei eta mendeko pertsoneri.

##### **• Herritarren iritzia ezagutu eta aintzat hartzea.**

– Foroak sortzea, herritarrek interes orokorreko gaiak buruz duten iritzia eman dezaten.

– Herritarren iritzia gehiago hurbiltzea Udalbatzari.

– Herriko sektore guztiei buruzko informazioa biltzea herritar guztiei asko eragiten dieten ekin-tzak hasi baino lehen.

– Herriko gazteen iritzia ezagutu eta aintzat hartzea

##### **• Tramiteak bizkorrago egitea.**

– Herritarrekin eta Udalarekin lotutako gaiak bizkorrago tramitatzea.

– Tramitazio eta erantzunetan arreta gehiago jartzea.

– Tramiteak bizkortzea Udalari eginiko eskakizunetan.

##### **• Erabakiak hobeto arrazoitzea.**

– Osoko bilkurak tokiko telebistan ematea.

– Herritarrei informazio gehiago ematea Udalbatzaren erabakiei buruz.

– Udalbatzaren proiektuen eta urteko gastuen berri ematea herritarrei.

– Udalaren osoko bilkurei buruz ahalik eta informazio gehiena ematea.

## VI.3.6. LOS ARCOS

Taula honetan agertzen diren balorazioak Los Arcoseko herritarrei eginiko telefono bidezko inkestatik zein Los Arcoseko kolektibo eta elkarteetatik lortu dira; azken horiek hobetzeko proposamenen galdera-sorta ere bete zuten, eta proposamenok txosten osoan daude jasota.

LABURPEN OROKORRA	Los Arcos	
	Herritarrak	Elkarteak
<b>Udal-zerbitzuekin pozik nago</b>	<b>6,7</b>	<b>7,0</b>
<b>Administrazio-jokabide zuzena duela uste dut</b>	<b>6,7</b>	<b>7,6</b>

Udalak eskaintzen dituen zerbitzuak direla-eta Los Arcoseko herritarrek duten gogobetetasun orokorra (10etik 6,7 puntu) askoz handiagoa da 10.000 biztanle baino gehiagoko Nafarroako zortzi herrien batez bestekoa (5,7) baino, eta 5.000 biztanle baino gutxiagoko hiru herrien batez bestekoa (6,6) oso antzekoa da.

UDAL-ZERBITZUEN GAINEKO BALORAZIOA (0tik 10erako puntuazioa)	Los Arcos	
	Herritarrak	Elkarteak
Kultura-jarduera eta -instalazioak	8,0	8,2
Gizarte-zerbitzuak	7,6	7,8
Ingurumen-kontrola: zarata, isuriak eta kea.	6,9	6,5
Kirol-jarduera eta -instalazioak	6,7	6,6
Parkeak eta lorategiak	6,3	6,8
Zaborra eta kaleen garbiketa	6,4	5,3
Zirkulazioa	6,8	3,2
Herriaren ekonomia-garapena (turismoa, merkataritza eta industria)	6,5	6,8
Herritarren segurtasuna eta babesa	6,2	4,3
Haur eta gazteentzako instalazio eta jarduerak	5,3	5,6
Haurtzaindegi eta haur-eskolak	5,2	4,2
Etxebizitza-politika (etxebizitza soziala, etab.)	5,3	5,6
Kaleak asfaltatzea eta espaloiak, farolak, eserlekuak eta abar zaintzea.	4,6	4,3
<b>Gogobetetasun orokorra</b>	<b>6,7</b>	<b>7,0</b>

“Gardentasun informatiboaren eta administrazio-jokabide zuzenaren balio eta printzipioei Udalak dien errespetua” dela-eta Los Arcoseko herritarrek egin duten balorazio orokorra (6,7 puntu) askoz handiagoa da 10.000 biztanle baino gehiagoko udalerrri guztien batez bestekoa (5,2) baino,

eta aztertutako udalerrri txikien batez bestekoa (6,5) baino hobexeagoa da. Los Arcoseko herritarren elkarte eta kolektiboak nabarmen gusturago daude, eta herritarrek baino puntuazio hobek eman dizkiete parametro bereberri.

ADMINISTRAZIO-JOKABIDE ZUZENAREN GAINEKO BALORAZIOA (0tik 10erako puntuazioa)	Los Arcos	
	Herritarrak	Elkarteak
Udaleko langileak atseginak eta arretatsuak dira	7,9	7,9
Ez dago irisgarritasun-arazorik udal-zerbitzuak erabiltzeko (hurbil daude, ordutegi zabalak dituzte, ez dute arkitektura- eta kultura-oztoporik, etab.)	7,7	8,3
Udalak eskaintzen dituen zerbitzuei buruz ematen duen informazioa (gidak, liburuxkak, informazio-bulegoak, etab.)	7,7	8,2
Herritarrek kezak eta eskakizunak egiteko dituzten erraztasunak	7,5	7,6
Zenbateraino arduratzen da Udala eskaintzen dituen zerbitzuak kalitatekoak direla bermatzeaz?	6,5	7,5
Zenbateraino bultzatzen du Udalak herritarren parte-hartzea udalerriko bizitzan?	6,2	7,0
Udalak bizkor tramitatzen ditu herritarren eskaerak	6,4	8,0
Udala arduratzen da hartutako erabakien arrazoiak azaltzeaz	6,3	7,4
Zenbateraino arduratzen da Udala herritarren iritzia ezagutu eta aintzat hartzeaz?	6,1	7,2
<b>Udalak balio du herritarren arazoak konpontzeko</b>	<b>6,1</b>	<b>7,2</b>
<b>Oro har, zer nota jarriko zenioke Udalari herritarren eskubideak bermatzeaz duen arduragatik?</b>	<b>6,7</b>	<b>7,6</b>

### Zerbitzuetan hobetu beharreko eremuak

Oro har, Los Arcoseko Udalaren zerbitzuetan, hauek dira hobetu beharreko eremu nagusiak, esku hartzeko behar gehien dutenak:

1. Haurtzaindegi eta haur-eskolak
  2. Kaleak asfaltatzea eta espaloiak, farolak, eserlekuak eta abar zaintzea.
- Txostenean beste zerbitzu batzuk ere ageri dira nabarmenduta, aparteko ahalegina eskatzen dutelako. Hala ere, ez dira hain premiazkoak, tarterko puntuazioa jaso dute eta. Eremu sentikortzat jo dira hauek:
3. Etxebizitza-politika.
  4. Zirkulazioa.
  5. Zaborra eta kaleen garbiketa.
  6. Haur eta gazteentzako instalazio eta jarduerak.

### Administrazio zuzeneko jokabideetan hobetu beharreko eremuak

Txostenean lau alor ageri dira administrazio-jokabide aldetik hobetu beharreko eremu nagusi moduan:

1. Herritarren iritzia ezagutu eta aintzat hartzeko ardura izatea Udalak.
2. Herritarren parte-hartzearen alde egiteko interesa.
3. Zerbitzuak kalitatekoak direla bermatzeko konpromisoa.
4. Udalak bizkor tramitatzea herritarren eskaerak.

### Los Arcoseko herritar eta kolektiboek egin-dako hobetzeko proposamen nagusiak

#### • Haurtzaindegiak.

– Haurrak lanorduetan hartuko dituen haurtzaindegirik edo zerbitzurik ez dago.

– Haur-hezkuntza oso utzita dago.

– Ez dago ez haurtzaindegirik ez haur-eskolarik. Herritik irten eta Lizarrara joan behar da horretarako.

#### • Kaleak asfaltatzea eta espaloiak, farolak, eserlekuak eta abar zaintzea.

– Kaleak oso hondatuta daude. Oro har, herriko zoladura konpontzea, batez ere, alde zaharrekoa.

– Mendabiako errepidean ez dute oinez ibiltzeko espaloirik.

– Ikastetxe aldera doazen kaleak asfaltatzea.

– Adinekoek paseatzeko erabiltzen dituzten bideak hobetzea.

– Gehien ibiltzen den kalea oso hondatuta dago, konpontzeko premia larria du.

– Gobernuari laguntza gehiago eskatzea kaleak konpondu eta asfaltatzeko.

– Eraikuntza-enpresak kontrolatzea, lanak amaitzean kaleetan eragin dituzten kalteak konpon ditzaten.

– Kaleei zoladura jartzea eta espaloiak egitea errepideak okupatutako zatietan.

#### • Etxebizitza-politika.

– Etxebizitza sozial gehiago eta familia baka-reko gutxiago eraikitzea.

– Etxebizitza gehiago jartzea modu onean, gazteak herrian gera daitezten bizitzen.

– Herriko etxe zaharrak berritzeko diru-laguntzak.

• **Zirkulazioa.**

– A-12rako lotura bakarra dagoenez, herriko zirkulazio guztia bide bakarrean bildu da.

– Ondorioz, La Serna kalea arriskutsua eta deserosoa da, zirkulazioa nabarmen areagotu baita.

– Ez dago aparkalekurik autoak espaloi gainean uztea saihesteko.

– Ez da ibilgailuen abiadura motelarazten.

– Sesmara doan errepidean zirkulazio handia dago saihebidia ireki zenetik.

– A-12rako lotune berria egitea aztertu behar da, Sesmarako errepideko zirkulazioa arintzeko.

– Santa Maria plazan aparkatzeko debekua jartzea, zamalanetarako izan ezik.

– Autobiderako irteeran semaforoa jartzea.

– Herriko kale batzuetan pasabide goratuak jartzea abiadura kontrolatzeko.

– Gasteiz-Zaragoza saihebidia egiteko aukera.

• **Zaborra eta kaleen garbiketa.**

– Higiene falta dago Santa Maria plazan, denda batzuen erruz.

– Osasun-zentroaren inguruan dagoen zaborrentzako leku berria ez da batere higienikoa.

– Zabor-bilketa eta edukiontzien garbiketa ez dira behar bezala egiten.

– Erdiguneko kaleak baino ez dituzte erraztzen; gainerakoa oso utzita dago: belarra, iturriak...

– Kaleak garbitu behar dira, eta zaborra jaso, kiratsa dario eta.

– Edukiontzia garbitu behar dira, herriko zenbait lekutan kirats handia baitute.

– Birziklatzeko edukiontzi gehiago.

– Udan maizago hustu behar dira zabor-edukiontziak.

– Zaborra astelehen, ostegun eta larunbatetan bakarrik biltzen dute. Edukiontzi gehiago jarri behar dira, zaborra kanpoan ez uzteko.

• **Haur eta gazteentzako jarduera eta instalazioak.**

– Los Arcosen parke bakar batean jolas daitezke umeak. Ere mu ia guztia taberna baten terrazak hartu du; hortaz, haurrek ez dute ia lekunik jolasteko.

– Ez dago gazteentzako jarduerarik eta aisialdiko zentrorik. Gazteek ez dute nora joanik neguan.

– Haurrek parke eta berdegune gehiago behar dituzte.

– Liburutegiko parkea zaindu egin behar da, eta zabuak jarri haurrentzat.

– Gazteentzako aisialdiko zentroa eta lekutxo bat kultura-etxean.

– Udalak harreman estuagoa izan behar du gazteekin.

– Gazteentzako jarduerak sustatzea.

– Kultura-jarduera gehiago gazteentzat.

Los Arcosen ez dute esku hartzeko proposamen zehatzik egin administrazio-jokabidearen gainean, ez herritarrek, ez elkarteek.

VI.3.7. LEKUNBERRI.

Taula honetan agertzen diren balorazioak Lekunberriko herritarrei eginiko telefono bidezko inkestatik zein Lekunberriko kolektibo eta elkarteetatik lortu dira; azken horiek hobetzeko proposamenen galdera-sorta ere bete zuten, eta proposamenok txosten osoan daude jasota.

LABURPEN OROKORRA	Lekunberri	
	Herritarrak	Elkarteak
<i>Udal-zerbitzuekin pozik nago</i>	7,1	7
<i>Administrazio-jokabide zuzena duela uste dut</i>	6,7	7,3



Udalak eskaintzen dituen zerbitzuak direla-eta Lekunberriko herritarrek duten gogobetetasun orokorra (10etik 7,1 puntu) askoz handiagoa da 10.000 biztanle baino gehiagoko Nafarroako zortzi herrien batez bestekoa (5,7) baino, bai eta 5.000 biztanle baino gutxiagoko hiru herrien batez bestekoa (6,6) baino ere.

UDAL-ZERBITZUEN GAINEKO BALORAZIOA (0tik 10erako puntuazioa)	Lekunberri	
	Herritarrak	Elkarteak
Kirol-jarduera eta -instalazioak	8,2	7,7
Hautzaindegi eta haur-eskolak	7,9	8,7
Herriaren ekonomia-garapena (turismoa, merkataritza eta industria)	7,8	8,2
Kultura-jarduera eta -instalazioak	7,7	6,7
Kaleak asfaltatzea eta espaloiak, farolak, eserlekuak eta abar zaintzea.	6,9	6,0
Zaborra eta kaleen garbiketa	6,7	6,5
Euskararekiko arreta*	6,6	6,7
Gizarte-zerbitzuak	6,5	6,2
Haur eta gazteentzako instalazio eta jarduerak	6,5	6,7
Ingurumen-kontrola: zarata, isuriak eta kea.	6,5	6,2
Etxebizitza-politika (etxebizitza soziala, etab.)	6,2	6,7
Parkeak eta lorategiak	6,2	5,7
Herritarren segurtasuna eta babesia	6,5	4,0
Zirkulazioa	5,9	2,1
<b>Gogobetetasun orokorra</b>	<b>7,1</b>	<b>7,0</b>

“Gardentasun informatiboaren eta administrazio-jokabide zuzenaren balio eta printzipioei Udalak dien errespetua” dela-eta Lekunberriko herritarrek egin duten balorazio orokorra (6,7 puntu) ere askoz handiagoa da 10.000 biztanle baino gehiagoko udalerrri guztien batez beste-

koa (5,2) baino, eta aztertutako udalerrri txikien batez bestekoa (6,5) baino hobexegoa da. Lekunberriko herritarren elkarte eta kolektiboak nabarmen gusturago daude, eta herritarrek baino puntuazio hobek ematen dizkiete parametro berberei.

ADMINISTRAZIO-JOKABIDE ZUZENAREN GAINEKO BALORAZIOA (0tik 10erako puntuazioa)	Lekunberri	
	Herritarrak	Elkarteak
Udaleko langileak atseginak eta arretatsuak dira	8,1	8
Ez dago irisgarritasun-arazorik udal-zerbitzuak erabiltzeko (hurbil daude, ordutegi zabalak dituzte, ez dute arkitektura- eta kultura-oztoporik, etab.)	7,6	7
Herritarrek kexak eta eskakizunak egiteko dituzten erraztasunak	7,4	6,7
Udalak eskaintzen dituen zerbitzuei buruz ematen duen informazioa (gidak, liburuxkak, informazio-bulegoak, etab.)	7,3	7,2
Zenbateraino arduratzen da Udala eskaintzen dituen zerbitzuak kalitatekoak direla bermatzeaz?	6,8	6,2
Udalak bizkor tramitatzen ditu herritarren eskaerak	6,6	7,9
Zenbateraino bultzatzen du Udalak herritarren parte-hartzea udalerriko bizitzan?	6,2	6,4
Zenbateraino arduratzen da Udala herritarren iritzia ezagutu eta aintzat hartzeaz?	6,2	6,7
Udala arduratzen da hartutako erabakien arrazoiak azaltzeaz	6,1	6,8
<b>Udalak balio du herritarren arazoak konpontzeko</b>	<b>6,3</b>	<b>7,3</b>
<b>Oro har, zer nota jarriko zenioke Udalari herritarren eskubideak bermatzeaz duen arduragatik?</b>	<b>6,7</b>	<b>7,3</b>

**Zerbitzuetan hobetu beharreko eremuak**

Eremu batean oso premiazkoa da esku hartzea:

## 1. Zirkulazioa.

Txostenean beste zerbitzu batzuk ere ageri dira nabarmenduta, aparteko ahalegina eskatzen dutelako. Hala ere, ez dira hain premiazkoak, tarteko puntuazioa jaso dute eta. Eremu sentikortzat jo dira hauek:

2. Ingurumen-kontrola: zarata, isuriak eta kea.

3. Gizarte-zerbitzuak

4. Herritarren segurtasuna eta babesa.

Kolektiboek kezka adierazi dute osasun-laguntza dela-eta, baina hori ez da herritarren inkestan ebaluatu, udal-zerbitzua ez delako. Alabaina, eskaera zehatz batzuk jaso dira: Anbulantzia jartzea, ibarrean bat ere ez daukate eta; pediatra-zerbitzua hobetzea; eta larrialdietan mediku gehiago jartzea gauzez.

**Administrazio zuzeneko jokabideetan hobetu beharreko eremuak**

Txostenean lau alor ageri dira administrazio-jokabide aldetik hobetu beharreko eremu nagusi moduan:

1. Herritarren parte-hartzearen alde egiteko interesa.

2. Herritarren iritzia ezagutu eta aintzat hartzeko Udala duen ardura.

3. Hartutako erabakiak azaltzeko eta arrazoi-tzeko ardura.

4. Zerbitzuak kalitatekoak direla bermatzeko konpromisoa.

**Lekunberriko herritar eta kolektiboek egin-dako hobetzeko proposamen nagusiak****• Zirkulazioa.**

– Kale nagusiko zirkulazioa arautzea.

– Herriko errepide nagusia hobetzea.

– Herriaren erdigunetik igarotzen den garraio astuna debekatu edo gutxitzea.

– Zirkulazioa antolatzea eta Alde Zaharreko aparkalekuen arazoa konpontzea.

– Zirkulazioaren antolamendu berria egitea, egungo arazoak konpontzeko: aparkalekuak, noranzko bakarrek bideak.

– Ibilgailuen zirkulazioan oinezkoak gehiago errespetatzea.

– Oraingo ibilgailu-parkean aparkaleku gehiago jartzea eta etorkizunera begiratzea.

– Aparkamenduak kontrolatzea: gaizki aparkatutako autoak.

– Vega inguruan zirkulazio-seinale hobeak jartzea.

– Zirkulazioko seinaleak oso gaizki daude, alde guztietatik irteten dira autoak.

– Seinaleak lehenbailehen jartzea industrialde-  
ra doan errepidean (oinezkoentzat da).

– Industrialdera iristen den zirkulazioa arautzea eta biribilgunea egitea azkenik. Orain ez dago ez bazterbiderik ez espaloirik.

– Aceiturrietas auzorako sarrera konpontzea.

– Errepide nagusiko zirkulazioaren abiadura ikaragarria da; pasabide goratuak jarri behar dira abiadura motelarazteko.

– Zirkulazioa hobeto seinalezatzea alde zahar-  
rean.

**• Ingurumen-kontrola: zarata, isuriak...**

– Industrialdeko fabriken kutsadura kontrola-  
tzea.

– Eraiki den etxebizitza-mordoak ingurumen-  
inpaktua eragin du.

– Ura erruz egon ohi da, baina hiru hilabetean eskasia handia izaten da. Beraz, putzuak egin behar dira.

– Oreka bilatzea urbanizazioen eta herriko beste eremu batzuen artean: batzuek ez dute izan urik abuztuan, eta beste batzuek alferrik erabili dute.

**• Gizarte-zerbitzuak**

– Adinekoak hobeto zaintzea.

– Hirugarren adinekoei laguntzeko arreta (adineko asko dago).

– Adinekoez gehiago arduratzea.

– Hirugarren adinekoentzako egoitza publikoa falta da.

**• Herritarren segurtasuna.**

– Ez dago udal-segurtasunik.

– Udaltzain gehiago.

– Ez dago suhiltzaile-zerbitzurik.

– Etxebizitzak eta industrialdeak zaintzeko zerbitzua.

• **Herritarren parte-hartzea**

– Herritarrei gehiago galdetzea zenbait gauzari lehentasuna emateko.

– Udaletxe kanpoan iragarki-taula ipintzea, eta hantxe jartzea ikusgai azken osoko bilkurako akordioak eta Alkatzaren ebazpenak dituen akta.

– Osoko bilkurarako egun bat finkatzea (hileko azken astelehena, adibidez), eta gai-zerrenda aldeztu aurretik jartzea ikusgai, interesa duten bizilagunek etortzeko aukera izan dezaten. Udal-irratian ere ematea bilkuraren berri.

– Iradokizun-postontzia.

– Herriari galdetzea industrialdean Guardia Zibilaren kuartela egin baino lehen.

– Herritarren eskabideei jaramon gehiago egitea.

– Udala hain presidentzialista ez izatea.

– Osoko bilkura gehiago deitzea eta ordutegiak zabaltzea.

– Informazioa emateko herri-biltzarra.



NAFARROAKO PARLAMENTUKO  
ALDIZKARI OFIZIALA

**HARPIDETZA  
ORRIA**

*Izen-deiturak* .....

*Helbidea* .....

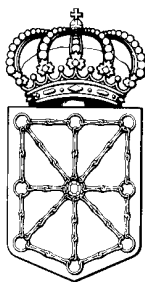
*Telefonoa* ..... *Hiria* .....

*P. K.* ..... *Probintzia* .....

Ordaintzeko:

Dirua Nafarroako Kutxako 2054/0000 41 110007133.9 zenbakiko kontu korrontera igorri edo bertan sartu.

<b>HARPIDETZAREN PREZIOA</b> <b>ALDIZKARI OFIZIALA ETA BILKURA EGUNKARIA</b>	<b>IDAZKARITZA ETA ADMINISTRAZIOA</b> <b>NAFARROAKO PARLAMENTUA</b> «Nafarroako Parlamentuko Aldizkari Ofiziala» Navas de Tolosa, 1 31002 IRUÑA
Urtebete ..... 45,15 euro	
Aldizkari Ofizialaren prezioa, aleko ..... 1,18 »	
Bilkura Egunkariaren prezioa, aleko ..... 1,34 »	



# NAFARROAKO PARLAMENTUKO

## ALDIZKARI OFIZIALA

---

VII. legegintzaldia

Iruña, 2007ko urriaren 25a

20-2. ZK.

---

### A U R K I B I D E A

G SAILA:

**Txostenak, deialdiak eta Parlamentuko informazioa:**

—Nafarroako Foru Komunitateko arartekoren erakundeak 2006. urtean egindako lanari buruzko txostena (2. or.).

(Txostena Aldizkari Ofizialaren bi aletan argitaratzen da, 20-1 eta 20-2. zenbakietan).

---

**G saila:**  
**TXOSTENAK, DEIALDIAK ETA PARLAMENTUKO INFORMAZIOA**

---

**Nafarroako Foru Komunitateko arartekoren erakundeak 2006. urtean egindako lanari buruzko txostena.**

20-2 ALEKO AURKIBIDEA

- |   |  |
|---|--|
| <p>VI.4. Herritarrekiko harremanetan izan beharreko jardunbide egokien katalogoa (4. or.).</p> <p>VI.5. Beste ararteko batzuekiko hitzarmenak toki-plana hedatzeko (9. or.).</p> <p>VII. KAPITULUA. HERRITARREN ESKUBIDEEN ZEHARKAKO DEFENTSA (10. or.).</p> <p>VII.1. Sarrera (10. or.).</p> <p>VII.2. Adingabeak: "Adingabeen defentsan" (10. or.).</p> <p style="padding-left: 20px;">VII.2.1. Adingabeen gaineko kexen arreta (10. or.).</p> <p style="padding-left: 20px;">VII.2.2. Administrazio publikoek adingabeak babesteko egindako jardueri buruzko txosten berezia (10. or.).</p> <p style="padding-left: 20px;">VII.2.3. 0 urtetik 3 urtera arteko hezkuntzari buruzko Txosten Bereziaren jarraipena (11. or.).</p> <p style="padding-left: 20px;">VII.2.4. Adingabeak babesteko Interneteko kanpaina (13. or.).</p> <p>VII.3. Emakumea (14. or.).</p> <p style="padding-left: 20px;">VII.3.1. Emakumeek egindako kexei arreta (14. or.).</p> <p style="padding-left: 20px;">VII.3.2. Emakumeen eskubideak bultzatzeko ekintzak. Tratu txarren kontrako zinema-kanpaina (14. or.).</p> <p>VII.4. Adinekoak (15. or.).</p> <p style="padding-left: 20px;">VII.4.1. Adinekoen gainean egindako kexen arreta (15. or.).</p> <p style="padding-left: 20px;">VII.4.2. Adinekoen eskubideei buruzko Txosten Berezia: "Gure zaharrek ere balio dute" (15. or.).</p> <p style="padding-left: 20px;">VII.4.3. Adinekoen eskubideak sustatzeko beste ekintza batzuk. Adinagatiko diskriminazioaren kontrako kanpaina (16. or.).</p> <p style="padding-left: 20px;">VII.4.4. Adinekoen Mendekotasunari buruzko Txosten Berezia aurkeztu zenetik bi urte igaro dira, eta Nafarroako</p> | <p style="padding-left: 20px;">arartekoa pozik agertu zen, egoera asko aldatzen hasi zelako (18. or.).</p> <p>VII.5. Osasun mentala (19. or.).</p> <p style="padding-left: 20px;">VII.5.1. Osasun mentalaren gaineko kexak (19. or.).</p> <p style="padding-left: 20px;">VII.5.2. Osasun Mentalari buruzko Txosten Bereziaren jarraipena (20. or.).</p> <p>VII.6. Ezintasun fisikoak eta sentesorialak (21. or.).</p> <p style="padding-left: 20px;">VII.6.1. Ezintasunari buruzko kexak (21. or.).</p> <p style="padding-left: 20px;">VII.6.2. Elkarteen finantziarioari buruzko gomendio orokorra (22. or.).</p> <p>VII.7. Txirotasuna eta gizarte-bazterketa (22. or.).</p> <p style="padding-left: 20px;">VII.7.1. Espetxe berrian aurreikusi beharreko gizarte-, osasun- eta hezkuntza-neurriei buruzko txosten berezia (22. or.).</p> <p style="padding-left: 20px;">VII.7.2. Gizarte Bazterketari buruzko mintegia eta Nafarroako Bazterketaren aurkako Planaren egoera (22. or.).</p> <p>VII.8. Immigrazioa (26. or.).</p> <p style="padding-left: 20px;">VII.8.1. Immigrazioarekin lotutako kexak (26. or.).</p> <p style="padding-left: 20px;">VII.8.2. Arartekoek immigrazioaren arloan eginiko elkarlana. Aldizkaria, adierazpen bateratua (26. or.).</p> <p style="padding-left: 20px;">VII.8.3. Immigrazioari lotutako erakundeekin topaketak (27. or.).</p> <p>VIII. KAPITULUA. HERRITARREKIKO ZUZENEKO HARREMANA (30. or.).</p> <p>VIII.1. Sarrera (30. or.).</p> <p>VIII.2. Informazio Bulegoa (30. or.).</p> <p style="padding-left: 20px;">VIII.2.1. Argibide-eskaerak egiteko aukeraturako modua (31. or.).</p> <p style="padding-left: 20px;">VIII.2.2. Argibide-eskaerak, eremuka eta gaika (32. or.).</p> <p style="padding-left: 20px;">VIII.2.3. Argibide-eskaerak, organismoka (37. or.).</p> <p style="padding-left: 20px;">VIII.2.4. Argibide-eskaeren emaitzak (37. or.).</p> |
|---|--|

- VIII.3. Arartekoak herritarrekin banaka izan dituen elkarrizketak (38. or.).
- VIII.4. Arartekoak talde eta elkarteekin izandako elkarrizketa eta bilerak (38. or.).
- IX. KAPITULUA. NAFARROAKO PARLAMENTUAREKIKO HARREMANA ETA BESTELAKO HARREMAN INSTITUZIONALAK (40. or.).
- IX.1. Nafarroako Parlamentuarekiko harremanak (40. or.).
- IX.1.1. 2005eko Urteko Txostenaren aurkezpena Foru Eraentzaren Batzordearen aurrean (40. or.).
- IX.1.2. Nafarroako Parlamentuko osoko bilkuran eginiko agerraldia (42. or.).
- IX.1.3. Nafarroako espetxeari buruzko Txosten Berezia: agerraldia (46. or.).
- IX.2. Beste harreman instituzional batzuk (47. or.).
- IX.2.1. Arartekoak erakunde publikoetako ordezkariekin izandako elkarrizketa eta bilerak (47. or.).
- IX.2.2. Kontseilariekin izandako bilerak (47. or.).
- IX.2.3. Alkateekin izandako bilerak (47. or.).
- IX.2.4. Parlamentuko taldeekin eta lehendakariarekin izandako bilerak (47. or.).
- IX.2.5. Beste erakunde batzuekin izandako bilerak (47. or.).
- X. KAPITULUA. ERAKUNDEEKIN LANKIDETZAN EGINDAKO JARDUERAK (48. or.).
- X.1. Tuteran egindako Hirigintzaren gizarte-eragina gaiari buruzko tailerra (48. or.).
- X.2. Autonomia-erkidegoetako arartekoen Koordinazio Jardunaldiak: Hirigintzak gizartean eta ingurumenean duen eragina (52. or.).
- X.2.1. Arartekoaren esku-hartzea (53. or.).
- X.2.2. Baterako adierazpena (53. or.).
- X.2.3. Berriazko aholkuak (54. or.).
- X.3. Beste arartekoekin esparru-hitzarmenak gardentasuna eta jokamolde publiko ona sustatzeko eta ebaluatzeko (59. or.).
- X.4. Argentinako Errepublikako arartekoen Elkartearen Nazioarteko Mintegian aurkeztutako txostena (59. or.).
- X.5. Europako Eskualdeetako Arartekoen Mintegian Londresen aurkeztutako txostena (60. or.).
- X.6. Hirigintza- eta ingurumen-delituen gaineko jardunaldia (60. or.).
- X.7. Derechos Ciudadanos aldizkaria argitaratzea (61. or.).
- X.8. Autonomia-erkidegoetako arartekoekin beste koordinazio-ekintza batzuk (61. or.).
- XI. KAPITULUA. JARDUERAK ZABALTZEA ETA HEDATZEA (62. or.).
- XI.1. Komunikabideetan agertzea (62. or.).
- XI.2. Web orria berriz diseinatzea (62. or.).
- XI.3. Arartekoak emandako hitzaldi publikoak (64. or.).
- XI.3.1. "Ombudsman-en erronka berriak Estatu Sozialaren eraldaketaren aurrean" (64. or.).
- XI.3.2. "Hezkuntzak Nafarroan ba ote du merezi duen lehentasunik?" (64. or.).
- XI.3.3. "Mendekotasunaren arreta, Nafarroan" (67. or.).
- XI.3.4. Arartekoak emandako beste hitzaldi publiko batzuk (68. or.).
- XII. KAPITULUA. EBALUAZIOA ETA KALITATEAREN HOBEKUNTZA (69. or.).
- XII.1. Herritarren Artatze Zerbitzuan izandako hobekuntzak (69. or.).
- XII.2. Erakundearen erabilgarritasunari eta herritarren gogobetetzeari buruzko ebaluazioa (69. or.).
- XII.3. Izapideak egiteko denboren kontrola (74. or.).
- XII.4. Beste hobekuntza-ekintza batzuk (75. or.).
- ERANSKINAK
- I. ERAKUNDEAREN 2006KO AURREKONTUAREN LIKIDAZIOA (76. or.).
- II. NAFARROAKO ARARTEKOAREN ERAKUNDEKO LANGILEAK 2006an (82. or.).

#### VI.4. HERRITARREKIKO HARREMANETAN IZAN BEHARREKO JARDUNBIDE EGOKIEN KATALOGOA.

Toki-plana egin behar zela-eta, arartekoak administrazio-jardunbide egokien esperientziak sistematikoki berrikusi zituen, jardunbide egokien katalogoa egiteko asmoz. Udalek jardunbide horiek aztertu, eta herritarrekin dituzten harremanak hobetzeko balio duten ala ez erabaki dute.

Ekintza horiek berrikusteko iradoki zitzaizen tokiko erakundeei, lehendik egiten diren ala abian jarri beharko lireratekeen aztertzeko. Batez ere, aztertutako Administrazio bakoitzak lehentasunezkoztat jo dituen hobetu beharreko eremuetan egin behar lirateke.

##### **Ekintza orokorrak.**

- “Herritarren eskubideen gutuna” onartzea, herritarren eskubideak sustatu eta hedatzeko sistema moduan.

- Udalaren “jokabide-kodea” onartzea. Kode horren bidez, Erakundeko langile guztiei zabaltzen zaizkie administrazio-jokabide zuzena izateko konpromiso publikoak.

- Udalaren erakunde-egitura herritarren orientatzeko helburuetara egokitzea, gai zehatzetarako eremu eta/edo zinegotzigoak eratuz: herritarrenaganako arreta, komunikazioa, herritarren parte-hartzea eta antzekoak.

##### **Udal-zerbitzuetarako irisgarritasuna eta zerbitzuen arintasuna.**

- Irisgarritasuna eta bizkortasuna hobetzeko planak ezartzea eta konpromiso eta helburu zehatzak hartzea (helburu publikoak: espedienteak bizkorrago tramitatzea, arreta jasotzeko gutxiago itxaron behar izatea, etab.).

- Jendaurreko ordutegia zabaltzea (arratsaldeko ordutegia, etab.).

- Irisgarritasun-plana egin baino lehen, irisgarritasunari buruzko azterlanak egitea egungo egoera aztertzeko. Plan horrek udal-zentro eta -zerbitzu guztiak erabiltzeko aukera bermatuko du guztientzat, oztopo fisiko edo sentsorialik gabe.

- Web orriko edukiak eskuratzeko aukera bermatzea guztientzat.

- Udal-bulegoen kanpoko seinaleak hobeto jartzea, bulego bat aurkitzeko galdetu beharrik izan ez dezaten.

- Zerbitzu publikoak erabiltzeko dauden gizarte- eta kultura-oztopoak gutxitzea. Elkarrekin lanikidetzan jarduteko arauak ezartzea, zenbait neurri

hartzeko, adibidez, komunikatzeko zailtasunak dituztenei udal-gestioetarako laguntzaileak jartzeko.

- Administrazio-tramiteak telefonoz edo web orritik egitera bultzatzea, administrazio-bulegora behar-beharrezkoa denean soilik joan daitezen.

- Administrazio-tramiteak telefonoz egitea (formularioak edo ziurtagiriak postaz bidali, etab.)

- Udalaren web orrian tramitazio birtualerako lekua jartzea, hantxe egin daitezen ahalik eta administrazio-tramite gehiena. Inprimaki eta formulario ofizialak eskuratzeko. Agiri ofizialak birtualki baliozkotzea. Tramiteak egin eta ziurtagiriak eskuratzeko, eta zergak, tasak, isunak eta abar ordaintzea (ziurtagiri digitala izanda).

- Espedienteen erregistro informatizatua abian jartzea.

- Prozeduren kudeaketa-denbora eta eskakizunei erantzuteko epeak ezagutzeko aukera eman behar du.

- Epeak betetzeko alarma-sistemak izan behar ditu.

- Administrazio-isiltasunean prozeduren zerrendak eskuratzeko aukera eman behar du.

- Erraztasunak jartzea herritarren bere espedientearen faseen jarraipena egin dezan (bere espedientearen erregistro informatikoan sartzeko aukera, dagokion segurtasun-gakoa edo ziurtagiri digitala sartuta).

- Herritarren ziurtagiri digitalaren bidez bere espediente pertsonalera sartzeko aukera izatea: datu fiskalak, ordainagiriak, datu patronalak (herritarren karpeta).

- Leihatila bakarra jartzea prozeduren kudeaketa integratua egiteko.

- Hobetzeko taldeak eratzea, administrazio-prozedura ohikoenak berrikusi eta, hala, burokrazia murrizteko (alferrikako administrazio-tramiteak). Talde horietan herritarren bat sartzeko aukera hausnartzea; berrikusiko den prozedurarekin zuzeneko lotura handiena duten kolektiboen ordezkaria izango litzateke.

- Ordaintzeko sistema gehiago eta sinpleagoak jartzea, herritarra kontuan hartuz eta tramite edo joan-etorri gehiagorik eskatu gabe.

- Herritarrei ahalik eta agiri sinpleenak eskatzea, eta Administrazioak duen edo Administrazio-



aren organo batek eman behar duen agiririk ez eskatzea.

- Aldizka irisgarritasun eta bizkortasunaren inguruko helburu eta konpromiso publikoak aztertzea (espedienteak tramitatzeke batez besteko denbora, arreta jasotzeko itxaron beharreko batez besteko denbora, etab.).

- Tresna eta tramite telematikoen erabilera eta legezko baliozkotasunaren gaineko ordenantza bat onartzea.

#### **Pertsonalizazioa, adeitasuna eta erraztasuna eskaerak egiterakoan**

- Udaleko arduradunak eta langileak herritarrei arreta pertsonalizatuagoa eta hobea ematera bultzatzea.

- Langileak herritarren eskubideen gainean eta jendeari arreta egiteko eta egoera gatazkatsuak konpontzeko tekniken gainean trebatzeko prestakuntza-planak egotea.

- Arreta zuzeneko bulegoa dagoela bermatzea. Arreta eta aholku pertsonalizatuak emango dira han, eta agiriak idatzi eta aurkezteko laguntza ere bai.

- Herritarrei arreta eta aholku pertsonalizatua emateko arau orokorrak finkatzea.

- Arreta hizkuntza ofizialetan ematen dela bermatzea.

- Herritarrak une oro jakin behar du, galdetu beharrik gabe, laguntzen ari zaion langilearen izena. Hori bermatzeko sistemak ezarri behar dira.

#### **Udal-zerbitzuei buruzko informazio hobea ematea herritarrei**

- Komunikazio-plana egitea; haren bidez, lehenetsunak jarriko ditugu, eta bide egokienak finkatu, herritarren informazio-eskubidea bermatzeko.

- Udal-informazioari buruzko aldizkaria argitaratzea aldizka.

- Web euskarriak gehiago garatzearen aldeko apustu sendoa egitea, herritarrekin bi noranzkotan komunikatzeko eta administrazio-tramiteak egiteko baliatzeko (ikus Espainiako udalari nagusi batzuen web orriek eskaintzen duten zerbitzu- eta aukera-sorta).

- Sistema berriak sortzea Udalak eskaintzen dituen prozedura, zerbitzu eta prestazioei buruzko informazio publikorako (gidak, eskuliburuak, web orria, etab.).

- Herritarrentzako informazio-bulegoa dagoela eta arreta pertsonalizatua eta atsegina emateko behar diren bitarteko guztiak dituela bermatzea: doaneko informazio-telefonoa, posta elektronikoa eta abar.

- Informazio-bulegoak erregistro-sistema informatizatua duela bermatzea. Sistema horren bidez kontrolatuko ditu informazio-eskaera ohikoenak, erantzuteko dauden informazio-eskaerak, etab.

- Informazio Bulegoak eginkizun hauek betetzen dituela bermatzea:

- Udal-zerbitzu eta -prestazio guztiei buruzko informazio osatua eta pertsonalizatua ematea: zerbitzuen ordutegia, erabiltzeko baldintzak, etab.

- Jasotako mezu elektronikoei gehienez 48-72 orduko epean erantzutea.

- Eskabide edo eskaeren tramitazio-egoeraren gainean egin zaizkion galdera gehienei erantzutea (espedienteak kudeatzeko sistema informatikoaren laguntzaz).

- Galdera espezializatuak langile egokiei ematea erantzuteko.

- Udal-informazioa eskatzeko sistemei buruzko informazio orokorra ahalik eta gehiena zabaltzea.

- Galderei beti erantzuten zaiela bermatzea.

#### **Epe barruan eta modu egokian erantzuten dela bermatzea: herritarrarekiko errespetua eta administrazio-isiltasunik ez.**

- Epe barruan eta modu egokian erantzuteko helburu eta/edo konpromiso publikoak finkatzea.

- Herritarren arreta-zerbitzuaren ordezkaria izendatzea, herritarrarekiko komunikazioen sistema osoa kontrola dezan, herritarren eskaera guztiei epe barruan eta modu egokian erantzuten zaiela bermatzeko.

- Erregistro informatizatu bat jartzea martxan, espediente, kexa eta eskaeren segimendua egiteko balio duena eta idatzi guztiei erantzuten zaiela bermatzeko alarma-sistemak izango dituen.

- Herritarrek egindako eskabideei berehala erantzun ezin zaienean “jaso izanaren agiria” egitera behartzen duen araua sortzea.

- Berariazko erantzuna behar ez duten eskaera, kexa eta erreklamazioetarako “jaso izanaren agiriaren formulario-eredua” egitea, gutxienez alderdi hauek aipatzen dituela bermatzeko:

- Erantzuteko aurreikusitako epea eta horretarako gehieneko epea, halakorik egotekotan.

- Eskaera edo erreklamazioari erantzuteaz arduratzen den agintari edo funtzionarioaren izena.
- Eskaeraren jarraipena web-etik egiteko sarbide-gako pertsonala.
- “Jaso izanaren agiriaren formulario-eredua” egitea eta berariazko ebazpena zer prozeduramotak behar duten jakin nahi dutenei azaltzea, alderdi hauek aipatzen direla bermatzeko:
  - Herritarrak zer bitarteko dituen edozein unetan bere espedientearen tramitazio-egoeraren eta fasearen berri jakiteko.
  - Herritarrak eskubidea duela bere espediente osorik irakurtzeko eta horretarako jarritako sistemak eta mekanismoak erabiltzeko.
  - Zer bulego arduratzen den tramitazioaz.
  - Prozedura zer agintari edo funtzionarioaren ardurapean tramititzen den.
  - Erantzuteko aurreikusitako epea eta finkatutako gehieneko epea, halakorik egotekotan.
  - Eskabidea onartua edo baztertua izan den, adierazitako epean berariazko ebazpenik egon ez bada.
  - Eskaeraren jarraipena web-etik egiteko sarbide-gako pertsonala.
- Aldizka aztertzea batez beste zenbat egun berandutu diren herritarrei erantzutean eta administrazio-isiltasunen ehunekoa zein izan den.

#### **Gardentasuna eskuragarri dagoen informazioa erabiltzean**

- Herritar interesdunen eskura jartzen diren sistema eta mekanismoak ordenantza egokiaren bidez onartzea, administrazio-prozedurei buruzko informazioa jasotzeko eskubidea betetzen dela “bermatzeko”.
  - Espediente osoa irakurtzeko lekua, garaia eta modua. Espedientearen erabilera eroso eta osoak bateragarria izan behar du Administrazioak espedientearen babesaren segurtasuna bermatzeko duen eginkizunarekin.
  - Aholkularitza pertsonalizatua, herritarraren gizarte- eta kultura-egoeretara egokitua.
  - Espedienteko agirien kopia lortzeko aukera eta mugak, halakorik balego.
- Erraztasunak jartzea herritarrak bere espedientearen faseen jarraipena egin dezan (bere espedientearen erregistro informatikoan sartzeko aukera, dagokion segurtasun-gakoa edo ziurtagiri digitala sartuta, etab.).

- Jakinarazpenetan erabiltzen den terminologia hobetzea, herritarrak azalpen gehiago eskatu beharrik izan ez dezan.

- Herritarrek nahi duten administrazio-prozedurei buruzko informazioa kontsultatzeko sistemak ordenantza egokiaren bidez onartzea, eta mugak eta ukatzeko arrazoiak zehaztea. Jada amaituta dauden prozeduren espediente askatasunez eskuratzeko aukera behintzat sustatu beharko da, betiere hirugarren pertsonen intimitate-eskubidea urratzen ez bada.

- Informazioa eskuratzeko “ukazio-formularioen ereduak” egitea, kontu hauek espresuki aipatzen dituela bermatze aldera:

- Ukazioaren kausa edo kausak.
- Ukazioa zer manu juridikotan oinarritzen den.
- Ukazio horren aurrean zer motatako errekurtsioak jar daitezkeen eta zer bide dauden horretarako, besterik ezean arartekoaren aurrean errekurtsioa jartzeko aukera barne.

- Agiriak eskuratzeko eskaeren ukazio-kopurua eta -ehunekoa ebaluatzea, eta horien kausak ere bai (eskabideen eta espedienteen erregistro informatizatuan begiratzea horretarako bete behar diren eremuak).

- Web-ean argitaratzea osoko bilkuren aktak, garrantzi bereziko txostenak eta abar.

#### **Entzuna izateko eta erabakiei aurre egiteko eskubidea errespetatzea.**

- Erreklamazio-bulegoak eta/edo herritarren artatze-zerbitzurako bulegoak jartzea.

- Informazio-sistema eta kexak erregistratzeko sistema abian jartzea.

- “Administrazio-ebazpenen formulario-eredua” egitea eta interesdunak jakinaren gainean jartzea. Herritarrak errekurtsioa aurkezteko duen eskubidea espresuki aipatzea da helburua; errekurtsio-mota, epea eta zer instantziaren aurrean aurkeztu azaldu behar da, eta besterik ezean arartekoaren aurrean kexa jartzeko eskubidea duela esan.

- Espedienteak ondorio bereziak badakartza, horren eraginpeko herritar guztiak deitzea, Udalbatzak edozein ebazpen egin baino lehen, beren iritzia azaltzeko aukera izan dezaten. Horrek ez du baldintzatu behar norberak premiazkotzat jotako bilerak egitea (udal-planeamendua aldatzea, IGOKA jarduera bereziki gatazkatsuak baimentzea, etab.).

- Herritarrek sail bakoitzeko arduradun gorenen arreta jasotzeko duten eskubidea arautzea.

- Ondorio bereziak dituen proiektu oro jartzea jendaurrean eta guztiei ezartzea alegazioak egiteko epea; ez legeak eskatzen ditueni bakarrik.

- Administrazio-baliabideak erabili orde, arbitraje-organo askeak eratzea gatazkak azkar eta merke konpontzeko.

- Herri-kontsultara jotzea herrian polemika berezia sortzen duten gaiez jendeak zer iritzi duen jakiteko.

### **Herritarren iritzia gehiago ezagutzea eta aintzat hartzea**

- Herritarrei aldizka galdetzea jasotzen dituzten zerbitzuekin pozik dauden eta zer espero duten (inkestak, galdeketak, erabiltzaile-taulak eta abar erabiliz).

- Hobetzeko taldeek zerbitzu eta prozedura garrantzitsuenak berriz aztertu baino lehen, herritarrei inkesta zehatzagoak egitea gai horri buruz. Zerbitzuak zinez herritarren premia eta itxaropenak asetzera bideratzen direla bermatzea da xedea.

- Herritarrei aldizka galdetzea zer iritzi duten administrazio zuzenaren ezaugarriez.

- Apustu sendoa egitea baliabide informatikoen alde; bide berri horien bidez jakingo dugu herritarrek zer iritzi duten interesatzen zaizkien gaiei buruz, eta haien proposamenak bideratuko ditugu (posta elektronikoa, Interneteko foro edo txatak, etab.).

- Administrazioaren egitura funtzionalak eta lan-prozesuak berrantolatzea, herritarrentzako orientazioa eta zerbitzua oinarritzat hartuta.

- Herritarren arreta-zerbitzuaren ordezkaria izendatzea, herritarrekiko komunikazioen sistema osoa kontrola dezan, herritarren iritzia jasotzeko eta baloratzeko prozesuak estandarizatu direla bermatze aldera.

- Herritarren proposamen guztiak modu egokian baloratzen direla eta errespetuz erantzuten zaiela bermatzea.

- Herri-kontsultarako legezko mekanismoak maizago erabiltzea, garrantzi berezia eta herriaren etorkizunean eragina duten gaiei buruz jendeak zer uste duen jakiteko.

### **Herritarrak, bakarka nahiz taldeka, udalerriko bizitzan parte hartzera bultzatzea**

- Udal-organigraman herritarrek parte hartzeko eremu zehatza sortzea.

- Udalaren informazio-aldizkarian eta udalaren web-ean herritarrek parte hartzeko leku bat sortzea.

- Iradokizunak edozein eratan egiteko aukera: telefonoz, aurrez aurre edo posta elektronikoz.

- Herria mantentzeko zerbitzua jartzea eta han aukera ematea herri barruko bideetan egon diren kalteen berri emateko (telefonoz, web orritik, posta elektronikoz).

- Egindako proposamena jaso izanaren agiria egiteko konpromisoa hartzea, bai eta erantzunean azken emaitza jartzekoa ere.

- Asoziazionismoa sustatzea herritarrek parte hartzeko aurretiko eskakizun gisa (laguntza ematea oinarritzko funtzionamendu-azpiegiturarako eta garatzen diren gizarte-programetarako)

- Herritarren parte-hartzeari buruzko araudia onartzea.

- Herritarren parte-hartzearen aldeko udal-kontseilua eratzea, batik bat, parte-hartze sozialerako modu berriak susta ditzan eta hartutako neurrien eraginkortasuna ebalua dezan.

- Erakundeen partaidetza duten beste organo egonkor batzuk eratzea.

- Ekonomia eta Gizarte Kontseilua.

- Auzo-kontseiluak.

- Kontseilu sektorialak (gazteak, adinekoak, emakumeak, jaiak, etab.)

- Herritarren bat egotea udal-patronatuen kontseilu errektoreetan.

- Plan estrategikoak egiteko prozesuan parte hartzeko estrategia zehatza diseinatu eta abian jartzea:

- “Ad hoc” parte-hartze foroak sortzea. Aldez aurretiko eztabaida-foroak, plan estrategikoak egiteko sortutakoak, hain justu; herritarren itxaropenak eta eskaerak ezagutzeko balio dute lehenik, eta azkenean hartu diren erabakiak azaldu eta arrazoitzeko ondoren.

- Era horretako estrategiak bereziki gomendagarriak dira Hiri Antolamenduko Plan Nagusia (HAPN) nahiz garrantzi bereziko plan sektorialak landu eta onartzeko prozesuan.

- Ekarpinak eta iradokizunak hainbat kanale-tatik (postontzia, posta elektronikoa, web orria, etab.) jasotzeko formulario espezifikoak.

- Parte hartzeko estrategia espezifikoa diseinatu eta abian jartzea jendearengan ondorio berezia duten erabakiak hartu behar direnerako.

- “Ad hoc” parte hartzeko foroak sortzea.

- Ekarpenak eta iradokizunak hainbat kanale-tatik (postontzia, posta elektronikoa, web orria, etab.) jasotzeko formulario espezifikoak.

- Ondorio bereziak dituen proiektu oro jartzea jendaurrean eta guztiei ezartzea alegazioak egiteko epea; ez legeak eskatzen ditueni bakarrik.

- Proiektu estrategikoetarako legeak eskatzen dituen jendaurreko epea eta alegazioetarako epea jartzeaz gain, dibulgaziozko ekintzak egitea, herritarrek parte-hartze eta inplikazio handiagoa izan dezaten proiektuan.

- Partaidetza-aurrekontuen estrategia bat jartzea abian.

- Hobetzeko taldeen eztabaidetan, herritarren ordezkarien parte-hartzea bultzatzea administrazio-prozedurak berrikusteko.

- Administrazio-baliabideak erabili ordez, arbitraje-organo askeak eratzea gatazkak azkar eta merke konpontzeko.

#### **Jendaurrean kontuak ematea eta erabakiak arrazoitzea.**

- Informazioa herritarrengana itzultzearekin itsututako kultura sustatzea Erakundearen.

- Hartutako erabakiak nahikoa eta egoki arrazoitzearekin itsututako kultura bultzatzea Erakundearen.

- Urtero Erakundeak bete dituen helburu eta jarduera nagusien berri ematea herritar guztiei.

- Aldizka, diru publikoa nola kudeatzen den azaltzea herritarrei.

- Urtero Erakundearen memoria osoa argitaratzea (Interneten, gutxienez).

- Finkatutako helburuak eta Erakundearen programa eta jarduera nagusiak hartu eta ebaluazioak egitea, eta emaitzak argitara ematea (Interneten, gutxienez).

- Web euskarriak gehiago garatzearen aldeko apustu sendoa egitea, herritarrekin bi noranzkotan komunikatzeko eta administrazio-tramiteak egiteko baliatzeko.

- Alkatearekin edo zinegotzi arduradunarekin zuzenean komunikatzeko mekanismoak ezartzea, eta herritarrek egindako eskaera guztiei erantzuten zaiela bermatzea (posta elektronikoz, etab.).

- Eskura dituen bitarteko guztiez baliatzea (udal-aldizkaria, prentsa, irratia, etab.) erabakiak hobeto arrazoitzeko eta egindako jardueren berri herritarrei emateko.

- Erakundea organo askeen mende jartzea, bere borondatez eta aldizka kanpotik ebalua dezaten (kalitate-ikuskaritzak; akreditazio-erakundeak; kontu-ikuskaritza gehigarriak, legeak eskatzen dituenaz apartekoak; etab.).

- Polemika sortzen duten egoeretan ekitaldi publikoak antolatzea, hartutako erabakien berri emateko eta egindako jarduerak behar bezala arrazoitzeko.

#### **Eskaintzen diren zerbitzuak kalitatekoak direla bermatzeko sistemak ezartzea.**

- Udalak ematen dituen zerbitzuetan, gutxieneko kalitate-helburu batzuk behintzat ezartzea.

- Hobetzeko taldeak eratzea Udalak ematen dituen zerbitzu nagusietan hobetu beharreko eremuak zein diren ikusi eta helburuak eta jomugak proposatzeko.

- Zerbitzu sektorialen gutunak onartzea, baldin eta horietan Udalak zerbitzuak estandar zehatz batzuen eta kalitate-arau neurgarrien (erantzuteko epeak, emaitzak, etab.) arabera emateko konpromisoa hartzen badu jendaurrean.

- Zerbitzu-gutunak publikoak direla eta herritar guztien eskura daudela bermatzea (web orrian behintzat argitaratuta, eskatu dutenei doan bidalita, etab.).

- Adierazleak sistematikoki biltzen dituzten informazio-sistemak abian jartzea, finkatutako konpromiso eta helburuak denboran ebaluatzeko.

- Zerbitzuen kalitate-konpromisoak zenbateraino betetzen diren ebaluatzea aldizka, eta herritarrek irregulartasunak edo funtzionamendu txarra salatzen duten guztietan ere bai.

- Zerbitzuen gutunetan jasotako konpromiso lotesleak betetzen ez direnean, herritarrengan zer efektu eta konpentsazio izango dituen finkatzea.

- Zerbitzari publiko guztiak trebatzea kalitatea kudeatzeko.

- Kanpoko kalitate-auditoriak kontratatzea.

#### **Espainiako udalerrri nagusi batzuen web orrietan ematen diren zerbitzuak**

- Inprimaki eta formulario ofizialak eskuratzeko aukera.

Agiri ofiziala birtualki baliozkotuta dagoela adierazten duten ziurtagiriak lortzeko aukera.

Zergak, tasak eta isunak sarean ordaintzeko aukera.

Tramiteak ziurtagiri digitalaren bidez egiteko aukera.

Herritarraren karpeta. Herritarraren espediente pertsonalean sartzeko aukera. Datu fiskalak, ordainagiriak, patronalak.

Espedienteen jarraipena egiteko eta zer prozesutan dauden ikusteko aukera.

Osoko bilkuren aktak argitaratzeko aukera.

Minusbaliatuak sartzeko moduko orrialdea.

Kexa, eskaera eta/edo erreklamazioen postontzia, erantzuna bermatua duena.

Arartekoari kexak edo erreklamazioak aurkezteko aukera.

Herritarrek parte hartzeko eremua.

Alkatearekin edo zinegotzi arduradunarekin hitz egiteko aukera.

Parte-hartze zabaleko aurrekontuak.

Herria mantentzeko, herri barruko bideetan izan diren kalteen berri emateko aukera.

Harremanetarako telefonoen gida.

Blogak.

Udalak eskaintzen dituen prozedura, zerbitzu eta prestazioei buruzko informazioa.

Gertaera interesgarrien agenda (kulturalak, etab.).

Beste zerbitzu batzuk:

Kale-izendegia

Garraio publikoaren sarea.

Noiz etorriko da autobusa?

Garraioari buruzko informazioa denbora errealean.

Abisuak mugikorrera edo PDARA.

#### VI.5. BESTE ARARTEKO BATZUEKIKO HITZARMENAK TOKI-PLANA HEDATZEKO.

Nafarroako arartekoak bultzatu zuen gardentasunaren aldeko ekimenak atentzioa eman zien hainbat erkidegotako arartekoei, eta herritarren eskubideei buruzko toki-plana beren erkidegoan aplikatzea interesgarritzat jo zuten.

Abuztuan, Andaluziako arartekoak lankidetzahitzarmena sinatu zuen Nafarroako arartekoarekin plana Andaluziara hedatzeko. 2007ko urtarrilean, antzeko hitzarmena formalizatu zen Gaztela-Mantxako arartekoarekin eta EAeko arartekoarekin, plana bakoitzaren erkidegoan aplikatu zedin. Hitzarmenari jarraiki, ebaluazio-sistemaren metodologia, euskarriak eta eduki materialak eta behar den informazio gehigarri guztia utzi zitzairen. Era berean, ekimena Andaluziako lurraldera egokitzeko behar den aholkularitza tekniko osoa emateko konpromisoa hartu zuen Erakundeak.

## VII. KAPITULUA. HERRITARREN ESKUBIDE- EN ZEHARKAKO DEFENTSA

### VII.1. SARRERA.

Gizarteko pertsona ahulenak, hots, haurrak, adinekoak, minusbaliatuak eta abar, defendatzeko 2006an egindako jardueren laburpena da kapitulu hau. Erakunde honek lehentasunezko talde horien eskubideak defendatzeko egin zuen zeharkako lana oso-osorik erakustea du helburu. Arartekoak talde horietako bakoitzari zuzenduta egin zituen ekintzak adierazten dira, bai eta Erakundeak horretarako erabili zituen tresnak ere: kexen arreta, Txosten Bereziak egitea, artekaritza-jarduerak eta eskubideak sustatzeko ekimenak.

### VII.2. ADINGABEAK: "ADINGABEEN DEFEN- TSAN"

15/2005 Foru Legeak, abenduaren 5ekoak, haurrentzako eta nerabeentzako sustapenari, laguntzari eta babesari buruzkoak, 14.3. artikuluan, Nafarroako arartekoari ematen dio haurren eta nerabeen eskubideak defendatzeko funtzioa; horretarako, neurri egokiak hartu behar ditu, besteak beste: a) Jardutea, bere kabuz edo norbaitek eskubideen urraketari buruzko kexa jarri duelako; b) Nafarroako Foru Komunitateko Administrazioari jardun dezan eskatzea, foru-lege honekin zerikusia duten gaietan; c) Nafarroako Foru Komunitateko hurrek eta nerabeek duten egoera baloratzea urteko txostenean; eta d) Nafarroako Foru Komunitateko Administrazioari legean jasotako programak eta jarduketak benetan bete daitezzen eskatzea.

Hona hemen 2006an, "adingabeen defentsan" egindako jarduerak, eskema moduan:

=> Adingabeen gaineko kexen arreta.

=> Txosten Bereziak.

- "Nafarroako Administrazio Publikoek adingabeak babesteko egindako jarduerak" gai hartuta egindako Txosten Berezia.

- 0 urtetik 3 urtera arteko hezkuntzari buruz egindako Txosten Bereziaren jarraipena.

=> Sustapen-ekintzak.

- Adingabeak babesteko Interneten egindako kanpainaren amaiera.

#### VII.2.1. ADINGABEEN GAINEKO KEXEN ARRETA.

Adingabeen gainean egindako kexen kopurua apur bat jaitsi da hezkuntza-arloan; gizarte ongizatearenean, ordea, igo egin da. Adingabeei buruzko kexak aurreko urteetako gai berberen gainekoak izan dira aurten ere:

=> 0 urtetik 3 urtera artekoen hezkuntza.

=> Adingabeen babes eta babesgabatasun-egoerak.

=> Hezkuntza-behar bereziak dituzten ikasleak.

=> Nazioarteko adopzioa.

=> Eskoletako eraikinen eta instalazioen egoera.

=> Ikastetxeetara sartzeko sistemak.

=> Hezkuntza-plangintza.

Kexa guztien azterketa txosten honen II. kapitulu biltzen da. Errepikatzea saihesteko, kapitulu hori ikusiko dugu.

#### VII.2.2. ADMINISTRAZIO PUBLIKOEN ADINGABE- AK BABESTEKO EGINDAKO JARDUEREI BURUZKO TXOSTEN BEREZIA.

2005eko urteko txostenean adierazi zen moduan, Erakunde honek adingabeen alde egindako jarduera guztiak ebaluazio batekin osatu behar dira, eta Nafarroako adingabeak babesteko sistemaren funtzionamendua ondo aztertu behar da.

Bestalde, lehen aipatu bezala, Nafarroako Parlamentuak haurrentzako eta nerabeentzako sustapenari, laguntzari eta babesari buruzko abenduaren 5eko 15/2005 Foru Legea onartu zuenetik, Erakunde honek protagonismo handiagoa hartu zuen haurren eta nerabeen eskubideak defendatzeko eta zaintzeko garaian.

Horregatik guztiagatik, 2005. urtearen amaieran, Nafarroako arartekoak Txosten Berezi honi ekitea erabaki zuen: "Nafarroako Administrazio Publikoek adingabeak babesteko egindako jarduerak."

"Gizartean Zailtasunak dituzten Haurren eta Nerabeen Arretarako Plana" —2001eko azaroaren 19an Nafarroako Gobernuak eta 2002ko irailaren 17an Nafarroako Parlamentuko Gizarte Gaietako Batzordeak onartuak— gomendatzen zuen adingabeak babesteko sistema publikoari buruzko azterketa orokor guztiek ardatz nabarmenizat hartu behar zutelako plan horretan aipatutako programak eta ekintzak betetzen ziren aztertzea.

Txosten Bereziaren oinarriko helburua Nafarroan adingabeak babesteko egiten den funtzio publikoa ebaluatzea besterik ez da.

Zehazki, helburu zehatz hauek zituen Txosten Bereziak:

=> Nafarroako Administrazio Publikoek adingabeen eskubideak urratzen diren kasuei (indarkeria

fisikoa, utzikeria fisikoa edo emozionala, eta abar) aurrea hartzeko eta horiek detektatzeko jarduketak ondo betetzen dituzten ebaluatzea.

- Kasu horietan bete beharreko ekintzen protokoloak, instrukzioak edota prozedurak badiren ikusi eta horiek egokitzea.
- Loturarik izan dezaketen zerbitzu eta estamentuak ondo koordinatzea (gizarte-zerbitzuak, hezkuntzakoak, osasunekoak, polizialak eta abar).
- Estatistikak, kontrolak eta ebaluazioak egiteko informazio-sistemak.
- Behar diren bitartekoak jartzea.

=> Nafarroako Administrazioek esku-hartzean edo prozeduran egiten dutena ebaluatzea:

- Ikerketen eta instrukzioen fasea, erabakiak hartzeko sistema eta abar.
- Erabakiak hartzeko erabiltzen dituzten irizpide teknikoak, protokoloak eta abar.
- Babes-neurriak ezartzeko eta gauzatzeko plangintza.
- Aurrera eramaten diren neurrien, babes teknikoaren, bitartekoen eta planen jarraipena egitea.

- Familiaren esku-hartzea
- Familia-harrera
- Egoitza-harrera
- Adopzio aurreko harrera

=> Zerbitzuen kontrola eta ebaluazioa.

Txosten Berezia egiteko erabilitako metodologiak urratsak hauek zituen:

- Gaiaren gainean aurretiko azterketa juridikoa eta berrikuspen bibliografikoa egitea.
- Familiaren Zuzendaritza Nagusiko Adingabearen Babeserako Zerbitzuetako arduradunekin elkarrizketak egitea, jardueren politikak, planak, sistemak eta tresnak nola garatzen ari ziren ebaluatzeko.
- Gizarte Ongizateko Sailak eta Familiaren Zuzendaritza Nagusiak argitaratutako informazio guztia aztertzea.
- Familiaren Zuzendaritza Nagusiari informazio-dokumentazio formala eskatzea, formulario espezifiko baten bidez.
- Informatzaile adituekin lan-elkarrizketak eta bilerak egitea: Lehen Mailako Arretako gizarte-zerbitzuak gizarte-langileekin, adingabeak babesteko

zentro eta zerbitzuetan lan egiten duten teknikariek, familia-epaitegiko profesionalekin, adingabeen fiskaltzakoekin eta halako kasuetan esku hartzen duten beste profesional batzuekin, haien laneko esperientzien ekarpenak egin ditzaten eta ikusitako arazoak konpontzeko dituzten proposamenak lan du ahal izateko.

– Harrera-familiei elkarrizketak eta inkestak egitea. Nafarroako Harrera Familien Elkartearekin bilera egitea, eta harrera-familia batzuei inkesta egitea.

– Babeserako administrazio-espedienteen lagin adierazgarri bat aztertzea.

– Harrera-zentroetara ikuskatze-bisitak egitea, harrera-zentro edota -etxe batzuen ezaugarri fisikoak eta antolaketakoak lekuan bertan egiaztatzeko. Galdeketa espezifikoaren bidez informazioa sistematikoki biltzea.

– Harrera-zentroen kudeaketaz arduratzen diren erakundeekin eta elkarteekin elkarrizketak egitea.

Txosten Berezia 2007an aurkeztuko da, Nafarroako Parlamentuan, Parlamentuko batzordeak osatu ostean.

#### VII.2.3. 0 URTETIK 3 URTERA ARTEKO HEZKUNTZARI BURUZKO TXOSTEN BEREZIAREN JARRAIPENA.

2004an, Nafarroako 0 eta 3 urte arteko haur-hezkuntzari jarritako arretari buruzko Txosten Berezia aurkeztu zuen arartekoak Nafarroako Parlamentuan. Txosten horretan aipatzen zen lanpostu gutxiegi zeudela, itxaron zerrenda luzeak zeudela eta aurretiko izen-emateak ez zirela betetzen. Horrez gain, hezkuntzarako eskubidea izaera ekonomikoko edo egoeraren arabera edozein kontsiderazioaren gainera zegoela azaltzen zen, eta, horregatik, Administrazio Publikoek haurren hezkuntza-alderdiei jarri beharreko arretaren eskaintza eta kalitatean nahiz finantza-konpromisoetan hobekuntzak egitea eskatzen zen.

2006an arazoak bere horretan jarraitzen zuela ikusi zen; izan ere, lanpostu publiko gutxiegi zeuden eta, txosten hau amaitu zen unean, behintzat, Hezkuntza Sailak argitaratu gabe zeuzkan eskatutako mapa eta itxaron zerrenda.

2005eko urteko txostenean, Nafarroako arartekoak urte horren amaieran aurkeztutako kexa batzuk azaldu zituen. Kexa horietan, interesdunek esku hartzea eskatzen zuten, Nafarroan 0 eta 3 urte arteko haurrak zaintzen dituzten zentroen gainean Administrazioak egindako lana ikuskatzeko. Kexek arauen iragankortasuna azaltzen zuten,

baita arau erregulatuak modu bateratuan ez ezartzeak ekar ditzakeen ondorioak ere. Modu bateratuan lantzeko planteatutako gaiak Administrazioaren lana zalantzan jartzen zuten, gai hauei zegokienez, hain zuzen:

=> Zentro guztiei modu bateratuan gutxiengo eskakizun batzuk arautzea; eskatutako tituluak eta abar.

=> 3 urte baino gutxiagoko zentroak irekitzeko eta horien funtzionamendua bermatzeko baimena ematerakoan hasieran eskatu beharreko gutxiengoak kontrolatzea.

=> Jardueraren garapenean eskatutako gutxiengoei eusteko ikuskatzeak eta gainbegiratzeak egitea.

Hezkuntzarako Eskubidea Arautzeko 1985eko Lege Organikoak (LODE) eskolaurreko zentroak ikastetxetat hartu zituen. 1004/2001 Errege Dekretuak zentro horiek bete behar zituzten gutxiengo baldintzak arautu zituen. Hezkuntza Kalitatearen Lege Organikoak (LOCE) LODE indargabetu zuen, eta, ondorioz, eskolaurreko hezkuntza ez zen erregimen orokorreko irakaskuntzetan sartu. Hala, eskolaurreko ikastetxei ezin zitzaion errege dekretu hori aplikatu.

2006an Hezkuntzari buruzko maiatzaren 3ko 2/2006 Lege Organikoa atera zen, eta lege horrek egoera aldatu zuen berriro; izan ere, argi eta garbi, hezkuntza-izaera eman zion etapa horri berriro (12.1. artikulua: "Haur-hezkuntza berezko izaera duen hezkuntza-etapa da, eta jaiotzetik sei urtera arteko haurrak barne hartzen ditu).

Nafarroako Foru Komunitatean, gai horren gaineko araudia, hasiera batean, Gizarte Ongizateko Nafarroako Institutuko gerente zuzendariaren 3086/2001 Ebazpena mugatzen zen. Gero, Hezkuntzako kontseilariaren 41/2005 Foru Agindua jarraitu zion; han, tokiko erakundeekin hitzarmenak sinatzeko oinarriak ezartzen ziren, eta zentro horientzako baldintza zehatz batzuk ere ezartzen ziren; hain justu, gutxiengo irizpide batzuk ziren, eta, teknikarien esanetan, ez ziren nahikoak, eta, gainera, ez zetozen bat haurraren garapenerako garrantzitsua den etapa horrekin.

Hala, bada, Nafarroako Gobernuak martxoaren 26ko 28/2007 Foru Dekretua onartu du. Dekretu horren bidez, Nafarroako Foru Komunitateko Haur Hezkuntzako lehen zikloa arautzen da, eta zentroek bete beharreko baldintzak ezartzen dira, baita heziketako edukiak ere.

Arau horrek alderdi hauek jorratzen ditu, besteren artean:

- Oro har, Haur Hezkuntzako lehen zikloak 0 eta 3 urte arteko haurrak barne hartuko ditu.

- Borondatezkoa izango da, eta garapen fisikoa, afektiboa, soziala, intelektuala nahiz bestelakoak landuko ditu.

- Haur Hezkuntzako lehen zikloa ziklo osoa hartzen duten zentroetan eskaini ahal izango da, edo, gutxienez, urte oso bat eskaintzen dutenetan, betiere dekretu honetan ezarritako betekizunak eta baldintzak betetzen badira.

- Haur Hezkuntzako lehen zikloan sartzen dira modu erregularrean, hau da, modu jarraituan eta sistematikoan, 0 eta 3 urte arteko haurrei hezkuntza-zerbitzua eskaintzen dieten zentroak, betiere foru-dekretu honetan ezarritako betekizunak eta baldintzak betetzen dituztenak.

- Dekretu horretatik kanpo gelditzen dira testuan azaldutako betekizunak eta baldintzak betetzen ez dituzten 0 eta 3 urte arteko haurren aisialdirako, arretarako eta zainketarako zentroak. Eskudun organismo publikoak ezarritakoaren arabera zuzenduko dira horiek.

- Haur Hezkuntzako lehen zikloko haurrak Haur Hezkuntzako espezializazioko irakasle-titulua, maila baliokideko titulua eta, hala dagokionez, adin horretako haurrei dagokien titulu egokia duten profesionalen esku egongo dira. Beti, ordea, pedagogia-proposamenaren elaborazioa eta jarraipena Haur Hezkuntza edo maila baliokideko titulua duen profesionalaren esku egongo dira.

- Haur Hezkuntzako lehen zikloko ikastetxeetako pedagogia-proposamenak barne hartuko ditu hezkuntza-jarduera arautuko duten helburuak, edukiak eta printzipio pedagogikoak.

- Haur-eskola publikoak sortzeko, hitzarmenak sinatuko dituzte Hezkuntza Sailak eta interesa duten Administrazio Publikoen, eta azken horiek izango dute sortutako ikastetxeen titulartasuna. Hitzarmenetan ikastetxeen ezaugarriak eta funtzionamendua ezarriko dira, eta, hala behar denean, baita finantzazio-erregimena ere.

- Haur Hezkuntzako ikastetxe pribatuak irekitzeko eta horien funtzionamendua ezartzeko, Administrazioaren baimena beharko da. Baimen hori lortzeko, ikastetxeek foru-dekretu honetan ezarritakoa bete beharko dute, baita ezartzen zaien araudia ere.

- Haur Hezkuntzako lehen zikloko irakaskuntzak 2008/2009 ikasturtean ezarriko dira oro har. Alabaina, dekretu honetan eskatutako baldintzak betetzen dituzten ikastetxeek aurretik izapidetu eta lortu ahal izango dute dagokien baimena.



- 3 urtetik beherakoei dagokien foru-dekretu hau indarrean jartzen denean, irakaskuntzak ezarri ostean titulartasun publikoa duten erakundeek hiru urteko epea izango dute eskatutako baldintzetara egokitzeko, eta udal-titulartasuna duten ikastetxeek, gainera, foru-dekretu honetan ezarritakoaren arabera ikastetxea sortzeko eskaera egin beharko dute epe horretan. Egoera horretan bertan dauden ikastetxe pribatuak, halaber, hiru urteko epea izango dute irakaskuntzak ezartzeko, baldintzetara egokitzeko eta baimenak eskatzeko.

- Epe hori igarotakoan, LOEn sartutako Haur Hezkuntzako lehen zikloan irakasgaiak emateko baimenik ez duen ikastetxeek ezin izango dute 0 eta 3 urte arteko haurrentzako zerbitzurik eman.

#### VII.2.4. ADINGABEAK BABESTEKO INTERNETEKO KANPAINA.

2006ko lehen seihilekoan, 2005ean “Protégeles” elkartearekin lankidetzan hasitako kanpainarekin jarraitu zuen arartekoak. Xede hauxe zuen: Interneteko eduki desegokien aurrean haurrak babesteko arauak zabaltzea eta bitarteko horrek duen hezkuntza-potentziala modu seguruan aprobetxatzeko gurasoak sentsibilizatzea. Hala, gurasoek arrisku eta eduki desegokien aurrean haurrei babesten laguntzea nahi zen, izan ere, Europan kontsultatutako haurren % 41ek eduki kaltegarriak aurkitu baitzituzten “sarean”, horien bila joan gabe, eta ez ziren pornografia-edukiak soilik: eduki bortitzak, arrazistak edo xenofoboak ere agertzen ziren, edo bulimiaren nahiz anorexiaren apologia egiten dutenak, eta abar. Ziberdelinkuentzia ugari-

tzea adingabeentzat bereziki arriskutsutzat hartu zen.

Aurreko urtean sentsibilizatzeko publizitate kanpaina handia egin zen herritar guztientzat, eta, horren ostean, 2006an adingabeak prestatzeari eman zitzaion garrantzia. Horretarako, Ikastetxeen Ekintza Plana egin zen.

Helburu espezifikoak:

- DBHko 2. eta 3. mailetako adingabeei segurtasunari buruzko oinarrizko arauak ezagutzeak eta errespetatzeak duen garrantziaren berri zuzenean ematea.

- Irakasleei eta gurasoen elkarteei Interneten indarraren berri zuzenean ematea, eta adingabeak eduki desegokietatik babesteko dauden bitartekoak eta gomendioak helaraztea.

Aurreikusitako hitzaldiak 2006ko lehen hiruhilekoan egin ziren. Nafarroako arartekoak antolatu zituen, eta finantza-arloan ere lagundu zuen. Hitzaldiak Gema Martínez psikologoak eman zituen, “Protégeles” elkarteko kide eta Interneteko haurren segurtasunean adituak. Hitzaldi horietan adingabeek seguru nabigatzeko gomendio praktikoak ere eman ziren.

Gurasoei nahiz ikasleei zuzenduriko solasaldiak ziren. Nafarroako 18 institutu eta ikastoletako 2.629 ikaslek hartu zuten parte, eta guztiek ere beren borondatez eskatu zuten kanpainan parte hartzea.

Guztira, Nafarroa osoko hamabi udalerritan egin zen kanpaina. Otsailaren 27an hasi zen, eta honako udalerrietan eta ikastetxeetan izan zen:

2006/02/27	Zangoza	Sierra de Leyre
2006/02/28	Cortes	Cerro de la Cruz
2006/03/01	Tafalla	Sancho el Mayor BHI eta Escuelas Pías
2006/03/02	San Adrián	Ega BHI
2006/03/03	Tutera	Benjamin de Tutera BHI
2006/03/06 eta 07	Iruña	Iturrama BHI, Navarro Villoslada BHI eta San Cernín Ikastetxea
2006/03/08	Lizarra	Remontival Tierra Estella BHI
2006/03/09	Viana	Del Camino BHI
	Mendavia	Joaquin Romera BHI
2006/03/10 eta 13	Atarrabia	Colegio de la Presentación eta Paz de Ziganda Ikastola
2006/03/14	Bera	Toki Ona BHI eta Berako Ikastola
2006/03/15	Doneztebe	Mendaur BHI
2006/03/16	Iruña	Plaza de la Cruz BHI

### VII.3. EMAKUMEA

Jarraian, 2006an arartekoak emakumearen arretari dagokionez egin zituen jarduketak ageri dira, betiere esku hartzeko tresna erreaktibo eta preaktiboekin.

#### VII.3.1. EMAKUMEEK EGINDAKO KEXEI ARRETA.

2006an, emakumeek guztira 175 kexa aurkeztu dituzte. Kexa horietako gehienek ez dute profil bereizirik. Kasuren batean, norbaitek modu espezifikoa emakumeari eragiten dien arazoak aipatzen ditu, edota bereziki emakumeak egiten dituzte erantzule familiako lanetan zama handiagoa dutelako.

Emakumeek kexetan azaldutako gaiak	Kexa kopurua
Hirigintza eta etxebizitza	23
Gizarte Ongizatea	22
Osasuna	21
Barne-arazoak eta zirkulazioa	20
Herri lanak eta zerbitzuak	17
Funtzio publikoa	10
Justizia	10
Lana, gizarte-segurantza eta atzerritarrak	10
Ogasuna	8
Hezkuntza	7
Ingurumena	7
Nekazaritza, industria eta turismoa	6
Eskubideak bultzatzea	6
Bestelakoak	5
Kultura, kirolak, gazteria eta elebitasuna	3
Guztira	175

Aurten, emakumeak etxebizitzaren arloan kexatu dira gehien, gero gizarte ongizatearenean eta osasunarenean.

2006an emakumeek egindako kexen arrazoi espezifikoak hauek izan dira: zirkulazio-isunak, poluzio akustikoa, azpiegiturak egiterakoan eragindako eragozpenak, atzerritarrentzako lan- eta etxebizitza-baimenak, funtzio publikoan lanpostuak emateko prozedurak, babes ofizialeko etxebizitzak esleitzeko prozesuak, etxeko arreta...

#### VII.3.2. EMAKUMEEN ESKUBIDEAK BULTZATZEKO EKINTZAK. TRATU TXARREN KONTRAKO ZINEMA-KANPAINA.

Urte horretan bertan, 2006an, Nafarroako arartekoak lehentasunezko arreta jarri ziren emakume-

en eskubideei, eta aurreko urteetako ekimenekin jarraitu zuen. Hala, erakunde eta elkarteenekin batu zituen bere ahaleginak, batez ere genero-indarkeriaren aurka borroka egiteko.

Azken urteetan gizartean asko handitu da tratu txarren gaineko sentsibilizazioa, eta biktimei laguntzeko bitarteko asko jarri dira; hala ere, arazoari aurrea hartzeko eginbehar asko dago oraindik.

Kontzientziazio kanpainak ez dira nahikoa oraindik, gizarteko arlo askotan kultura menderatzailea eta posesiboa dago, eta eskoletako hezkuntza-ereduak oraindik heldu egin behar du benetako hezkidetzara lortzeko. Benetan beharrezkoa da tratu txarrak jaso dituzten emakumei gizartearen babesa eta elkartasuna adierazten jarraitzea, beren borrokan bakarrik senti ez daitezzen.

Nafarroako arartekoak bazekien lan horretan ekarpena egiten jarraitu behar zuela; hala, 2006an, tratu txarren eta genero-indarkeriaren aurkako kanpaina jarri zuen martxan, eta Nafarroako zinema-aretoetan zabaldu zen. Kanpaina horrek duela bi urte Erakunde honek egindako beste bati jarraitu zion; orduan Nafarroako kiroletako eta kulturako pertsonaia ezagunek parte hartu zuten modu eskuzabalean.

40 segundoko publizitate-iragarkia ere egin zen, eta Miguel Induráin txirrindulariak, Montxo Armendáriz zinemagileak, Pedro Salaberri margolariak, Ismael Urzaiz futbolariak eta Iker Piedrafita Dikers taldeko kantariak hartu zuten parte. Ekimen horretan enpresa erakusle batzuek ere lagundu zuten, Golem, Saide eta Cinedecor enpresek, kasu.

Kanpainako protagonistak gizonak izan ziren, eta horrekin erakutsi nahi izan zen gero eta gizon gehiago ari direla indarkeriaren eta tratu txarren aurka borrokatzen. Horixe nabarmendu zuen arartekoak iragarkiaren aurkezpenean.

Iragarkian, Ismael Urzaizek zuzenean hitz egiten zion etxean tratu txarrak jasateaz aspertuta zegoen emakumeari, eta bere indarrarekin egoera hori errotik eteteko adorea ematen zion.

Bestalde, Pedro Salaberrik eta Montxo Armendarizek beren arte-sentikortasuna erabiltzen zuten egoera horretan dauden emakumei argirik badela gogorarazteko, alaitasunerako eskubidea dutela, eta beren istorioak amaiera zoriontsua izan dezaakeela gogorarazteko.

Iragarkiaren amaieran Miguel Indurainek eta Iker Piedrafitak hitz egiten zuten, Eta kanpainako mezu nagusiak erakusten zituzten: "Tratu txarrak

ezin dira etxean gelditu” eta “Zure salaketa babes-tea guztion konpromisoa da”.

Kanpaina martxoan hasi eta hilabete batzuetan egin zen.

#### VII.4. ADINEKOAK.

##### VII.4.1. ADINEKOEN GAINEAN EGINDAKO KEXEN ARRETA.

Aurreko urteko txostenetan adierazi zen moduan, Erakunde honen informazio-sistemak ez du erregistratzen kexa egiten duen pertsonaren adina. Alabaina, adinekoei eragiten dieten arazoan arlo nagusiak ikus daitezke. 2006koak aurreko urteetakoan antzekoak izan ziren: prestazio-eskubidea aitortzea, gutxiengo pentsioak eta alarguntza, etxeko arreta, eta abar. Hala ere, gai horiek errepikatzea saihestu egingo dugu, urteko txosten honetako beste kapitulu batean aztertzen baitira.

Hemen adierazten dena zera da; gizarte ongizateko arazoek bere horretan dirautela, egoitzetan sartzeko lekurik ez baitago, eta etxeko arreta gutxiegi baitago. Halaber, adineko askok egoera ekonomiko eskasa dute oraindik, baina hori Adinekoen Eskubideei buruzko Txosten Berezian azalduko dugu.

Zaharren egoitzetan lekua emateari dagokionez, Nafarroako arartekoaren ebazpen batek zioen ez zegoela zaharren egoitzetan sartzeko eskariei erantzuteko nahikoa prozedura, eta, beraz, agindu edo foru-dekretu bidez baremoak arautu, eta atal bakoitzean lortutako puntuazioa interesdunari jakinaraztea gomendatzen zuen. Eskatzaile batzuek puntuazio altua izan arren ez zuten lekurik lortu, eta ez zuten oinarri juridikorik erreklamazioa egiteko. Nafarroako arartekoaren iritziz, horrek argi erakusten du, alde batetik, lanpostu publiko edo hitzartu gutxiegi dagoela, eta, bestetik, arlo horretan herritarren eskubideak ez daudela zehaztuta.

“Beste erabiltzaile batzuk puntuazio handiagoa izateak ez luke arrazoitu behar gizarte- eta osasun-txosten sendoekin teknikoki egokia eta justifikatua dagoen beste zerbitzu bat ukatzea,“

Arartekoaren ustez, baremoak egotea soilik ez da nahikoa, prozedurari dagokionez berme-neurririk ez badago. Haren hitzetan, berme-neurri horiek administrazio-ebazpenak nahikoa motibatuta egoitera zuzendu behar lirarteke, eta eskatzaileari informazioa eman beharko liezaioke Administrazioaren erabakiarekin ados ez dagoen kasuetan egin dezakeenaren gainean. Arartekoari ez zitzaion arrazoizko iruditu halako baremo garrantzitsua administrazio-ebazpen soil baten bidez onartzea,

eta Nafarroako Aldizkari Ofizialean ez argitaratzea. Doktrina juridikoarekin bat etorriz, arartekoari gutxiiegizkoa iruditu zitzaion instrukzio hori, argi ikusten baitzuen baremoaren erregulazioak izaera orokorra zuela (denbora luzea hartzen zuelako, eta herritar askori eta kopuru zehaztugabeari eragiten zuelako; horiek egoitzen erabiltzaileak edo onuradunak izan daitezke).

Arartekoa ez zen ados agertu sailaren justifikazioarekin. Sailak honakoa adierazi zuen: “lortutako puntuazio osoaren berri interesdunei soilik ematen zaie, jasotako informazioa konplexuagoa izan ez dadin”. Halaber, ez zitzaion nahiko iruditu baieztapen hau: “ez dago oztoporik puntuazio zehatza jakiteko, betiere Gizarte Ongizateko Nafarroako Institutuan eskatuz gero”.

Azkenik, arartekoak berriro eskaera berbera egin zuen, hain zuzen; autonomia-arazo larria duten adineko pertsonak zaintzeko behar diren etxeko lanpostu publikoak eta hitzartuak sortzeko egin beharreko ekintzak martxan jartzea, eta, batez ere, etxeko arreta askoz gehiago sustatzea, izan ere, aditu guztiek lehentasunezko hartzen dute egoitzetako eskaria arrazionalizatzeke.

##### VII.4.2. ADINEKOEN ESKUBIDEEI BURUZKO TXOSTEN BEREZIA: “GURE ZAHARREK ERE BALIO DUTE”

2006an, Erakunde honek adinekoen eskubideei buruzko Txosten Berezi bat egin zuen, “Adin guztientzako gizartea. Gure zaharrek ere balio dute” izenekoa.

Nafarroako arartekoak gai horren gainean Nafarroan zegoen egoera aztertzeke beharra ikusi zuen, eta, horregatik egin zuen txosten hori, helburu hauekin:

- Adinekoen ikuspuntutik, herritar gisa beren eskubideak betetzen diren edo ez jakitea, bai familia-esparruan, baita gizartekoan, politikoan edota kulturean ere.

- Adinekoen artean, eskubideei dagokienez, diskriminazio-kontzientziaren maila zenbaterainokoa den jakitea.

- “Adinekoen Eskubideen Gutuna” onar dezatela proposatzea, beste erakunde batzuek (CEOMAk eta SEGGk, esaterako) ezarritako biderei jarraituz. Gutun horrekin batera, adinekoen babes eta sustapenerako politika aktibo eta integral baten zutabeak ezarriko dituzten gomendioak egitea.

Txosten Bereziaren proiektua egiteko, lehenik eta behin, adinekoen eskubideen egoerari buruzko berrikuste bibliografiko zabala egin zen. Horretarako, erakundeetako zenbait plan, programa eta adi-

erazpen bildu ziren, nazioartekoak, estatukoak nahiz Nafarroako Foru Komunitatekoak. Ondoren, adinekoen politikekin zerikusia zuten Nafarroako Foru Komunitateko plan eta arau nagusiak erregistratu ziren, eta bildutako informazioarekin Nafarroako Eskubide eta Betebeharren Gutunaren lehen zirriborroa egin zen.

Prozesuaren bigarren fasean azterketa kualitatibo bat egin zen, eta, horretarako, Nafarroan 9 eztabaida-talde banandu ziren. Guztira, adinekoen elkarte eta erakundeetako 78 ordezkari hartu zuten parte eztabaida horietan (48 gizonak eta 30 emakumek). Batez besteko adina 67 urtekoa izan zen. Eztabaida-taldeak Nafarroako Unibertsitate Publikoko soziologia katedradun Luis Sarriés Sanzek eta Esther Casares irakasle elkartuak zuzendu zituzten. Bilkura guztiak filmatu eta transkribatu egin zituzten, gero aztertu eta ordenan egituratzeko.

Txostena 2007an aurkeztuko dute Nafarroako Parlamentuan, Parlamentuko Batzordeak osatu ostean.

#### VII.4.3. ADINEKOEN ESKUBIDEAK SUSTATZEKO BESTE EKINTZA BATZUK. ADINAGATIKO DISKRIMINAZIOAREN KONTRAKO KANPAINA.

Adinekoen eskubideak sustatzeari dagokionez, Nafarroako arartekoari egoki iruditu zitzaion adinagatiko diskriminazioaren kontrako kanpaina bat martxan jartzea. Hona hemen helburuak:

– Nafarroako adineko pertsonen eskubideak sustatzen eta bultzatzen laguntzea, lan dibulgatzailea eta sentikortzailea eginda; ez dago Administrazioei soilik zuzenduta, herritar guztiei dei egiten zaie adinekoekin duten ardurak bete ditzaten.

– Iritzi publikoan jakinaraztea adinagatiko diskriminazio-mota asko daudela, eta Nafarroako Adinekoen Eskubideen Gutuna aditzera ematea.

Kanpainan, 2.000 kartel banatu ziren, 1.000 display-euskarri eta 25.000 liburuxka dibulgatzaile. Liburuxka horiek diptiko trokelatu azal-hegaldunak ziren, eta kanpainaren eslogan nagusia erakusten zuten ("Contamos"). Halaber, barnean, koloretako 5 fitxa zituzten, adinekoentzako Giza Eskubideen Deklarazioan ezarritako kontzeptu edo eskubide bakoitzeko bat: errespetua (duintasuna), autonomia (independentzia), autoerrealizazioa, laguntza (zaintza) eta parte-hartzea.

Fitxa bakoitzaren aurrealdeak laguntza-kontzeptu bat zuen:

CARTA DE DERECHOS DE LOS MAYORES

contamos

**porque...**

- ... disponemos de capacidades y conocimientos.
- ... tomamos nuestras propias decisiones.
- ... gestionamos nuestros propios recursos.

autonomía

dip

Defensora del Pueblo de Navarra

C/ Arrieta, 12-bajo. 31002 Pamplona

900 702 900

info@defensora-navarra.com

www.defensora-navarra.com

Fitxa bakoitzaren atzealdean, berriz, ohiko diskriminazio-egoerak adinekoren eskubideekin kontrajarri ziren.

**CARTA DE DERECHOS DE LOS MAYORES**
*participación*

**¿Nuestra sociedad discrimina a los mayores?**

¿Aceptamos como normal que las personas mayores sean **socialmente invisibles y apenas participen** en la vida de la comunidad?

¿Nos parece bueno que los mayores **hayan perdido el protagonismo social** que tuvieron en el pasado y que su voz apenas se oiga en los medios de comunicación?

¿Es bueno para la sociedad que los mayores **carezcan de influencia social** y que casi no tengan presencia en los órganos de representación y decisión social y política?


¿Es adecuado que los mayores sean segregados en clubs **exclusivos para mayores**?

¿Sabemos integrar a nuestros mayores para que **participen activamente** en tareas comunitarias?

**Tienen derecho a participar activamente en la vida social y política de la comunidad.**

**Derecho...**

- ... a que se **oiga** su voz.
- ... a una **integración efectiva** en la sociedad.
- ... a tener presencia en los distintos **órganos de representación y decisión**, políticos y sociales.
- ... a recuperar el **protagonismo social** que tuvieron en el pasado.
- ... a no ser discriminados por los **medios de comunicación**.
- ... a no ser **estigmatizados** ni segregados.
- ... a **participar en el diseño** de los servicios públicos y de los entornos urbanos para hacerlos más humanizados, seguros y accesibles.



**Defensora del Pueblo de Navarra**

📍 C/ Arrieta, 12-bajo. 31002 Pamplona

☎ 900 702 900

✉ info@defensora-navarra.com

🌐 www.defensora-navarra.com

Komunitateko 400 farmazia-bulego baino gehiagoren bidez egin zen banaketa, Nafarroako Farmazialarien Elkargoaren borondatezko laguntzari esker.

**CARTA DE DERECHOS DE LOS MAYORES**
*contamos*



*respeto*

**porque...**

- ... nuestra opinión cuenta.
- ... nuestra experiencia aporta.
- ... merecemos todo el respeto.



**Defensora del Pueblo de Navarra**

📍 C/ Arrieta, 12-bajo. 31002 Pamplona

☎ 900 702 900

✉ info@defensora-navarra.com

🌐 www.defensora-navarra.com

Kanpaina osatzeko, iragarkiak eman ziren Nafarroako irrati nagusietan, bi astez, asteko 5 egunetan (astelehenetik ostiralera), egunean 5 aldiz.

Mendekotasun Txostenaren jarraipena. Mendekotasunaren estatuko lege-proiektuaren gainean arartekoek egindako gogoetak.

VII.4.4. ADINEKOEN MENDEKOTASUNARI BURUZKO TXOSTEN BEREZIA AURKEZTU ZENETIK BI URTE IGARO DIRA, ETA NAFARROAKO ARARTEKOA POZIK AGERTU ZEN, EGOERA ASKO ALDATZEN HASI ZELAKO.

39/2006 Legea, autonomia pertsonala sustatu eta mendekotasuna duten pertsonen laguntzeari buruzkoa, onartu eta BOEn argitaratu zen 2006ko abenduaren 15ean. Arartekoaren ustez, hori gertatzen gogoangarria izan zen; izan ere, mendekotasunaren arretak ongintzazkoa izateari utzi zion, eta benetako eskubide subjektibo izatera igaro zen. Beraz, Gizarte Zerbitzuetako abenduaren 14ko 15/2006 Foru Legearekin bat etorri galdagarria zen.

Estatuko legearen izapideei zegokienez, Nafarroako arartekoa eta gainerako autonomietako arartekoek aktiboki azaldu zuten interesa legearen garapenean, eta erakunde horietako koordinazio-foro eta -bilkura askotako eztabaiden xede izan zen. Eztabaida horiek egin ostean, txosten bateratuak egin ziren, ekimen legegileak arartekoan aldetik zuen babesela helarazteko iritzia publikoari eta legegileei, urteetan aritu baitziren hori eskatzen. Horrez gain, eraginkortasunik handiena bermatzeko zalantzak, kezak eta proposamenak azaldu zituzten. Hona hemen txosten horien laburpen txiki bat.

**Mendekotasuna duten pertsonen arretarako lege-erregulazioaren proposamenari buruzko arartekoaren erakundearen gogoeta orokorrak (laburpena)**

=> Pozez hartzen dugu Autonomia pertsonala sustatzeko eta mendekotasuna duten pertsonen laguntzeari buruzko lege-proiektua sustatzeko eta izapide-tzeko botere publikoek izan duten borondate politiko sendoa.

- Uste dugu aurrerapen handia izango dela pertsona horien bizitzeko baldintzak hobetzeko; izan ere, lege-esparru bat eratuko da, eta, hala, egoera horretan dauden pertsonen beharrak asetzeko erantzun egokia emango da.

- Esparru horretan egin izan ditugun proposamen asko ikusten ditugu han, eskubideak aitortu eta bermatzeari dagokionez.

=> Alabaina, Erakunde garantista garenez, eta egoera horretako etorkizuneko arauzko erregulazioa perfektionatzeko laguntzeari asmoz, eskubideak ondo bermatzeko beharrezkoak diren alderdi batzuetan zehaztasun falta sumatu dugula esan behar dugu.

=> Funtsezko ikusten dugu mendekotasunaren esparru arautzailean argi eta zehatz agertzea aitortzen den eskubidearen jatorria, eta, horretarako, bermatzen den babesaren gutxiengo maila argi erakutsi behar da etorkizuneko legean.

=> Beharrezko ikusten dugu sistema publiko bat eratzea. Hark izango luke mendekotasuna duten pertsonen beharrezko arreta bermatzeko ardura, eta Administrazio Publiko eskudunek oinarritzko funtzioen ardura izango lukete, hala nola: plangintza, zuzendaritza, ebaluazioa eta kontrola; agintaritzaren jarduna eskatzen duten erabakiak hartzea; eta mendekotasun-egoerak baloratzea eta bitartekoak jartzea, sistema horretako sarrerako atea izango bailitzateke.

=> Lege-proiektuan mendekotasunaren arretako osasun-alderdia ez da nahikoa protagonismorekin landu. Beharrezko ikusten dugu Gizarte Zerbitzuen eta Osasuneko artean koordinazio-mekanismoak sortzea, sistema bakoitzaren babesarekin arreta integral eta normalizatuari jarraipen egokia egiteko eta ebaluatzeko, bakoitzari dagokion ardurekin, eta, hala dagokionean, egoera horretan dauden pertsonetan adituak diren zerbitzuak emateko gizarte-langileak sartuta.

=> Sistemaren finantzazioari dagokionez, proiektu legalean dagoen erregulazioa ez da argia eta zehatza, eta, beraz, testuak ez du erakusten mendekotasuna duten pertsonen arreta egokia jasotzeko baliabide ekonomikoak emateko konpromiso argia eta sakona dutenik Administrazio Publiko eskudunek.

=> Proiektuak mendekotasun egoera baloratze duen plangintza egokia iruditzen zaigu. Hala ere, bermatzen den eskubide hori aitortzeko izapide horrek duen garrantzia ikusita, uste dugu beharrezkoa dela zehaztasun batzuk egitea.

- Komenigarria iruditzen zaigu, Lege Proiektuan, balorazio-organoei izan behar duten izaera publiko zehaztea, sistemari ematen zaion izaera publiko babesteko.
- Funtsezko ikusten dugu funtzio horretaz arduratzen den Administrazioak balorazioak egite-

ko giza baliabideak eta baliabide materialak izatea.

Bestalde, Nafarroako arartekoak esan zuen urteko txostenean egindako gomendioak sartu nahi dituela hurrengo Gerontologia Planean.

Arartekoak modu positiboan baloratu zituen etxeko arretan egindako aldaketak. Zehazki, Gizarte Ongizateko, Kiroletako eta Gazteriako kontseilariaren abenduaren 22ko 293/2006 Foru Agindua onartzea baloratu zuen. Foru-agindu horren bidez, mendekotasuna duten pertsonen etxean zainketa-zerbitzua jasotzeko eta horiek zaintzen dituzten familiak babesteko 2007ko diru-laguntzen deialdia onartzen da.

## VII.5. OSASUN MENTALA

### VII.5.1. OSASUN MENTALAREN GAINEKO KEXAK.

2006an, osasun mentalari buruzko kexa gutxiago egon zen, baina horrek ez du esan nahi horiek garrantzi gutxiago dutenik, ez eta eragindakoei nahiz haien senideei eta lagunei gutxiago eragiten dienik ere.

Kexek antzekoak izaten jarraitu zuten, hau da, kasu larriak epe luzean ospitaleetan izateko baliabide falta, nortasun-arazoak dituztenentzako alternatiba terapeutiko egokien gabezia, eta drogazaletasunen arretaren egoera. Halaber, arazo handiak sortu zituzten gizarte- eta jokabide-arazoak dituzten bizilagunak dituzten herritarrek egindako kexek; askotan, babesik ezaz eta gizarte-bazterketaz gain, osasun mentaleko arazo larriak izaten dira gaixo horien atzean, eta beraiek ez dute jakiten.

II. kapitulua kexen gainekoa da, eta osasun mentalari dagokionez egindako kexarik aipagarrienak aipatzen dira. Horiek ondo erakusten dituzte ohiko salaketen egoerak:

#### A) Egoitza-baliabideen behar larria.

Gizarte Ongizateko Sailak onartu egin zituen epe luzeko egoitza-baliabideak erabiltzeko itxaron zerrendan zeuden gaixo larrien gainean arartekoak egindako gomendioak, eta erantzunean hau esan zuen:

“Arazo mental larriak dituzten pertsonen arretarako programan adierazitako ekintzen bidez, sail hau baliabide berriak martxan jartzeko lanetan ari da pixkanaka, eta horien artean aurreikusita daude egoitza-arlokoak ere.” “Osasun mentalaren arazoak konpontzen joateko, egoitza lagundu nahiz tutoretzapeko egoitza gehiago eman nahi dira; laguntza-baliabide horiek egun ere badaude, baina guztiak beteta daude. Horretan ari gara

lanean iaztik, eta, horren ondorioz, egoitza-proiektuen eskaintza egin da, eta orain obren lizitazioa egiteko prestatzen ari gara, benetan leku gehiago egon dadin, eta itxaron zerrendan jende gutxiago egon dadin.”

B) Drogazaletasuna dutenei eta haien familia-koei eskaintako arreta eskasa.

Drogazaletasuna dutenen senideen elkarteko kide bat kexatu egin zen gaixo horiek jasotzen duten arretan gabeziak daudelako, eta hor ikusi zen benetan arlo horretan hutsuneak zeudela. Drogazaletasuna zutenen tratamendurako arreta psikiatriko egokia eta espezializatua eskatu zuten, komunitate terapeutikoetan sartzeko itxaron zerrendetan atzerapen handiak zeudela esan zuten, bermatutako eskubideak arautzeko ere eskatu zuten, baita eragindakoak babesteko baliabideak (gizartean eta lanean barneratzeko, eta abar) eta familiakoak babesteko ere (baliabide psikologikoak). Horrez gain, autonomia-erkidegoetan egin zen moduan, heroinarekin programa alternatibo bat ezartzeko aukera azter zezaten galdegin zuten.

Nafarroako arartekoak Osasun Sailari gomendatu zion ahalik eta azkarren zehaztutako gabeziak konpontzeko neurriak hartzeko, eta, sailak oso erantzun orokorra bidali zuen arren, aipatutako arazoak bazirela onartu zuen:

– Drogazaletasuna zutenen tratamendurako beharrezkoak ziren baliabideak lortzeko ahalegina egiten ari zirela aipatu zuen, batez ere, komunitate terapeutikoetan sartzeko itxaron zerrendak murriztuzitezen.

– Andaluziako Juntak egindako entsegu klinikoak sortu duen interesa adierazi zuen, eta emaitzak argitaratu zain daudela, Nafarroan ere heroinarekin tratamendu alternatiboaren programa ezartzeko aukera baloratzeko.

C) Muturreko nortasun-arazoetarako tratamenduetan gabeziak.

Azken bi urteetan kexa asko egin dituzte muturreko nortasun-arazoak dituzten gaixoen senideek (05/262, 05/263, 05/264, 05/265, 05/266, 05/267 eta 05/268 espedienteak). Haiek adierazten dutenez, jada etsita daude, gaixoen tratamendurako eta errehabilitaziorako nahikoa baliabide ez dutelako. Horrek sufrimendu handia eragiten die gaixoei, eta elkarbizitzarako arazo larriak sortzen dira familian.

Senideek eskarian diote osasun-sistema publikoak ez duela nahikoa bide muturreko nortasun-arazoak dituzten pertsonen krisiei aurre egiteko, eta, askotan, gaixo horiek epe zehatz batez ospita-

leratu besterik ez dituztela egiten, arazo horietan espezializatu gabeko zentroetan, gainera. Hala, jarraipen psikoterapeutiko jarraituak egiteko eskatzen dute, baita tratamendu integratu hori egiteko zentro espezializatu bat ere. Beste leku batzuetan badituzte halako zentroak, hala nola, Zaragozako Ospitale Erreal eta Probintzian, Malagako San Juan de Dios zentroan, Madrilgo Arganda osasun mentaleko zentroan, edota Bartzelonako Diputazio Torribera asistentzia-zentroetan (Santa Coloma de Gramanet).

Osasun Sailak keza horiei emandako erantzuna formaz zuzentzat hartu zuen Nafarroako arartekoak, baina gutxiegitzat; izan ere, ez zituen aipatzen Erakunde honek planteatutako alderdi zehatzak eta funtsezkoak, eta erantzunean emandako datuek ez zuten balio behar zen informazioa aztertzeke.

Administrazioaren txostenek oro har azaltzen zuten Nafarroako osasun mentaleko sareak asetzen dituela muturreko nortasun-arazoak zituzten gaixoen beharrak, eta gaixotasun hori diagnostikatzeko zaien gaixoak ondo zaintzen direla. Halaber, tratamenduaren jarraipena ziurtatuta zutela zioen, edozein arazo mental tratatzeko ondo prestatuta dauden psikiaterekin edota terapeutekin.

Arartekoaren esanetan, nortasun-arazoen herritarren ehuneko esanguratsu bati eragiten die, eta krisiak, berriz gaixotzeak eta bestelakoak izaten dituzte. Ondorioz, pertsonalki nahiz sozialki konplikazio asko izaten dituzte. Argi dago kasu askotan gaixoen medikuek ez dutela behar adina jarraipena eta kontrola egiten, eta terapia farmakologikoa edo psikoterapikoa soilik eginda gehienetan huts egiten dela. Beraz, sakon-sakonean tratatu behar dira, eta eraginkortasuna erakutsi duten teknika espezifikoak erabili.

Halako nortasun-arazoei itxuraz on egiten die diziplina anitzeko tratamenduek, epe ertaineko errehabilitazio-unitateetan; hor berreziketa eta errehabilitazio psikosozialak egiten dira, betiere gaixoak egin ditzakeen manipulazio saiakerak ekidinda. Banakako planak egin behar dira, eta, medikuaren alta eman ostean, gaixoaren jarraipena egin; zaindariaren arreta sartuko da hor, eta gaixoaren senideentzako arreta psikologikoko programak, etxeko laguntza, eta abar.

Kexa aztertu ostean, arartekoak Osasun Sailari gomendio bat egin zion, Nafarroan muturreko nortasun-arazoak tratatzeko protokolo edo programa-pilotu bat martxan jartzeko komeni den edo ez aztertzeke. Protokolo edo programa-pilotu horiek in egoera aztertzen aurrerapausoak emango liriteke,

eta epe ertainean tratamendu horietarako unitate espezifiko bat jartzeko beharra baloratu.

#### VII.5.2. OSASUN MENTALARI BURUZKO TXOSTEN BEREZIAREN JARRAIPENA.

2004an, Nafarroako arartekoak "Osasun mentalari Nafarroan ematen zaion arreta" izeneko txosten berezia aurkeztu zuen Foru Eraentzaren Batzordean. Txostenean, hainbat gomendio jasotzen ziren, osasun mentaleko arreta berritzeko prozesua berriro martxan jartzeko.

2005eko Urteko Txostenean berriro aztertu zen gomendio horien ezarpen-maila. Egoera aldatu ez denez, aurtengo txostenak ondorio eta gomendio nagusiak laburtu baino ez du egiten:

=> Arazo mental larriak dituzten pertsonen arretarako programa martxan jartzea onartu zuen Nafarroako Gobernuak 2005eko urtarrilean. Lorpen garrantzitsua da, aspalditik ari baitzen jendea hori eskatzen. Hortaz, nahitaez bete behar dira oso-osorik programa horretan hartutako konpromisoak eta aurreikusitako epeak.

– Programak oinarrizko hainbat ekintza-programa jasotzen ditu:

=> Errehabilitazio Psikosoziala: prozesu honen helburua da arazo mentaletatik ezinduta daudenei birgizarteratzeko laguntza ematea eta haien funtzionamendu psikosoziala hobetzea, ahalik eta kondizio normalizatu eta independenteenetan jardun daitezen.

=> Lanerako Errehabilitazioa: prozesu honen helburua da ezintasun psikiatrikoa duten pertsonen laguntzea, lan-munduan sartzeko beharrezkoak diren ohitura, trebetasun eta abileziak hartu, mantendu eta gara ditzaten.

=> Esku-hartze Soziokomunitarioarako Programa: Komunitateko laguntza-programa da hau. Hainbat alorretako profesionalek arazo mental larriren bat duten gaixoen senitartekoekin eta ingurune sozialarekin lantzen dituzte gaixotasunaren ondorioz hondatutako edo galdutako trebetasunak.

=> Familientzako Laguntza: programa honen bidez, trebetasun eta abileziei buruzko aholkuak eta informazioa ematen zaizkie familiei, senideek arazo mental larria duen gaixoa tratatzen ikas dezaten eta familiaren bizi-kalitatea hobetu dadin.

=> Ostalua eta Egoitza-arreta: familiaren etxean egotearen ordezkoko programa. Arazo mental larriren bat duten pertsonen behar bezalako laguntza emateko aukerarik ez dagoenean, narriatuak, baztertuak eta isolatuak izan ez daitezen, progra-



ma honek ostatu emateko, mantentzeko, artatzeko eta zaintzeko aukera ugari eskaintzen ditu.

=> Gaixoen Eskubideen Babesa eta Defentsa: Arreta- eta tratamendu-mekanismoetan eta egunero bizitzan eskubideen defentsa eta babesa ziurtatu eta sustatzea da programa honen helburua.

– Halaber, baliabide berriak martxan jartzea eta lehendik daudenak gehitzea eta berrantolatzea ere aipatzen da programan:

=> Baliabide berriak:

- Errehabilitazio Psikosozialerako Zentroak (EPSZ). Bi programa daude alor honetan:

- Gaixo Larrirentzako Eguneko Zentroen Programa

- Errehabilitazio Psikosozialerako Programa. 325 leku 5 zentrotan.

- Trebakuntza Taldeak eta Lanerako Laguntza.

- 70 leku, komunitateko 3 egoitza-zentrotan (etxe-egoitza).

=> Lehendik dauden baliabideak gehitzea eta berrantolatzea:

- Tokia lagundutako egoitzetan (RAEM)

- 12 leku, tutoretzapeko 3 etxebizitzatan (PTM)

- Ordaindutako zainzaileak.

- Beste baliabide batzuk:

- Esku-hartze soziokomunitarioko 2 talde

- Aisialdiko eta Denbora Libreko Programa

=> Orain arte, Errehabilitazio Psikosoziala baino ez da garatu modu egokian.

=> Orain eraikitzen ari diren zentro eta egoitzetako leku berriak lehenbailehen jarri behar dira martxan.

=> Lan-integrazioari dagokionez, oso gutxi aurreratu da, baina egoera hobetzea espero dugu, baldin eta, Gizarte Ongizateko Sailak aurreikusitakoaren arabera, Arazo mental larria duten Pertsonen Arretarako Programan jasotzen diren Trebakuntza eta Lanerako Laguntza Taldeak sortzen badira.

=> Osasuneko eta Gizarte Ongizateko sailen eta arazo mentala duten gaixoekin lan egiten duten Nafarroako erakundearen artean, ekimen eta elkarlan egonkorrak jarri behar dira martxan. Kezkatzekoa da erakunde-harreman horiek oraindik

ez hobetu izana eta bakoitzaren papera argitzeke egotea.

=> Ez da egin Osasun Mentalaren Plan Integral berririk. Txosten Bereziaren gomendioen arabera, komeni da Nafarroak Osasun Mentalaren Plan Integrala izatea. Plan hori ezin da zatitu, ezta Gizarte Ongizateko Sailaren ardurapean bakarrik utzi ere. Osasun Sailak ere parte hartu behar du, eta zuzendaritza teknikoa eta zainketen segimendua bermatu behar ditu; izan ere, Gizarte Ongizate Sailak egindako Planak ez du ziurtatzen zaintza-eragile guztien koordinazioa eta integrazioa.

=> Gaixo daudela ez dakiten gaixo larrirentzako diziplina anitzeko talde bat sortzea beharrezkoa da; izan ere, erietxetik irten, tratamenduak utzi eta berriz gaixotzen dira. Halaber, beharrezkoa da talde honi etxeko arreta integrala eskaintzea.

=> Nortasun-nahasteak dituzten gaixoen, patologia bikoitza duten toxikomanoek eta beste hainbatek sortutako agertzen dituzten arazoen hobetu beharrek alor asko dituzte. Horren inguruan, gomendio ugari egin dira.

=> Era berean, zerbitzu publikoen eta itunpeko zerbitzu pribatuen kalitatea ebaluatzeko eta kontrolatzeko mekanismoak zehatzago definitzea iradoki da.

=> Txostenaren gomendioen ildotik, krisi larriei erantzuteko arazo larriak daudenez, Osasun Sailak kasu horietan egoki erantzutea aholkatzen da, epaileen, poliziaen eta osasun mentalaren sareen arteko koordinazioa errazteko. Berrito ere nabarmendu da Nahi gabeko Barneratzeari buruzko Protokoloa lehenbailehen egin behar dela.

## VII.6. EZINTASUN FISIKOAK ETA SENTSORIALAK.

Erakundea sortu zenetik, arartekoak arreta berezia eskaini die ezintasunarekin lotutako gaiak, eta ziur esan dezakegu 2006an talde horrenganako arreta lehentasunezko gai bihurtu zela haren zatit.

### VII.6.1. EZINTASUNARI BURUZKO KEXAK.

Talderik ahulenetan gertatu ohi den bezala, arlo honetako kexa-kopurua txikia da oraindik, beste ezintasun batzuen arloan aurkeztutakoaren aldean. Zeharka hartuz gero, kexak gai hauei buruzkoak izan dira batik bat:

=> Hezkuntza-behar bereziak dituzten ikasleak.

=> Irisgarritasuna eta mugak kentzea.

=> Gizarte-laguntzak.

=> Gizarte-zentroetarako garraioa.

=> Lanerako ikastegiak eta zentro bereziak

Behar bereziak dituzten ikasleen egoerari gero eta arreta handiagoa eskaini dio Erakundeak. Ikasle horiei ulertzeko behar diren zerbitzu osagarriak buruzko kexa asko izan ziren iaz. Beste horrenbeste gertatu zen indibidualizazio- eta integrazio-printzipioak bateratzeko beharrek. Arartekoaren iritziz, Hezkuntza Sailak malguago jokatu behar du gai honetan. Edonola ere, arartekoaren uste du Nafarroako hezkuntza bereziaren egoera erabat berrikusi behar dela.

Lehenago aipatu dugun bezala, oztopo fisiko eta sentsorialak ezabatzea garrantzitsua denez, Erakundeak gai honi buruzko Txosten Berezi bat egin zuen, Administrazio Publikoek indarrean dagoen araudia zenbateraino betetzen duten adierazteko.

Lanerako ikastegietan eta zentro okupazional berezietan sartzeko sistemen gainbegiratze-lana eta kontrola ere aztertu zen. Horri dagokionez, Erakundeak baieztatu zuen aurreikusitako talde multiprofesionalik ez zegoela, eta, sail bakoitzari emandako kontrol-funtzioen pilaketa zela-eta, batzuetan, "batak bestearengatik" ez zituztela funtzioak behar bezala betetzen.

Horrez gain, adierazi zen 2005ean ofiziozko kexa bat aurkeztu zela ezintasunen alorreko irabazi-asmorik gabeko erakundeek zuten likidezia faltaren inguruan. Diru-laguntzen luzapenei eta zenbateraino ez gogotzi zieten diru-ekasiala hori.

#### VII.6.2. ELKARTEEN FINANTZIAZIOARI BURUZKO GOMENDIO OROKORRA.

Txostenaren V. kapituluari aipatu dugu gomendio hau. Beraz, puntu horretara jo besterik ez duzu.

#### VII.7. TXIROTASUNA ETA GIZARTE-BAZTERKETA.

Ez da ohikoa txirotasunarekin eta gizarte-bazterketarekin zerikusia duten kexak Erakundera iristea. Hala ere, horrek ez du inondik inora justifikatzen Erakundeak bere betebeharren artean ez sartzea horiei dagokien arreta.

Espetxe berrian aurreikusi beharreko gizarte-, osasun- eta hezkuntza-neurriak buruz 2006an egindako Txosten Bereziak atal honetan labur aipatzea aproposa iruditu zitzaion Nafarroako arartekoari. Egindako ikerketak agerian utzi zituen presoek kolektiboak dituen ezaugarri bereziak. Arazo psiki-

ko larriak dituzten presoak, drogazaleak eta, oro har, askotariko pertsona marjinal eta baztertuak dira nagusi kolektibo horretan; gutxieneko trebetasun sozialik ere ez dute, eta berez antisozialak (psikopatak, etab.) direnen ehunekoak erraz gainditzen dute.

Gizarte-bazterketaren gaiak sortutako interesak bultzatuta, hainbat mahai-ingurutan parte hartu zuen arartekoak. Nafarroako Gobernuak 1998-2005eko Bazterketaren aurkako planaren ebaluazioa aurkeztu arte itxaron zuen arartekoak. Hain zuzen, 2005. urtean amaitu zen plan horren iraunaldia, eta, orain, haren garapenaren ebaluazioa egin dadin itxaron behar da, Gizarte Bazterketaren Sareak detektatutako eta salatutako gabeziak zuzentzeko. Ondoren, Plan berri bat egin behar da, errealitate sozialak jasan dituen aldatketak –bereziki migrazioaren "boom"aren ondorio direnak– kontutan hartuta. Horrez gain, planean bildutako neurriak era eraginkorrean aplikatzea bermatuko duten kontrol-sistema hobekiak eduki behar dira.

#### VII.7.1. ESPETXE BERRIAN AURREIKUSI BEHARRREKO GIZARTE-, OSASUN- ETA HEZKUNTZA-NEURRIEI BURUZKO TXOSTEN BEREZIA.

Urteko Txostenaren V. kapituluari aipatu dugu Txosten Berezi hori. Honenbestez, puntu horretan adierazitakoari lotzen gatazka.

#### VII.7.2. GIZARTE BAZTERKETARI BURUZKO MINTEGIA ETA NAFARROAKO BAZTERKETAREN AURKAKO PLANAREN EGOERA.

2006ko otsailaren 9an, Nafarroako Unibertsitate Publikoaren laguntzaz, "Gizarte Bazterketa eta Gutxienekoak Bermatzeko Sistema" izenburupean, mintegi bat egin zen, Espainian gutxieneko diru-sarrera bermatzeko dauden sistemak aztertzeko. Sistema horiek berritzeko aukerak ere aztertu ziren, berdintasun eta koherentzia global handiagoa lortzeko eta, batez ere, txirotasunaren eta bazterketa sozialaren aurka ahalik eta erarik eraginkorrean borrokatzeko.

Foro horretan, gizarte-bazterketari buruzko zenbait gogoeta eta proposamen aurkeztu zituen arartekoak. Hona hemen gogoeta eta proposamen horiek:

#### «Gizarte Bazterketa

*Gaur, Xirotasunari eta Gizarte Bazterketari buruz aritzeko elkartu gara. Oso gai sentikorra da, eta gehienok arazo horri bizkarra emateko joera dugu. Ekimen hau benetan bultzatu dutenei, Miguel Laparrari eta Concha Corerari, eskerrak ematen*

dizkiet denoi gogorarazteagatik goi-mailako gure gizarte garatuak miseria eta bazterketa ardatz duten istorio pertsonal ugari ezkutatzen dituela.

Adimen emozionalari buruz hainbeste hitz egiten den garai honetan, txirotasunari ahotsa eta aurpegia jarri nahi izan dizkiogu, gure burua sentimenduz pentsatzera behartu dezagun. Horretarako, gure artean daukagu nire lagun on bat: José Chamizo Andaluziako arartekoa. Eskerrik asko, mintegian parte hartzeagatik.

Berak ongi dakien bezala, arartekoaren papera gure gain hartzen dugunontzat, ederra da herritarren benetako kezka hurbiletik bizi ahal izatea, eta oso pozgarria da gudan konfiantza dutela nabaritzea.

Baina, dudarik gabe, ulertuko duzue gure mugak ditugula eta frustrazioa sorrarazten digula behartsuenen itxaropenak ez betetzeak eta gure gizarteko arazo eta bidegabekeria nagusiei erantzun eraginkorragoa ezin emateak.

Bestalde, jakin badakit ardura politikoak edo kudeaketa publikokoak beren gain hartzen dituztenei bidegabeak eta ulergaitzak iruditzen zaizkiela arartekoaren Erakundeek gai hauen eta beste batzuen inguruan egiten ditugun salaketak. Kritika egitea oso erraza dela leporatzen digute; proposatzen duguna egiteko izugarritzko baliabideak beharko liratekeela argudiatzen dute; eta, zenbaitetan, ezkutuko asmoak ere egotzi izan dizkigute. Baina ahaztu egiten zaie arartekoaren irudia, hain zuzen ere, herritar guztien eskubide konstituzional eta sozialak babesteko akuilu gisa eta kontzientzia kolektibo gisa aritu zedin sortu zuela zuzenbide-estatuak.

Sentikortasun sozial berezia duten gaiei helzen diegunean, zalantza bat sortzen zaigu arartekoi, eta, hain zuzen ere, gaurkoa gai horietako bat da.

Aukera oso tentagarria da ongizatearen estatuak egindako lorpenen grinarik gabeko ikuspegi orekatua aurkeztea eta guztiok nahi dugun berdintasun eta justizia sozialaren egoerara iristeko bete beharreko helburuak zehaztea. Azkeneko hamarkadetak emaitza horrela ebaluatuz gero, "nahiko" bat jar genezake, edo "ongi ari da aurrera egiten". Are gehiago, Nafarroaren kasuan, "oso ongi" jar genezake. Grinarik gabeko ebaluaketa honek, dudarik gabe arazo gutxiago sorraraziko lizkiguke Administrazio Publikoekin; izan ere, gure erabakiak legezkoak, zuzenak eta nabarmentzeko inongo nahirik gabekoak izango lirateke haien ustez.

Hala ere, nire ustez, eskubideak bermatzea helburu duen arartekoaren Erakundeak berari

esleitutako betebeharrarekin bat datozen jarrerak hartu behar ditu, eta horrek esan nahi du eskubide konstituzionalen urraketa salatu behar duela. Gaur egun, herritar askori eragiten diete urraketa horiek, eta herritar horiek gure mundu garatuan bizi dira. Laburbilduz, baztertuta dauden herritar guztien eskubideak defendatzea dagokigu. Gogorazi behar dugu eskubideak indibidualak direla, herritar guztiei dagozkiela eta herritar guztiei bermatu behar zaizkiela; ez da nahikoa batez bestekoak hobetzea.

Tamalez, eskubide eta zerbitzu sozial askoren konpromisorik gabeko, "grazia bidezko" eta, beraz, zehaztugabeko izaeraren ondorio dira posizio estatistiko, aseptiko eta teknokratikoak. Ezer egitea behartuta ez gaudela esaten duen premisa ez solidariorik abiatuz gero, egiten dugun guztia eskuzabaltzat jotzen dugu, eta, beraz, beti esan dezakegu "ahal dugun guztia egiten dugula".

Horrenbestez, beharrezkoa da txirotasunari izena eta aurpegia jartzea, aurrerapen sozialetatik bidegabeki baztertuta dauden herritar guztien eskubideak berrezartzeko.

### Gizarte duala

Hala da, azkeneko hamarkadetan gizartea dualtasunera bideratzen ari den prozesu baten lekuko gara, eta, paradoxikoki, gizarte berri horretan, batetik, ekonomiaren oparoaldi eta ongizate orokorra ditugu eta, bestetik, txirotasunaren eta gizarte-bazterketaren modu berriak agertzen ari dira.

Nekazaritza-teknika berrien aurrerapenekin munduan horrenbesteko gosea egoteak harridura sorrarazten du, eta, horrekin batera, gutako askok gure buruari galdetzen diogu: aberastasuna gehitzen bada, zergatik ez da txirotasuna gutxitzen?

Azkeneko hamarkadetan, zenbait aldaketa ekonomiko eta sozialek aberastasun materialak gehitzea ekarri dute, baina baita ahultasun egoerak hedatzea ere. Ahultasun-egoera horiek gizarte-bazterketa gertatzeko arriskua eta txirotasun-modu berriak areagotu dituzte.

Gertakari horren eragileak aski ezagunak dira: lan-merkatuan izandako aldaketak, familiako elkarbizitzan izandako aldaketak eta hainbat gizarte-bereizkeria motak bere horretan segitzea eta, kasu batzuetan, horiek gora egitea (esate baterako, generoagatik, etniagatik edo nazionalitateagatik gertatzen den diskriminazioa).

Gizartearen dualtasuna dakarren prozesu horrek bi ikuspegi hauek batera gertatzea eragiten du: batetik, izugarritzko garapena eta ongizate orokorra eta, bestetik, txirotasun-modu berriak ager-

tzen ari dira. Eta, txirotasun-modu berri horiek, gainera, ez dituzte "lehengoak" ordezkatzeko, baizik eta haiekin bat egiten dute.

Gaur, ez bairik gabe, txirotasunaren muinari buruz arituko gara, eta herritarrek duintasunez bizi ahal izateko gutxieneko baliabide ekonomikoak eskuratzen dituztela bermatzeko dauden bide eraginkorrenak zehatz aztertuko ditugu. Helburu hori lortzeko formula bidezkoenak eta eraginkorrenak ikasiko ditugu, baina ez dugu ahaztu behar benetakako integrazio sozialak gure kontzientziak arinduko dituzten laguntza ekonomikoak baino gehiago eskatzen duela.

Era berean, gogoan izan behar dugu guztiguztiok lana izatea zaila edo ezinezkoa dela eta, horrez gain, gizartearen zati handi baten jarrera ez dela batere solidarioa. Posizio indibidualistak areagotzen ari dira egunetik egunera, estatuaren esku-hartzea murriztearen eta lehia askearen aldekoak ere badira. Gaur egungo gizarteak eskaintzen dituen aukera ugari ez baliatzea leporatzen zaie baztertuei, eta ez da kontuan hartzen guztiguztiok ez gaudela baldintza fisiko, mental edo sozial berdinetan, lehian aritzeko. Lasterketa ez da denontzat leku berean hasten.

1984an, Europako Batzordeak hauek hartu zituen txirotzat: beren baliabide kultural, material eta sozialen mugen ondorioz, bizi diren herrialdeko bizi-maila onargarritik kanpo geratzen direnak.

Giza txirotasunaren adiera berri hori trebetasun pertsonal eta sozialen faltan oinarritzen da, bai errenta baxuegia edukitzeagatik, bai eskura dauden baliabideekin bizitza duin bat izateko gaitasun eza dela eta. Norberak txirotasuna ekiditeko edo txirotasunetik aldentzeko erabil ditzakeen ahalmen, trebetasun eta baliabideak (agerikoak zein ezkutukoak) dira benetan kontuan hartu beharrekoak.

Historian zehar, txirotasunak beti gizarte-bazterketa ekarri duen arren, baiezta liteke, gaur egun, txirotasuna dela bazterketa sozialaren ondorioa.

### **Txirotasun-modu berriak**

Aurretik azaldu dudana bezala, kateko elementurik ahulenek pairatzen dituzte batez ere gaur egungo gizarte modernoaren desoreken ondorioak.

Ezintasun psikikoak gain, sendiaren laguntzarik ez duten pertsonak; adin txikiko eta nerabe moldakaitzak —zer gertatzen zaien inori axola ez zaiola sentitzen dute, jasaten duten bazterketa areagotzen dute haien jokaera sozialek eta, horren ondorioz, beren ustez ihesbiderik ez duen espiral diaboliko batean murgiltzen dira—; etorkinak; esplotazioa jasaten duten emakumeak; toxikoma-

noak; hiesak jotako gaixoak; preso ohiak; alkoholikoak; eta guregana iristen ez den azpimundu hori osatzen duten beste hainbat (hain zuzen ere, gutako gehienok literaturaren edo zinearen bitartez bakarrik ezagutzen dugun azpimundu hori).

Horri guztiari beste mota bateko egoerak ere gehitzen zaizkio, muturreko txirotasunera ez iritsi arren askoz ohikoagoak direnak.

Langabezia denbora asko daramaten familia-buruak, sistemari interesatzen ez zaizkionak, araroak edo traketsak edo diziplinarik gabeak direlako edo, besterik gabe, baja asko hartzen dituztelako edo 40 urtetik gora dituztelako. Bakarrik egonda, familia baten ardura duten emakumeak, haien sexua dela eta bidegabeko soldatak dituzten lan ezegonkorrak onartzera behartuta daudenak. Pentsio oso baxuak dituzten alargunak. Beren kabuz baliatu ezin diren adinekoak. Edo familiaren laguntzarik ez duten eta laguntza publikoekin nekez bizi diren minusbaliatuak eta abar.

### **Nafarroako egoera. 1999-2005eko Bazterketaren aurkako Plana**

Besteekin alderatuta, Nafarroaren egoera pozgarria dela esan daiteke. Dena den, ezin dugu ahaztu gizarteak egoera pozgarriztat zer duen. Txirotasun-maila baxu bat izateak esan nahi du, gure Nafarroa oparo honetan, 10.000- 40.000 pertsona pobrezian bizi direla. Izen-abizenak dituzten pertsonak dira; Juan, Pedro, María eta beste 10.000 herritar daude, eta ez gara haien eskubide konstituzionalak bermatzeko gai.

Egoerari aurre egiteko, 2005era arteko Gizarte Bazterketaren aurkako plana sortu zuen Nafarroako Gobernuak 1999an. Oinarri izan zituen printzipioen eta garatzeko prozeduren ondorioz, aho batez onartu zen. Planak ikuspegi integral egokia zuen, eta laguntza pertsonalizatu sozialari buruzko atala benetan berritzailea zen.

Arartekoa naizen aldetik, Plan Integral bat izatea positiboki baloratzen dut, eta aitortzen dut lorpen handia dela horren adierazleak maiztasunez argitaratzea, baina, zoritxarrez, plana ez da aurreikusitako xedeak betetzen ari.

Planak diseinu integral egokia bazuen ere, ez dirudi planaren garapenak sailen (osasuna, hezkuntza, ongizate soziala eta abar) arteko ohiko muga erabat gainditu duenik, eta horrek kezkatu egiten nau. Laguntza pertsonalizatu sozialaren aurreikuspena, diseinatutako planaren giltza zena, ez da erabat orokortu, aurreikusi zen bezala.

Egun, ez dirudi oro har gizartearen eta bereziki kudeatzaile ekonomikoen jarrera solidarioak sen-

dotu direnik, Planean aurreikusi zen bezala. Aurreikusitako ekimenak ez dira aurrera eraman edo ez dute eragin publiko esanguratsurik izan.

Edonola ere, sei urte baino gehiago igaro dira, eta Planaren garapena zorrotz ebaluatuko dutela espero dugu, batetik, akatsak zuzentzeko eta, bestetik, Plan berria (dudarik gabe, beharrezkoa da) gizartearen izandako aldaketetara moldatzeko, batez ere migrazioaren "boom"ak sortutako aldaketetara.

Nabarmendu nahi nuke planaren helburu ziren pertsonengan izandako eraginkortasunean oinarritu behar duela ebaluazioak, eta ez dela soilik aztertu behar aurreikusitako ekimenak zenbateraino bete diren. Agian, ebaluazioaren adierazleei buruz berriro eztabaidatzea ekar dezake horrek, orain Planari lotutako herritarretan baino sail bakoitzak egiten duenean oinarritzen baitira. Lana, hezkuntza eta abar bultzatzeko hainbat ekimenean, ez dago argi baztertuetakoz zenbati egin dieten mesede, eta, are gehiago, informazio-sistemak ez du biltzen Planak barnean hartzen dituen herritarren bilakaera. Zenbatak asetzen dituzte beren oinarritzko beharrak? Zenbatak gainditu dute lan-edo hezkuntza-bazterketa?

Osasun Mentalaren Plana, Adin txikikoak Babesteko Plana, Etorkinak Gizarteratzeko Plana, Gizarte Osasun Plana, Mendekotasun Plana eta sektorekako beste zenbait planek ziurrenik ahultasun-egoeran dauden pertsona edo familia berberengan eragiten dute. Laguntza-sistemen kudeaketa integrala da indartu beharreko alderdietako bat, eta laguntza pertsonalizatu sozialen bidez egin behar da hori. Beharbada, ikuspegi integral bat edukitzeak ekarriko luke udalek bazterketaren aurkako borrokan paper garrantzitsuagoa izatea.

Bereziki arduratzen nau bazterketa prebenitzeko ekintzen garapen urriak, eta behin eta berriz aritu naiz horri buruz. Baztertuetakoz gutxiengoarekin solidarioa ez den gizarte duala eragiten duten faktoreak (lehen aipatutakoak) ezin direla ekidin onartzeko joera dugu. Gizarteak pertsonak baztertzen segitzen du, eta zerbitzu sozialak efektu horiek ondorenean eta partzialki arintzen saiatzen dira.

Gure Erakundearen Txosten Bereziak egin ditugu, besteak beste, arazo mentalei buruzkoak, tratu txarren biktima izandako emakumeei buruzkoak, immigrazioari buruzkoak edota mendekotasun-egoeran dauden pertsonen buruzkoak. Bereziki kezkatu gaitu adin txikikoen egoerak; horiei buruz zenbait txosten berezi egin ditugu, egiaztatu baitugu, gehienetan, bazterketa bizitzako lehen urteetan hasten dela.

Prebentzioari dagokionez, bereziki kezkarria deritzogu hezkuntza-sistemak, gizarte-talde zehatz batzuetan, eskolako porrot-indizeak neurri handiagoan murriztea lortu ez izana. Txirotasunaren gaur egungo kontzeptua kontuan hartuta, agerikoa da gizarte-bazterketaren arloan lehentasun nagusia duela adin txikikoek oinarritzko hezkuntza jaso dezaten bermatzea, sozialki eta pertsonalki gaitu daitezen eta gaurko munduari benetako aukera-berdintasunean aurre egin diezaioten.

Ezinbestekoa da beharrezko diren talde teknikoak eta aurreikusitako ekimenak martxan jartzea, familiei eta, batez ere, baztertuetakoz egoeran dauden adin txikikoei arreta osoa ematen zaiela bermatzeko, tutoretzen eta laguntza pertsonalizatu sozialen bidez.

### **Gutxieneko errentak**

Amaitzeko, gaur lantzen ari garen gai zehatzari buruzko aipamen txiki bat egingo dut.

Espero dut gaurko eztabaidak lagunduko duela gutxieneko errentak bermatzeko metodo eta prozedura egokienetan sakontzen eta gaur egungo ereduaren urritasunak gainditzen.

Ekitaldi honetara etorri izanak bakarrik adierazten du zuek denek sistema eraginkorragoa, zuzenagoa eta solidarioagoa lortzeko xedea duzuela. Halaber, ziur nago gaiaren inguruko profesional eta teknikari onak zaretela; badakit, beraz, ez duzuela betekizun eta baldintzetako bat ere ahaztuko, eta proposamenean egingarritasuna eta alde onak eta txarrak zorrotzasunez aztertuko dituzuela.

Hori dela eta, errealistak baina anbizio handi-koak izatea nahi nuke. Ez utzi gaur egungo egoerak gehiegi harrapa zaitzaten; ausartu zaitzete egungo premisak zalantzan jartzen; jarri dudak konpetentzien mugak; hautsi oztopo burokratikoak. Ez onartu "ahal duguna egiten dugu" esatearekin nahikoa dela.

Badakit ez dela erraza. Jabetzen naiz diru-laguntzaz lagundutako gizarte batek sortzen dituen arazoez eta globalizazioak defizit publikoari ezartzen dizkion baldintza makroekonomikoez, baina ezin dugu ahaztu gure artean herritar minusbaliatuak eta soldata lortzeko gaitasunik ez duten pertsonak ere badaudela.

Ahaztu gabe, jarri aurpegia herritar ikusezin horiei; hots, gure hirietan gaizki bizi direnei, eta arartekoari kexa bat aurkezteko eskubiderik ere ez dutela sentitzen dutenei edo kexa bat aurkezteko beharrezko gaitasun sozialik ez dutenei.

*Intimitatea izateko eskubidea alde batera utzita, haien egoeraren berri izan nahi dugu, ezagutu egin nahi ditugu eta guztiek ezagutu ditzaten nahi dugu. Gure ondoan bizi direla berriz ahaztu ez dezagun neurri zehatzak hartu nahi ditugu.*

*Andaluziako arartekoak erakutsiko digun bezala, pertsona horiek guztiek beren izenean ofiziozko kexa bana aurkeztea mereziko lukete, haien eskubide konstituzionalak berrezartzeko.*

*Gure aldetik, haien eskubideak babesteko lanean segituko dugu, eta gizarte-bazterketa sortzen duten eragileak prebenitzeko neurrietara bideratuko ditugu gure jarduerak. Arreta berezia eskainiko diegu eskola-porrotari, ezintasunari eta mendekotasunari, gaixotasun mentalei eta abarrei.»*

## VII.8. IMMIGRAZIOA.

### VII.8.1. IMMIGRAZIOAREKIN LOTUTAKO KEXAK.

Erakundearekin kontaktuan jartzen diren etorkinen kexa-kopurua gora doa pixkanaka, baina oraindik kopurua oso txikia da.

Kexak, batez ere, arrazoi hauengatik egiten dituzte: familia elkartzeko bisatua eta senitartekoak gertaera sozial batera (ezkontzak, hileta-elizkizunak, etab.) joan daitezen behin-behineko baimeak emateko orduan enbaxadek jartzen dituzten trabak. Hainbat kasutan, arartekoak bitartekaritzalana egin behar izan ditu, bere ustez egoera bidegabe garbia zenean, eta, orokorrean, emaitza onak lortu ditu. Bada bereziki deigarria den kasu bat: Nafarroan eskolatutako ikasle bati ez zioten Espainiara itzultzen uzten, gurasoen jaioterrian oporretan egon ondoren.

Hainbat motatako ziurtagirien homologazioa (batez ere zirkulazio-baimenei, tituluei eta abarri dagokiena) ere alor garrantzitsua da.

Azken urtean, etorkinen aldeko erakundeen eta taldeen ahozko kexak ere jaso ditugu, udaltzainek emandako tratu ezegoki batzuk salatzeke. Kexa horiek ez dira formalizatu, baina, hala ere, Urteko Txosten honetako V. kapituluaren aipatzen den Gomendio Orokorra egiteko orduan prebentzio-neurri gisa kontuan hartzea komenigarri zela uste dugu.

Nortasun Agiri Nazionalerako argazkia egiteko beloa kentzera behartzen zuten herritar batek kexa azaldu zuen, eta hartutako erabakiak kaltetuaren eskubideak errespetatzen zituen.

Informazioaren eta dibulgazioaren arloan aha-lerin gehiago egin behar dela adierazten duen beste kasu bat hauxe da: Nafarroako herritarra iza-

teko izapideei buruzko informaziorik ez izateagatik dohaintza-zergan eragin ekonomiko negatiboari buruzko kexa bat.

Garrantzi berezikoak izan dira Madrilgo Erregistro Zibil Nagusiari buruzko kexak, oso maiz agertu baitira eta eragin handia baitute immigra- teengan; administrazio-izapide horiek nahitaezko- ak dira, batez ere administrazio-izapide ugari egin behar dituztenentzat. Zorionez, legedian aldaketa garrantzitsu bat egin da, eta, hortaz, hemendik aurrera ez da beharrezkoa izango erregistro horre- tara joatea.

VII.8.2. ARARTEKOEK IMMIGRAZIOAREN ARLOAN EGINIKO ELKARLANA. ALDIZKARIA, ADIERAZPEN BATERATUA...

X. kapituluaren aipatzen den bezala, 2006ko otsailaren 3an, autonomietako arartekoek argitara- tutako Derechos Ciudadanos aldizkaria aurkeztu zen Toledon. Izaera monografikoa duen argitalpen berri honen helburua da herritarren eskubideak babesteko oinarrikoak diren hainbat gairen ingur- ruan arartekoek duten ikuspuntua zabaltzea.

Aurkezpen-ekitaldian, Espainiako arartekoa eta autonomia-erkidego guztietako arartekoen erakun- deetako titular guztiak izan ziren, horien artean Nafarroako arartekoa.

Aldizkariaren lehenengo ale osoa immigrazioa- ri buruzkoa izan zen. Horrek adierazten du ararte- koek garrantzi handia ematen diotela fenomeno horri.

Aldizkariaren ale monografiko horren artikulua nabarmenetako bat Nafarroako Unibertsitate Publi- koko soziologo Miguel Laparra jaunak idatzi zuen, Erakundeak eskatuta. Artikulu horretan, bestek beste, hauxe esaten da:

– “Ezinbestean, etorkizuneko kultura espainia- rra lurralde horretan finkatzen ari diren herri ezber- dinen eraginen emaitza izango da. Horrek ez gaitu harritu behar; izan ere, herri eta kultura ezberdinen etengabeko integrazio-prozesuaren emaitza baino ez baita gaur egungo gizartea. Dena den, definizio hori asimetrikoa da, eta prozesu horretan anfitrioi den gizartearen ezaugarriak nagusitzen dira.

– Ez dugu ahaztu behar prozesu hori ez dela urte gutxitan, ezta zenbait belaunalditan ere gerta- tzen; batzuetan, mendeak behar ditu, eta ez da printzipioen adierazpenen arabera, baizik eta jendeak (bai etorkinek, bai haiek hartzen dituen gizarteak) nahi eta egiten duenaren arabera.

– Etorkinen beharrak ere kontuan izanda bene- tako arazo eta behar materialak konpontzeko aha- leginak egitea zentzuzkoa dela dirudi (LANEK esa-

ten duen bezala, lan on bat izateko eskubidea edukitzea, gizarte-zerbitzuak erabiltzeko eskubidea izatea, gizarte- eta familia-sareak berreraikitzea eta eskubide politikoak aitortzea).

– Bizi garen gizartearen “integrazio potentziala” handitu ahala, arazoak txikiagoak izango dira guztiontzat”

Aldizkariaren aurkezpen-ekitaldian, ararteko guztien izenean, Andaluziako eta Valentiako erkegoetakoek hitz egin zuten:

– Argi utzi zuten nahiz eta erregularizazio-prozesua positiboa izan, oraindik, egoera asko konpondu gabe daudela. Utzikariaren utzikeriaz errotatzeak ez onartzea, enpresaburu batzuek zenbait langileren egoera erregularizatu nahi ez izatea eta abar.

– Gizarte espainiarraren (eta europarraren) izaera duala salatu zuten: giza eskubideen babes sutsua egiten den bitartean, mugak itxi egiten dituzte eta miserian bizi diren milioika gizakiren esperantzak bertan behera uzten dituzte.

– Gizaki orok miseriatik ihes egiteko duen eskubidea aldarrikatu zuten.

– Salatu zuten gizarteak ezin duela espero etorkinak baimendu zaion funtzioa bakarrik betetzea, hau da, behar bezala lan egin eta bere herrira bueltatzea gure gizartea aldatu gabe eta kosturik gabe. “Integrazioak kezkatzen gaituela esaten dugu, baina ez dugu ahaleginik egiten, esate baterako, gaztelania ikas dezaten edo gure artean egiteko edo, hala nahi badute, haien jaioterrietara bueltatzeko prestakuntza profesional ona izan dezaten”.

– Defendatzen dugu “immigrazioaren arloan zentzuzkoena integrazioaz eta iraunkortasunaz aritzea dela”, eta orain arteko integrazio-ereduen krisia gaindituko duen eredu berri baten alde egin zuten. Eredu berri horrek gainditu egin beharko lituzke bai horren kritikatu den eredu ingelesa, bai orain arte integrazio-paradigmatzat jotzen zen Frantziarena (azken hilabete hauetan, frantziarren ereduak eztanda egin du).

#### VII.8.3. IMMIGRAZIOARI LOTUTAKO ERAKUNDEEN TOPAKETAK.

Aldizkariaren aurkezpenarekin batera, Nafarroako arartekoaren eta immigrazioaren munduan lan egiten duten erakundeen arteko topaketa bat egin zen, gertakari horrek Nafarroan duen egoera elkarrekin aztertzeke.

Bilerara ANAFEko (CCOO), UGTko, Gurutze Gorriko, SOS Arrazakeriako eta Etorikinen Erakun-

deen Federazioko (FAIN) ordezkariak joan ziren. Miguel Laparrak (NUP) ere parte hartu zuen; lehen esan bezala, aldizkaria sortu zuen aditueta-ko bat da.

Hitzaldian, arartekoak aldarrikatu zuen ararteko betebeharrak nagusia dela giza duintasunari berezkoak zaizkion eskubideak herritar guztiei (jaiotzez dagokien dena delarik ere) onar eta errespetatzen direla eskatzea. Askatasun publikoak ezin dira mugekin interpretatu. Eskubideek eta betebeharrak ez dute jaioterriaren arabera ezberdinak izan behar. Konstituzioaren arauak guztion erreferente izan behar dute. “Gainera, gaur egun atzerriarrei zein paperik gabeko herritarrei onartzen zaizkien eskubide zibil eta sozialak bete daitezen gainbegiratu behar dugu”, esan zuen.

Hitzaldian, Miguel Laparrak gogorarazi zituen bere ustetan integrazioaren oinarriak zein izan behar duten, eta immigrazioaren arloan lehenetasuna duten ekintzak zein diren adierazi zuen.

#### Integrazioaren oinarriak.

– Etengabe emigrazioa dagoela onartu behar dugu. Jada, ez da gertakari iragankor bat, ezta epe baterako eskulana ere. Etorikinen % 50 gurekin geratzen da.

– Beharrezkoa da iritzi publikoa sentikortzea eta gizarte-bereizkeriaren eta eskubideen desberdintasunak –eta, kasu batzuetan, neurrigabekeria eta esplotazioa– “distantzia kulturalaz” ez moztortzea.

– Ezohiko erregularizazio masibo horiek lekua utzi behar diote izaera jasangarria duen eguneroko prozesu natural bati, sustraitzea irizpide duten pixkanakako erregularizazioak erregularizazioak (denbora, laneko eta familiaren egonkortasuna, elkarbizitza, etab.). Eguneroko eta arrazoizko esku-hartze horietan udalek zeregin gehiago eduki beharko lukete.

– Argi izan behar dugu integrazioa hobetzeko eta gatazkak gutxitzeko neurririk onena familia behin betiko elkartzeko dela.

– Ezkutuko lana desagerrarazi behar dugu.

• Lan erregular batek neurri gabeko esplotazioa eta bazterkeria desagerrarazten ditu.

• Etorikinek lan-merkatuan duten lekuaren % 10 baino ez dira kontingente ofizialak. Zerbaitekin huts egiten du!

• Trebakuntzan eta laneko orientazioan esku-hartze publiko eskasa dago.

• Nekazaritzan eta etxeko zerbitzuaren alorrean aplikatu beharreko araubide juridikoa berriku-

si egin behar da. Araubide bereziak dira, ikuskatzen oso zailak, eta bi sektore horietan daude bazterkeria- eta esplotazio-kasu gehien.

– Etorकिन fluxua jatorrizko herrialdeetan lan eginez kudeatu behar dugu, hazkundearen erritmoa ahal den neurrian kontrolatzeko. “Ez du gatazka berbera eragiten % 10 hazkundeak, 20 urtean ala 5 urtean gertatuz gero”.

– Integrazioan, enpresaburuen, etxeko maizterren, auzokoen lana herri-erakundeena baino handiagoa da, eta beharrezkoa da gizarte zibilean jokaera okerrak alde batera uztea.

- Merkatuko azpitik dauden soldatak ematea.
- Kontratuak ukatzea.
- Hobetzeko aukerarik ez eskaintzea eta berez neketsuak diren lanak ematea.
- Bidegabe kaleratzea.
- Neurritz kanpo esplotatzea.
- Etxe bat ez alokatzea edo espainiarrei baino baldintza gehiago jartzea.
- Aisialdiko lekuetara sartzen ez uztea.
- Sasoikako langileei obretako etxoletan ostatu ematea, herrietatik urrun eta inolako aisialdi-edo kultura-zerbitzu edo -lekurik gabe.

#### **Immigrazioari buruzko premiazko ekimenak.**

– Integrazio Plan berriaren garapenean, etorkinek parte hartzea.

– Lanean berdin tratatzea eta kalitatea hobetzea (lan ezegonkorrik ez, etxeko langile, nekazari, ostalaritzako langile eta abarrentzat)

– Komunitate musulmanaren integrazioa eta harremanak hobetzea.

Hainbat erakunde eta taldetako ordezkariak beren ikuspegia azaldu zuten Nafarroan immigrazioak duen egoerari buruz. Duela gutxi izandako erregularizazio-prozesua eta “Hesian” gertatutako istilu larriak lehentasunezko gaiak izan ziren.

Eztabaidaren ostean, ondorio nagusi hauek adostu ziren:

#### **Adostutako ondorioak:**

– Parte hartu duten guztiek positibotzat jo zuten erregularizazio-prozesua, baina ez da ahaztu behar egoera asko konpondu gabe utzi dituela eta arazoa larriak ekarri dizkietela, batetik, eskatutako baldintzak frogatu ezin izan dituztenei eta,

bestetik, edozein egoera dela medio zituzten lan ezegonkorrak galdu dituztenei.

– Parte hartu zuten guztiek nabarmendu zuten integrazio-ereduak (edo, hobeto esanda, egokitze-prozesuak) sendotu egin behar direla, betiere etorkinen beharrak kontuan hartuta. “Horretarako, beharrezkoa da, gure ustez, parte hartzeko foroak sortzea, etorkinek beren aldarrikapenak defendatzeko aukera hobea izan dezaten”.

– Emigrazioa saihestezina eta positiboa da. Immigrazio-tasak altuak izateak adierazten du garapen ekonomikoa dagoela. Herri garatu guztiek etorkinak erakartzen dituzte.

– Aparteko kezka sortzen du nerabeen eta emakume etorkinen arazoak, baita etorkin gazteak gizartean integratuta senti daitezten lortzeko moduek ere.

– Migrazio-fluxuak behin-behinekoak eta lanarekin lotutakoak direlako ustea gainditu alde batera utzi behar dugu. Gizarteak migrazioaren behin betiko izaera onartu behar du, etortzen direnen % 50 betiko geratuko baitira gure artean.

– Salatu nahi dugu Espainiako komunikabideek immigrazioari buruz ematen duten irudia ez dela fenomeno horren adierazgarria, gutxiengoaren egoerak bakarrik aipatzen baitituzte (paterak, El Ejido-ko istiluak edo immigrazioak delinkuentziarekin duen lotura).

• Nafarroako etorkinen % 7 bakarrik etorri da bide irregularren bidez, hots, patera edo antzekoen bidez (Espainian, % 20).

• El Ejidoko egoerak Espainiako immigrazio-mota bati bakarrik egiten dio erreferentzia, nekazaritza intentsiboa duten zonaldeetakoari hain zuzen ere. Mota hori erabat ezberdina da metropoli handietan dagoenarekin alderatuta, eta are ezberdinagoa da Teruel eta Huescako nekazaritza-zonaldeetan edo dinamismo ekonomikoko altuko zonaldeetan dagoenarekin alderatuta (Nafarroa edo Katalunia kasu).

– Gure ustez, mugak zeharkaezina eginez joan-etorri irregularra geldotzea ez da irtenbide bakarra, eta, ziurrenik, egokiena ere ez da. Eragin-korratza da lan-harremanak eta politika sozialak kontrolatzea eta arautzea; izan ere, etorkin gehiago joaten da lan-baldintza irregularrak nagusi diren zonaldeetara (El Ejido), hazkunde ekonomikoko handiagoa eta lan-kondizio hobekak dituzten zonaldeetara baino (Nafarroa edo Euskal Autonomia Erki-degoa).



– Uste dugu gure betebeharra dela iritzi publikoa “ez baztertzeari” buruz sentsibilizatzen laguntzea.

– Ekimenen gehiegizko atomizazioa gertatzen dela uste dugu, eta, beraz, beharrezkoa da Administrazioen arteko eta horien eta Gobernu Kanpoko Erakundeen arteko koordinazio-mekanismoak ezartzea.

– Etorquinek lanbide-heziketa jasotzeko aukera nabarmen hobetzeko beharrari buruz eztabaidatu zen; haien etorkizuneko sustapen profesionala

bideratzea da xedea. Gaur egun gaztelania irakasteko dauden politikak berrikusteari eta indartzeari buruz ere eztabaidatu zen.

– Familiak elkartzeko prozesuei dagokionez, hegoamerikarren kasuan oso egokia eta azkarra dela deritzogu, baina kezagarria da umeak ekartzan saiatzen diren eta bakarrik dauden emakumeen egoera. Halaber, kezagarria da jatorrizko herrietan Espainiako enbaxadek bisak etengabe ukatzea; hala gertatzen da Espainian paperak lortu eta gero ere.

## VIII. KAPITULUA. HERRITARREKIKO ZUZENEKO HARREMANA

### VIII.1. SARRERA

Informazio Bulegoaren bidez izaten du Erakundeak lehenengo harremana herritarrekin, eta informazioa eta aholkuak eskaintzen dizkie haiei, zenbait bidetatik.

Horixe da Erakundeak duen hirugarren funtzio nagusia (kexak eta txosten bereziak bideratzea eta aztertzea dira beste biak), eta horren bidez zuzenean jakin dezake Erakundeak herritarrek zer kezka dituzten.

Bulegora etortzen diren herritarrek zer kezka edo arazo dituzten azaltzen digute. Batzuetan, kexa formalizatu egiten dute; beste batzuetan, berriz, ez.

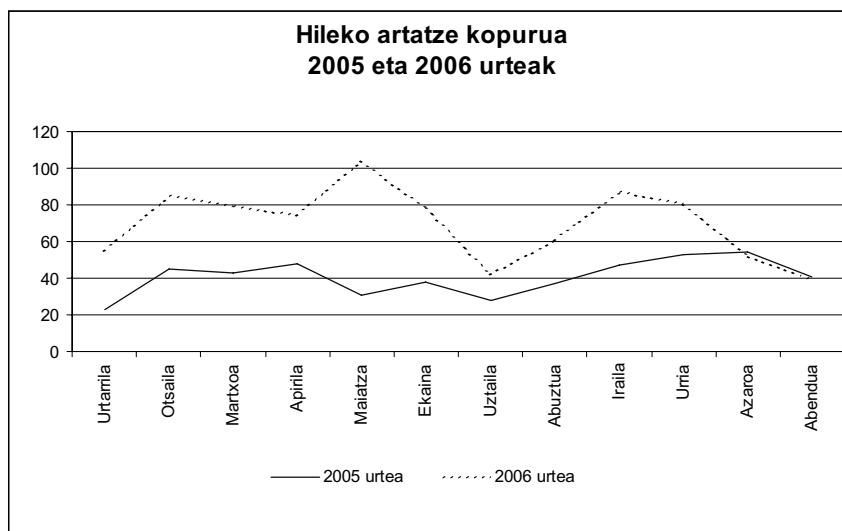
Kontsulta horien eta kexen balorazioak ezin berbera izan, inondik ere.

Bestalde, arartekoak aurrez aurre ere hartzen ditu horrela eskatzen dioten herritarrak eta taldeak, eta, horrela, zuzenean izaten du haien arazo berri.

### VIII.2. INFORMAZIO BULEGOA

2006an, Informazio Bulegoak % 70 gehitu du jarduera, 2005ekoarekin alderatuta. Herritarren artatze-zerbitzua hobetzeko proposamenak aplikatu ondoren izan du jarduerak hazkunde hori. 2005ean egindako Kalitate Planean jaso ziren proposamen horiek. Herritarrak Erakundera iristeko bideak hobetzeko proposamenak ziren, bereziki Informazio Bulegoari dagozkionak.

Erregistro- eta informazio-sistemak hobetzeak ere lagundu dio jarduera-hazkunde nabarmen horri.



2005ean, 837 herritar artatu zituen Informazio Bulegoak. Maiatzean eta irailean izan zen jende gehien, 104 eta 87 lagun, hurrenez hurren. Opor-

garaiak badu zerikusirik jarduerarekin. Ikusiko duzueenez, , oro har, Bulegoaren jarduera hazten ari da, pixkanaka baina etengabe.

	2005	2006
Urtarrila	23	55
Otsaila	45	85
Martxoa	43	79
Apirila	48	74
Maiatza	31	104
Ekaina	38	78
Uztaila	28	42
Abuztua	37	61
Iraila	47	87
Urria	53	81
Azaroa	54	52
Abendua	41	39

837 argibide-eskaera horietatik, 829 lagunek argibide-eskaera indibiduala egin zuten (% 99,04), eta zortzik argibide-eskaera kolektiboa (% 0,95).

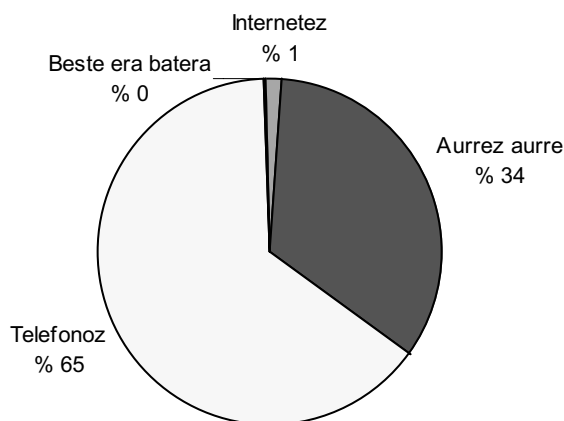
Mota	Guztira
Indibiduala	829
Kolektiboa	8
Guztira	837

#### VIII.2.1. ARGIBIDE-ESKAERAK EGITEKO AUKERATUTAKO MODUA.

Telefono-deia izan zen Informazio Bulegoarekin harremanetan jartzeko herritarrek gehien erabili zuten bidea (argibide-eskaera guztien % 64,3k, , hau da, 539 lagunek erabili dute telefona infor-

mazio bulegoarekin harremanetan jartzeko). Gainerako % 34,1, hau da, 286 lagun, bulegora etorri ziren. Gainerako harremanetatik, % 1,3 posta (11 lagun) elektronikoz egin ziren. Behin bakarrik erabili zuen herritar batek ohiko posta-zerbitzua argibide-eskaera egiteko (% 0,11).

#### Informazio bulegoari kontsulta nola egin dioten



Bistakoa denez, Internet edo posta elektronikoko bidezko harremana oso noizbehinkakoa izan zen. Hori zela eta, gure helbide elektronikoa zabaltzeko kanpaina egitea erabaki zen, bereziki heldu gazte-ei zuzendua. Kanpaina, azkenik, ez zen egin.

#### VIII.2.2. ARGIBIDE-ESKAERAK, EREMUKA ETA GAIKA

Arartekoaren Informazio Bulegoan herritarrek egiten dituzten argibide-eskaeren gaiak eta arazoak kexa-idatzietan azaltzen dituztenen oso antzekoak izaten dira, baina izaten da desberdintasun nagusi bat: esku hartzeko aukera gutxi dagoen gaiak ere azaltzen dituzte. Horrelakoetan, herritarrek, gaiari buruzko informazioa jaso ondoren, idatziz kexa formalik ez jartzea erabaki ohi du.

Herritarrek arazoa azaldu ondoren, Erakundeak horren gainean jarduteko zer aukera dituen esaten zaio, gaia azertu edo ez erabakitzeko. Erakundeak jarduteko eskumena duen kasuetan eta esku har dezakeenean, zer egin behar duen azaltzen diogu herritarrari, eta, behar izanez gero, kexa-idazkia egiten laguntzen diogu.

Dena den, Erakundearen eskumen-eremutik at geratzen diren egoerak ere izaten dira, normalean

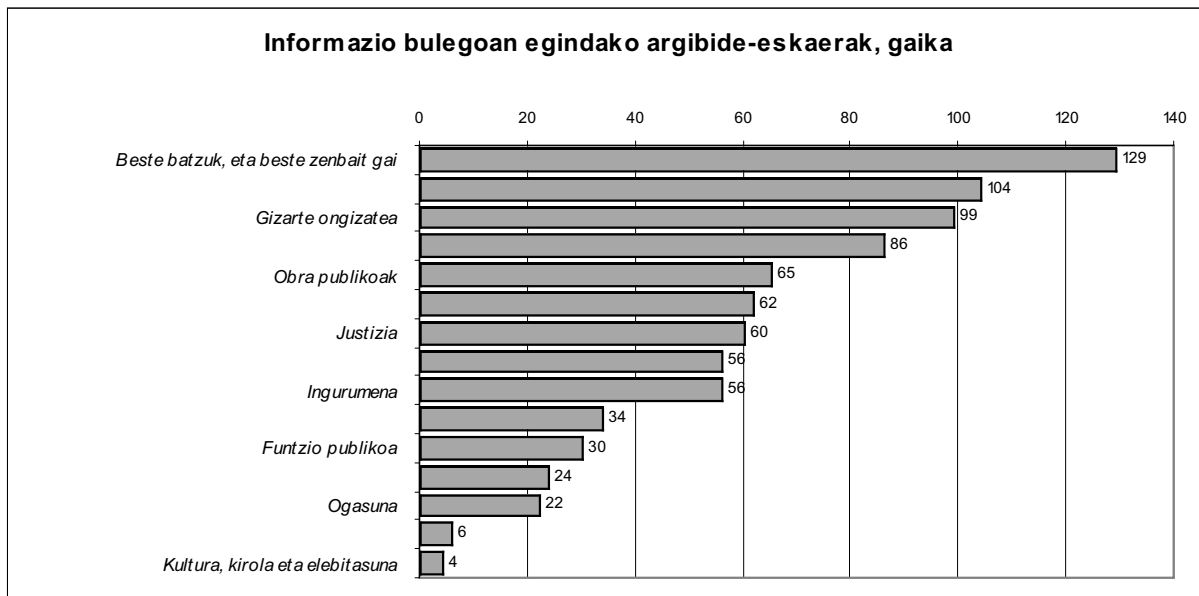
partikularren arteko arazoak direlako, sub judge daudelako eta abar. Beste zenbaitetan, Erakundeak ez du esku hartzeko aukerarik izaten, herritarrek bere kexa aurkeztera eta arazoa konpontzera lehen-lehenik dagokion erakunde publikora joan behar duelako, Nafarroako arartekoaren Foru Legeak agintzen duenez. Kasu horietan guztietan, jakina denez, Erakundeak esku hartzeko aukerarik ez izateak ez du esan nahi arazoa existitzen ez denik; beraz, eskura daukagun informazio guztia ematen diogu herritarrari, edo arazoa konpontzen lagun diezaiokeen erakundera bidaltzen dugu.

Beste batzuetan, herritarrek ematen digun informazioari esker jakiten dugu ez dela irregulartasunik egon. Horrelakoetan, Administrazioak behar bezala jokatu duela iritzeko ditugun arrazoiak zehatz-mehatz azaltzen dizkiogu. Sarritan ikusi dugunez, herritarra ez zatekeen haserre ibiliko Administrazioak informazio egokia eman izan balio.

Informazio Bulegoari eginiko kontsulta-kopurua ikusten da taula honetan. Eremuka daude sailkatu-rik.

Gaia	Kontsulta-kopurua
Hirigintza eta etxebizitza	104
Gizarte ongizatea	99
Osasuna	86
Obra publikoak	65
Herrizaingoa eta zirkulazioa	62
Justizia	60
Hezkuntza	56
Ingurumena	56
Lana, gizarte- segurantzza eta atzerritarrak	34
Funtzio publikoa	30
Nekazaritza, industria, merkataritza eta turismoa	24
Ogasuna	22
Herritarren eskubideak Administrazioekiko	6
Kultura, kirola eta elebitasuna	4
Beste batzuk, eta beste zenbait gai	129
<b>Guztira</b>	<b>837</b>

Hirigintza eta etxebizitza alorrak izan ditu argibide-eskaera gehien (% 12,4); gero, gizarte ongizateak (% 11,8) eta osasunak (% 10,2); ondoren, obrak eta zerbitzu publikoak (% 7,76), eta herri-zaingoak eta zirkulazioak (% 7,4).



Baina, zalantzarik gabe, Erakundearen funtzio-namenduari buruzko argibide-eskaerak egiten dira gehienbat Informazio Bulegoan. Arazoak konponitzeko Erakundeak zer aukera eskaintzen dituen ere jakin nahi izaten dute herritarrek. Era berean, keza aurkeztu dutenak ere jartzen dira harremanetan bulegoarekin, bai datu berriak emateko bai bere espedientearen izapide-egoera zein den jakiteko, baita, batzuetan, arazoa konpondu dutela esateko ere. Kapitulu horretan sartu ditugu 'beste

zenbait, eta beste arrazoi batzuk' deiturapean ageri diren 129 argibide-eskaeretatik gehienak.

Informazio-sistemari esker, argibide-eskaerak zergatik egiten diren jakin dugu, lehenbizikoz jakin ere, zer eremu eta zer gairen gaineko informazioa eskatzen den, alegia. Informazio hori garrantzitsua da, kontsultak egiten dituztenen kezka azaltzen dizkigulako, eta, beraz, arazo jakin bat dagoela adierazten digulako.

#### Informazio Bulegoan egindako argibide-eskaeren xehetasunak, eremuka eta gaika (2006)

<b>GAIK</b>	<b>Guztira</b>
<b>HIRIGINTZA ETA ETXEBIZITZA</b>	<b>104</b>
Etxebizitzari buruzko lege berriaren aplikazioa (8/2004 FL)	9
Etxebizitza eskuratzeko zailtasuna	9
Babes ofizialeko etxebizitzak esleitzeko prozesuak	8
Bizigarritasun baldintzak; zedula-igortzea	7
Erregimen bereziko alokairuko BOEtako bizikidetzak arazoak	6
Ordezko etxebizitzak	2
Etxebizitzaren alorreko beste batzuk	12
Plangintza eratzea	8
Lurzoruaren hirigintza-erregimena	5
Plangintza gauzatzea	5
Eraikuntzako esku-hartzea, erabilerak eta hirigintzako diziplina	3
Eraikuntzako esku-hartzea	2
Hirigintza-arloko beste batzuk	4
Hirigintzako eta etxebizitzako beste batzuk eta zehaztu gabekak	24
<b>GIZARTE ONGIZATEA</b>	<b>99</b>
Hirugarren adinekoen egoitzetan sartu eta bizitzeko baldintzak	16
Pobrezia eta gizarte-bazterketa	14
Babesa	9
Etxeko artapena	6
Laguntzak	6
Minusbaliotasunak	5
Lana izateko eskubidea	5
Hirugarren adinari dagozkion beste batzuk	4
Adin txikikoak eta nerabeak	4
Osasun mentalerako osasun- eta gizarte-artapena	3
Gizarte-ongizatea	3
Familiako bizitza eta lana uztartzea	2
Seme-alabei buruzko datuak (umezurtegiak, adopzioak)	2
Laguntza-pentsioak (alarguntza)	2
Indarkeria eta genero-abusuak	3
Gizarte-ongizateko beste batzuk eta zehaztu gabekoak	15
<b>OSASUNA</b>	<b>86</b>
Osasun-artapenagatiko kexak	12
Itxaron zerrendak	12
Mediku-artapena, oro har	11
Osasun-alorreko garraioa	9
Osasun mentalaren artapena	8
Zerbitzu osagarriak (itzulketak eta abar).	5
Farmazia-zerbitzuak	3
Informazioa eta onespak	3
Larrialdien artapena	2
Artapen onkologikoa	2
Behar bereziak dituzten kolektiboak	3
Artapen pediatrikoa; haurren artapena	2
Osasun-arloko beste batzuk eta zehaztu gabekoak	14

<b>OBRAK ETA ZERBITZU PUBLIKOAK</b>	<b>65</b>
Zaintze- eta mantentze-lanak	10
Zerbitzuen funtzionamenduko ondare-erantzukizuna	9
Obra publikoei buruzko beste batzuk	8
Garraio publikoa	6
Azpiegituren egitea	4
Telekomunikazioak	3
Gutxieneko betebeharezko zerbitzu-ematea	3
Zerbitzu publikoei buruzko beste batzuk	3
Nahitaezko desjabetze-prozesuak	2
Obra eta zerbitzu publikoei buruzko beste batzuk eta zehaztu gabeak	17
<b>HERRIZAINGOA ETA ZIRKULAZIOA</b>	<b>62</b>
Zirkulazioko zigorrak	16
NANa, pasaporte eta atzerritarrentzako izapideak	12
Herritarren segurtasuna	4
Jokoak eta ikuskizun publikoak	4
Zirkulazioari buruzko beste batzuk	3
Minusbaliatuentzako aparkalekuak	2
Herrizaingo eta zirkulazioari buruzko beste batzuk eta zehaztu gabeak	21
Administrazio-mugikortasuna eta -karrera	5
Diziplina-erregimena	3
Beste erregimen berezi batzuk (udalerriak, ASUE –Osasun Laguntza-Erabilera Berezia– eta abar)	2
Erregimen bereziak (lanekoak, irakaskuntzakoak, osasun-arlokoak)	2
Funtzio publikoari buruzko beste batzuk eta zehaztu gabekoak	10
<b>NEKAZARITZA, INDUSTRIA ETA MERKATARITZA</b>	<b>24</b>
Partzela-kontzentrazioa	7
Laguntza ekonomikoak	2
Herri-lurren ustiapena	2
Nekazaritza eta abeltzaintzako beste batzuk	2
Salmenta ibiltaria San Fermin Jaietan	2
Kontsumo-arbitrajea	2
Merkataritzari buruzko beste batzuk	3
Nekazaritza eta merkataritzari buruzko beste batzuk eta zehaztu gabekoak	4
<b>OGASUNA</b>	<b>22</b>
Toki-zergak eta erregistro fiskalak	7
Nafarroako Gobernuaren zergak (PFEZ, BEZ...)	7
Premiamendu-prozedurak	3
Ogasun arloko beste batzuk eta zehaztu gabekoak	5
<b>ESKUBIDE OROKORRAK</b>	<b>6</b>
Erantzuteko obligazioa	5
Informazioa jasotzeko eskubidea	1
<b>KULTURA ETA ELEBITASUNA</b>	<b>4</b>
Elebitasuna	2
Kultura eta elebitasunari buruzko beste batzuk eta zehaztu gabeak	2
<b>BESTE BATZUK</b>	<b>129</b>
Sailkatu gabeko beste zenbait gai, eta beste batzuk	125
Toki-erakundeen funtzionamendua	4

Etxebizitzaren alorrean, Etxebizitzari buruzko 8/2004 Foru Lege berriak babes ofizialeko etxebizitzak esleitzeko prozesuetan ezarri dituen aplikazio-irizpideei buruzko argibide-eskaerak asko izan dira eta garrantzi handia hartu dute, baita bizigarritasun-baldintzen eta zedula-bidalketen gaineko kontsultek eta erregimen bereziko alokairuan dauden babes ofizialeko etxebizitzetan izaten diren bizikidetzaz arazoaren gaineko argibide-eskaerak ere.

Gizarte ongizateari dagokionez, argibide-eskaerak egiteko arazoak hamaika dira, baina, gehienak, hirugarren adinekoen arretarekin zerikusia dutenak, bai hirugarren adineko egoitzetan sartzeko eta hor egoteko baldintzei buruzkoak bai etxeko arretari buruzkoak. Pobreziari eta gizarte-bazterkari buruzko kezka dira ondoren nagusienak, eta, oro har, babes-sistemen gainekoak eta abar.

Osasunaren arloan, osasun-arreta desegokia jasotzeagatik aurkeztutako kexei buruzko argibide-eskaerak izaten dira nagusi, baita itxaron zerrenden gainekoak, mediku-artapenari buruzkoak, osasun-garraioaren gainekoak eta osasun mentalarik eskaintzen zaion arretari buruzkoak.

Uste zenaren kontra, nahiko maiz izaten dira obra eta zerbitzu publikoekin zerikusia duten gaiak buruzko argibide-eskaerak, baita zaintze- eta mantentze-lanei buruzkoak, zerbitzu publikoen funtzionamendu desegokiagatik ondare-erantzukizunari buruzkoak, garraio publikoaren gainekoak eta bestelakoak ere.

Herrizaingo eta zirkulazioaren arloan, zirkulazio-zigorren kexak eta argibide eskaerak eta NANA, pasaportea eta atzerritarrentzako izapideen gainerakoak ere oso ohikoak dira.

Justiziarekin zerikusia duten argibide-eskaerak ere askotan izaten ditugu, eta, bereziki, prozesu

judizialek izaten dituzten atzerapenen gainekoak eta abokatuek eta prokuradoreek izaten duten jardura profesional desegokiari buruzkoak izaten dira.

Hezkuntzaren arloan, ikasle-garraioaren eta jangelaren gaineko argibide-eskaerak izaten dira gehienbat, baita hezkuntza-behar bereziak dituzten ikasleei eta bizikidetzaz arazoei buruzkoak, bekak eta laguntzak ematearen gainekoak eta hezkuntza-plangintzari buruzkoak (eskarira egokitzea) ere.

Ingurumenari dagokionez, argibide-eskaera gehien kutsadura akustikoari buruzkoak izan ohi dira. Horrexek eragin du kontsulta gehien (31), eta, era berean, establezimenduen funtzionamenduak eragindako antzeko eragozpenei buruz ere (7 argibide-eskaera izan dira) beste hainbeste esan behar da.

Gutxieneko pentsioek eta ezintasuna aitortzeko prozesuek ere eragiten dituzte maiz argibide-eskaerak.

Funtzio Publikoari dagokionez, lanpostuak eskuratzeko eta betetzeko prozedurei buruz eta administrazio-mugikortasunari -eta karrerari buruz egin dira argibide-eskaera gehien.

Partzela-kontzentrazioarekin zerikusia duten gaiak izaten dira ohikoak nekazaritzaren alorrean.

Ogasunaren alorrean, tokiko zergak eta Nafarroako Gobernuak (PFEZ, BEZ...) izaten dira kontsulta-kopuru handiena eragiten dutenak.

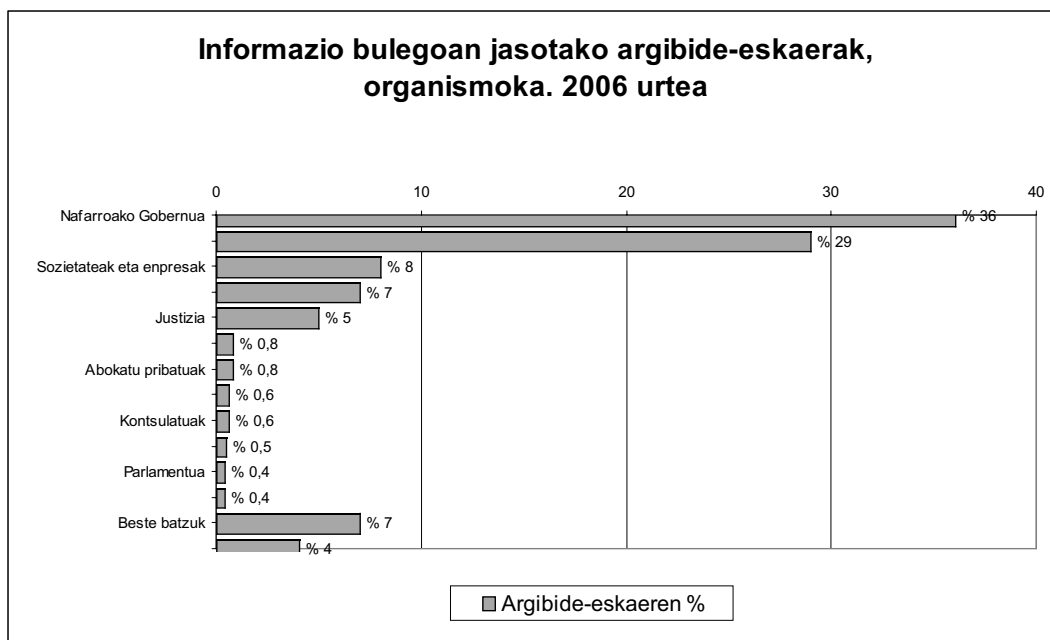
Administrazio publikoek herritarrei erantzuteko duten betebeharra ez betetzea ere (administrazio-isiltasuna) usu izaten da argibide-eskaerak egiteko arrazoi Informazio Bulego honetan.



## VIII.2.3. ARGIBIDE-ESKAERAK, ORGANISMOKA.

Informazio Bulegoan jasotako argibide-eskaerak sailkatu ditu grafiko honek, organismoka.

Ikusten duzuenez, % 36, hau da, 303 argibide-eskaera, Nafarroako Gobernuaren jarduerari buruzkoak dira; % 29, hau da, 242 argibide-eskaera, udal eta kontzejuei buruzkoak; % 7, Estatuko Administrazioari buruzkoak; % 5, Justiziarri buruzkoak...



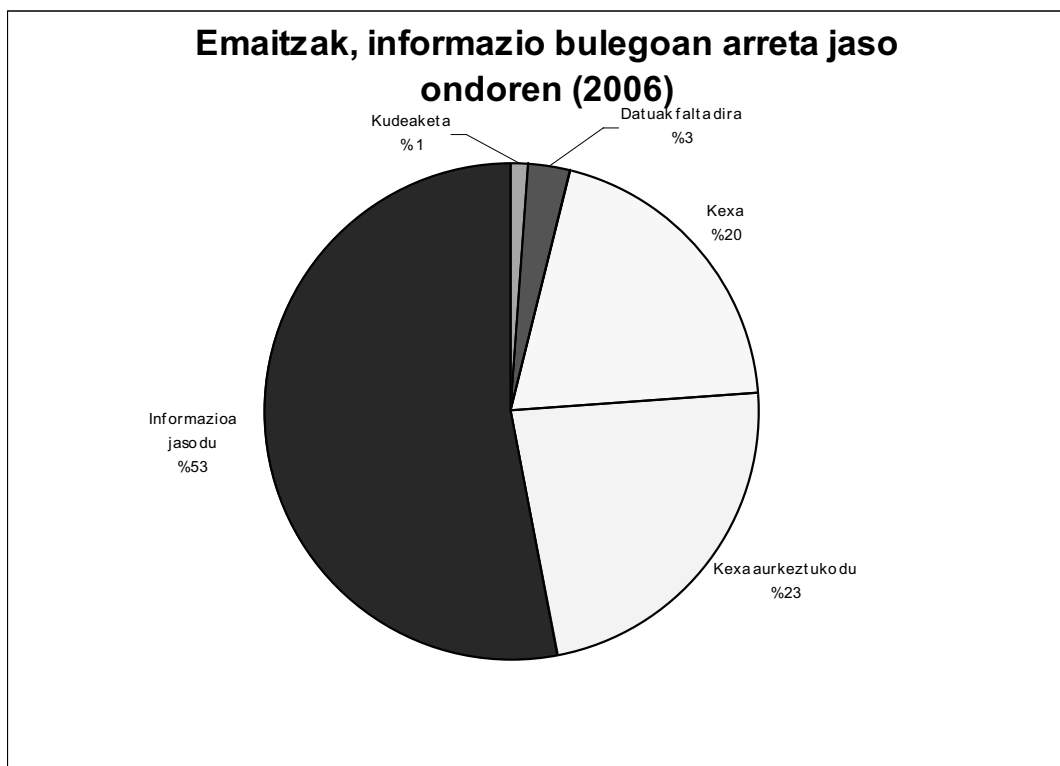
Kontuan hartzekoa da sozietate edo enpresen funtzionamendua zalantzan jartzen duten argibide-eskaeren kopurua. Enpresa horietako asko publikoak edo pribatizatutakoak dira (telefono-enpresak eta abar). Argibide-eskaera guztien % 8 dira, hau da, 68 kasu.

## VIII.2.4. ARGIBIDE-ESKAEREN EMAITZAK.

Arartekoaren bulegora etorri direnek edo telefono bidez edo postaz bulegora jo dutenek egindako argibide-eskaeren edo elkarrizketen helburu nagusia Nafarroako arartekoak beren arazoari konponbidea ematen lagun ziezaiekeen jakitea izan da. Bulegotik behar duen informazioa jaso ondoren, herritarrak berak erabakitzen du zer egin nahi duen bere arazoa konpontzeko. Horrela bada, izan diren 837 artapenetatik, 195 kasuk (% 23,3) Erakundeari kexa-idatzia bidaltzeko asmoa zutela adierazi zioten; kasuen % 20, berriz, hau da, 165

kasu, bideratzen ari ziren kexa-espeditenteekin zeuden lotuta; 9 kasutan (% 1) beharrezkoa izan zen beste erakunde publiko batzuekin gauzak argitzeko kudeaketaren bat egitea, argibide-eskaera egin zutenei laguntzeko eta informazio egokia emateko, eta 24 alditan (% 2,9) ez ziguten beharrezko daturik edo elementurik eskaini informazio egokia emateko. Azkenik, izandako elkarrizketen % 53k, hau da, 443 kasutan, eskatutako informazioa jaso ondoren argibide-eskaera egin zuten pertsonak ez ziguten kexa idatzia aurkeztu behar zuten edo ez adierazi. Batzuetan, Nafarroako arartekoak zenbait kasu ikertzeko ahalmenik ez zuela esan zitzaielako (izaera juridiko-pribatuko gaiak, edo auzibidean planteatuta zeuden gaiak zirelako eta abar) gertatzen zen hori; beste batzuetan, arazoa konpontzeko aurretik eskumena zuen erakunde publikora joan ez zelako, eta, beste batzuetan, kexak aurrera egiteko modurik ez zuela pentsatu genuelako.

Emaitzak	Guztira
Informazioa jasota	443
Kexa aurkeztuko du	195
Kexa	165
Datuak falta dira	24
Kudeaketa	9
(zurian)	1
<b>Guztira</b>	<b>837</b>



Oso handia izaten jarraitzen du Informazio Bulegoaren kalitateaz herritarrek duten iritzia, XII. Kapituluaren 'Kalitatearen ebaluazioa eta hobekuntza'– ikusiko duzue.

### VIII.3. ARARTEKOAK HERRITARREKIN BANAKA IZAN DITUEN ELKARRIZKETAK

Aurreko urteetan bezala, hala eskatu zuten herritarrekin aurrez aurreko elkarrizketak izan ditu arartekoak. Konfidentziasunetik zorroztzena erabiltzen da elkarrizketa horietan.

2006an arartekoak, guztira, 80 elkarrizketa izan zituen, 2005ean baino % 25 gehiago. Elkarrizketa horietatik, Iruñean Erakundeak duen egoitzan izan ziren 66; gainerako 14ak, Tuterako de la Rúa Auzo Etxean.

### VIII.4. ARARTEKOAK TALDE ETA ELKARTEEKIN IZANDAKO ELKARRIZKETA ETA BILERAK

2006an, elkarteekin harreman handia izan zuen arartekoak. 150 elkarte edo talde baino gehiagorekin jarri zen harremanetan; batzuetan, erakunde horiek eskatuta, beren kexak edo eskariak zein ziren azaltzeko, eta, beste batzuetan, arartekoaren Erakundearen ekimenez, herritarren eskubideei bultzada emateko edo Txosten Berezi batzuk egiteko.

Bilera, elkarrizketa eta topaketa hauek izan zituen arartekoak 2006an:

- Lizarrako Remontival ikastetxeko, Patxi Larrainzar ikastetxeko eta Andrés Muñoz Hezkuntza Bereziko ikastetxeko Ikasleen Guraso Elkarte (APYMA) eta Eskola Kontseiluekin eta abar. Andrés Muñoz Hezkuntza Bereziko Ikastetxeko instalazioak bisitatu zituen arartekoak.

- Gizarte elkarteekin: Protégeles elkarte, SOS Arrazakeria, Axola, Aldea, Frida Fibromialgia Elkarte, Behatokia, Nazioarteko Brigadak, Sexu Indarkeriaren aurkako Emakumeen Elkarte, San Jorge auzoko gizarte-hezkuntzako taldeak.

- Urratuta edo arriskuan daudela uste duten eskubide jakin batzuk defendatzeko ex profeso sortutako herri-plataformekin: Izarbeibarren dagoen Haragiaren Hiriaren aurkako plataformarekin, 'Zentral gehiagorik ez' plataformarekin eta abar.

- Auzo-talde eta -elkarteekin: Allo, Lizarrako Puykoak eta abar.

- Sektore publikoko langile-taldeekin: Nafarroako Ospitaleko garbitzaileak, Iruñeko Udaleko Langile Batzordea, Lizarrako Ospitaleko mediku-talde bat, foruzain-taldeak eta abar.

- 2006an, Nafarroako Minusbaliatuen Ordezkariekin Entitateen Batzordeko ordezkariekin (COR-MIN) bitan izan zituen elkarrizketak arartekoak.

Talde horretan daude minusbaliotasunarekin zerkusia duten hainbat elkarte.

– Txosten Berezia eta Zaharren Eskubideen Gutuna egiteko Geriatria eta Gerontologiako Nafarroako Elkarteko ordezkariekin, Zaharren Behatuko ordezkariekin eta Nafarroako beste 78 zaharren elkarterekin (Iruña, Tuteran, Lizarra, Tafalla, Gares, Irurtzun eta abar) egin zuen bilera arartekoak. Prozesu horretatik kanpo, arartekoak zaharren beste elkarte batzuekin ere izan zituen bilerak; adibidez, Iparraldeko jubilatuen klub eta elkarrekin izan zen Altsasun, Ziordiako Pentsiodunen Elkartearekin eta Udalarekin, Cadreitako Blanka Nafarroakoa Federazioarekin eta abar.

– Immigrazioarekin zerkusia duten hainbat elkarterekin ere izan zuen lan-bilera bat arartekoak, elkarrekin, erregularizazio-prozesua aplikatu ondoren, Nafarroan immigrazioak gaur egun zer egoera duen aztertzeko. ANAFE (CCOO), UGT, Gurutze Gorria, SOS Arrazakeria eta Etorikinen Elkarteko Federazioaren (FAIN) ordezkariak izan ziren bilera hartan.

– 2005eko amaieran Tuteran, Lizarran eta abarretan egin zuen bezala, 2006an ere Ribaforada,

Los Arcos eta Lekunberriko 47 elkarterekin izan zituen bilerak arartekoak, herri horietako Toki Planen berri eman, plan horiek zer helburu dituzten azaldu eta galdetegiak bete zitzaten elkarte horien laguntza eskatzeko.

– Ongintzako beste erakunde batzuekin edo erakunde erlijiosoekin ere izan zituen bilerak arartekoak, hala nola, Villa Teresita elkarrearekin, Comunidad Baha'í elkarrearekin eta abar.

Salbuespenez, arartekoak ezin zuenean edo agendak uzten ez zionean, Erakundeko aholkulariek egin dituzte bilerak talde eta elkarte jakin batzuekin edo erakundeetako ordezkariekin. Nabarmen-tzekoak dira: Harrera Familien Elkartearekin izandako bilera, Espetxeko medikuarekin eta Gizarte Arretarako Zerbitzuko buruarekin izandakoa, espetxeekin zerkusia duten elkarrearekin izandakoa (Salhaketa, Gizarte Bazterketako Sarea, Emausko Traperoak...), Familiaren Zuzendaritza Nagusiko Sekzio eta Ikasketa buruarekin izandakoa, Ingurumen Integraziorako Zerbitzuko zuzendariarekin izandakoa edo Nafarroako Foruzaingoko Ikuskizunen Unitateko arduradunekin izandakoa.

## **IX. KAPITULUA. NAFARROAKO PARLAMENTUAREKIKO HARREMANA ETA BESTELAKO HARREMAN INSTITUZIONALAK**

### **IX.1. NAFARROAKO PARLAMENTUAREKIKO HARREMANAK**

Nafarroako arartekoa da, Nafarroako Parlamentuan, herritarren eskubide eta askatasunen babes eta hobekuntzarako Goi Komisarioa. Autonomia osoz eta bere irizpideen arabera egiten du lan, eta agintariek ezin diote inolako agindurik eman. Urtero ematen dio Nafarroako Parlamentuari kudeaketaren berri. Horretarako, Urteko Txostena aurkezten dio Parlamentuari, ohiko bileren garaian, baita Txosten Bereziak, ezohikoak edo monografikoak ere.

2006an, hirutan agertu zen arartekoa Nafarroako Parlamentuan: 2005eko Urteko Txostena Foru Eraentzaren Batzordeari aurkezteko, eta, Erakundeak sortu zenetik leheneko aldiz, Nafarroako Parlamentuaren Osoko Bilkuran. Hirugarrenengoan, berriz, Nafarroako espetxeari buruzko Txosten Berezia aurkezteko izan zen arartekoa Parlamentuan, zegokion batzordean.

Nafarroako gainerako erakundeekiko harremanari dagokionez, bilera ugari izan zituen arartekoak Nafarroako gobernuko sailburuekin, udalerrietako kargu publikoekin eta parlamentuan ordezkariak duten erakunde guztietako ordezkari politikoekin.

#### **IX.1.1. 2005eko URTEKO TXOSTENAREN AURKEZPENA FORU ERAENTZAREN BATZORDEAREN AURREAN**

2006ko ekainaren 21ean, Parlamentuko Foru Eraentzaren Batzordean izan zen arartekoa, 2005ari zegokion Urteko Txostena aurkezten.

Bere hitzaldian, Erakundeak lau jarduera-eremuetan eginiko lanik garrantzitsuenak zerrendatu zituen arartekoak. Erakundeak hainbat Txosten Berezitan lan egin duela azpimarratu zuen. Horietatik bi Parlamentuan aurkeztu dira jada (Adinekoren Mendekotasuna eta Prostituzioa) eta beste bi aurkeztear daude (Traba arkitektonikoak eta Zaratak). Era berean, haurren eta nerabeen babesgabatasuna ekiditearen gaineko Txosten Berezia hasia zutela jakinarazi zuen.

Arartekoak nabarmendu zuenez, 2005ean lehentasuna eman zien Erakundeak adingabekoen eskubideen babesari eta adinduen sostenguari, eta kolektibo horien alde egindakoak aurkeztu zituen, baita emakumeen, gaixo mentalen, zentzumen-urrituen eta ezindu fisikoen eta, oro har,

gizarteko premia handieneko taldeen eskubideen alde egindakoak ere.

Esan zuen, halaber, Nafarroako Parlamentuaren eta Europako arartekoaren ideiekin bat eginik, Erakundeak lan egiten duela herri-administrazioek gardentasun-mekanismo orokorrak eta administrazio-jokabide ona izan ditzaten. Udaletxeen parte-hartzeari ere lehentasuna ematen zaio, eta eskubideak bermatzeko sistema eta tresnak eratzeko proposamen zehatzak garatzeko bide berri bati ekingo zaio. Herritarren eskubideak zaintzeko, lege-araudiak eskaintzen dituen aukera guztiei etekina ateratzea beharrezkotzat jo zen bileran, Foru Hobekuntzatik hasita. Hortaz, proposamentxosten bat egin zuen arartekoak, eta, horren bidez, Nafarroako Foru Eraentza Berrezarri eta Hobetzeko Lege Organikoa sartzeko gomendioa egin. Foru-erakundeek herritarren eskubideak eta askatasuna bermatzeko hartu duten konpromisoaren adibide garbia da lege hori.

Kexarik aurkeztu eta Informazio Bulegoan izan diren guztiei lehenbizikoz egindako gogobetetasun-inkestaren emaitza pozgarrien berri ere eman zuen arartekoak.

Hitzaldian, zenbait gomendio egin zizkien arartekoak Nafarroako Parlamentuko kideei, eta herritarren arazoaren gainean aurretiaz egindako txostenetan dauden eta oraindik gauzatu ez diren aurretiko gomendioak betetzea eskatu zuen berriz ere. Gomendio hauek egin zituen arartekoak ageraldi hartan:

#### **Arartekoak hitzaldian egindako gomendio nagusiak**

##### **Adingabekoak:**

– Haurrak eta Nerabeak Babesteko Legearen arauzko garapen azkarra egitea eta legea eragin-kortasunez ezartzen dela bermatzeko beharrezkoak diren giza baliabideak ziurtatzea.

##### **Adinduek:**

– Plan Gerontologikoaren lantzea gehiago ez luzatzea.

– Alarguntza-pentsioei buruzko erabakiari buruz berriz hausnartzea.

– Adinduen mendekotasuna ekiditeko programak garatzea.

– Gutxieneko Etxeko Arretarako araudia prestatzea, Nafarroako udalerrri guztietan erabiltzeko.

##### **Emakumea:**

– Genero-indarkeriari buruzko berriazko auzitegia sortzea.

– Genero-indarkeriaren biktimei lagundu eta babesteko baliabideak sendotzea.

– Indarrean dagoen araudia sendotzea, proxeneten aurkako borroka eraginkorragoa izan dadin.

– Gure gizartean diskriminazio bikoitza pairatzen duten emakume etorkinentzako sostengu-programa bereziak ezartzea.

#### **Gizarte ongizatea:**

– Itundutako zentro eta diru-laguntzak dituzten zentroen ebaluazio- eta kalitate-kontrolen egungo sistemak hobetzea.

– Gaixo mentalentzako egonaldi luzeko egoitza publikoen eskasia konpontzen den artean familientzako laguntza ekonomiko egokiak ezartzea.

– 2005era arte indarrean egondako Bazterketaren aurkako Plana eguneratzea eta kontrol-sistemak sendotzea eta berrikustea, haren aurreikuspenak benetan bete daitezten.

– Lanerako ikastegien eta enplegu-zentro berezien gaineko kontrola handitzea eta lanbide anitzeko taldeak abiaraztea.

– Boluntario- eta antolakuntza-elkarteentzako urte anitzetako finantziarioa ziurtatzea, haien zerbitzu eta programen kalitatea eta egonkortasuna bermatzeko.

#### **Osasuna:**

– Anbulatorioetako azterketen eta espezialisten kontsulten gehieneko itzarote-denbora erregulartzea, ginekologia-prebentziorako kontrolak barne.

– Adimen-osasun plan integrala prestatzea.

– Gaixo mentalen krisialdi akutuetako artapanari (arazo larria)i konponbide integrala ematea.

– Gaixo daudela ez dakiten paziente larriei jakintza-alor anitzeko artapena bermatzea.

– Nortasun-nahasteek sortzen dituzten arazoei ekitea.

#### **Hezkuntza:**

– Ikastetxeetako mantentze-lanak eta segurtasun egokia bermatzeko arauak ezartzea.

– 0 eta 3 urte bitarteko haur-hezkuntzako ikastetxe publikoetan (haurtzaindegia) plaza gehiago jartzea.

– 0 eta 3 urte bitarteko haur hezkuntzako ikastetxe publikoetako (haurtzaindegia) gutxieneko kalitate-baldintzen araudia lehenbailehen berrikustea.

– Hezkuntza-plangintza egokia bermatzea.

– Auzo berrietan, ikastetxeen eraikuntza azkartzea.

#### **Etxebizitza:**

– Babes publikoko etxebizitzak esleitzeko sistemak hobetzen jarraitzea.

– Lurraren gaineko esku-hartze publikoaren aukera guztiak erabiltzea.

– Saihestea arazoa konpondu baino gehiago lurraren prezioa igoarazten duten jokoerak (orubekantak, esaterako).

– Alokairurako gizarte-laguntzako etxebizitzak sustatzea eta hutsik dauden etxeen erabilera sustatzea.

– Gizarteko talderik premiadunek horietako alde zaharretan dituzten etxeen birgaitzea sustatzea.

#### **Ingurumena:**

– Azpiegituren lurralde-planak onartzea sakelako telefonoen antenak zentzuz kokatuko direla bermatzeko.

– Inguruneari buruzko informazioa jasotzeko eskubide unibertsala bermatzea.

– Atmosferako kutsaduraren eta bereziki ozono-mailari buruzko alarma-sistemak eta informazio publikoko sistemak hobetzea.

#### **Elebitasuna:**

– Eremu Mistoko dezenteko garrantzidun zuzendaritza zentraletan herritarrek euskaraz arreta jasotzeko eskubidea bermatzea; Zerga Ogasunean, adibidez.

– Eremu Mistoan dauden eta izen ofiziala bi hizkuntzetan duten herrietan bide-seinale elebidunak jartzea.

#### **Eskubideen bermea:**

– Herri-administrazio guztietan herritarren eskubideak bermatzeko sistemak ezartzea.

– Foru-erakundeek Nafarroako herritarrei bermatzeko konpromisoa hartu zuten eskubide eta askatasunen titulu bat sartzeari hurrengo Foru Hobekuntzan.

– Gizarte-eskubide eta zerbitzuen gaineko konpromiso zehatzak hartzea eta horien kudeaketan zuzenean diharduten udalekin bat egitea, behar besteko finantziarioa bermatzearren.

#### **Gardentasun publikoa:**

– Herri-administrazio denetan informazio- eta gardentasun-sistemak ezartzea (informazio publi-

koa oztoporik gabe eskuratzeko aukera, jokabide egokiaren kodeak, eskubide-gutunak, kalitate-konpromiso zehatzak hartzen dituzten zerbitzu-gutunak, ebaluazio- eta barneko kontrol-sistemak...).

– Herritarren eskakizunekiko neurrigabeko administrazio-isiltasuna herri-administrazioetatik errotik kentzea.

– Gutxiengoan dauden taldeetako ordezkariak (zinegotzietatik, adibidez) bermatzea eskatzen duten informazioa eragozpenik gabe eskuratzeko aukera.

#### IX.1.2. NAFARROAKO PARLAMENTUKO OSOKO BILKURAN EGINIKO AGERRALDIA

2006ko irailaren 14an, gure Erakundea sortu zenetik lehenengo aldiz, Nafarroako Parlamentuaren osoko bilkura batean izan zen arartekoa, aurreko urtean Parlamentuko araudian Mahaiak onartutako aldaketari esker. Iritsia zen, bada, arartekoa aspalditik eskatzen ari zen unea.

2005eko Urteko Txostenaren laburpena aurkeztu zuen arartekoak, eta azken urteetako kexen bilakaeraren berri eman zuen.

Gizarteko talderik ahulenen eskubideak aldarrikatu zituen arartekoak, eta herri-administrazioen arteko lankidetzara eskatu (informazio-eskaerari azkarrago erantzutea, batez ere).

Herri-administrazioek gardentasun-mekanismoak, administrazio-jokabide egokiak eta eskubideak bermatzeko sistema eta tresna berriak garatzeko beharra azpimarratu zuen arartekoak.

Erakundearen bilakaeraren balantze ona egin, egiteko dauden lanak gogoratu eta Erakundeak sei urteotan jada egin dituenak aurkeztuz amaitu zuen agerraldia.

Hemen duzue arartekoaren hitzaldia, osorik, berez duen garrantziagatik eta Parlamentuko osoko bilkuran egindako lehenbizikoa delako.

#### **«Agurra eta aurkezpena**

*Parlamentuko Lehendakari jauna, parlamentuko jaun-andreok, egun on guztioi:*

*Parlamentu honetako Osoko Bilkuran parte hartzeko ohorea daukat 2005. urteari dagokion arartekoaren ohiko txostenaren berri emateko asmoz. Gainerako autonomia-erkidegoetako arartekoak egiten duten bezala, zuen aurrean agertzeko behin eta berriro egindako eskaerak izan du, azkenik, emaitzarik.*

*Foru Eraentzaren Batzordearen aurrean ekainean egindako agerraldiaren osagarri duzue gaurko hau. Txostenaren berri eman nuen, zehatz-*

*mehatz, orduko hartan. Horregatik, eta 15 minutuko tarte baina ez dudalako, garrantzi handieneko zatituran arloei ekingo diet soilik, emango ditudan balorazioen oinarri gisa erabiliz jasotako kexak eta galderak, egindako txosten berezien emaitzak eta gizarteko egoeraren behaketa.*

*Denboraz ari garela, herritarrek ez dute ulertzen, jada XXI. mendea gaudelarik, haien buruhauste nagusienak oraindik ere konpondu gabe egotea eta, hortaz, haien eskaeren ahotsa izaten saiatuko naiz. Gure Erakundeak herri-administrazioak hobetzeko balio duela sinesten dut oraindik ere; baina, horretarako, lehenengo urratsa hutsuneak eta gabeziak atzematea eta ezagutzea da beti.*

*Eskubide-sustapenean egindakoari buruz ere arituko natzaizue, eta lortutakoen eta lortzeke daudenen gaineko balantze bat eginez amaituko dut hitzaldia.*

*Hainbat herrialdetan arartekoak izandako esperientziak argi eta garbi erakutsi digunez, kexen aurrean gure jarrerak ez du errektiboa izan behar, eta prebentzioak eskatzen du oinarriko arazoetan sakontzea. Hori dela eta, ekimen zabala abiarazi dugu, lau ardatz nagusi hauek oinarri hartuta:*

- **GIZARTEKO TALDE AHULENEN** eskubideen babesa.

- *Herritarren eskubideak eraginkortasunez eta berdintasunez zaintzeko BERMEAK* etengabe aldarrikatzea.

- **GARDENTASUN publikoa** sustatzea, herri-administrazioen eta herritarren arteko harremana –desegokia oraindik ere, nire ustez– hobetzeko.

- *Eta, azkenik, era guztietako gutxiengoaren eskubideekiko errespetua eta ELKARBIZITZA* sustatzea.

*Arartekoak ez diogu garrantzirik kentzen kexen artapenari, baina uste dugu ez duela horrek izan behar erakundearen muina. Bestalde, erakundearen eraginkortasunaren bermea ez litzateke zenbaki-tan neurtu behar.*

#### **Kexen bilakaera eta joera**

*Dena dela, datu estatistikoak ez ditut sailhestuko hitzaldian.*

*Gure Erakundea sortu zenetik, 10.000 nafar inguruk izan dute zuzeneko harremana arartekoaren Erakundearekin. 2005ean, aurkeztutako kexakopurua (415) eskarmentu handiagoa duten arartekoaren batez bestekoa baino % 20 handiagoa izan zen.*

Gorako joera du, gainera, kopuruak. 2006an, % 30eko hazkundera izan zuen kexa-kopuruak, eta % 50etik gorakoa galderenak. Gero eta gehiago erabiltzen da gure Erakunde hau, edo, agian, baliteke kexen zergatiak areagotu izana.

Badira urtetik urtera gorako joera erakusten duten hainbat alor: etxebizitza, osasuna, hezkuntza, ingurumena....

### **Administrazioen lankidetzak**

Bada zer hobetua herri-administrazioen eta arartekoaren arteko lankidetzan. Izan ere, oraindik ere berandu iristen dira eskatzen ditugun txostenak, eta, zenbaitetan, kalitatea ez da guk nahi genukeena.

Gero eta urriagoak diren arren, bada oraindik arartekoaren gomendioak errezeloz hartzen duenik, berari pertsonalki zuzendutakoa balira bezala alegia. Ahaztu egiten dute, nonbait, herritarren zerbitzari garelako denok, kritikagarriak eta hobetzeko edozein aukerari probetxua ateratzera behartuak, beraz.

Dударик gabe, Erakundearekiko lankidetzarik garrantzitsuena gomendioekiko jarreran atzematen da: 2005ean, bideratutako kexei buruzko arartekoaren iritzia kasuen % 76an onartu zuten Administrazioek.

Emaizta hori, positiboa izanik ere, ez da erabat pozgarria, gizartean eragin handia izango duten eta garrantzi handikoak diren hainbat gomendio ez baitira oraindik martxan jarri.

### **Ahulenen eskubideak**

Aipatu bezala, nire karguaren betebeharrak nagusia talde ahulenei (haurrak, adinduak, ezinduek eta gizarteak baztertutakoak) arreta berezia eskaintzea dela uste dut.

Horien eskubideak babesten saiatzen gara, erabat eta zeharkako ikuspegitik. Haurren eskubideen babesa gure lehentasunik garrantzitsuena izan da beti; beraz, horrenbeste aldarrikatu izan dugun 'Haurrak eta nerabeak babesteko 15/2005 Foru Legea' onartu izanaz poztu egiten gara. Onarpen hori eta gero, gure Erakundeak are garrantzitsuago bihurtzen da, Legeak gure esku uzten baitu haien tutoretza eta ikuskaritza. Hori dela eta, arlo horren gaineko Txosten Berezi berri bat hasi dugu.

Adingabekoen babesean baliabide mugatuak izatea ez da ulertzeko modukoa. Horregatik, arlo horren gaineko azterketa sakona egin eta hartutako konpromisoak berehalakoan betetzea eskatuko dugu, araudia azkar garatu eta azpiegiturak sendotzeko.

Ongi asko dakizue haur-hezkuntzako plaza-eskasiak kezkatu egiten gaituela; baina are gehiago kezkatzen gaitu horrenbestetan aldarrikatu dugun 3 urtetik beherako Nafarroako haurren zaintzaren kontrola egokia izateak.

2005eko lehenengo hiruhilekoan, 'Pertsona helduen mendekotasunaren arreta, Nafarroan' gaiari buruzko Txosten Berezia aurkeztu nizuen. Nire poza adierazi nahi dut, guren txostenean proposatzen genuen bezala, mendekotasuna dutenei eskainitako arreta eskubide izango baita, Administrazioen arteko lankidetzari esker.

Aipatutako txostenean aipatzen genuenez, nabarmena da oraingo etxeko arreta ez dela nahikoa eta, gure aburuz, beharrezkoa dela arreta bizi-areagotzea eta gutxieneko batzuei buruzko araudia ezartzea lurraldeen arteko berdintasuna ziurtatzeko zerbitzu horri dagokionez. Egun, izan ere, udalen esku dago, gehienbat, artapen hori.

Urteko azken hiruhilekoan Adinduen Eskubide Gutunaren proposamena (prestatzen ari gara) bidaliko dizuet, kolektibo horren eskubideak sustatzeko eta pairatzen dituzten bereizkeria sozialen kontra jarduteko hainbat ekimenekin batera. Ziur nago Parlamentu honek gogoz lagunduko diola ekimen horri.

Gogoratu behar dizuet Nafarroako egoera sozioekonomikoa eta zerbitzu publikoen estaldura -beste zenbaitenarekin alderatuta- egokiak izan arren, gure gizartearen bitasuna islatzen duten gizarte-bazterketako egoera asko daudela oraindik ere.

Hamar mila nafarretik gora bizi dira nolabaiteko pobrezia-egoeran. Ezinduek eta bestelako baztertu sozial batzuek ezkutuko azpimundu bat osatzen dute, larriak ez baina ohikoak diren beste egoera batzuekin batera: sistemarentzako interesik ez duten epe luzeko langabetuak, lan eskasa duten eta bakarrik dauden emakumeak, miseriazko pentsioekin bizi direnak... Horien guztien egoerak berehalako esku-hartzea eskatzen du.

Bereizkeriaren aurkako ekintzen garapen eskasak kezkatu egiten nau, adingabekoen egoerak batik bat, gehienetan bereizkeria bizitzaren lehen urteetan hasten baita.

Osasun mentalari dagokionez, errehabilitazio psikosozialeko zentroak martxan jartzea aurrerapauso izugarria izan da, baina badago hutsunerik oraindik. Jasotzen ditugun kexek erakusten digutenez, gaixo larrientzako egonaldi luzetarako plaza-urritasunari irtenbideren bat berehalakoan eman behar zaio. Gaixok eta, batez ere, haien senide eta zaintzaileek ezin dute gehiago itxaron! Talde horrek

jasotzen duen osasun-laguntza ez da egokia, ezta gutxiagorik ere. Hori dela eta, osasun mentalerako plan integral bat aldarrikatzen jarraitzen dugu.

'Zentro eta zerbitzu publikoetako irisgarritasun fisiko eta sentsoriala'ri buruzko Txosten Bereziak erakusten duenez, 4/1988 Foru Legea onartu eta 20 urtera ere ohikoak da alor honetako lege-urratzeak.

Migrazio-fluxuak behar bezala erregulatu behar dira, baina nire betekizuna da gizarteratze-ereduak indartu egin behar direla nabarmentzea. Hurrengo belaunaldiak gizartearen parte senti daitezen, buru-belarri aritu behar dugu. Etorkizunean gizarte kohesionatua izatea edo ez, horra zer dugun jokoan.

Arartekoa naizen aldetik, emakumeen eskubideekin zerikusia duten kexei arreta berezia jartzen diet, eta hainbat eremutan ezberdintasunak egon badaudela bistakoa da. Behin eta berriz errepikatu izan dut genero-indarkeriaren aurka eraginkor borrokatzeko baliabide eskasak ditugula, eta emakume etorkinen egoerak bereziki kezkatzen nauela. Nire iritziz, beharrezkoa da programa bereziak garatzea eskubide konstituzionalak bermatzeko.

#### **Beste jarduera-arlo batzuk**

Etxebizitzaren arazoak eragiten duen kezka (orokorra) dela-eta, ararteko guztien artean egin dugu horren azterketa eta gomendio-sorta.

Gure ustez, Administrazio eskudunek badituzte erabiltzen dituztenak baino baliabide gehiago. Lurrari dagokionez, Administrazio Publikoen parte-hartze handiagoa behar da, alokairurako gizar-etxebizitza politikak eta hutsik dauden etxeen erabilera sustatu behar da, etxeen hondamena saihestu behar da eta hirietako alde zaharretako etxebizitza-parkearen birgaitzeari lagundu egin behar zaio, horiek izaten baitituzte bizileku gizar-etko talderik ahulenek.

2005ean, osasuna izan da kexa-gai nagusia. Itxaron zerrendekin lotura estua du horrek. Gai hau dela eta, kontsulta medikoetan, prebentzio ginekologikoen kontroletan eta anbulatorioetako azterketetan gehienezko itxarote-denbora erregulatzea gomendatu genuen. Gomendio horri entzungor egin zaio orain arte, eta Parlamentu honetan errepikatuko dut.

Hezkuntzari dagokionez, aurreko urteko kexa-kopurua bikoiztu egin da. Hona hemen kexa-eragile nagusiak: ikastetxe askoren egoera eskasa, hezkuntza-premia bereziak dituzten ikasleenganako arreta, ikasle etorkinen metaketa, premia berriei erantzuteko hezkuntza-plangintza, bereiziki 'D' ereduko atal berriak sortzeari eta auzo berrietako ikastetxeen eraikuntzaren luzapenari dagozkienak.

Aipa ditzadan ingurumenari buruzko kexak ere. Aurten, % 60 egin dute gora, baina elebitasunari buruzko kexak ere, zeinak etengabe agertzen zaizkigun. Bada arlo honetan egoera normalizatzeko ordua.

#### **Herritarren eskubideen sustapena**

Baina arartekoek aipatutako eskasien ginetik, beharrezkoa deritzogu herriarekiko harreman-eredu berria garatzeari. Egungo herritarra garai batekoa baino hobeto hezia eta informatuta dago, eta ez du onartzen mesede gisako zerbitzuak ematen dituen administrazio-eredu paternalistarik.

Premiazkoa deritzogu herritarren eskubideak bermatzeko mekanismo eta sistemak bultzatzea eta eskatzeari. Horretarako, gizar-etxebizitza benetako eskubide eskagarri bihurtzea da egin beharreko lehenengo gauza, eta lege-araudiek eskaintzen dizkiguten aukera guztiei probetxua atera. Duela urtebete gomendatu nizuen bezala, nire ustez, foru-erakundeek Nafarroako herritarrei bermatzeko konpromisoa hartu zuten eskubide eta askatasunak Hobekuntzara bildu behar lituzke Parlamentuak, gizar-etxebizitza lege berriari konpromiso zehatz batzuk ezarri behar lirateke, eta Mendekotasun Legearen aurreikuspenen garapen gogotsua egin.

Eskubideak zehaztea oso garrantzitsua da, baina eskubideak aldarrikatzearekin ez da nahikoa. Gizar-administrazio aurreratu batek berme-sistema eta -mekanismo berriak garatu behar ditu, eskaintzen dituen onurak herritar guztiei heltzen zaizkiela ziurtatzeko, eta ez bakarrik beharrezko baliabide eta trebetasun sozial eta kulturalak dituztenei. Beraz, 'bermatu' aditza da gakoa. Adibide gisara, osasunaren berme-sistemei buruzko Txosten Berezia hasi dugu.

Gogoratuko duzue, gure Erakundeak Nafarroako Foru Komunitateko Herritarren Eskubide Gutun baterako proposamena aurkeztu zuen, eta herri-administrazioei beren eskubide-gutun propioak garatzeko eta berariazko zerbitzu-gutunak (kalitate-konpromiso zehatzekin) egiteko eskatu zien. Gomendio horien segimendu zorrotza egin dugu, eta pozik gaude goi-mailako ekimenak hasi berri dituztelako zerbitzu, kalitate eta abarri buruzko gutunak prestatzeko.

Bestalde, benetan interes orokorraren aldeko botere-jarduera demokratiko batek oinarritzat behar ditu informazio-gardentasunaren irudi ona eta hobekuntza, errespetu handienaz kontu ematea eta herritarren iritzia kontuan hartzea.

2001ean Europako Parlamentuak 'Administrazio Jokabide Zuzenaren Europako Kodea' onartu



eta arartekoei eman zien, kodea zenbateraino betetzen zen ebaluatzeko ardura, baita herri-administrazioetan kodearen printzipioak sartzeko ekimenak sustatzeko ere.

Agindu hori betetzeko, eskubide-gutuna idatzi zuen gure Erakundeak, eta, duela gutxi, 'Herritarren Eskubideen Tokiko Plana' delakoa abiarazi du. Plan horretan, gardentasunaren eta administrazio-jokaera egokiaren ebaluazioa egiten dugu. Gero eta gehiago dira planean gogotik sartzen diren eta arlo honen gaineko hobekuntza-eremuak eta konpromiso publikoak hartzen dituzten udalak.

Dena den, nire ustez, arlo honetan aurrerapauso aurrerapauso kualitatibo bat eman behar dugu. Horretarako, eta gainerako autonomia-erkidegoetan egin dutenaren bide beretik, komenigarria deritzot Parlamentuak Foru Komunitateko Administrazioen gardentasun-mailari buruzko ebaluazio orokorra eta kanpo-ebaluazioa egiteari. Komeniko litzateke arlo horretan trebatuak diren nazioarteko erakunde burujabeen esperientziaren laguntza izatea.

Gure jardueren laugarren ardatza elkarbizitzaren sustapenean eta gutxiengoaren eskubideen errespetuan datza. Gure haurrei ez dizkiegu behar bezala helarazten gizarte- eta elkarbizitza-balio positiboak, eta kezkatu egiten gaitu horrek. Hortaz, arlo honen inguruko hainbat ekintza antolatzen ditu gure Erakundeak: lantaldeak, kanpainak, erakundeak batzeko ekimenak, etab.

Arduradun publikoak ezin diogu bizkarra eman gure gizartearen etorkizuna baldintzatzen duen gai honi; horregatik, Parlamentuari eskatzen diot balio- eta elkarbizitza-heziketan gizarte osoa partaide bihurtzeko eta, batez ere, elkarrizketa eta tolerantzia bultzatuz jarraibide bihurtzea 'Nafarroa, aniztasun-lurraldea' esloganak ez luke paisaiari buruzko lelo hutsa izan behar.

### **Erakundearen balantzea**

Arartekoa sortu zenetik igaro diren bost urteotan, gure Erakundeak finkatu egin da eta bide onetik ari da aurrera, baina oraindik ere askoz gehiago garatzeko ahalmena badu.

Erakundeak sortu eta finkatu izana da urte hauetako lorpen handiena; izan ere, gure funtzionamendua antzeko beste erakundearen parekoa izatea lortu dugu, eta denbora gehiago daramaten izen bereko beste erakunde batzuen kalitate-, erabilgarritasun- eta eraginkortasun-maila berbera edo hobea lortu dugu. Administrazioek gure irizpenak eta gomendioak askotan onartzen dituzte, eta, beste batzuetan, ondorioak berehalakoan ikusten ez diren arren, epe luze edo laburrerako

laguntza handia ematen dute. Buru-nahaste Larria dutenen Arreta Programa, Haurrak eta Nerabeak Babesteko foru-legea, etxebizitzak banatzeko prozeduren hobekuntza... horren adibide argiak dira.

Kexen batez besteko izapidetze-denbora % 30 murriztu dugu, eta, lehenbizikoz, gogobetetasun-inkestak egin ditugu. Horien emaitza nagusiek erakusten dutenez, Informazio Bulegora joan direnen % 98k eta kexaren bat aurkeztu dutenen % 76k gure Erakundeak erabiltzea gomendatuko liekete beste batzuei, eurei mesedegarri izan zaielako.

Horren denbora gutxian lortu ditugun helburu hauek garrantzitsuak diren arren, badakit oraindik ere badugula desafiorik. Arartekook estatu sozialaren aldaketa-prozesuan esku-hartze biziagoa izan behar dugu, baina, horretarako, ditugun tresnak indartu eta gure helburuak zailtzen dituzten oztopoak alde batera utzi behar ditugu.

4/2000 Foru-Legeak, Nafarroako arartekoa arautzen duena, bost urteren epean aldaketak sartzeko aukera aurreikusten zuen, baldin eta esperientziak beharrezko direla erakusten badu. Aurreikuspen hura zeharo egokia izan zen, dudarik gabe, eta, nire ustez, legearen berrikuspenera egiteko ordua heldu da.

Nire ustez, kexen onarpena malgutu egin behar da, pribatu bihurtutako enpresek sortutako interesgune orokorretara zabaldu behar da Erakundearen parte-hartzea, eta Parlamentuaren eta gure Erakundearen arteko harremana hobetu egin behar da, gure gomendioak betetzen diren edo ez gertutik behatuz.

### **Agurra**

Duela bost urte, Parlamentu honek arartekoa sortzea erabaki zuenean, bete-betean asmatu zuen. Legeak egin eta hobetzea da Parlamentuaren lanaren funtsa. Horregatik, zoriondu egin ditut herritarren eskubideak bermatzeko eta kanpo-kontrolerako tresna berriak behar zirela uste zutelako Legea sortzeko nahikoa ausardia izan zutenak. Nire iritziz, ahaleginak merezi izan du, eta egun erabat homologatuta dagoen erakunde bat dugu, eta sustapen-ekimenetan aitzindari ere bada.

Baina ez dugu konformatu behar dugunarekin. Herritarrek ebaluazio zehatz eta burujabeak eskatzen dituzte, eta, dudarik gabe, gustatuko litzaieke kontrol-erakundeek garrantzi handiagoa izatea, erakundearen erabateko sostenguarekin.

Mila esker zuen arretagatik eta hona etortzeagatik. Eskerrik asko.

M<sup>a</sup> Jesús Aranda Lasheras.

Nafarroako arartekoa»

*Hitzaldiaren ostean, eta Parlamentuko Mahaiak ezarritako prozeduraren arabera, osoko bilkuren aretotik irten zen arartekoa, eta lehendakari jaunak talde parlamentarioetako ordezkari hitza eman zien.*

*Duten garrantzia ikusirik, Erakundeari eta Urteko Txostenari buruz ordezkari egindako balorazio orokorrak jaso ditugu, Erakundeari ematen dioten erabateko sostenguaren eta honen lanaren isla baitira.*

#### **Rapún León jn. (UPN)**

*“Arartekoa eta bere lantaldea zoriondu beharrean nago, erakunde finkatua baita erabat, eta hori Nafarroako gizartearentzat ona da oso, bere helburua betetzen baitu, baita Herri Administrazio guztien kontrol-erakunde moduan jarduteko egitekoa ere”.*

#### **Puras Gil jn. (PSN)**

*“Nire taldeak eta ordezkari nauen neronek eskerrak eman nahi ditugu aurkeztutako txostenagatik, eta, era berean, arartekoa zoriondu 2005eko Urteko Txosten bikain honengatik. Bere zuzendari-tzapean Erakundeak egiten duen lanaren garrantzia eta trebezia erakusten du txosten honek. Lan hori ez da errektiboa soilik, baizik eta proaktiboa eta prebentziozkoa ere, eta beharrezkoa da horrela gaiari ekitea.”*

*“Nire taldea erabat dator bat arartekoaren ibilbidearekin, ahulenengatik arduratzen baita batez ere”.*

*“Badakigu lan handia, sentsibilitate eta gizarte-kontzientzia zabala daudela gaur aurkeztu digun txosten honen atzean”.*

#### **Taberna Monzón jn. (IU)**

*“Erakundearen kudeaketa eta lana goraiatu egiten ditugu, dudarik gabe”.*

*“Erakunde heldua dugu jada, zaila den arren gizarte honetan erakunde bat helduarora iristea eta nolabaiteko garrantzia eta sinesgarritasuna izatea”.*

*“Herritarrentzat eraginkorra den, gizartearentzat erabilgarria den eta lan asko egina duen Erakunde dugu, bada”.*

*“Azkenik, dokumentu egokia deritzot arartekoak aurkeztutako 2005eko txostenari”.*

#### **Zabaleta Zabaleta jn. (Aralar)**

*“Gure ustez, arartekoarena ekarpenak egiten dituen erakundea da, ez iradokizunak bakarrik egiten dituena; hori baino gehiago da”.*

#### **Alli Aranguren jn. (CDN)**

*“Berriz ere, Erakundeari eskertu nahi dizkiot, eta bere ordezkari denari, txostena, hitzaldiaren argitasuna, oharren edukia, eta egin dituen iradokizun aberats eta ugariak, zeinak Parlamentuak onartu behar lituzkeen”.*

*“Egindako lanarengatik zoriondu behar dugu Erakunde, eta iradokizun, aholku eta gomendioak betetzeko baliabideak jarri behar ditugula nabarmendu”.*

*“Arartekoaren lanak ez du izan behar txosten politik egitea bakarrik. Argi dago txostenean ageri denari ez zaiola kritika gustatuko. Baina horretarako dago Erakunde, jaun-andreok, behar bezala tratatuta sentitzen ez diren gizarteko taldeak islatzeko”.*

#### **Errazti Esnal and. (EA)**

*“Eusko Elkartasunak erabateko sostengua adierazten die Erakundeari eta Aranda andreari, duela bost urte haren aldeko botorik eman ez genuen arren”.*

*“Egin duen lanari erabateko sostengua ematen diogu, lan ona egin duelako. Erakunde bat sortu du, ezerezetik hasita; bost urtez garatu du eta Nafarroako politikariok hausnarketa egitera behartzen gaitu”.*

*“Gustuko dut horren lan egiteko era; gustuko dut Erakunde horren seriotasuna”.*»

#### **IX.1.3. NAFARROAKO ESPETXEARI BURUZKO TXOSTEN BEREZIA: AGERRALDIA**

2006ko irailaren 25ean, Nafarroako Parlamentuan izan zen arartekoa, beste behin ere, ‘Espetxean dauden pertsonak birgizarteratzeari begira espetxealdiko baldintzak aztertze batorde txostengilea’ren aurrean oraingo honetan, ‘Espetxe berria dela-eta aurreikusitako beharrezko gizarte-, hezkuntza- eta osasun-neurriak’ Txosten Berezia aurkezten.

2006ko martxoaren 3ko saioan Batzordeak berak eskatutako txostena dugu hori.

Urteko Txostenaren V. Kapituluaren ageri da aipatutako txostenaren berri.

## IX.2. BESTE HARREMAN INSTITUZIONAL BATZUK

### IX.2.1. ARARTEKOAK ERAKUNDE PUBLIKOETAKO ORDEZKARIEKIN IZANDAKO ELKARRIZKETA ETA BILERAK

2006an, hainbat bilera egin zituen arartekoak Nafarroako Gobernuko sailburuekin, udaletxeetako kargu publikoekin eta parlamentuan ordezkariak duten erakunde guztietako ordezkariekin. Zenbait kasutan, kexak konpontzeko edo bitartekari-lanak egiteko asmoz egin zituen bilerak; beste zenbaitetan, herritarren eskubideak sustatzeko edo bere txosten bereziak garatzearren ekimenak aurkezteko.

### IX.2.2. KONTSEILARIEKIN IZANDAKO BILERAK

Urtean zehar, zuzeneko elkarrizketa pertsonalak izan zituen arartekoak hezkuntza-, osasun-, lehendakaritza-, justizia- eta herrizaingo-sailburuekin, baita ongizate-, kirol- eta gazteria-alorretakoekin ere. Beste bitan, berriz, ingurumen-, lurralde- eta etxebizitza-sailburuekin batzartu zen.

### IX.2.3. ALKATEEKIN IZANDAKO BILERAK

Tokiko Planaren garapena dela-eta, zenbait herritako alkateekin bilerak egin zituen arartekoak:

Tutera, Burlata, Lekunberri, Zizur Nagusia, Ribaforada eta Lizarrakoekin, hain zuzen ere. Horrez gain, Udalerrien Mankomunitatearen lehendakariari buruzko proiektua aurkezteko lehenengo bilera egin zuen Tafallako eta Barañaingo alkateekin eta Iruñeko udaleko bozeramale eta alkateordearekin.

Bestelako ekimenei dagokionez, Artegi, Mendabia, Olo eta beste hainbat herritako udal-ordezkariekin zuzeneko elkarrizketak izan zituen arartekoak.

### IX.2.4. PARLAMENTUKO TALDEEKIN ETA LEHENDAKARIAREKIN IZANDAKO BILERAK

2006an, gutxienez bi elkarrizketa pertsonal izan zituen arartekoak Parlamentuko lehendakariarekin eta Parlamentuko taldeetako ordezkariarekin.

### IX.2.5. BESTE ERAKUNDE BATZUEKIN IZANDAKO BILERAK

Era berean, bilera pertsonalak izan zituen arartekoak 2006an Psikologoaren Elkargoarekin, Farmazialarien Elkargoarekin, Tutoretza Fundazioarekin, Nafarroako Ikus-entzunezkoen Batzordearekin, Espetxeratuen Zaintzako Epailearekin, Espetxe Zuzendariarekin, Poliziaren Buruzagitza Nagusiaren Ikuskatzaile Taldearekin eta beste zenbait erakunderekin.

## X. KAPITULUA. ERAKUNDEEKIN LANKIDETZAN EGINDAKO JARDUERAK

2006. urtean askoz jarduera gehiago egin ziren Nafarroako arartekoaren kide diren erakundeekin elkarlanean eta koordinatuta. Ararteko guztiek urtero egin ohi dituzten jardunaldiez gain, beste ekimen asko izan ziren, hala nola Derechos Ciudadanos aldizkariaren sendotzea, aldebiko harremanak, hitzarmenak eta abar.

Era berean, Hirigintzaren ingurumen-inpaktua gaiari eskainitako tailerra antolatzeke ardura hartu zuen arartekoak, eta gaurkotasun handiko gai horri buruzko aholkuak prestatzeko lanak koordinatu zituen.

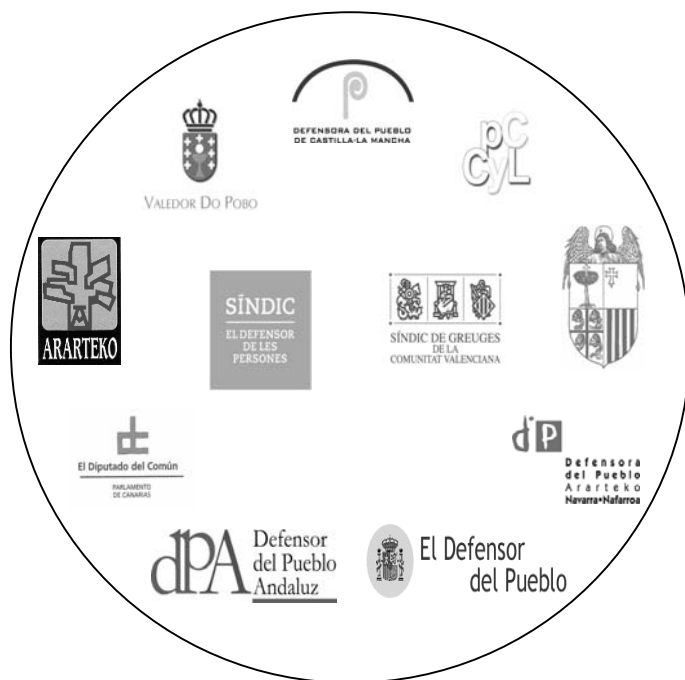
Londresen egin zen Europako Eskualdeetako Ombudsmannen-en nazioarteko mintegian, ones-

pen zabala lortu zuten Europako Administrazio Jokamolde Onaren Kodea sustatzeko eta balioztatzeke arartekoak abian jarritako ekimenez.

### X.1. TUTERAN EGINDAKO HIRIGINTZAREN GIZARTE-ERAGINA GAIARI BURUZKO TAILERRA.

Arartekoen XXI. Koordinazio Jardunaldietan aurkezteke baterako txostena egiteke helburuarekin, Nafarroako arartekoak bere gain hartu zuen prestakuntza-tailerretako bat antolatzeke eta koordinatzeke ardura.

Tailerra monografikoa izan zen Hirigintzaren gizarte-eragina gaiaren inguruan, eta Tuterako Dekano Jauregian egin zen 2006ko maiatzaren 25ean eta 26an.



Autonomia-erkidegoetako ararteko guztien eta Espainiako arartekoaren ordezkariak izan ziren bertan; horiek, aurretik, printzipioak, gogoetak, esperientziak eta, batez ere, 150 aholku-proposamenetik gora jasotzen zituzten idatzizko txostenak igorri zituzten.

Tailerreko lanaren emaitza gisa, zegokion txostena (30 orrikoa) prestatu zen Leongo Koordinazio Jardunaldietan aurkezteko.

Bertaratutako guztiak guztiz bat etorri ziren egoeraren diagnosian, zein faktore baldintzatzailetan eta hirigintza sozialaren oinarri izan behar duten printzipioetan. Horien edukia laburtuko dugu ondoren.

#### **«ARAZOAK ETA HERRITARREN IRITZIA.**

*Hirigintza alorrari dagokionez, herritarrek zein adituek iritzi negatiboa izateko arrazoi nagusiak:*

– Etxebizitzaren prezioaren etengabeko igoera eta horrek gazteen zein premia handieneko kolektibo sozialen bizi-kalitatean duen eragina.

– Hirigintzako diziplinarik eza eta horren aurrean gizarteak hautematen duen jokabidea: herri-administrazioek ez dutela esku hartzen.

– Hirien kontrolik gabeko zabaltzea eta garapena; ingurumen-inpaktu handia sortzen du horrek eta, adituek azaltzen dutenez, ez da jasangarria ekonomiaren ikuspuntutik.

– Gaur egun nagusi diren urbanizazio homogeneoen eta gizarte-estatusa zehazten dutenen aurrean ghetto berriak sortzeko arriskuak eragiten duen kezka gero eta handiagoa. Immigrazioak ikaragarri areagotu dezake arrisku hori.

– Hiria zabaltzen den bitartean, hirien erdialdeak pixkanaka abandonatu egiten dira, hirugarren sektorea nagusi den gune bihurtzen dira eta premia handieneko kolektibo sozialen etxebizitza hondatu egiten dira.

– Oso gizatiarrak ez diren hiri-eredu berriek bizimoduan duten inpaktua, eredu horiek ez baitote behar adinako arreta eskaintzen eguneroko tokiak eraikitzeari.

Herritarrek ez dute ulertzen behar baino askoz etxebizitza gehiago eraiki arren etxebizitzaren prezioak, jaitsi ordez, igozten jarraitzea.

Etxebizitzaren prezioak eragin ikaragarria du gizartearen, eta herritarrari larridura eragiten dio herritarren batez besteko zorpetze-indizea hazteak eta, aldi berean, aberastasun handiak metatzen direla ikusteak. Litekeena da makroekonomiari dagokionez egungo higiezinaren boomak orokorrean herrialdearen ekonomiari ematen dion bultzada

*dak egoera leuntzea, baina hori ez da premia handiena duten herritarren kontsolagarri, gure gizartearen dualtasuna indartu egiten baitu.*

*Bestalde, erraz egiazta daiteke, justifikatuta edo justifikatu gabe, iritzi publikoan orokortu egin dela ikuspegi hau: azaleratzen diren hirigintza-gehiegikeriazko kasuak icebergaren tontorra besterik ez direla. Gaur egungo Administrazioaren kontrol-sistemak eraginkortasunik gabekotzat jotzen dira, eta justiziaren moteltasuna ere ez da batere lagungarria gehiegikerien aurrean erabateko tolerantziarik eza dagoen mezua helarazteko.*

*Espainiako hirigintzaren egoera kezka-iturri da, halaber, Europako erakundeentzat eta adituentzat ere. Oso adierazgarria da Espainiako Arkitektoen Kontseilua bera publikoki mintzatu dela honen alde: "hirigintza-kultura aldatu beharra dago, berau plangintzan, hazkunde jasangarrian, legearekiko errespetuan eta zintzotasun- eta gardentasun-eredu den ekimen publikoan oinarritu dadin".*

#### **EGITURAZKO FAKTOREAK.**

*Deskribatutako egoera, zalantzarik gabe, gainjartzen diren eta elkar indartzen duten hainbat faktoreren ondorio da; horietatik, egiturazko izaera dute honako hauek, eta errotik baldintzatzen dute gaur egungo hirigintza:*

– Higiezinetakoa inbertsioan gehiegi oinarritzen den garapen ekonomikoko eredu.

– Arau-esparrua hobetu daiteke, eta Plangintza- eta Antolamendu-tresnak ez daude nahikoa garatuta.

– Hirigintzari gehiegi lotutako udal-finantzia-zioa.

– Udalerrri txikien kontrol-baliabide txikien eta eskuduntza zabalaren arteko inkoherentzia.

– Hirigintzaren eraginaren gaineko kontzientzia sozial txikia.

– Hirigintzako diziplina ezaren aurrean Administrazioak ez du eraginik, edo ez du esku-hartzen.

– Gardentasun eskasa eta parte-hartzeko bide eskasak.

#### **Higiezinetakoa inbertsioan gehiegi oinarritzen den garapen ekonomikoko eredu.**

*Zalantzarik gabe, gure herrialdearen garapen-faktore garrantzitsua da hirigintza baina, era berean, egunero gero eta aho gehiagok ohartarazten dute hirigintzan gehiegi oinarritutako garapenak, epe ertain eta luzera iraunkortasunik ez duenak, dakarren arriskuaz. Hirigintza-enpresa handien eta*

udalen beraien betikotzeak egur gehiago eskatzen du, eta finantza-baliabideak beste inbertsio estrategiko batzuetara, hala nola I+Gra, bideratzea eragozten du. Horixe salatu du Europako Batzordeak berak.

Hainbat faktore ekonomikoren ondorioz, azken urteetan higiezinaren alorreko inbertsioa bereziki errentagarria izan da gure herrialdean. Eskari berri eta hedakor horrek lehian dihardu lehen etxebizitzaren behar duten eta baliabide mugatuak dituzten herritarren eskariarekin. Azken horiek ikusten dute behar dituzten etxebizitzaren prezioek izugarri egiten dutela gora.

### **Plangintza eta antolamendua.**

Higiezinaren inbertsioaren mende dagoen garapen ekonomikoaren aldeko apustuak berekin ekarri du sustatzaile pribatuen posizioak indartzea eta, horren aurrean, gaur egungo arau-esparrua eta hasiberria den plangintza- eta antolamendutresnen garapena, tokian tokian eta, batez ere, tokitik haratago, ez dira gai beharrezko arrazionaltasuna interes partikularren gainetik jartzeko.

### **Hirigintzari lotutako udal-finantziarioa.**

Udalen finantziarioa hirigintzaren hain mende izatea ere ez da interes orokorrak defendatzeko lagungarri.

Ekimen pribatuak presio handiak egiten dituen testuinguruan, urbanizazio berriak finantziario-akera eder gisa ikusten dituzte udalek; izan ere, seguruenik asmo onekoak diren proiektuak burutzeko behar duten likidezia eman diezaiekete. Horren guztiaren ondorioz, hirigintza-erabakiak epe laburreko irizpide ekonomikoetan bestetan ez dira oinarritzen eta epe ertain eta luzean izan dezaketen eragin ekonomiko, sozial eta ingurumen-arlokoa ahazteko joera dago.

Askotan, eraikitze baimenetatik datozen diru-sarrerak "gaurko ogia, biharko gosea" izan ohi dira. Azkar xahutzen dira eta zaila izaten da, ezinezkoa ez bada, herri-zerbitzu berrien finantza-bideragarritasuna bermatzen segitzea.

### **Eskuduntzen eta kontrol-baliabide teknikoaren arteko koherentzia.**

Beste faktore baldintzatzaile bat da desoreka nabarmena dagoela udalek hirigintza alorrean dituzten eskuduntza zabalak eta dituzten aholkularitza- eta ikuskaritza-baliabide tekniko urriaren artean. Udalerritxiki bereziki zailtasun handiak izaten dituzte hirigintza-sustatzaileen baliabide tekniko ikaragarriei aurre egiteko.

Autonomia-erkidegoetako Administrazioak eta, hala dagokionean, probintziako diputazioek hiri-

gintza-presio handiena jasaten duten udal txiki-kin elkarlanean jarduteko tresnen garapen eskasaren ondorioz, ez zaie erantzun eraginkorrik ematen lurraldean sortzen diren erasoak.

### **Hirigintzako diziplinarik ezaren aurkako eraginkortasunik eza.**

Interes handien eta kontrol tekniko baliabide mugatuaren testuinguru horretan, ez da harrizkoa maiz hirigintzako diziplinarik eza erakusten duten kasuak gertatzea, baita planeamendu orotatik at egindako hirigintza-garapenak ere, eta horien aurrean Administrazioek dagoeneko dituzten legezko tresnak behar bezain zorrotz ez aplikatzea.

Udalen kasuan baliabiderik ezak eta, autonomia-erkidegoen kasuan, udal eskuduntzak bereganatzeaz salatuak izateko beldurrak, lagun dezakete egoera ulertzen baina inolaz ere ezin dute justifikatu zenbait udalek zigor-neurririk ez hartzea eta hainbat autonomia-erkidegok, egiaztatutako udal pasibotasunaren aurrean, ez esku hartzea.

### **Gardentasun eskasa eta parte-hartzeko bide eskasak.**

Bestalde, gardentasun eskasak eta informaziorik ezak herritar askoren babes eta segurtasunik eza eragiten dute eta, garrantzitsuagoa dena, erakunde publikoekiko mesfidantza eta sinesgarritasunik eza eragiten dituzte.

Era berean, Administrazioek hirigintza-jarduna herritarrek kontuan hartu gabe edo ezkutuan gautzen duten uste aski orokortuak zerikusi handia du honako hauekin: gaur egungo planeamenduetatik azterketak nagusiki teknokratikoak izatearekin eta azken erabakietan udalaren eta jabeen interes ekonomiko herritarren behar eta itxaropenei gailentzearekin, azken horiek ez baitira aztertzen aurretiazko azterketa egokietan.

### **Hirigintzaren eraginaren kontzientzia sozial txikia.**

Hirien garapen hedakorreko ereduak gizakien habitatean eta bizimoduetan eragiten duten inpaktuari buruz kontzientzia sozial txikia dago oraindik, eta hori ez da lagungarria; aitzitik, kezkarria da hiri-segregazioko arriskua, gure herrialdean immigrazioari dagokionez antzematen hasi den gizarte-giroa dela eta.

### **PRINTZIOAK.**

Deskribatutako arazo konplexuei aurre egiteko, ezinbestekoa da hirigintza interes orokorrean oinarritu nahi duen eta honako helburu hauek dituen hirigintza sozialaren printzipioak gidari hartzea:

– *Hirigintza jasangarria, etorkizuneko belaunaldiak solidarioa.*

– *Hirigintza planifikatua eta integrala, lurra eraginkortasunez eta harmoniaz okupatzea sustatzen duena eta beharrezko azpiegitura eta zerbitzu guztiak kontuan hartzen dituena.*

– *Hiri solidarioa, gizarte-kohesioa eta -integrazioa sustatuko dituena eta etxebizitza duina izateko eskubide konstituzionala bermatuko duena.*

– *Hiri irisgarria, bere habitata irisgarritasun unibertsalaren ikuspuntutik diseinatuko duena.*

– *Bizitzeko egokia eta gizatiarra izango den hiria, biztanle guztien, hau da, emakumeen, adinekoen, haurren eta gainerakoen ikuspuntuak eta beharrak kontuan hartuko dituena.*

– *Oinordetzan jasotako hiria, iragana errespetatuko duena eta berritzea integrazio-faktore gisa baliatuko duena.*

– *Etorkizuneko apustua balio tradizionalak errespetatetik abiatuta egingo duen landa-ingurunea.*

– *Hirigintza demokratikoa, gardentasuna eta parte-hartzea gizarte-kohesioeko faktore nagusi dituena.*

### **Hirigintza-garapen jasangarria.**

*Hirigintza-garapen jasangarriaren paradigma hirigintza-plangintzaren funtsezko elementu bihurtu da.*

*Hiri jasangarria denboran iraungo duten helburuak lortzen dituena izango da. Jokamolde zuhur eta arrazionalari esker, ingurumen-egoera jasangarria duen hiria, bere natura-baliabideak hondatzen ez dituena eta etorkizuneko bideragarritasun ekonomikoa bermatzen duena. Eta horrez gain, gizarte alderditik ere jasangarria dena.*

*Gaur egungo hirigintza hedakorrek epe laburreko etekinak, higiezinen sustatzaileenak bereziki, maximizatzen ditu; hala ere, ikuspuntu makroekonomikotik ez da gizartearentzat eraginkorra epe luzera, plangintzan ez baititu kontuan hartzen era guztietako kostu publiko eta pribatuak, ingurumenari dagozkionak, energiari dagozkionak eta, zalantzarik gabe, sortuko diren eta ezinbestean erkidegoak ordaindu beharko dituen azpiegitura eta zerbitzu berriei dagozkienak.*

*Hirigintza tradizionalak ez bezala, hirigintza jasangarriak epe ertain eta luzera begiratzen du eta erkidego osoarentzako onura maximizatzen helburua du.*

*Autonomia-erkidegoetako legedi berria hasi da jasangarritasunaren paradigma erabiltzen, baina oraindik ez da orokortu eta ez du denborarik izan eraginkorki garatzeko.*

### **Hiri solidarioa.**

*“Hiri solidario”aren printzipioak eskubide konstituzionalak egikaritzen saiatzen dira, gure hirietan eskatzen baitiete hiritarrentzat egokia den etxebizitza duina bermatzeko gai izan daitezela; integrazioa eta gizarte-kohesioa dituzte helburu, ghettoak eratzea saihestu nahi dute eta zerbitzu publikoetarako sarbidea bidezkoa izatea bermatu nahi dute, hiriaren eta bere auzoen garapen harmonikoa sustatuz.*

*Hondatutako auzoen edo egoera txarrean dauden etxebizitzaren egoera ezin da jo hiriaren garapenaren ezinbesteko ondorioztat, prebenitu eta zuzendu beharreko hirien patologiatzat baizik.*

### **Hiri irisgarria, bizigarria eta gizatiarra.**

*Hirigintza sozialak hiri-eredu gizatiarragoak sustatu nahi ditu; eguneroko tokia berreraiki nahi du; kalea eta esparru publikoak berreskuratzen ditu gizarte-harremana eta komunitatearen zentzua sustatzeko.*

*Hirigintza sozialarentzat irisgarritasuna ez da soilik minusbaliatuekiko elkartasuna izatea, harago doa: Irisgarritasun unibertsalaren estrategia eta Guztientzako diseinua filosofia hartzen ditu kontuan, pertsonen adina, osasuna eta abar alde batera utzita. Ulertzeko era hori arkitektura-oztopoak ezabatzen askoz urrunago doa.*

*Gure hiriak diseinatzean gutxitan hartzen dugu kontuan gure adinekoen eta haurren ikuspegia, euren mugak eta beharrak, eta ahaztu egiten dugu nekez izango dutela bizitza autonomoa eta segurua garatzeko aukera hiri askoren egungo egitura, hau da, gizonezko exekutibo gazte osasuntsuarentzat pentsatutako hirietan. Beste hainbeste esan daiteke genero-ikuspuntutik, hainbat desberdintasun ikusten baitira oraindik ere eguneroko bizimoduan.*

### **Oinordetzan hartutako hiria.**

*Funtsezkoa da ondarea eta alde zaharrak birgaitzea eta horien ondare fisikoaren zein kulturalaren balioa aintzat hartzea etorkizuneko hiriaren ongizatea ziurtatzeko eta bere nortasun eta izaera bereziaren adierazpenari eusteko. Alabaina, ez da nahikoa eraikinak zaintzea, hiritarrak galtzea eta hirugarren sektorearen gune bihurtzea ere saihestu beharra dago.*

**Hirigintza demokratikoa.**

*Printzipioen aldetik, azpimarratu beharra dago hirigintza-eredu benetan demokratikoan gardentasunak eta gizartearen parte-hartzeak izan behar dutela nagusi. Herri-administrazioek sinesgarritasuna eta zilegitasuna dituzte hor jokoan. Gure ustez funtsezkoa da hiritarrek hautematea euren nahiak eta interesak kontuan hartu direla hiri eta herrien plangintza zehaztean. Izan ere, horrek partaide izatearen sentimendua eta gizarte-kohesioa indartzen ditu.»*

Egoeraren diagnostikoa adostu ondoren, txostenean jaso beharreko aholkuak adosteari ekin genion. Horretarako, erakunde parte-hartzaileek aurretiazko txostenetan proposatutako 150etik gora aholkuen artean adostasun handiena lortu zutenei eman zitzairen lehentasuna. Horiek, azkenean, honako alor hauei buruzkoak izan ziren:

- Lurraldearen plangintza jasangarrirako aholkuak.
- Hirigintza-alorrean eskuduntzen eta baliabideen arteko koherentzia bermatzeko aholkuak.
- Hirigintza-alorrean gardentasuna eta herritarren parte-hartzea bermatzeko aholkuak.
- Hirigintza-kontrola eta -diziplina bermatzeko aholkuak.

– Bereizkeriarik gabeko etxebizitza-politika garatzeko aholkuak.

– Landa-hirigintza jasangarri eta bidezkoa garatzeko aholkuak.

Aholku asko osorik jaso ziren Leongo Jardunaldiak azken txostenean eta, hurrengo atalean azalduko ditugunez, ez ditugu hemen errepikatu.

**X.2. AUTONOMIA-ERKIDEGOETAKO ARARTEKOEN KOORDINAZIO JARDUNALDIAK: HIRIGINTZAK GIZARTEAN ETA INGURUMENEAN DUEN ERAGINA.**

Autonomia-erkidegoetako arartekoek Espainiako arartekoarekin koordinatzeko urteko jardunaldien XXI. edizioa erakunde guztietako titular, alboko eta aholkularien topaleku izan zen.

Jardunaldiak Leonen egin ziren 2006ko urriaren 15, 16 eta 17an, eta Hirigintzak gizartean eta ingurumenean duen eraginari buruzkoak izan ziren.

Aurretiaz, ohi bezala, gai nagusiak Eztabaida eta Adostasun Tailerretan aztertu ziren, jardunaldiak baino hilabete batzuk lehenago, ondoko taulak erakusten duen eran:

<b>Tailerraren izenburua</b>	<b>Erakunde arduraduna</b>
<i>Hirigintzak ingurumenean duen eragina</i>	<i>Aragoiko Justizia</i>
<i>Hirigintzak gizartean duen eragina</i>	<i>Nafarroako arartekoa</i>
<i>Hirigintza eta etxebizitza</i>	<i>Kanarietako arartekoa</i>



Aurretiazko tailerren helburua zen jakineko gaiak sakonki aztertzea funtsezko adostasuna eta gomendio orokor batzuk lortzeko, horiekin herri-administrazioen aurrean aho batez jarduteko eta, gainera, erakunde bakoitzaren aurreranzko lanean erabilgarriak izango ziren printzipio eta irizpide komunak multzoa sortzeko.

#### X.2.1. ARARTEKOAREN ESKU-HARTZEA.

Nafarroako arartekoak parte-hartze bereziki esanguratsua izan zuen jardunaldietan; ez bakarrik, lehen esan bezala, tailerretako bat antolatu eta koordinatu zuelako, baizik eta oso aktibo jardun zuelako jardunaldietan hizlari gisa eta kabinete-buruak izan zuen esku-hartzeagatik; izan ere, kabinete-buruak aurkeztu zituen Tuteran egindako Hirigintzak gizartean duen eragina tailerren ondorio eta aholkuak.

Hitzaldian, arartekoak nabarmendu zuen oso egokia izan zela hirigintzari buruzko jardunaldi monografikoak antolatu izana: bai etxebizitza eskuratzea herritarren kezka handienetakoa delako, bai hirien kontrolik gabeko zabaltzeak eragin handia duelako ingurumenean, ez dituelako eraginkorki erabiltzen natura-baliabideak, kontrako erabilerak sustatzen dituelako eta, gainera, azpiegitura-behar gero eta handiagoak sortzen dituelako.

Hirigintza sozialaren bidea zedarritu behar duten printzipioak aipatu zituen: hirigintza jasagarria, solidarioa, iraganarekiko errespetutsua, interes orokorrari lehentasuna emango diona eta herritarren zerbitzura egongo dena, gizarte-kohesioa eta hiri-habitat gizatiarra eta irisgarria izatea sustatuko duena eta landa-ingurunearen etorkizuna ere ahaztuko ez duena.

Gaur egungo egoera baldintzatzen duten egiturazko faktoreei buruzko eztabaida ez zen saihestu, eta parte-hartzaileek zorrotz jokatu zuten horiek identifikatzeko. Txostenean hauek aipatzen dira: higiezinetakoa inbertsioan gehiegi oinarritzen da garapen ekonomikoa, plangintza- eta antolamendu-tresnak ez daude nahikoa garatuta, hirigintzarekin lotura estuegia du udal-finantziarioak edo inkoherentzia handia dago eskuduntza zabalen eta kontrol-baliabide tekniko eskasaren artean.

Aholkuak egitean, arartekoak azpimarratu zuen pentsatu beharra zegoela zer ekarpen egin ziezaioketen arartekoen erakundeek hirigintzaren gaineko eztabaidari, hirigintza-teknikarien zereginak beraien gain hartu gabe edo politikarien ardurak ordezkatu gabe; atseginez jakinarazi zuen, bere ustez, egindako proposamenak oso ongi bideratuta zeudela herritarren interes orokorrera eta hiri-

gintzako egitura konplexuan esku hartzen duten eragileek egoeraren arabera izaten dituzten interesen gainetik zeudela.

Arartekoak ez zuen saihestu iritzi hau (justifikatua izan edo ez) aipatzea: herri-administrazioek ez dutela esku hartzen hirigintzako diziplinarik ezaren aurrean eta horrek kalte egiten diola sinesgarritasun sozialari.

Gardentasun publikoa positiboki ulertzearen alde egin zuen; horrek ez du esan nahi hirigintzari lotuta berriki izan diren eskandaluak ikusgarriak izan behar dutenik; aitzitik, aurrea hartu eta hara- tago joan behar da:

*“Etengabe gogorarazi behar diegu herri-administrazioei betebeharrak demokratikoa dutela hauek sustatzeko: gardentasun publikoa eta herritarren parte-hartzea erabakiak hartzeko prozesuetan eta euren hirien etorkizunaren diseinuan. Izan ere, horiek bermatzen dute interes orokorra eta gizarte-kohesioa eta antidoto egokienak dira ustelkeriaren kontra egiteko.”*

*Arartekoek ezin dugu mugatu gainerako Administrazioei ardura eskatzera, baizik eta herritarrekin konpromisoa hartu behar dugu hirigintza-arloan gardentasun publikoa susta eta ebalua dadin gure inplikazioa nabarmen areagotzeko.”*

#### X.2.2. BATERAKO ADIERAZPENA.

Jardunaldien ondoren, ararteko guztiek honako adierazpen hau ezagutarazi zuten:

##### «BATERAKO ADIERAZPENA

*“Hirigintzaren eta etxebizitzaren gaur egungo egoerak herritarren bizi-kalitateari eta eskubide konstituzionalei eragiten dieten gizarte-arazo asko ditu. Etxebizitzaren garestitasuna, familien zorpetze neurrigabea eta gizatalde askok etxebizitza duina lortzeko duten ezintasuna arazo horietako batzuk besterik ez dira.*

*Errealitate horren ondoan, gure lurraldean lur eta etxebizitza-arloan ikusten den ingurumen-balioen narriadura ez litzateke gertatuko gaur egungo hirigintza-eredurik gabe.*

*Horren guztiaren aurrean, arartekoen ustez herri-administrazioek ardura handiagoa izan behar dute hainbat balio konstituzional sustatzen eta bermatzen, adibidez: etxebizitza duin eta egokia eskuratzeko aukera ematea, ingurumena babestea eta ondare historikoa babestea.*

*Herri-administrazioek ildo hauen inguruan jardun behar dute:*

1. HIRIGINTZAREN ZILEGITASUN DEMOKRATIKOA SUSTATZEA "sustatzaileen hirigintzatik herritarren hirigintzara igarotzea".

2. GARDENTASUNA AREAGOTZEA ETA HIRIEN PLANGINTZA ETA ETORKIZUNA PRESTATZEN ETA GARATZEN HERRITARREK PARTE HARTZEA.

3. BEREHALA ESKU HARTZEA HERRITAR OROREN INTERESAREN AURKAKO EKINTZEN AURREAN, HIRIGINTZA KONTROLEKO ETA DIZIPLINAKO NEURRIAK INDARTUZ ETA, BEREZIKI, ZUHURTZIAZ INDARGABE UZTEKO NEURRIAK ERABILIZ.

4. NEURRIAK HARTZEA GAUR EGUN UDAL ASKOK DITUZTEN ESKUDUNTZA ZABALEN ETA DITUZTEN BALIABIDE TEKNIKOEN ARTEAN DAGOEN DESOREKA ZUZENTZEKO.

5. GAUR EGUNGO ARAUDIAK LURZORU-ETA ETXEBIZITZA-POLITIKAN JARTZEN DITUEN BALIABIDEAK ERABILITZEA. Adibidez: etxebizitza babestua sustatzea; etxebizitza-parke publikoaren ondarea kontserbatzea eta egoera onean mantentzea; gure udalerrietako alde zaharrak eta periferiak erabat berritzea eta alokairuko etxebizitzak eskuratzea erraztuko duten politikak sustatzea.

Proposamen horiei dagokienez, arartekoek konpromisoa hartzen dute lehentasunezko arreta eskaintzeko herri-administrazioek proposamen horiek aplikatzen dituztela sustatzeko, kontrolatzeko eta ebaluatzeko.

Leonen, 2006ko urriaren 18an»

#### X.2.3. BERARIAZKO AHOLKUAK.

Arartekoek onartu egin zituzten jardunaldien aurreko hilabeteetan egindako hiru Eztabaida eta Adoste Tailerretan eman zituzten Berariazko Aholkuak.

#### «BERARIAZKO AHOLKUAK

##### ETXEBIZITZA.

##### **Etxebizitzak gizartean duen eragina**

• Etxebizitza berri eta jabegokoak eskuratzean soilik ez oinarritzea etxebizitza babestuko politikak. Gehiago sustatzea alokairuko etxebizitza sozialen gaineko politikak, eta etxebizitza hutsen erabilera sustatzeko esku hartzeko aukerak aztertzea, gaur egungo etxebizitzaren parkea, bereziki premia handiena duten kolektiboen etxebizitzena, honda dadin saihesteko eta birgaitu dadin sustatzeko.

• Auzo hondatuak, espontaneoki hazi diren auzo periferikoak eta herritar marjinalak besterik

bizi ez diren etxebizitza sozialeko bizitegiak onera ekartzeko Esku Hartze Publikoko Plan Integralak garatzea eta sustatzea; plan horiek ekintza- eta prebentzio-neurriak jaso behar dituzte eta behar adinako eta berariazko finantziazioaz hornitu behar dira.

• Alde zaharrak eta hirigune historikoak birgaitzeko Esku Hartze Publikoko Plan Integralak garatzea eta sustatzea, eta ahal den guztietan inguru horietako herritarrek bertan bizitzen jarrai dezaten saiatzea.

• Ghetto berriak sortzea eta babes berezia behar duten kolektiboentzako babestutako etxebizitza besterik ez duten auzoak ez eraikitzea.

• Oso txikiak ez diren udalerrri guztiek Udal Etxebizitza Plana egin dezaten aholkatzea, dagokion autonomia-erkidegoko planarekin edo Plan Nazionalarekin koordinatuta, eta plan horretan aztertzea epe ertain eta luzean herritarren etxebizitza-beharrei nola aurre egingo zaien.

• Etxebizitza motak ahal den gehien dibertsifikatzea eta babes ofizialeko etxebizitzako programa zabalagoak eta unibertsalagoak egitea; lehen-tasunez babes berezia behar duten kolektiboetara zuzendutakoak izan beharko lukete baina, aldi berean, etxebizitza-merkatu libreak eskuratzeke aukerarik ez duten herritarrei ere, bereziki gazteei, zuzenduak. Hori guztia, gizarte-koherentsia eta integrazioa errazteko.

##### **Lurzoru-erreserbak.**

• Babes publikoko etxebizitzetarako lurzoru-erreserbak ezartzea.

• Planifikatzaileak aurreikus ditzala lurzoru-erreserbak eratzeko, zabaltzeko eta kontserbatzeko aurrekontuak, kontuan hartuta legezko portzentajeak gutxieneko gisa aurreikusi ohi direla.

• Lurralde-dibertsifikazioko irizpideak finkatzea, aurreikusitako ekintzak hasteko eta amaitzeko epeak finkatzea eta betetzen ez direnerako hertsatzeko neurriak zehaztea; hori guztia, etxebizitza babestua eraikitzeke lurzoru-erreserbatzeko arauen aginduak eraginkorrik izan daitezkeen eta helburuak lor ditzaten.

• Lurzoru-ondare publikoa dagokionaz beste-lako helburuetarako erabiltzea saihesteko kontrol-mekanismoak muturreraino eramatea.

##### **Esparruen bereizketa.**

• Plangintza-tresnen artean arau bidez ezartzea nagusi ez diren erabilerearako lurzoru-erreserbatzea bermatuko duten hirigintza-aniztasuneko indize bat.

- Babes publikoko etxebizitzak eraikitzeak erreserbak eremu batzuetan pilotzea saihestuz egingo direla bermatzea, agindu hori hirigintza-legedian barne hartuz eta hirigintza-planak egitean errespetatuz.

- Arau bidez ezartzea hirigintza-planek honako helburu hau izango duten haztatze-koefizienteak barne har ditzatela: era egokian kontuan hartzea babes publikoko erregimen bakoitzeko gehieneko salmenta-prezioaren eta etxebizitza libreen balioetsitako salmenta-prezioaren arteko aldea.

- Herri-administrazioek egoera txarrean dauden etxebizitzaren aurka dituzten proiektuen ondorio diren birkokatze-prozesuetan barreiatze geografikoko printzipioari errespetua izatea, helburu hori behar bezala betetzen dela balioztatuz dagoen prozeduretan.

#### **Ohiko etxebizitzaren desjabetzea.**

- Desjabetze-balioa bat etor dadila desjabetutako etxebizitzaren antzeko ezaugarriak dituen merkatu libreko baten balioarekin; legezko mekanismo egokiak ezarri behar dira prezioa erabaki arte edo ordezkio etxebizitzaren esleipena egin arte, desjabetzea gauza ez dadin.

- Interesdunek etxebizitza berria erostea aukeratzeko badute (horietarako lehentasuneko eskubidea izan beharko lukete), Plana gauzatzen den bitartean etxebizitzarik gabe geratzen badira, antzeko etxebizitza batean birkokatze eskubidea izango dute eta beti bermatuko da etxebizitza horien jabeek etxebizitza duina izateko duten eskubidea gauzatzen dela.

#### **Babes publikoko etxebizitzak esleitzeko prozedura.**

- Dagoeneko hainbat autonomia-erkidegotan abian jarritako arauen joerari jarraitzea; etxebizitza babestuaren eskatzaileen erregistro bakarrak sortzea, sustapen pribatua barne dela, esleipen-prozesuak kontrolatzeko tresna gisa.

- Prozedura horien aurreiazko zaintza- edo kontrol-eredu berariazkoak erregulatzea; besteak beste, zozketa-sistema sartuz, sustatzaile pribatuek etxebizitza horiek dagozkien erregistro publikoetan dauden guztiei baldintza berdinetan esleitzen diezazkieten.

#### **Etxebizitza-parke publikoaren ondarea kontserbatzea.**

- Gogoan izan alokairuan lagatako etxebizitzaren gaineko jabetza-erregimenaren Administrazioek edo enpresa publikoek eskubide horri datzekion eskubide guztiak edo formalizatutako lagapen-kontratuetatik sortutakoak, erabilera zuzena

edo kontserbazio egokia lortzeko helburua dutenak, bete behar dituztela.

- Administrazioaren jabetzako eta alokairuan esleitutako etxebizitzetan ghettoak sortzea saihestea, eraikin edo eraikin multzo berean hainbat eraikuntza babes-ereduak integratuko dituzten esleipen-formula berriak erabiliz.

- Birgaitze integraleko proiektuak sustatzea, beharrezkoa bada beste herri-administrazioekin beharrezko diren hitzarmenak sinatuz; proiektu horien helburua izango da hondatutako inguruak modu integralean birgaitzea, titulartasun publikoko etxebizitza-portzentajea handia dagoen sektoreei lehentasuna emanez.

#### **Behar baino lehenagoko deskalifikazioa.**

- Babes publikoko erregimenetan dauden etxebizitzaren behar baino lehenagoko deskalifikazioa lortzeko epeak luzatzea jotzen duten arauen joerari eustea.

- Babes publikoko etxebizitzaren behar baino lehenagoko deskalifikazioa lortzeko balizko kasuak, baldintzak, eskakizunak eta, behar denean, epeak, beharrezko den legegintza-prozesuaren bidez arautzeko aukera aztertzea, gaur egun geratzen diren bidegabekeriaren arriskua saihesteko eta Administrazioaren eta herritarren arteko harremanetan nagusi behar duten segurtasun juridiko eta berdintasun printzipioak bermatzeko.

#### **Etorkinak eta etxebizitza.**

- Etorkinek etxebizitza alorreko laguntza publikoaren sisteman sartzeko duten eskubidea eraginkortasunez erregulatzea, egiak eta eraginkortasun osoz, jarduera-esparru guztietan.

#### **PLANGINTZA.**

##### **Tokian tokikoa gainditzeko duen plangintza.**

- Autonomia-erkidegoek Lurralde Antolamenduko Plan Zuzentzaile (LAP) osoak atzerapenik gabe onar ditzaten eskatzea, garapen jasagarria eta lurraldearen okupazio eraginkorra bermatzeko.

- Eskuduntzak dituzten erakunde legegileek eta Administrazioek estandar kuantitatiboak ezartzeko ahalegina egitea planak onartu eta gauzatu-takoan lurralde- eta hirigintza-plangintzak sortu duen bizi-kalitatearen maila ebaluatzeko.

- Lurralde-antolamenduaren alorrean eskuduntzak dituen autonomia-erkidegoko erakunde eskudunak zorrotasun handienaz jokatzeko harriguneen arrazoizko hazkundea hausten duten hirigintza-garapenak egin ez daitezkeen, eta planteatzen diren garapenak egiteko beharra erabat juse

tifikatzea eta ekonomian, gizartean eta ingurumenean izango dituen ondorioak xeheki balioztatzea.

- Hirigintza Antolamenduko Plan Orokorrak onartu aurretik eta plangintzan aldaketak egin aurretik, kasu guztietan Lurralde Inpaktuko Derrigorrezko Txostenak eska daitezela sustatzea.

#### **Tokian tokiko plangintza.**

- Hirigintza Antolamenduko Plan Orokorretan jasagarritasunaren filosofia sartzeari, Lurralde Antolamenduko Planekin (LAP) koherenteak direla bermatuz.

- Hirigintza Antolamenduko Plan oro Plan Estrategiko batean berma dadila aholkatzea.

- Hirigintza-plangintzan erabilerak eta jarduerak kokatzeko irizpideak ezartzean zarata ingurumen-kutsatzailatzat hartzeko jarrera orokortzea.

- Hirigintza-garapen berrien plangintzak aurreikustea auzo berriak izango dituen azpiegitura eta zerbitzu publiko guztiak, denbora-plangintza eta aurreikuspen ekonomikoa ere kontuan hartuta; horien kokapena arrazionalizatu eta horiek eskuratzeko aukeran zuzentasuna bermatu behar ditu.

- Irisgarritasun unibertsalaren eta guztientzako diseinuaren estrategiak sustatzea.

- Benetako behar demografikoen eta iraunkortasun-irizpideen (ingurumenari, gizarteari, ekonomiari eta abarri dagozkienak) arabera izatea hiriaren hazkundera; horrela, hirigunea ez da beharrik gabe sakabanatuko eta auzo tradizionalak ez dira abandonatu eta hondatuko.

- Hiri barreiatua hedatzeko azkenaldiko joeren kontra, eskuduntzak dituzten Administrazioek hiri mediterraneo trinkoen eredua bultzatzea, hau da, dentsitate-muga maximo eta minimoak dituzten, jarraitasun formala duten, eta funtzio anitzekoak, heterogeneoak eta anitzak diren hiriak bultzatzea; horixe baita hiri-eredu egokiena, gizarte-, ekonomia- eta ingurumen-iraunkortasunari dagokionez.

#### **GARDENTASUNA ETA PARTE-HARTZEA.**

- Herritar orok Administrazioaren esku dagoen hirigintza-informazio guztia eskatzeko eskubide osoa izan dezala bermatzea, bidezko interesa egiaztatu beharrik izan gabe, eta, horrela, hirigintza-datuetaarako sarbide librearen salbuespenak mugatzea.

- Hirigintza Antolamenduko Planaren idazketa teknikoak egin aurretik zuzenean parte hartzeko prozesua abian jartzea, herritar taldeen beharrik eta nahiak ezagutu ahal izateko eta hiri eraikitze-prozesuan inplikazio aktiboa izan dezaten sus-

tatzeko. Bereziki beharrezkotzat jotzen da prozesu horren bidez genero- eta adin-ikuspegietatik berriazko azterketa eta helburuen formulazioa egitea.

- Hirigintza Antolamenduko Planen dibulgazio egokia bermatzea, informazio-neurri aktibo zein pasiboak erabiliz (web orriak, liburuxkak, DVDak, jendaurreko azalpena eta abar), eta kasu guztietan berriazko Informazio Bulegoa abian jartzea.

- Legez kanpoko eraikuntzek gizarte eta ingurumen aldetik dakartzaten kalteei buruzko informazio-kanpainak sustatzea, arauak eta ingurunea zaintzea errespetatzeko gizarte-kontzientzia areagotzeko.

#### **UDALEN ESKUDUNTZAK ETA BALIABIDEAK.**

- Udal-finantziarioko sistema aztertzea udalen diru-sarrerak ez dezaten izan hirigintzarekiko hainbesteko mendekotasunik.

- Udal guztiek beharrezko baliabide tekniko gaituak eta independenteak izan ditzatela bermatzea, euren eskuduntzak era egokian kudeatu ahal izateko, horretarako herri-administrazioen arteko lankidetzak-formulak erabiliz.

#### **HIRIGINTZAKO LEGEZKOTASUNAREN ETA DIZIPLINAREN KONTROLA.**

- Autonomia-erkidegoei gogoraraztea betebeharra dutela udal mailako hirigintzako arau-haustetan esku hartzeko eta orain arte zenbait herri-administrazioek alor horretan izan duten pasibotasuna eta inibizioa salatzen dituzten eskuduntzak erabiltzeko.

- Hirigintzako legezkotasuna kontrolatzeko zeregina duten herri-administrazioek euren legezko eginkizunak, hau da, gainbegiratzea, zaintzea eta hirigintzako legezkotasuna defendatzea, bete ditzatela eta Tokiko Erakundeek baliabiderik ez dutelako edo pasiboki jokatzeko dutelako autonomia-erkidegoen subrogazio-egoerak ugaritu daitezela.

- Herri-administrazioei gogoraraztea agintari judizialei interes orokorraren aurka oso larriak diren hirigintza-ekintzak zuzentzeko indargabe uztea eskatzeko betebeharra dutela, legez kanpoko ekintzen atzeraezintasuna saihesteko.

- Hirigintzako delituen aurka alor hain konplexuan espezializatutako fiskalek egin dezatela aholkatzea.

- Hirigintza- eta eraikuntza-prozesuetan esku hartzen duten beste eragile batzuekin lankidetzak handiagoa lortzea, horien laguntza salatutako egoerak saihesteko garrantzitsua izan daitekeenean:

notarioak, erregistratzaileak, ur-, elektrizitate-, telefono-hornitzaileak eta abar.

- Jabetza Erregistroak erregistro-finken (Erregistroaren oinarri fisikoa) ingurumen-mugei dago kienez eskaintzen dituen aukerak baliatzea, eta 9/2005 Errege Dekretuak irekitako bidea erabiltzea bideragarritzat jotzea ez bakarrik lurzoru bat kutsatutzat kalifikatuta dagoela jakinarazteko, baita bestelako ingurumen-ezaugarriak jakinarazteko ere: zarata maila edo inguruko industrialdeetatik datorren keak eta emanazioek eragindako toxikotasuna, inguruko instalazio arriskutsuak, hala nola zentral nuklearrak, suteek edo uholdeek hondatutako eremuak eta abar.

#### INGURUMENA.

##### **Baliabide hidrikoak eta hirigintza-garapena.**

- Plangintza hidrológicoaren eta hirigintza-garapenaren arteko koordinazio hobea lortzeko, hirigintza-antolamenduko tresnak onartu aurretik xehetasunez aztertzea horietan aurreikusitako ur-erabilera gehigarrien ingurumen-eraginak eta egungo erabilerez gain plangintza onartuta duten garapenaren ondorio diren erabilerak ere kontuan hartuta.

##### **Ibai-eremuak babestea ekintza inbaditzaileen aurrean.**

- Onartzeko dituzten hirigintza-antolamenduko tresnetan arretaz zain dezatela uholdeak jasan ditzaketen eremuekiko errespetua eta ez dezatela ahalbidetu nekazaritza-erabilera edo eremu bakoitzaren arrisku mailarekin bateragarria den erabilera besterik, jakineko arazoa konpondu eta egoera orokorra larrituko duen babes-behar berririk sor ez dadin.

- Herrien babes-esparrutik haratagokoak diren ingurune hidrikoarekiko ekintza erasokorreki buruz euren eskuduntzen arabera egin behar dituzten ingurumen-txostenetan irizpide murriztailea har dezatela eta erabakiak baliozta ditzatela, uraren eta berari lotutako ekosistemen kontserbazio ekologiko onaren parametroen arabera.

- Kasu bakoitzean sistema egokienak erabaki ditzatela eraikitako saneamendu- eta arazte-instalazioak abian jar daitezten eta euren ingurumen-funtzioa bete dezaten.

##### **Hiri-mugikortasuna eta kutsadura.**

- Mugikortasun-planak prestatzea sustatzea.

- Herritarren mugikortasuna hobetu eta kutsadura-indizeak murriztu ahal izateko, joan-etorriak bizikleta bidez segurtasunez egiteko egokien jot-

zen duten sistema udalerrian ezartzeko aukerak azter ditzatela.

##### **Zarata.**

- Herri-administrazioek berma dezatela hirigintza-araudiak eremu jakin batean ahalbidetzen dituen erabilerak bateragarriak direla, bereziki bizitegi-eremuetan eta hezkuntza- eta osasun-zerbitzuak daudenetan, eta bereziki kontuan izan dezatela jardueren ordutegia.

- Lokal zaratatsuak pilatzen diren eremuak sortzea saihestea eta dagoeneko akustikoki aseta dauden eremuen eragin txarrak zuzentzea; horretarako, egoeraren arabera beharrezko (eta proportzional) diren legezko edo arauzko neurriak aplikatu beharko dira.

- Toki-administrazioak gehiago erabil dezala Legeak erakunde probintzial edo autonomikoen lankidetzat eskatzeko ematen dion aukera eta erakunde gehiago lagun dezatela jardueren kontrola zuzen egiteko; gainera, kontrola heda dadila Administrazioek beraiek egiten dituzten ekintzetera.

- Arartekoak eska diezaiola Espainiako Gobernuari ingurumen-alorrean oinarritzko legedia egiteko duen eskuduntza erabiliz (Konstituzioaren 149.1.23 artikulua) eta, zehazki, 37/2003 Legearen 12.1 artikuluan ezarritakoa betez, ezar ditzala gehieneko emisio- eta immisio- muga batzuk, autonomia-erkidego bakoitzak bere legedietan egiten dituen babes-neurri gehigarriek kalterik egin gabe.

- Zarataren Legearen garapen arauemailea azkar dezatela bertan aurreikusitako tresnak, bereziki zarata-mapak eta ekintza-planak, prestatuz, arazo horiek jasaten dituzten herritarrek lehenbailehen suma ditzaten lege hori onartzearen ondorioak.

- Autonomia-erkidegoak egin ditzala Legean jaso gabeko zarata-arazoak konpontzeko arauak; eta Administrazio guztiek zorrotasun handiagoz gauza ditzatela gaur egun dituzten eskuduntzak, horrek, zalantzarik gabe, herritarrek jasaten duten zarata maila txikiagotuko baitu.

- Establezimendu publikoek sortutako zarataren arazoa konpontzen laguntzeko, xedapen orokorretan, udal-ordenantzetan edo jardueraren zein irekiera-baimenak ematean, zarata eta ordutegia kontrolatzeko sistemak jartzeko derrigorrezkotasuna ezartzeko aukera azter dadila.

- Arau daitezela maila arauemaile egokiarekin jendea biltzeko lokalak, udalak eraginkortasunez egiazta ahal izan dezan bertara joandakoen

*segurtasuna eta osasuna eta inguruko bizilagunei eragozpenik eragiten ez zaiela.*

- *Administrazioko arduradunei aholku hau ematea: Zarataren Legeak ematen dituen tresnez gain, kutsadura akustikoa murriztea susta dezaketen euren eskuduntzako alorrak aztertzea eta euren mende dauden zerbitzuetan egin daitezkeen hobekuntzak ikertzea.*

**Telefonia mugikorreko antenak.**

- *Horrelako instalazioek gizartean sortzen duten alarma saihesteko, bereziki sentikorrek diren herritarrak bizi diren tokietatik, hala nola ikastetxetatik edo osasun-zentroetatik, urruntzea komeni da.*

- *Azpimarratu beharra dago maiz ikuskatu behar direla eska daitezkeen muga eta baldintzen barruan daudenak eta baimenduta daudenak.*

**LANDA-EREMUA.**

- *Landa-eremuetan bizimodu tradizionalako erduei eustea, herritarrek eskubide berak dituztela bermatuz eta oinarriko zerbitzuak hiriguneetako biztanleen antzeko kostuarekin eskura dituztela bermatuz.*

- *Dagokien toki-erakundeen eta autonomia-erkidegoen arteko koordinazioaren bidez, azken horien mendeko erakundeekin batera eta dagokienei beharrezko laguntza ekonomikoak emanez, nekazaritza-ustiategiak arautzeko neurriak areagotzea, hiriguneetatik lehenbailehen atera daitezten eragiten dituzten arazo higieniko-sanitarioak saihesteko.»*

### X.3. BESTE ARARTEKOEKIN ESPARRU-HITZARMENAK GARDENTASUNA ETA JOKAMOLDE PUBLIKO ONA SUSTATZEKO ETA EBALUATZEKO.

Lehen aipatu denez, Andaluziako arartekoak, Gaztela-Mantxako arartekoak eta Euskal Autonomia Erkidegoko arartekoak dagozkien erkidegoetan Tokiko Plana zabaltzeko lankidetzahitzarmena izenpetu zuten.

Hitzarmenean, ebaluazio-sistemaren metodologia, euskarriak eta horien materialak eta beharrezko informazio osagarri guztia laga zien Nafarroako arartekoak eta, era berean, ekimen hori Andaluziako lurralde-esparrura egokitzeko beharrezko aholkularitza teknikoa emateko konpromisoa hartu zuen.

Erakunde sinatzaileek beharrezkotzat jo zuten gardentasuna eta jokamolde publiko ona sustatzeko estrategian sakontzea, eta horretarako lehen urratsa besterik ez da Tokiko Plana; ondorioz, lankidetzahitzarmenak esparruhitzarmenaren izaera ere hartu zuen.

Lau erakunde sinatzaileek esan zuten epe ertain eta luzera beharrezkoa izango litzatekeela horrelako ekimenetan sakontzea herritarren eskubideak sustatzeko eta ebaluazio-tresnak garatzeko; horregatik, egokitzen jo zuten ildo horretan ekimen berriak sustatzea eta ondorengo helburu hauek izango duen baterako ahalegina egitea:

– Zerbitzari publikoak sentsibilizatzea eta kontzientziazatzea herri-administrazioak Europako Jokamolde Onaren Kodeari atxiki dakizkion eta konpromiso hauek har ditzaten:

- Jakineko kalitate-konpromisoak jasotzen dituzten eskubide-gutunak eta zerbitzu-gutunak idaztea.
- Herritarrekin harreman-bide berriak ezartzea euren benetako behar eta itxaropenak eta asebetetze maila ezagutzeko.
- Herritarrek informazio publikorako sarbide librea izan dezaten sustatzea.
- Gardentasun publikoa eta hartutako erabakiak arrazoitzeko betebeharra sustatzea.
- Herritarrek erabakiak hartzen parte har dezaten sustatzea.

– Kanpo-ikuskaritzako sistema eta metodologiak garatzea, alor horretan lortutako aurrerapena neurtzeko eta hobetu beharreko arloak bilatzeko.

Helburu horiek lortzeko, dagozkien eskuduntzen arloan, erakunde bakoitzak egokitzen zituen ekintzak burutzeko konpromisoa hartu

zuen. Era berean, esku-hartzeak eraginkorrakoak izan daitezten, bi erakundeek baterako edo aldi bereko ekintzak jar ditzakete abian alor hauetako batzuetan edo guztietan.

– Herri-administrazioek herritarren eskubideekiko eta Administrazio onaren printzipioekiko duten errespetua ebaluatzeko sistemen diseinu metodologikoa.

– Dibulgazio-materialak argitaratzea.

– Dibulgazio-kanpainak egitea.

– Topaketak, jardunaldiak eta ekitaldiak antolatzeari.

– Bi erakundeetako langileek trebakuntza-jarduerak egitea.

– Bi erakundeetako langileek aholkularitza-jarduerak egitea.

– Herri-administrazioetan herritarren eskubideekiko eta administrazio onarekiko errespetuan izan diren esperientzia onen inbentarioa sortzea.

– Bakoitzak bere alorrean garatutako ekimenen eta lortutako emaitzen garapenari buruzko informazioa trukatzeari.

### X4. ARGENTINAKO ERREPUBLIKAKO ARARTEKOEKIN ELKARTEAREN NAZIOARTEKO MINTEGIAN AURKEZTUTAKO TXOSTENA.

Abuztuaren 31n, Nafarroako arartekoak hitzaldia eman zuen Argentinako Errepublikako arartekoekin Elkarteak antolatutako Hezkuntzari eta Giza Eskubideei buruzko Nazioarteko Mintegian; Argentina iparraldeko Salvador de Jujuy herrian izan zen.

Ombudsman-aren ekintza proaktiboa hezkuntza alorrean izenburupean, Nafarroako arartekoak hezkuntza oinarriko eskubide eta gizarte-integratzioko faktore izateari buruz hitz egin zuen eta eskubide hori bermatzeko arartekoekin esku-hartzeak duen garrantzia azpimarratu zuen.

Erakundera heltzen diren kezka ohikoenak laburki aztertzen ondoren, azpimarratu zuen arartekoek ezin dutela kexa horiei arreta eskaintzera mugatu, eta alor horretan proaktibo izan behar zutelako nabarmendu zuen.

Erakundeak sortu zenetik hezkuntza alorrean egin dituen ekintza guztiak xeheki azaldu zituen arartekoak.

– Haurren eskubideak, Ikasle etorkinekiko hezkuntza-arreta eta 0tik 3 urte bitarteko haur-hezkuntza gaiei buruzko Txosten Bereziak.

– Elkarbizitzari eta balioetan hezteari buruzko tailerrak antolatzea.

– Ikastetxeetarako material didaktikoak argitaratzea.

– Eskolako lehiaketak.

– Gizartea sentsibilizatzeko kanpainak.

– Erakusketak antolatzea.

– Erakundeen arteko koordinazioa sustatzeko ekimenak.

– Argitalpenak.

– Eskubide-gutunak formulatzea.

– Iritzi-inkestak egitea.

Arartekoak erabilitako material asko eman zizkien bertaratuei, Erakundearen ikuspegi berriarekiko interes handia erakutsi baitzuten.

#### X.5. EUROPAKO ESQUALDEETAKO ARARTEKOEN MINTEGIAN LONDRESEN AURKEZTUTAKO TXOSTENA.

2006ko azaroaren 20an eta 21ean Europako Eskualdeetako Arartekoen Mintegia egin zen Londresen, Europako arartekoak sustatuta. Ekitaldi hartara Nafarroako arartekoa gonbidatu zuten Gardentasuna eta jokamolde oneko kodeak sustatzeko estrategiak izeneko hitzaldia ematera.

Hitzaldian, arartekoak azaldu zuen ezinbestekoa dela herri-administrazioen eta herritarren arteko harreman-eredu berri bat sortzea eta azpimarratu zuen ombudsmannen europarrek zeregin aktiboa izan beharko luketela gardentasuna eta Administrazioaren jokamolde ona sustatzen, erakunde horiek lan horretan inplikatzeko dakartzan onurak argiak direla argudiatuz.

*“Gaur egun gure erakundeek izaera juridiko argia dute, horrek neurri handian baldintzatzen du gure ekintzen profila eta nolabait herritarren interes orokorretatik urundu ere egiten gaitu. Nire ustez, desiragarria litzateke diziplina anitzagoko profila hartzea eta herritarren eskubideen defentsa egiteko eginkizun osoagoa gureganatzea.. Zalantzarik gabe, beraz, gure erakundeentzat oso interesgarria litzateke herritarren eskubideekiko errespetua sustatzeko eta oro har ebaluatzeneko politiketan aktiboago inplikatzeko. Nire ustez, horrelako ekimenetan parte hartzeak honako onura hauek dakartza:*

– *Europako Parlamentuak Jokamolde Oneko Kodea sustatzeko eta ebaluatzeneko emandako agindua betetzea ahalbidetzen du.*

– *Ombudsman-aren instituzioa herritarrei eta elkarte-mugimenduari gehiago hurbiltzea ahalbidetzen du.*

– *Gero eta kultuago eta galdatzaileago den gizarte bateko herritarren eskubide berrien defentsako lider egiten du arartekoa iritzi publikoaren aurrean.*

– *Lan-ildo berri bat irekitzen du eta eduki materialez hornitzen ditu gure erakundeak.*

– *Kanpoko ikuskaritzaren printzipioak herritarren eskubideekiko errespetuaren alorrera hedatzea ahalbidetzen du.*

– *Ebaluazio-tresna estandarizatuak garatzea ahalbidetzen du.”*

Europako Kodea sustatzeko aukerak aztertu ondoren, honako aukera hau iruditu zitzaion arartekoari egokiena: Administrazioen artean hitzarmenak egitea herritarrekin dituzten harremanetan etengabeko hobekuntzako estrategiari hel diezaiozten.

Herritarren Eskubideen Tokiko Plana ekimenaren berri eta urteko txosten honen IV. kapituluari aipatutako esperientziaren emaitzen berri eman zuen, eta hau esan zuen: “esperientzia horren alderdirik garrantzitsuenak da informazio-gardentasunaren eta administrazio-jokamolde onaren kanpoko ebaluatzaile gisa legitimo bihur gaitzakeen lan-ildo berria irekitzen duela gure Erakundearentzat”

Alor horretan Espainiako eskualdeetako arartekoen artean lankidetzan jardutearen alde egin zuen -hitzarmenenak sinatuz egiten ari diren ildoari jarraituz- eta Europako arartekoen arteko lankidetzak aukera zabalak azpimarratu zituen.

*“Nire ustez, ararteko gisa errealitatean eragin behar dugu, herri-administrazioak sentsibilizatu behar ditugu eta herritarren eskubideak defendatzeko ekimen berritzaile oro sustatzeko lehen urratsa eman behar dugu.”*

#### X.6. HIRIGINTZA- ETA INGURUMEN-DELITUEN GAINEKO JARDUNALDIA.

Nafarroako arartekoa Granadan izan zen 2006ko martxoaren 2an Andaluziako arartekoak eta Andaluziako Justizia Auzitegi Nagusiko Fiskaltzak antolatutako hirigintza- eta ingurumen-delituen gaineko jardunaldi batean.

Jardunaldi horien helburua zen fiskaltzen eta arartekoen artean estrategia koordinatu bat zehaztea urbanizagarria ez den lurzoruan plangintzari egiten zaizkion eraso etengabe gero eta ugariagoen arazoari aurre egiteko.



### X.7. DERECHOS CIUDADANOS ALDIZKARIA ARGITARATZEA.

Otsailaren 3an aurkeztu zen Toledon autonomia-erkidegoetako arartekoek argitaratzen duten Derechos Ciudadanos aldizkaria.

Urtean behingo argitalpen horren helburua da autonomia-erkidegoetako arartekoek herritarren eskubideen defentsari eta gizarte-aurrerapenari dagozkien funtsezko gaiei buruz dituzten ikuspuntuak ezagutaraztea.

Aldizkaria aurkezteko ekitaldian izan ziren Espainiako arartekoa eta autonomia-erkidegoetako ararteko erakundeen titular guztiak, horien artean Nafarroako arartekoa.

Aldizkariaren lehen zenbakia immigrazioari buruzko monografikoa izan zen.

Aldizkariak jasotzen dituen artikuluek, adituek idatzitakoek, sisteman dauden paradoxak salatzen dituzte eta gehiegizko sinplifikazioak eta jarrera asimilazionistak saihestuko dituen eredu integratzaile berri bat zehazteko beharra azpimarratzen dute.

Arartekoen ustez, "integrazioaren ikuspuntutik pentsatu behar da immigrazioari buruz zentzuzko ezer esateko", integrazioa kultura oso desberdinetako pertsonen arteko elkarbizitza bilatzea dela ulertuz. Horrek benetako auzotasun demokratikoa eskatzen du; berdintasun eta herritartasun baldintzak arlo guztietan: familia-, gizarte-, hezkuntza-, lan- eta politika-arloetan eta abarretan.

Baieztatzen dutenez, ezin da ahaztu gizarte-integrazioaren gakoa nagusiki hartzen duen gizartearen beraren baitan dagoela, eta horrek jakin behar duela bere "potenzial integratzailea" hobetzen.

Gizarte honek dituen konpondu gabeko arazo-en artean dago immigrazio etengabea dela onartzea, lan-arloko eta aldi baterako migrazio-fluxuak diren ustea alde batera utzita. Gaur egun gure gizarteak duen zailtasunik garrantzitsuena kultura anitzeko errealitate bihurtu beharra kudeatzea da.

2006an sendotu egin da aldizkaria eta erredakzio-lantaldeak aldizkariaren atalak eta prestaketa-prozedurak zehaztu ditu. Aldizkariaren 2. zenbakia nagusiki Hirigintzan oinarrituko da eta hainbat atal finko izango ditu, hala nola alorren arabera antolatutako erakundeen ebazpenen atala eta abar.

### X.8. AUTONOMIA-ERKIDEGOETAKO ARARTEKOEKIN BESTE KOORDINAZIO-EKINTZA BATZUK.

Azaldu dugunez, 2006an indartu egin dira autonomia-erkidegoetako arartekoen baterako eta koordinatutako ekintzak eta horiek Espainiako arartekoarekin egiten dituztenak. Aipatu ditugun Leongo Koordinazio Jardunaldiez gain, urtean zehar hainbat koordinazio-bilera arrunt egin ziren, besteak beste, hauek: Ombudsmanen Federazio Iberioamerikarrak (FIO) Argentinan egindako Bilzarrean parte hartu zuen arartekoak; zenbait arartekok azaroaren 16an Esplugues de Llobregaten egin zen Herritartasun Sariaren epaimahaian parte hartu zuten; maiatzaren 30ean Bernardo del Rosal-en omenaldian izan zen arartekoa; eta apirilaren 27an Madrilen Europako arartekoarekin topaketa izan zen.

Era berean, aurten bi aldeko topaketak indartu dira Asturiasko ararteko M<sup>a</sup> Antonia Fernándezekin eta Euskal Autonomia Erkidegoko ararteko Iñigo Lamarcarekin bi erakundeek erabiltzen dituzten prozedurak hobeto ezagutzeko eta herritarren eskubideak defendatzeko eta sustatzeko dituzten ekimenak ezagutzeko.

## **XI. KAPITULUA. JARDUERAK ZABALTZEA ETA HEDATZEA**

Nafarroako arartekoaren plan estrategikoak duen helburuetako bat da herritar guztiak Erakundera errazago heltzeko bideak eskaintzea, eta horretarako, logikoa denez, arartekoa jendeak ezagutzea bultzatu behar zen.

Lehen urte hauetan hedapen-lan handia egin da, eta helburua izan da nafar guztiak arartekoaren funtzioak zein diren eta zer muga dituen ezagutzea, herritarrek zerbitzu publiko berri hori era zuzenean eta egokian erabil dezaten.

Zerbitzua erabili duten bi pertsonatik batek adierazi du Erakundeak jarduteko dituen aukerei buruz aurretik zuten ideia zabaldu egin dutela, eta horrek pentsarazten digu herritarrek Erakundeak hobeto ezagutzen badute herritarren eskubideak hobeto defendatzeko aukera izango luketela.

Bestalde, Erakundeak egin behar duen hedapen-lanak indartu egin behar ditu herritarren eskubideei bultzada emateko ekimenak. Horretarako, zer eskubide dituzten jakinarazi behar die herritarrei, eta sistema demokratikoak herritarren eskubideak defendatzeko jarri dituen mekanismoetara talde ahulenei eta gutxietsienei berdintasunean iristea eragozten dieten kultura-trabak eta traba sozioekonomikoak ezabatzen lagundu behar du.

### **XI.1. KOMUNIKABIDEETAN AGERTZEA.**

Arartekoa komunikabideen aurrera maiz agertu da, eta horrekin Erakundeak ezagutarazten, eta, batez ere, bere funtzioa zein den adierazten eta ulertarazten saiatu da.

2006an, arartekoak jarduera hauek egin zituen komunikabideen aurrean:

- 5 prentsaurreko
- 16 prentsa-ohar
- 15 irratsaio
- 3 elkarrizketa irratan
- 5 elkarrizketa telebistan
- 2 elkarrizketa beste komunikabide batzuetan, eta
- 1 elkarrizketa, bideo-txatean

Urtean zehar toki-komunikabideekin elkarlanean aritu da. 2005eko amaieran hasi zuen lankidetzatza hori. Arartekoak hileroko bi irratsaiotan parte hartu du: bat, Onda Ceron (hileko azken astelehenera) eta bestea COPE-Navarran (hileko lehenengo asteartetan), irrati-enpresa horiek erakutsi duten interes eta elkarlan desinteresatuari esker.

Gutxi gorabehera ordu erdi irauten zuten bi irratsaio horiek antzeko egitura zuten.

Bi saioetan, gai jakin bati buruz (osasuna, hezkuntza, etxebizitza eta abar) herritarrek adierazitako ohiko kexa batzuk aipatu ziren. Adibide gisa, azkenaldian interes handiena pizten duten kexak azaldu ziren, eta, azkenik, interes berezia zuen gai monografiko bati eskaini zioten saioaren zati handi bat.

Elkarrizketak honako komunikabide hauetan eskaini zituen: COPEn, Canal 6en, TVEn, Radio Euskadin, Localian, Euskalerrria Irratian, Canal 6en, Popular Televisiónen, Sesenta y Tantos aldizkarian eta Zizur Nagusiko "Al revés" aldizkarian.

2006ko martxoaren 16an arartekoak Diario de Navarraren bideo-txatean hartu zuen parte. Guztira 107 galdera egin zizkieten, 2002an baino askoz ere gehiago; izan ere, orduan 26 galdera jaso zituen.

### **XI.2. WEB ORRIA BERRIZ DISEINATZEA.**

2006ko lehenengo hiruhilekoan amaitu ziren Erakundearen web orria berriz diseinatzeko hasitako lanak. Bi helburu zituen zeregin horrek:

- Minusbaliatuak orrialdera errazago iristeko baldintzak betetzea.
- Erakundera iristeko bideen berri ematea.

Indarrean dagoen legediak 2005eko abenduaren 31 baino lehen haien web orriak egokitzeko eskatu die Administrazio Publikoari irisgarritasun-estandarrek bete daitezela. Erakundeak ezin zion muzin egin betebeharrak horri, eta kanpoko enpresa bat kontratatu zuen Erakundearen web orria eskakizun tekniko horietara egokitzeko.

Minusbaliotasun-mota desberdinak dituzten pertsonen zailtasunak izaten dituzte web orriak erabiltzeko, oztopo anitzekin egiten dutelako topo. Gehienetan, barrera horien eraginez minusbaliatu taldeek, dagoeneko diskriminatuta daudenen, ezin dituzte aprobetxatu sareak eskaintzen dituen komunikatzeko aukera ikaragarriak, hau da, ezin dituzte hezkuntza-programak eskuratu, lanarekin zerikusia duen informazioa izan, jarduerari buruzko informazioa edo hiri-programei buruzkoa jaso, ez eta web orriko informazio orokorraren berri izan ere, besteak beste.

Webguneen erabilerraztasun-arazorik ohikoek honako hauek izan ohi dira:

- Ordezko testurik ez duten irudiak.
- Irudi-mapen puntu nabarietarako ordezko testurik ez.

- Orrialdeetan egitura-elementuak behar ez bezala erabiltzea.
- Azpitulurik gabeko soinuak edo deskribapenik gabeko irudiak.
- Markoak (frames) edo programa txertatuak

(scripts) erabili ezin dituzten erabiltzaileek ez dute ordezko informaziorik izaten

- Taulak lerrokatzen direnean interpretatzeko zailak izaten dira.
- Kolore-contraste txikiko guneak.

[Contacto](#)   [Euskara](#)   [Mapa del sitio](#)   [Buscador](#)


**Defensora del Pueblo Ararteko Navarra-Nafarroa**

**...defendiendo tus derechos**

▶ Inicio  
 ▶ Defensora del Pueblo  
 ▶ Atención al Ciudadano  
 ▶ Actualidad  
 ▶ Resoluciones  
 ▶ Publicaciones  
 ▶ Enlaces


 Bienvenidos a la web de la Defensora del Pueblo

**El Defensor del Pueblo de la Comunidad Foral de Navarra es la Institución que, por mandato de nuestro Parlamento, vela por el cumplimiento de los derechos fundamentales y las libertades públicas de los ciudadanos, y con esta finalidad supervisa la actuación de las Administraciones Públicas y de los entes locales de Navarra.**

Las nuevas tecnologías nos facilitan la comunicación con y entre los habitantes de **Navarra** y a su disposición ponemos esta página web para agilizar aún más su acceso, que no puede sustituir el personal, pero nos facilita a todos la proximidad con sus problemas como ciudadanos.

Valga asimismo esta página web para contribuir a extender la cultura del respeto y la protección de los derechos humanos y las libertades sobre las que afincamos los ciudadanos nuestra convivencia, esos derechos y libertades que inspiran en las Administraciones la necesaria sensibilización responsable sobre los problemas individuales y colectivos de la sociedad navarra.

Bienvenidos.

**María Jesús Aranda Lasheras.**  
**Defensora del Pueblo de Navarra**

 MUJERES  
  DISCAPACIDADES  
  INMIGRACIÓN  
  WEB DEL MENOR

 TERCERA EDAD  
  FORO DERECHOS CIUDADANOS  
  RED DE ASOCIACIONES COLABORADORAS  
  MUNICIPIOS COLABORADORES

[Política de Privacidad](#)   [Aviso Legal](#)   [Accesibilidad](#)   [Copyright](#)  
 C/ Emilio Arrieta, 12 31002 Pamplona Tfno. 948 20 35 71 Fax 948 20 35 49  
 Copyright © 2006 Defensora Navarra

Web orria egokituta, irudia bera ere aldatu egin zen.

Era berean, eta Erakundera iristeko dauden moduak zein diren zabaltzeko asmoarekin, web

orriaren berri emateko aurkezpena egin zen. Hala, aurreko urtean egindako "Jardun" kanpaina indartu zen; izan ere, kanpaina horren bidez 900-702-900 doako telefono zenbakia, posta-helbidea eta helbide elektronikoaren berri eman zen.

### XI.3. ARARTEKOAK EMANDAKO HITZALDI PUBLIKOAK.

Arartekoak herritarren eskubideen alde egindako lana handia izan zen.

Hainbat jardunaldi eta gertakizunetan txosten-gile gisa hartu zuen parte arartekoak. Horien bidez, herritarren eskubideen alde egiteko garaian konbentzitzeko gaitasuna ezaugarri duen erakunde baten printzipio eta balio demokratikoak entzunareto anitzetara eramateko aukera izan zuen. Gogoan izan Erakundeak ahalegin berezia egiten duela ahulenak babesteko, eta berdintasuna zailtzen duten kultura-trabak eta traba sozioekonomikoak ezabatzen laguntzen duela.

Hona hemen 2006an arartekoak emandako hitzaldi batzuen laburpena.

#### XI.3.1. "OMBUDSMAN-EN ERRONKA BERRIAK ESTATU SOZIALAREN ERALDAKETAREN AURREAN"

Uztailaren 7an, Donostian, EAEko arartekoak antolatutako udako ikastaroetan, Nafarroako arartekoak "Ombudsmen-en erronka berriak Estatu Sozialaren eraldaketaren aurrean" izeneko hitzaldia eman zuen.

Hitzaldian azaldu zituen ideiarik nagusienak jaso ditugu hemen:

*"Ekonomiaren nazioartekotzearekin eta globalizazioarekin, mundu mailan gertatzen ari diren eraldaketa sakonek, zalantzarik gabe, makroekonomia hobetzeko aukera ematen digute, baina orain arte ez dira aldeko gertatzen ari gutxietsita dauden klaseentzat; horixe egiaztatu digute azken hamarkadetako emaitza enpirikoak.*

*Gizartearen dualizazio-prozesu baten aurrean gaude: gure gizarteetan, paradoxikoki, batera daude ekonomia oparoaldia eta ongizate orokorra eta pobrezia-modu berriak eta gizarte-bazterketa.*

*Gizartearen beharrak oso aldakorak dira; eskaria modu esponenzialean ari da hazten, eta baliabide publikoak halabeharrez mugatuak dira.*

*Inguruabar honetan, gehienek pentsatzen dute Estatu Sozialaren papera berriz ere definitu egin behar dela. Hala ere, batzuk gizarte-murrizketak ezinbestekoak direla pentsatzen dute, eta besteok, berriz, Estatu Sozialaren gaitasun arautzaileak garatzearen aldekoak gara.*

*Gure ustez, ezinbestekoa da herritarrek azal dutako eskari berriak beteko dituen "Estatu zentzuduna" izeneko eredu berri bat eraikitzea. Indar produktiboekin eta, batez ere, irabazi asmorik gabeko gizarte-ekimen gero eta ugariagoekin harmonikoki batu daitekeen Estatu behar dugu,*

*emaitzarik onena lortzeko. Geroz eta indartsuagoa den gizarte zibilaren garapena erraztu eta sustatuko duen faktore gisa jardungo duen Estatu behar dugu. Gizartearentzat estrategikoak diren roletan ahalegin berezia egingo duen Estatu. Berdintasuna, elkartasuna eta osotasuna defendatzeko politika aktiboen bidez gizarte-oreka eta bizikidetzat sustatuko duen Estatu.*

*Bestalde, kultura-maila handitzeaz bat gizarte zibila indartu egin da, eta geroz eta artikulatuagoa eta aktiboagoa da.*

*Batez ere eta bereziki, benetan herritarren zerbitzura dagoen Estatu egin behar da herritarren atxikimendua lortzeko, herritarren ahotsa entzungo duena eta gizartearen parte hartzea aktiboki sustatuko duena.*

*Egoera berri horretan, Ombudsmen gisako erakundeek oinarrizko papera beteko dute, eta, horrek, gure funtzioak eta, halabeharrez, gure egiturak nabarmen aldatzea eskatuko digu.*

*Gure bitartekotza-papera nabarmen bultzatu beharko dugu, eta zeregin horretan, askotan, eraginkor izatea nahi badugu, gure jarduerak oharkabekoa izan beharko du iritzi publikoaren aurrean.*

*Herritarren eskubideei bultzada emateko jarduerak izango dira gure leitmotiva. Baita parte-hartze eta gardentasun publikoa sustatzea, administrazio-jokaera ona sustatzea, eta herritarren eskubideen eta betebeharren gutunak eta zerbitzu-gutunak kontrolatzea ere.*

*Herritarren eskubideen errespetua ziurtatuko duten berme-mekanismo eta -sistemak ezar daitezkeen eskatzeko eta sustatzeko ardura dugu arartekook.*

*Gure erakundeek politika publikoen kanpo-ebaluazioetan paper aktiboagoa izan behar luke, herritarren eskubideak betetzen direla egiaztatzeko; eta, horretarako, gure egitura eta lan-profila aldatu beharko dugu, eta kanpo-ikuskaritzako eta ebaluaziorako metodologia berriak garatu beharko ditugu."*

#### XI.3. 2. "HEZKUNTZAK NAFARROAN BA OTE DU MEREZI DUEN LEHENTASUNIK?"

2006ko martxoaren 20an, Iruñean egindako Hezkuntzari buruzko Jardunaldietan "Zer eskatzen dio gizarteak eskolari?" izeneko mahai-inguru batean hartu zuen parte arartekoak hizlari gisa.

Hezkuntza kontseilariak eskatuta hartu zuen parte mahai-inguru horretan; eta, ararteko gisa, gaur egungo hezkuntza-sistemaren errealitatea

balioesteko eskatu zion, baita behar dugun eskolarri buruz duen iritzia azaltzeko ere.

*“Hezkuntzak Nafarroan ba ote du merezi duen lehentasunik?” izeneko hitzaldian, arartekoak, lehen lehenik, hezkuntzak erabateko lehentasuna duela esan zuen, gizartean eta ekonomian duen eragin erabakigarriagatik:*

*“Arartekoa naizen aldetik erabat nire egiten dut Andreas Schleicher-en, PISA txostenaren egilearen, tesia. Schleicherrek dio ebidentziak behin eta berriz egiaztatzen digula hezkuntzan eta formazioan segurtasunez inbertitzen duten herrialde eta kontinenteek etekin ekonomikoa eta soziala ateratzen diotela aukera horri.*

*Osasun publikoko adituek esan ohi dutenez, oinarrizko beharrak beteta daudenean, herritarren osasuna gehiago hobetuko da hezkuntzan inbertitutako euro batekin, euro hori osasun-sisteman bertan inbertituta baino. Hori horrela bada, eta badirudi datuek horixe diotela, zer gehiago esan beharko litzateke gizarte-zerbitzuen alorrean etorkizuneko beharrei aurre egiteko, langabeziaren gizarte-bazterketari aurre egiteko, biolentziaren kontra borroka egiteko eta abarretarako hezkuntzan inbertitzeak dakarren errentagarritasunari buruz?*

*Herrialdeen garapen ekonomikorako ere elementu erabakigarria da hezkuntza, nahitaez baldintzatzen baitu enpresen kalitatea eta produktibitatea eta, ondorioz, enpresen lehiakortasuna. Horiek globalizatutako mundu batean egonkortasun ekonomikorako funtsezko faktoreak dira; horixe gogorarazten digute behin eta berriz analista ekonomikoek”.*

Era berean, hezkuntza funtsezko eskubidea dela gogorarazi zigun, egoeraren araberako aurrekontu-zailtasunek mugatu ezin dutena eta mugatu behar ez dutena:

*“Baina, beste ezeren aurretik, hezkuntza funtsezko eskubidea da. Eskubide pertsonala eta besterenezina. Ez da baliabide estandar batzuk bermatzera mugatzen, eta ez da erdibideko emaitza batzuekin konformatzen; hezkuntza-helburuak ikasle guztiek lor ditzaten du helburu.*

*Eskubidea norbanakoak duela ikustea ezinbestekoa da, eta ezin da esan aurrekontuaren inguruko arrazoiak daudela behar diren neurriak ez direla hartu justifikatzeko. Behar objektibo bat badago, dudarik gabe, neurriak eraginkorrenaren alde egin beharko da, baina betiere eskuratu nahi den helburua lortzen bada. Inola ere ezin zaio eskubideari uko egin aurrekontuaren inguruko arrazoiak baino ez daudela esanda”*

Hain justu, nabarmendu zuen norbanakoaren ikusmolde horrek ematen diola arartekoari paper garrantzitsua, eta Hezkuntzaren alorreko keza nagusiak aipatu zituen.

Hezkuntza-plangintzak dituen arazoak aipatu zituen, horiek izaten baitira ernegazio gehien eragiten dituztenak, bereziki, elebitasunetik datozenek eta eraiki berri diren auzoetan hornidura berriak abian jartzeko izaten diren atzerapenek.

*“Alor horretan, gure gizarteak, eredu linguistiko-  
ei dagokienez, gehiegizko polarizazioa duela nabarmendu dugu, beste behin ere. Arartekoaren Erakundetik eskatu behar dugu indarrean dauden legeak zuzen bete daitezela, baina, era berean, arrazionaltasunerako deia egin behar dugu, eta gogorarazi guztion betebeharra dela elkarrekin bizitzeko giro hobea sortzea.*

*Gure aholkuek beti nabarmendu dute eskaintzak eskarira egokitzeko beharra duela eta gurasoek hautatutako hezkuntza-eredua errespetatu behar dela. Plangintza ahalik eta bizkorren eta behar duen aurrerapenarekin egin behar dela ere aholkatu dugu, azken orduko arazoak saihesteko. Badakigu beti izango direla desadostasun puntualak, baina gogorarazi behar dugu zerbitzari publiko orok duela bere erabakiak justifikatzeko betebeharra, eta horretarako gardentasun eta parte-hartze publikorako printzipioak ezarri behar dituela”.*

Instalazioek dituzten urritasun eta eskasiei buruzko keak Erakundera geroz eta maizago iristen direla nabarmendu zuen.

*“Gure eskura dugun informazioa kontuan hartuta, esan behar da eskasiak, oro har, ez direla larriak, baina instalazio gehienek dituztela; izan ere, instalazioak pixkanaka baina etengabe ari dira hondatzen.*

*Nafarroako ikastetxe askok hogeitahogei edota hogeitahamar urte baino gehiago dituzte, eta horietako askotan mantentze-lan prebentibo eta zuzengarri gutxi egin dira.*

*Arazo horri irtenbidea emateko inbertsio handiak egin behar dira, baina, horretaz gain, hausnarketa sakona ere egin behar da mantentze-lanen gaineko gaur egungo sistemaren ardurari buruz, berriz ere gauza bera gerta ez dadin”.*

Erakundeak hainbat ikastetxe publikotan izaten den ikasle immigranteen pilaketari buruz Txosten Berezi bat egin zuela gogorarazi zuen, eta zero eta hiru urte arteko neska-mutilei ematen zaien hezkuntza-arretari buruzko beste bat ere egin zuela; bi txosten horien bidez premiazko neurriak hartzeko aholkuak eman zituztela ere esan zuen,

baina orain arte, behintzat, ez direla behar bezala gauzatu.

*“Gure komunitateko zenbait ikastetxetan gertatzen diren bazterte-prozesuak tinkotasunez eta erabakitasunez saihesteko eta gainditzeko premi-azko hezkuntza-neurriak hartu behar direla esaten jarraitzen dugu. Neurri horiek hartzen ez diren bitartean, ikastetxe horiei ohiz kanpoko hezkuntza-bitartekoak eskaini behar zaizkie duten diskriminazio- eta desberdintasun-egoera orekatzeko.*

*Ez da posible auzi honek duen garrantziaren berri ez jakitea; izan ere, ikasle immigranteak eta maila soziokulturalean gutxietsiak direnak hezkuntza-sisteman sartzea da, zalantzarik gabe, gizarteak dituen integrazio-tresnetatik eraginkorra.*

*Urte hauetan zero eta hiru urte arteko neska-mutilei ematen zaien hezkuntza-arretarekin zerikusia duten kexa ugari ere jaso ditugu. Gizarte oihartzunak, batez ere, toki falta dagoela eta bertara sartzeko izaten diren baldintzak aipatzen ditu, baina zerbitzu-kalitatearen bermeei buruzko kexak ere askototan izaten ditugu, eta, era berean, geroz eta jende gehiago ari da haur-hezkuntza publikoa eta doakoa aldarrikatzen.”*

Hitzaldia amaitzeko, ohiko izaten diren beste kexa batzuk aipatu zituen: laguntza-baliabide gutxiegi daudela aipatzen duten kexak, hezkuntza bereziaren gaineakoak, eskola-garraiorako laguntzei buruzkoak, eta ikasleak onartzeko prozeduretan ezarritako irizpide osagarriak aplikatzeari buruzkoak:

*“Usu entzuten dugu norbaitek zerbait egin behar lukeela. Baina, nork esaten die guraso askori ez direla beren seme-alaben hezkuntzaz arduratzen ari, edo irakasleei biktima gisa azaltzeari uzteko?, nork gogorarazi komunikabideei adin txiki-koak babesten eta trebatzen ardura ikaragarria dutela?, edo nork esaten digu arduradun publiko eta politikooi balioak eta jokamoldeak beti eredu-eran oinarrituta ikasten direla?”*

Bizikidetzaz arazoei dagokienez, azken urteetan gizarte-entzute handia lortu duela aipatu zuen, eta, era berean, 2005aren amaieran gizartea bizikidetzarako hezkuntzan sartzeko gizarte- eta hezkuntza-agente guztien arteko koordinazio-estrategia bat proposatu zuela gogorarazi zuen. Irakasleek gizartearen laguntza dutela eta laguntza morala dutela senti dezaten lortzea da helburua.

*“Adituek bat egiten dute indarkeriaren kontra hezkuntza-proiektu osoa behar dela esatearekin. Hezkuntza-proiektu horrek bizikidetzaz-balioak*

*sustatu behar ditu, eta gizarte guztiak parte hartu behar duela diote.*

*Ekimenak, hasieratik, kontseilariaren beraren, Udalerrien Federazioaren, Gazte Kontseiluaren, guraso-elkarteen, prentsa-elkartearen, institutu- eta zuzendarien elkartearen, Eskola Kontseiluaren eta abarren laguntza izan zuen, eta alor horretan gizarte guztiak parte hartzeko inflexio-puntu izan zela uste dugu, benetan, ordura arte Hezkuntza Sailaren arazoa baino ez zela baitzirudien. Hasitako bideak bere fruituak emango dituela espero dut, bakoitzak bere eskumenen eremurako aurreikusitako ekimenak betez gero.”*

Balioetan hezteak duen garrantzi erabakigarria aipatu zuen, eta horretarako Erakundeak lantegi berezi bat antolatu zuen Nafarroako Unibertsitate Publikoarekin batera:

*“Balioetan hezteak gizarte guztiak duen erantzukizunaren gainean finkatu behar da, baina zeregin horretan hezkuntza-sistemak izan behar du buru.”*

Hezkuntza-gastua lehenetsi behar dela nabarmendu zuen irakaskuntzaren kalitatea hobetzeko, eta horretan eskola-porrotari aurrea hartzeak duela lehentasuna aipatu zuen.

*“Andreas Schleicherrek aurkeztu berri duen txostenean jasotakoa aipatuta, oso eskasa da hezkuntza-gastua Espainian, eta, Nafarroako egoera hobea bada ere, oso urrun dago hezkuntza lehentasun nazionalen lehen mailan ezarri duten herrialdeetatik.*

*Administrazioa, eta harekin batera gizarte guztia, hezkuntzari merezi duen lehentasuna ematen ari zaion jakiteko eta beharrezko bitartekoak inbertitzen ari ote den jakiteko hausnarketa egin behar duela uste dut.*

*Ezin dugu sorgor geratu PISA txosteneko konparazio-datuak aztertuta, edota lehen hezkuntzako ikasleen ia % 50ek matematikan edo hizkuntzan eskatutako maila ez duela lortzen egiaztatzen dugunean.*

*Eskola-porrotari aurrea hartzeko egiten dugun guztia beti izango da gutxi, eta inola ere ezin dugu gure burua zuritu gure egoera batez bestekoa baino hobea dela esanda. Material sentikorra- rekin ari gara lanean, eta bikaintasunak izan behar du gure xede. Ezin gara gutxiagorekin konformatu. Eragin atzeratua duen erloju-mekanismo bat erakitzten laguntzen ari gara. Haurra heldu bihurtzen denean balioetsi ahal izango ditugu emaitzak eta egiaztatu eraginak.”*

Irakasleen ilusioa eta parte-hartzea areagotzeko estrategiak behar direla aipatu zuen. Hezkuntzan baliabide ekonomikoak oso garrantzitsuak direla nabarmendu zuen, baina hezkuntzaren alorrean ezinbestekoak pertsonak direla.

*“Hezkuntzaren muina ikasle-irakasleen arteko harremana da, eta hala izan behar du, eta, horregatik, profesionalen kualifikazioa eta inplikazioa dira, zalantzarik gabe, kalitatearen faktore nagusi.*

*Baina irakasleen inplikazioa lortzea ez da diru kontua soilik; elkarrekin partekatutako balioetan finkatutako ilusioz betetako etorkizuna sortzea eta ikuspegi itxaropentsua sortzea ere esan nahi du. Ezinbestekoa da hori lortzeko behar diren baldintzen gaineko hausnarketa sakona egitea. Ekintza-mota horiek izan daitezke egin beharreko bidea”.*

Hitzaldia bukatzeko, hezkuntza-politikan adostasuna beharrezkoa dela defendatu zuen, eta plangintzarako oinarrizko antolaketa-elementuak, curriculum-ereduak eta antolaketa- eta zuzendaritza-sistemak diseinatzen hezkuntza-komunitate guztiak parte hartu eta inplikatu behar duela nabarmendu zuen.

*“Utz iezadazue honako hau aipatzen: ezinbestekoa da hezkuntza-politikari buruzko oinarrizko adostasuna sustatzea, eta erabat ziur nago horrekin; izan ere, adostasun horrek oreka emango dio sistemari; horixe eskatu dute behin eta berriz hezkuntza-komunitateko agente guztiek, eta iritzi horrekin bat egiten dute ararteko guztiek. Nafarroari dagokionez, adostasun hori beharrezkoa izateaz gain, bideragarria ere badela pentsatzen dut.*

*Badakit ikuspuntu eta balio desberdinak ditugula, eta horregatik, uste dut adostasun horrek oso oinarrizkoak diren helburu estrategikoak jaso behar dituela, eta funtsezko zenbait antolaketa-elementutan gutxieneko puntu batzuk onetsi behar direla.*

Gizarteak kalitatea hobetzeko eta eskola-porrota zorrotz murrizteko helburuak eta xedeak adosteko eskatzen digu, eta guztion artean bizikidetzaren eta balioen gaineko hezkuntza bultzatzeko. Zaila da bizikidetzan hezteko guk hezkuntza-sisteman bertan eta ikastetxe bakoitzean elkarrekin bizitzeko borondate irmoa dugula frogatzen ez badugu.

Gure haur eta gazteen hezkuntzak agenda politikoan merezi duen lehentasuna izan dezan eta profesionalek ilusioa berreskura dezaten lortu behar dugu, hainbat biktimajarrera gaindituta; izan ere, nahiz eta biktima sentitzea oso ulergarria izan, etsipenaren, parte-hartzerik ezaren eta presti-

*giorik ezaren sorgin-gurpila betikotu baino ez du egiten.*

*Plangintzako oinarrizko antolaketa-elementuak, curriculum-ereduak eta antolaketa- eta zuzendaritza-sistemak diseinatzen hezkuntza-komunitate guztiak parte hartzeak eta inplikatzek ere horretan lagundu behar du.*

*Gure komunitateak badu gizarte-kohesio nahi-egokia, erakunde indartsuak ditu eta nabarmen ageri dira gizarte-bizitzan; Nafarroak duen neurriak ere gure alde egiten du.*

*Anbizio handikoak izan behar dugu, baina baita errealistak ere, eta horrek gutxieneko adostasunei heltzea eskatzen digu”.*

### XI.3.3. “MENDEKOTASUNAREN ARRETA, NAFARROAN”

2006ko urriaren 5ean “Mendekotasunaren arreta, Nafarroan” izeneko hitzaldia eman zuen arartekoak Iruñeko Ateneoan, Zientzia Moralen eta Gizarte Zientzien sailak antolatu zuen zikloan.

Hitzaldi horretan mendekotasunak Nafarroan zer egoera duen azaldu zuen, eta, bereziki, helduenek bizi duten mendekotasun-egoera nabarmendu zuen. Erakundeak egindako “Pertsona helduen mendekotasunaren arreta, Nafarroan” izeneko Txosten Berezian ageri da egoera hori. Etxez etxeko laguntzaren arloan dauden eskasiak nabarmendu zituen, mendekotasunari aurrea hartzeko plana inplementatzek premia duela esan zuen, egoitzak finantzatzeko eta hitzartzeko politika berrikusi egin behar dela eta politika horrek gardentasuna eskatzen duela aipatu zuen, egoitza horien guztien kalitatea eta bideragarritasuna bermatzeko.

*“Etxez etxeko laguntza, gaur egun, ez da nahikoa, batez beste zerbitzu horrek astean 2,5 ordu baino ez baititu eskaintzen. “Laguntza ekonomikoek” ez dituzte zainketak bermatzen, ez eta zainketa-lana prestatuta dauden pertsonak egiten duten ere, ia kontrolik ez baitago. Zaharrak orduan eta mendekotasun gehiago izan eta orduan eta arreta-ordu gehiago behar izan, txikiagoa izaten da bermea eta gutxiago kontrolatzen da jasotzen duen etxez etxeko arretaren kalitatea”.*

Txostenean jasotako ondorio eta aholku nagusiak gogoratu zituen, eta Mendekotasuna Babesteko Sistema Integral Berria arautu behar dela azpimarratu zuen. Sistema horrek zaharrei (geroz eta gehiago baitaude) egokitua eta haien profil berriari egokitua izan behar duela esan zuen.

*“Bakarrik bizi diren adineko pertsonen kopurua bikoiztu egin da azken 10 urte hauetan, eta dagoeneko 17.000 dira.*

*80 urte baino gehiago dituzten 26.000 adindu ditugu, eta kopuru hori bikoiztu egingo da datozen bi hamarkadetan.*

*Adinduak gehiago izango dira etorkizun hurbilean, baina, batez ere, desberdinak izango dira gaur egun daudenetik, prestakuntza gehiago duten adinduen belaunaldi berriek ordezkaturako baitituzte oraingoak, eta, beraz, produktiboagoak eta lehiakorragoak izango dira.*

*Beste dinamika bat izango dugu, baita bere gizarte-pisua aldarrikaturako duen beste gizarte-gehiengo bat ere, “zahartzaroaren kultura-iraultza” esaten zaiona, hain zuzen ere, eta horrek bertan behera utziko du gaur egun adinduek duten ostrakismo eta garrantzirik ezaren zigorra.*

*Pertsona adinduak beste baliabide batzuk beharko dituela aurreuposatzen da, hots, bere gaitasunak eta herritar gisa dituen eskubideak garatzen jarrai dezan lagunduko dioten baliabideak. Ez dirudi gaur egungo eredu instituzionala jasango dutenik. Beren familia- eta gizarte- ingurunean bizitzen jarraitu nahiko dute eta zerbitzu hobeak eskatuko dituzte.*

*Beraz, kontua ez da baliabideak gehitzea erabiltzaile gehiago izango direlako, baizik eta adindu berriek izango dituzten beharrak, nahiak eta proiektuak zein diren jakitea eta horientzako zerbitzu berriak jarri eta ematea.*

*“Zaintzaile informalen krisia” deritzonak eta erakunde publikoek dituzten finantza-mugek protagonismoa eta erantzukizun pribatu eta publikoak beste era batera banatu behar direla pentsatzera behartzen gaituzte, adinduei behar duten arreta emateko”*

Poztu egin zen Mendekotasunaren Legea onetsi berria delako, baina, era berean, arartekoen tal-

deak legeak hainbat alderditan dituen urritasun eta zehazgabetasunen gainean egindako hausnaraketaren berri ere eman zuen. Txosten horren berri V. Kapituluaren eman dugu.

#### XI.3.4. ARARTEKOAK EMANDAKO BESTE HITZALDI PUBLIKO BATZUK.

Kolektibo ahulenak defendatzeari, immigrazioari, pobrezari eta gizarte-bazterketari, adinduaren eskubideak defendatzeari eta abarri buruz arartekoak egindako hedapen-jardueren berri eman dugu VII. kapituluaren. Era berean, txostenaren beste kapitulu batzuetan, arartekoak nazio-mailako eta nazioarteko arartekoen jardunaldi eta topaketetan emandako hitzaldiak aipatu ditugu, baita Herritarren Eskubideen Toki Planaren barruan egindakoak ere. Orain, berriz, orain arte aipatu ez ditugunak sartuko ditugu.

Kapitulu honetan eta besteetan aipatutakoez gain, arartekoak hitzaldiak eskaini zituen honako hauetan: Kalte Zerebralari buruzko Kongresuaren inaugurazioan, Mendabiako udalak antolatutako toxikomaniei aurrea hartzeko ekitaldian, Euskara Kultur Elkargoak antolatutako hizkuntza-eskubideei buruzko mahai-inguruan, Santa Maria La Realgo Etxekoandreen Elkarrekin antolatutako emakumeen eskubideak babesteari buruzko mahai-inguruan eta abarretan.

Erakundeko beste kide batzuek ere eman dituzte hitzaldiak, Osasun Mentalari buruzko Jardunaldietan, Emakume Aurrerakoien Elkarrekin antolatutako hitzaldietan...

Arartekoak duen karguagatik makina bat erakunde-ekitaldian ere izan da, baina ez dugu beharrezko ikusten horiek zerrendatzea. Izan zuen garrantziagatik bat aipatu nahi genuke, ordea: arartekoak espetxei buruzko Nazioarteko Jardunaldian hartu zuen parte; 2006ko martxoaren 30ean izan zen, Bartzelonan.



## XII. KAPITULUA. EBALUAZIOA ETA KALITATEAREN HOBEKUNTZA

Aurreko urteetako norabideari jarraituz, Erakundearen kalitatea ebaluatzeko sistema erabili da. Hala, aurreko urtean bezala, herritarren gogobetetze orokorraren indizeek altuak izaten jarraitzen dute, eta, gainera, kasu batzuetan, hazi egin da batez besteko balorazioa eta beste pertsona batzuei Nafarroako arartekoarengana jotzea gomendatuko lieketen pertsonen ehunekoa.

Urteko azken hilabeteetan kexak bideratzeko izapideen epeak luzatu egin direla nabaritu da. Hala ere, erabiltzaileen % 22,9k bakarrik uste dute epe hori "luzea edo oso luzea" dela.

### XII.1. HERRITARREN ARTATZE ZERBITZUAN IZANDAKO HOBEKUNTZAK.

Erakundearen Kalitate Planak aurrera jarraitzen du. Hala, urtean zehar, martxan jarri ziren Herritarren Artatze Zerbitzua Hobetzeko Taldeak 2005eko azken hiruhilekoan egindako proposamen gehienak. Talde horren bidez, herritarrei emandako arretaren kalitatea hobetzeaz gain, Erakundeak herritarrentzako irisgarritasun handiagoa izatea lortu nahi da. Zehazki, neurri hauek aplikatu ziren:

#### 2006an Herritarren Artatze Zerbitzuan aplikatutako hobekuntzak.

- Arreta Zuzeneko Bulegoaren seinaleztapen berria.
- Izenaren aldaketa: "Herritarretzat Arreta Zuzeneko Bulegoa"
- Sarrerako eta web guneko ordutegia eta jai-egunak egokitzea.
- Langileen identifikazioa (mahaiari)
- Entzungailu automatikoa.
- Sarreran hautsontzia jartzea.
- Berehalako arreta (okupatuta egonez gero, aholkulariari deitu)
- Informazio-liburuxka orokorraren diseinu berria.
- Arartekoarekin elkarrizketatzeko eskaeraren prozedura.
  - Banakakoak: aholkulariaren bidez, kexa gisa bideratu
  - Kolektiboak. Kabineteburuaren bidez bideratu
- Kexen onarpen-irizpideak malgutzea.

- Arartekoarekin izandako elkarrizketen komunikazioa.

- Aurreikusitakoak, espedientean ateratzeko.
- Egindakoak, jarduera gisa jasotzeko.

### XII.2. ERAKUNDEAREN ERABILGARRITASUNARI ETA HERRITARREN GOGOBETETZEARI BURUZKO EBALUAZIOA.

2005ean, Erakundeak eskainitako zerbitzuei buruzko herritarren gogobetetze-maila ebaluatzeko sistema jarri zen martxan eta galdera-sortak diseinatu ziren. Informazio Bulegora jo zutenek zein kexaren bat aurkeztu zutenek bete zituzten galdera-sorta horiek.

Aurreko urtean bezala, 2006an bi inkesta anonimo mota egin ziren:

- Informazio Bulegora pertsonalki joandakoei egindako inkesta. Inkesta hori egiteko, Informazio Bulegoaren arreta jasotako herritar guztiei galdera-sorta bat ematen zaie eskura eta modu sistematikoan. Hauek dira Informazio Bulegoaren funtzioak: herritarrek egindako galdera eta azalduetako zalantza guztiei erantzutea, herritarren eskubideei eta arartekoak esku hartzeko dituen aukerei buruzko informazioa ematea eta, behar izanez gero, kexa idazten laguntzea.

- Administrazioaren aurrean kexa bat formalizatu duten herritarrei egindako inkesta. Kasu horretan, herritarrei inkesta bidaltzen zaie postaz, kexaren espedientea amaitu ondoren, alegia, arartekoak kasua ebatzi ondoren, edo, bestela, interesdunari ebazpena jakinarazi ondoren, baldin eta Administrazioak arartekoaren ebazpen hori onartu badu.

Herritarren gogobetetze-mailaren emaitzak hobeto ulertzeko, kexa baten aurrean arartekoak zer ebazpen-mota eman ditzakeen jakin behar da. Hala, arartekoak erabaki dezake kexa ez dagoela ongi oinarrituta edo, Bestela, ongi oinarrituta bada, Administrazioari gomendio bat egin diezaike edo bere legezko betebeharrak gogoraz diezazkioke.

Horrekin lotuta, gogoratu behar da arartekoen ebazpenak legez ez direla lotesleak, eta, beraz, gerta daiteke inplikaturako Administrazioak ez onartzea.

#### Inkestetan jasotako galderak.

*Nola ezagutu duzu Nafarroako arartekoaren Erakundeak?*

Ikusten den bezala, 2005eko emaitzak ere antzekoak dira.

<b>Nola ezagutu duzu Erakundea?</b>	<b>2005</b>	<b>2006</b>
Komunikabideen bidez (prentsa, irratia, telebista...)	% 48,0	% 39,4
Senide edo ezagunen bidez	% 17,3	% 11,3
Administrazio batek emandako aholkuaren bidez	% 7,8	% 12,7
Lehen ere harremanetan egon izan naiz arartekoarekin	% 5,6	% 9,9
Beste bide batzuetatik	% 21,2	% 26,8
Guztira	% 100,0	% 100,0

*Erabilgarria iruditzen zaizu Nafarroako arartekoaren Informazio Bulegoak emandako informazioa?*

Nafarroako arartekoaren Informazio Bulegoan arreta jasotako pertsonen % 94,9k uste dute emandako informazioa erabilgarria edo oso erabilgarria izan dela.

	<b>Informazio Bulegoa</b>	
	<b>2005</b>	<b>2006</b>
1. Oso erabilgarria	% 50,9	% 52,5
2. Erabilgarria	% 45,4	% 42,4
3. Erabilgarritasun gutxikoa		% 1,7
4. Erabilgarritasun oso gutxikoa		% 1,7
(bete gabe)	% 3,6	% 1,7
Guztira	% 100,0	% 100,0

*Informazio Bulegoaren arreta jaso ondoren, aldatu da Nafarroako arartekoak jarduteko dituen aukerei buruz zenuen iritzia?*

Informazio Bulegora jo dutenen ia % 60en iritziz, Nafarroako arartekoak uste baino jarduera-aukera gehiago ditu. Arartekoaren zerbitzua jasotakoen % 3,4ri soilik gertatu zaie kontrakoa, alegia, esku hartzeko aukerak espero baino gutxiago direla iruditu zaie.

	<b>Informazio Bulegoa</b>	
	<b>2005</b>	<b>2006</b>
Lehendik zenuen iritzia hobetu da	% 50,9	% 59,3
Lehendik zenuen iritzia okertu da	% 12,7	% 3,4
Ezagutzen zenituen Erakundearen funtzioak	% 14,6	% 25,4
Ez zenituen ezagutzen Erakundearen funtzioak	% 18,2	% 11,9
(bete gabe)	% 3,6	% 1,7
Guztira	% 100,0	% 100,0

*Nola baloratzen dituzu Nafarroako arartekoaren bulegoak emandako arreta, agertutako interesa eta egindako kudeaketak?*

Arartekoaren aurrean keza baten izapideak egin dituzten pertsonen % 89,1ek balorazio "ona edo oso ona" egiten dute Arartekoaren Bulegoak azaldutako interesari buruz. Informazio Bulegora pertsonalki joan direnen kasuan, berriz, ia % 100era iristen da ehuneko hori.

	Informazio Bulegoa		Amaitutako keza	
	2005	2006	2005	2006
1. Oso ona	% 81,8	% 76,3	% 50,4	% 59,0
2. Ona	% 18,2	% 22,0	% 29,4	% 30,1
3. Hala-holakoa			% 9,2	% 2,4
4. Txarra			% 6,1	% 2,4
5. Oso txarra			% 3,8	% 6,0
(Bestelakoak edo bete gabe)		% 1,7	% 1,5	
Guztira	% 100,0	% 100,0	% 100,0	% 100,0

*Zure ustez, informazio argi eta ulergarria jaso duzu?*

Arartekoaren aurrean keza baten izapideak egin dituzten pertsonen % 70en ustez, arartekoaren Bulegoak emandako informazioa "argia edo oso argia" da. Informazio Bulegora pertsonalki joan direnen kasuan, ia % 97ra iristen da ehuneko hori.

	Informazio Bulegoa		Amaitutako keza	
	2005	2006	2005	2006
1. Oso argia	% 70,9	% 61,0	% 38,2	% 39,8
2. Argia	% 27,3	% 35,6	% 42,0	% 30,1
3. Ulegarria	% 1,8	% 1,7	% 6,1	% 20,5
4. Nahiko iluna			% 9,2	% 2,4
5. Iluna		% 1,7	% 3,1	% 2,4
(Bestelakoak edo bete gabe)		% 61,0	% 1,5	% 4,8
Guztira	% 100,0	% 100,0	% 100,0	% 100,0

Zer iritzi duzu kexa aurkeztu zenuenetik prozesua amaitu arte igarotako denborari buruz?

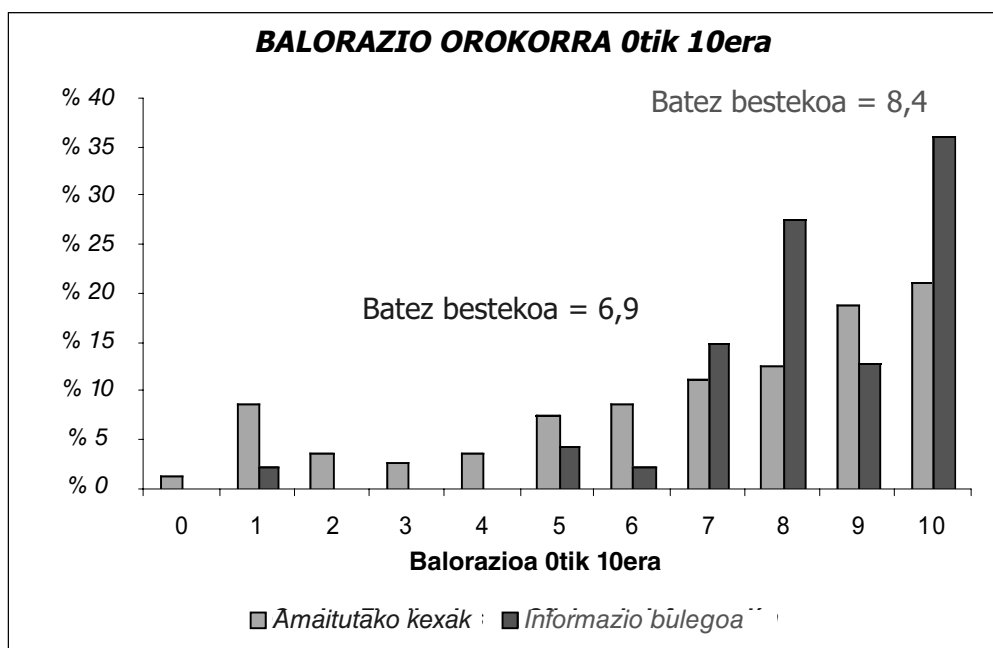
Herritarren % 53ren ustez, kexa-espeditentearen izapideak egiteko behar izandako denbora "arrazoizkoa" da. % 23ren ustez, "laburra edo oso laburra" da, eta % 22,9ren ustez, "luzea edo oso luzea".

	Amaitutako kexa	
	2005	2006
1. Oso luzea	% 6,9	% 9,6
2. Luzea	% 9,9	% 13,3
3. Arrazoizkoa	% 56,5	% 53,0
4. Epea	% 18,3	% 14,5
5. Oso laburra	% 6,9	% 8,4
(Bestelakoak edo bete gabe)	% 1,5	% 1,2
Guztira	% 100,0	% 100,0

Zerotik hamarrera, nola baloratzen duzu, oro har, Erakundeak zure arazoaren aurrean egindako esku-hartzea?

Informazio Bulegoaren arreta jasotako herritarrek 8,4 puntu eman zituzten batez beste (2005ean 8,2). Arartekoak izapidetutako kexa-espeditenteen kasuan, berriz, herritarrek 6,9 puntu eman zituzten (2005ean 6,8).

Herritarrei eskatu zitzaizen 0tik 10era puntuatzeko arartekoaren esku-hartzeari buruz egiten zuten balorazio orokorra.



Ulertzekoa den bezala, kexu direnen puntuazio orokorrean eragin handia du azken ebazpenean arrazoia emateak edo ez emateak. Ondorengo taulan ikusten den bezala, arartekoaren esku-hartzeari esker Administrazioak herritarrei arrazoia ematen dienean, herritarrek oso puntuazio altua ematen diote Erakundeari (8,6 puntu). Oso bestela

gertatzen da kexa onartzen ez den kasuetan: legezko betebeharrak betetzen ez direlako edo, arartekoaren zerbitzu juridikoen iritziz, Administrazioak inolako irregulartasunik egin ez duelako onartzen ez diren kexen kasuan, puntuazioa baxua da (4,8 puntu). Beste kasu batzuetan, tarteko puntuazioa eman dute herritarrek.

Kexaren azken ebazpena	Balorazio orokorra
Arartekoaren esku-hartzearen ondoren, Administrazioak erreklamazio-egilearen eskaria onartu du.	8,6
Administrazioak arartekoari jakinarazi dio kexa konpontzeko bidean dagoela.	6,9
Kexa ikertu ondoren, arartekoak uste du ez dagoela irregulartasunik edo Administrazioak ez du halakorik onartzen.	5,2
Arartekoak ez du onartu kexa izapidetzea, bere ustez, ez dagoelako irregulartasunik edo legezko betebeharrak ez direlako betetzen.	4,8
Guztira	6,9

Horrekin lotuta, foru-legearen arabera, Nafarroako arartekoak ezin du esku hartu ez partikularren arteko auzietan, ez Administrazioko agintaritzak bere eskuduntzakoak diren gaiei buruz planteatutako kexetan, ez auzibidean daudenetan. Halaber, arartekoak ezin ditu onartu behar bezala identifika gabeko kexak.

*Zure ustez, azkenean, Nafarroako arartekoaren esku-hartzea erabilgarria izan da zure arazoa konpontzeko?*

Herritarren % 59ren ustez (2005ean % 61), esku-hartzea "nahiko erabilgarria" edo "oso erabilgarria" izan da arazoa konpontzeko. % 36ren ustez, berriz, "erabilgarritasun gutxikoa" edo "oso erabilgarritasun gutxikoa" izan da.

	Amaitutako kexa	
	2005	2006
Oso edo nahiko erabilgarria	% 61,3	% 59,0
Erabilgarritasun gutxikoa edo oso gutxikoa	% 33,9	% 36,1

*Beste pertsona batzuei gomendatuko zenieke Nafarroako arartekoarengana jotzea?*

Kexa aurkeztu duten pertsonen % 80,7k (2005ean % 75,6) beste pertsona batzuei gomendatuko liekete Nafarroako arartekoarenga-

na jotzea. % 14,5ek, berriz, ez lukete horrelakorik gomendatuko (2005ean % 21,4).

Informazio Bulegoan arreta jaso dutenen kasuan, % 96,6k (2005ean % 98,2) zerbitzu hori erabilteza gomendatuko liekete beste pertsona batzuei.

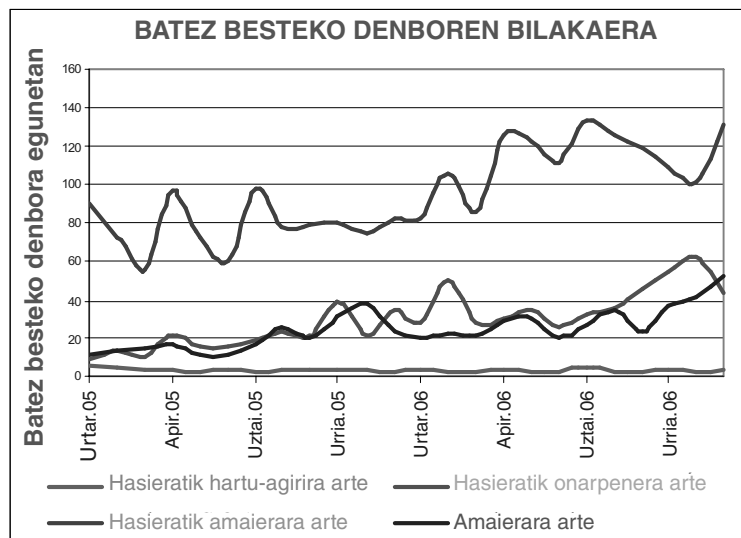
	Informazio Bulegoa		Amaitutako kexa	
	2005	2006	2005	2006
1. Bai	% 98,2	% 96,6	% 75,6	% 80,7
2. Ez		% 1,7	% 21,4	% 14,5
(bete gabe)	% 1,8	% 1,7	% 3,1	% 4,8
Guztira	% 100,0	% 100,0	% 100,0	% 100,0

### XII.3. IZAPIDEAK EGITEKO DENBOREN KONTROLA.

Ondorengo taulan ikusten den bezala, 2006an itxitato kexen izapideak egiteko askoz ere denbora gehiago behar izan da, batez beste, 2005ean baino. Batez ere, kexa kopuruaren hazkundeagatik gertatu da hori.

<b>IZAPIDEAK EGITEKO DENBORA (egunak)</b>	<b>2004</b>	<b>2005</b>	<b>2006</b>
HASIERATIK herritarrari jaso izanaren adierazpena bidali arte	7,7	3,3	3,2
HASIERATIK kexa izapidetzea ONARTU arte	21,6	21,6	43,5
Administrazioaren TXOSTENA jasotzen denetik AMAIERARA arte	41,9	18,3	52,4
<b>Kexaren HASIERATIK AMAIERARA arte</b>	<b>112,5</b>	<b>77,3</b>	<b>130,4</b>

Azken bi urteetan adierazle horiek hilabetez hilabete izan duten bilakaera aztertuz gero, ikusten da, batez ere, 2006ko lehenengo hiruhilekoan hazkunde handia izan zuela izapideak egiteko guztizko denborak, epealdi horretan sartutako kexa-kopuruak izandako hazkunde nabarmenaren eraginez.



**XII.4. BESTE HOBEKUNTZA-EKINTZA BATZUK.**

Tamalez, arartekoak ezin izan du egin Erakundearen Zerbitzu Gutuna, aurreikusita zegoen bezala, besteak beste, baliabide gutxi izatearen eraginez, ezin izan direlako zehaztu epeei buruzko

konpromisoak. Ondorioz, beste ekintza-esparru batzuk lehenetsi behar izan dira. Beraz, Erakundeak erabiltzaile bakoitzari eskaini beharreko kalitate- eta arintasun-maila zehazteke geratzen da (erantzuteko gehienezko epeak, arreta pertsonalizatua... ).



2006an zehar, Bulegoko langileei albistek emateko barne-sistema erabiltzen jarraitu da. Sistema horren bidez, Erakundeko langile guztiei arartekoaren jarduerak jakinarazten zaizkie, eta intereseko dokumentuak ere banatzen dira.

Barneko albisteen sistema hori Intranet sistema gisa konfiguratuta dago, eta horren bidez, eza-gutzak partekatzea lortu nahi da, denak informazioaren jasotzaile eta bidaltzaile izan daitezen, eta, beraz, interesgarriak iruditzen zaizkien gertaerak –edo partekatzeko interesgarriak iruditzen zaizkien dokumentuak– askatasunez argitara ditzaten.

### I. ERANSKINA. ERAKUNDEAREN 2006KO AURREKONTUAREN LIKIDAZIOA

Nafarroako Foru Komunitateko arartekoari buruzko uztailaren 3ko 4/2000 Foru Legearen 37.3 artikulua honela xedatzen du:

*“Txostenak eranskin bat ere izanen du. Eranskinaren hartzailea Nafarroako Parlamentua izanen da. Eranskin horretan, Erakundearen dagokion aldiko aurrekontuaren likidazioa agertuko da.”*

Beraz, 2006ko ekitaldiko Nafarroako arartekoaren aurrekontuaren likidazioari dagokionez, hau adierazi behar da:

1. 2006ko hasierako kredituak 1.047.367,00 €-koak ziren. Kopuru horri aurrekontu-aldaketak gehitu behar zaizkio (2005eko ekitaldiko kreditu-soberakinen gehikuntzak): 193.128,72 €. Hala, behin-betiko aurrekontua edo aurrekontu finkatua 1.240.495,72 €-koa zen.

2. 2006ko ekitaldira gehitutako kreditu-soberakin guztiak ez ziren ekitaldi horretan aplikatu. Izan ere, bi Txosten Bereziren konfigurazioa eta planteamendua –irigarritasunari eta poluzio akustikoari buruzko txostenena– aldatu egin zen 2006ko eki-

taldiaren hasieran. Ondorioz, 7.290,93 € (gehitutako soberakin guztien % 3,78) ezin ziren aplikatu edo gastatu 2006ko ekitaldian. Gainerakoari –alegia, 2006an gastatutako soberakinei– dagokionez, % 53,67 ekitaldiko gastu arruntak finantzatzeko erabili zen eta % 46,33 kapital-operazioak finantzatzeko (batez ere, Erakundearen egoitzako lehenengo solairuko klimatizazio-sistemaren berrikuntza).

3. Gastuen aurrekontuaren likidazio-egoerak erakusten duenez, onartutako obligazio garbiak 1.130.083,21 €-koak izan dira. Horrek esan nahi du betetze-maila % 91,10ekoa izan dela.

4. Sarreraren aurrekontuaren likidazio-egoerari dagokionez, onartutako eskubide garbiak 1.045.093,05 €-koak izan dira. Kasu horretan, betetze-maila % 84,25-ekoa izan da.

5. Aurrekontuaren likidazio-egoerak adierazten duenez, 100.847,63 €-ko finantziario-superabita izan da.

Hauek izan dira 2006ko ekitaldiko gastuak, eragiketa arruntak (I-V kapituluak) eta kapital-eragiketen (VI-IX kapituluak) arabera sailkatuta:

Eragiketa mota	Behin betiko kredituak	Onartutako obligazioak	Gauzatze-mailaren %
Eragiketa arruntak	980.217,33	944.327,04	% 96,34
Kapital eragiketak	260.278,39	185.756,17	% 71,37
<b>GUZTIRA</b>	<b>1.240.495,72</b>	<b>1.130.083,21</b>	<b>% 91,10</b>

Eragiketa arruntei dagokienez, aurrekontuaren betetze-maila % 96,34-koa izan da eta kapital-eragiketen betetze-maila % 71,37-koa.

Kreditu konprometuek behin-betiko kredituekiko duten ehunekoa % 100ekoa da, eragiketa arruntetan zein kapital-eragiketetan.

Eragiketa mota	Behin betiko kredituak (1)	Konprometituriko kredituak (2)	(1)/(2)
Eragiketa arruntak	980.217,33	980.217,33	% 100,00
Kapital eragiketak	260.278,39	260.278,39	% 100,00
<b>GUZTIRA</b>	<b>1.240.495,72</b>	<b>1.240.495,72</b>	<b>% 100,00</b>



Ondoren, aurrekontuaren gauzatze-egoera aztertzen da kapitulu ekonomikoen arabera:

#### A) Gastuak.

##### I. KAPITULUA. Langileen gastuak.

Finkatutako aurrekontua 574.658,73 €-koa da, hau da, gastuen % 46,32. Bestalde, onartutako obligazioak 574.658,73 €-koak dira. Beraz, I. kapitulu aurrekontuaren betetze- edo gauzatze-maila % 100ekoa izan da finkatutako aurrekontuari dagokionez.

##### II. KAPITULUA. Ondasun arrunten eta zerbitzuen gastuak.

Ondasun eta zerbitzuetan egindako gastu arrunten behin-betiko aurrekontua 384.962,24 €-koa da, gastuen aurrekontuaren % 31,03. Onartutako obligazio garbien gauzatze-maila % 90,68koa da.

Kapitulu horren barruan daude Erakundearen funtzionamendurako beharrezkoak diren gastuak (adibidez, bulegoko materiala, eraikin, makina eta ekipamenduen mantentze-lanak, komunikazioak, aseguruak, beste enpresa batzuk egindako lanak, askotariko gastuak, hornidurak...).

##### IV. KAPITULUA. Transferentzia arruntak.

Behin-betiko kredituak 20.596,36 €-koak dira, hau da, gastuen aurrekontuaren % 1,66. Gauzatze-maila, berriz, % 100ekoa da. Kapitulu horren barruan daude praktiketan dauden ikasleei egindako esleipenak, Nafarroako Unibertsitateko Praktika Juridikoko Eskolarekin eta Nafarroako Unibertsitate Publikoko Unibertsitate-Gizarte Fundazioarekin egindako hitzarmenen ondorioz (15.866,76 €). Gainerako gastuek erreferentzia egiten diete NUPrekin elkarlanean egindako zenbait lantegiri.

##### VI. KAPITULUA. Inbertsio errealak.

Kapitulu honen aurrekontu finkatua 60.953,09 €-koa da, eta gastuen aurrekontuaren % 4,91 ordezkatzen du. Gauzatze-maila, berriz, % 100ekoa da.

Kapitulu horretako kreditu gehienak igeltsero eta argiketarien lanetarako erabili dira. Izan ere, eraikinaren klimatizazio-sistema berritzeko lanak

egin dira eraikineko lehenengo solairuan. Halaber, altzariak, informazio-prozesuetarako ekipamenduak, liburuak eta argitalpenak erosteko erabili dira kreditu horiek.

##### VII. KAPITULUA. Kapital-transferentziak.

Tokiko Administrazioaren Sailak bi erakundeen egoitzaren klimatizazio-sistemak berritzeko sinatutako hitzarmenari jarraiki, 2006ko ekitaldian Erakundearen lehenengo solairuko lanak egin ziren. Lan horien kostua 124.803,09 €-koa izan da. Honela finantzatu dira lan horiek:

- % 51,85 2005eko ekitalditik gehitutako soberakinen bidez (64.710,14 €)

- % 33,65 (42.000 €), 2006ko ekitaldiko aurrekontuan lan horiek egiteko aurreikusitako diruarekin

- Eta gainerakoa (18.092,95 €) ondasun arrunten eta zerbitzuen arloko gastuei buruzko II. kapitulu partiden kreditu-transferentzietatik.

Aurrez, Tokiko Administrazioaren Sailak sinatutako hitzarmen hori zela-eta, 2005eko ekitaldiko aurrekontuan 7000 partida sortu behar izan zen, "Jabeen komunitatera egindako kapital-transferentziak" izenekoak. Partida horretan jaso dira aipatutako zenbatekoak.

Bestalde, kapitulu horren aurrekontu finkatua 199.325,30 €-koa da, hau da, 2006ko ekitaldiko gastuen aurrekontuaren % 16,07. Gauzatze-maila % 62,61koa da. Behin-betiko kredituen eta onartutako obligazio garbien arteko diferentzia 74.522,21 €-koa da. Hain zuzen, soberakin horiek 2007ko ekitaldira gehitu dira, Erakundearen egoitzako beheko solairuaren klimatizazio-sistema berritzeko. Gehitutako soberakin horiekin eta 2007ko ekitaldiko aurrekontuaren 7000 partidara zuzendutako 116.768,87 €-ekin aipatutako lanak ordaindu ahal izango dira.

#### B) Sarrerak.

Sarreraren aurrekontuaren likidazio-egoerak erakusten duenez, sarrera gehienak Foru Ogasuneko transferentzietatik jasotzen dira. Hala, sarrera horiek ekitaldian egindako sarreraren % 99,95 ordezkatzen dute.

**Gastuen aurrekontuaren likidazioa**

2006ko ekitaldia

KAPITULUAK	HASIERAKO AURREIKUSPENAK	BEHIN BETIKO AURREIKUSPENAK	ONARTUTAKO OBLIGAZIO GARBIAK
3 Langileen gastuak	603.314,00	574.658,73	574.658,73
4 Transferentzia arruntak	27.333,00	20.596,36	20.596,36
5 Ondarezko dirusarrerak	64.700,00	60.953,09	60.953,08
7 Kapital-transferentziak	0,00	199.325,30	124.803,09
8 Finantza-aktiboak	6.000,00	0,00	0,00
9 Finantza-pasiboak	100,00	0,00	0,00
<b>GUZTIZKO OROKORRA</b>	<b>1.047.367,00</b>	<b>1.240.495,72</b>	<b>1.130.083,21</b>

**Dirusarreren aurrekontuaren likidazioa**

2006ko ekitaldia

KAPITULUAK	HASIERAKO AURREIKUSPENAK	BEHIN BETIKO AURREIKUSPENAK	ONARTUTAKO ESKUBIDE GARBIAK
3 Tasak eta bestelako dirusarrerak	100,00	100,00	540,20
4 Transferentzia arruntak	976.317,00	976.317,00	976.317,00
5 Ondarezko dirusarrerak	150,00	150,00	33,85
7 Kapital-transferentziak	68.202,00	68.202,00	68.202,00
8 Finantza-aktiboak	2.498,00	195.626,72	0,00
9 Finantza-pasiboak	100,00	100,00	0,00
<b>GUZTIZKO OROKORRA</b>	<b>1.047.367,00</b>	<b>1.240.495,72</b>	<b>1.045.093,05</b>

**Gastuen aurrekontu-likidazioaren xehetasuna**

2006ko ekitaldia

1. KAPITULUA: LANGILEEN GASTUAK	HASIERAKO AURREIKUSPENAK	BEHIN BETIKO AURREIKUSPENAK	ONARTUTAKO OBLIGAZIO GARBIAK
Arartekoaren ordainsariak	71.116,00	72.520,82	72.520,82
Aldi baterako langileen ordainsariak	237.112,00	241.746,34	241.746,34
Funtzionarioen ordainsariak	123.274,00	155.836,30	155.836,30
Kontrataturako langileen ordainsariak	42.219,00	15.780,89	15.780,89
Gizarte Segurantzza	112.508,00	88.774,38	88.774,38

<b>2. KAPITULUA. GASTU ARRUNTETAN ETA ZERBITZUETAN EGINDAKO GASTUAK</b>	<b>HASIERAKO AURREIKUSPENAK</b>	<b>BEHIN BETIKO AURREIKUSPENAK</b>	<b>ONARTUTAKO OBLIGAZIO GARBIAK</b>
Hari musikala	515,00	479,78	479,78
Eraikina konpontzea, kontserbatzea eta mantentzea	15.500,00	21.928,76	20.462,39
Instalazioetako makinak eta tresnak konpontzea eta kontserbatzea	3.605,00	3.727,18	5.753,31
Informazio-prozesuetarako ekipamenduak konpontzea eta kontserbatzea	7.000,00	7.000,00	7.352,08
Bestelako material ibilgetua konpontzea eta kontserbatzea	1.000,00	1.000,00	88,16
Bulegoko material inbentaria-ezina edo arrunta	18.000,00	13.675,16	13.675,16
Bulegoko ekipamenduetarako materiala	1.600,00	1.600,00	0,00
Prentsa, aldizkarik eta aldian behingo argitalpenak	4.850,00	3.280,63	3.280,63
Telefono bidezko komunikazioak	12.360,00	13.024,22	13.024,22
Posta bidezko komunikazioak eta telegrafikoak	7.000,00	7.000,00	16.323,62
Aseguruko primak	8.000,00	4.716,55	4.716,55
Arartekoa	4.000,00	2.825,31	2.825,31
Artatze sozialak eta protokoloa	6.600,00	7.487,97	7.487,97
Arartekoaren bidaiak ofizialak	9.200,00	13.266,38	13.266,38
Jarduera orokorrak eta hedapenekoak	35.000,00	81.474,62	62.674,50
Bilerak eta hitzaldiak antolatzeko	30.000,00	7.970,35	7.970,35
Liburuen argitalpenen eta bestelako argitalpenen gastuak	36.050,00	37.189,97	29.568,67
Informazio-agentziak	1.000,00	1.000,00	0,00
Garbiketa-zerbitzuak eta komunak	14.000,00	14.000,00	12.440,39
Prestakuntza-ikastaroak	3.000,00	1.503,00	0,00
Euskarazko itzulpenak PAOrako	31.000,00	31.286,75	27.517,76
Bestelako lanak	69.930,00	89.689,66	83.689,66
Horniketak	10.000,00	10.000,00	8.868,57
Ordezkoak	515,00	515,00	36,30
Garbiketarako eta komunitetarako materiala	1.400,00	1.400,00	1.582,56
Jantziak	750,00	750,00	0,00
Bestelako gastuak	1.545,00	1.545,00	361,68
Zerbitzuetako langileen bidaietarako dietak eta gastuak	11.000,00	5.625,95	5.625,95
Lanpostuen horniketarako dietak eta gastuak	1.500,00	0,00	0,00
<b>2. kapitulua, guztira</b>	<b>345.920,00</b>	<b>384.962,24</b>	<b>349.071,95</b>

<b>4. KAPITULUA. TRANSFERENTZIA ARRUNTAK</b>	<b>HASIERAKO AURREIKUSPENAK</b>	<b>BEHIN BETIKO AURREIKUSPENAK</b>	<b>ONARTUTAKO OBLIGAZIO GARBIAK</b>
Partikularren kalte-ordainak eta gastuak	1.000,00	0,00	0,00
Beste erakunde batzuekin egindako hitzarmenak	25.833,00	20.596,36	20.596,36
Irabazi asmorik gabeko erakundeetara egindako transferentziak	500,00	0,00	0,00
<b>4. kapitulua guztira</b>	<b>27.333,00</b>	<b>20.596,36</b>	<b>20.596,36</b>

<b>6. KAPITULUA. INBERTSIO ERREALAK</b>	<b>HASIERAKO AURREIKUSPENAK</b>	<b>BEHIN BETIKO AURREIKUSPENAK</b>	<b>ONARTUTAKO OBLIGAZIO GARBIAK</b>
Eraikinak	1.000,00	1.000,00	15.838,89
Instalazioak eta makinak	1.000,00	1.000,00	647,12
Egoitzaren klimatizazioa (Nafarroako gobernuaren eraikina)	42.000,00	7.000,00	0,00
Bulegoko altzariak	2.000,00	13.356,00	13.217,35
Informazio-prozesuetarako ekipamenduak	12.000,00	31.897,09	23.645,17
Liburuak eta bestelako argitalpenak erostea	6.700,00	6.700,00	7.604,55
<b>6. kapitulua guztira</b>	<b>64.700,00</b>	<b>60.953,09</b>	<b>60.953,08</b>

<b>7. KAPITULUA. KAPITAL TRANSFERENTZIAK</b>	<b>HASIERAKO AURREIKUSPENAK</b>	<b>BEHIN BETIKO AURREIKUSPENAK</b>	<b>ONARTUTAKO OBLIGAZIO GARBIAK</b>
Jabeen komunitatera egindako kapital-transferentziak	0,00	199.325,30	124.803,09
<b>7. kapitulua guztira</b>	<b>0,00</b>	<b>199.325,30</b>	<b>124.803,09</b>

<b>8. KAPITULUA. FINANTZA-AKTIBOAK</b>	<b>HASIERAKO AURREIKUSPENAK</b>	<b>BEHIN BETIKO AURREIKUSPENAK</b>	<b>ONARTUTAKO OBLIGAZIO GARBIAK</b>
Etxebizitzaren maileguak	3.000,00	0,00	0,00
Soldata-aurrerapenak	3.000,00	0,00	0,00
<b>8. kapitulua guztira</b>	<b>6.000,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>

<b>9. KAPITULUA. FINANTZA-PASIBOAK</b>	<b>HASIERAKO AURREIKUSPENAK</b>	<b>BEHIN BETIKO AURREIKUSPENAK</b>	<b>ONARTUTAKO OBLIGAZIO GARBIAK</b>
Jasotako fidantzak eta gordailuak	100,00	0,00	0,00
<b>9. kapitulua guztira</b>	<b>100,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>
<b>Guztizko orokorra</b>	<b>1.047.367,00</b>	<b>1.240.495,72</b>	<b>1.130.083,21</b>

**2001-2006 aurrekontuen bilakaera**

KAPITULUAK	BEHIN BETIKO KREDITUAK					
	2001	2002	2003	2004	2005	2006
<b>1 Langileen gastuak</b>	215.498,90	415.686,90	452.286,00	537.200,00	528.955,63	574.658,73
<b>2 Ondasun arrunten eta zerbitzuen gastuak</b>	123.207,48	258.948,52	261.948,00	312.698,96	333.039,75	384.962,24
<b>4 Transferentzia arruntak</b>	12.020,24	25.398,24	25.200,22	32.000,00	22.577,15	20.596,36
<b>6 Inbertsio errealak</b>	84.141,69	62.076,11	112.173,92	64.095,02	54.820,58	60.953,09
<b>7 Kapital-transferentziak</b>	0,00	0,00	0,00	0,00	64.710,14	199.325,30
<b>8 Finantza-aktiboak</b>	0,00	0,00	8.907,00	9.247,63	0,00	0,00
<b>9 Finantza-pasiboak</b>	0,00	0,00	100,00	852,37	0,00	0,00
<b>GUZTIRA</b>	<b>434.868,31</b>	<b>762.109,77</b>	<b>860.615,14</b>	<b>956.093,98</b>	<b>1.004.103,25</b>	<b>1.240.495,72</b>

**Erakundearen kontuen fiskalizazioa.**

Kontuen Ganberak Nafarroako arartekoaren 2006ko kontuen fiskalizazio-txostena egin du.

Fiskalizazio horretatik ondorio hau ateratzen da txostenean:

*“III. 1 2006ko kontu orokorrak.*

*Arartekoaren 2006ko ekitaldiko kontu orokorrek arrazoizko moduan islatzen dute 2006ko abendu-*

*aren 31ko ondare- eta finantza-egoera, ekitaldi horretako aurrekontu-likidazioaren egoera eta 2006ko ekitaldiaren itxierako ondarezko emaitza ekonomikoa, kontabilitate- eta aurrekontu-printzipio aplikagarrien arabera.*

*III.2 Legezkotasuna.*

*Arartekoak 2006ko ekitaldian egindako jardue-  
ra ekonomiko-finantzarioa, oro har, legezkotasun-  
printzipioaren arabera izan da”.*

## II. ERANSKINA. NAFARROAKO ARARTEKOAREN ERAKUNDEKO LANGILEAK 2006an

Nafarroako arartekoaren 2006ko lan-talde organikoa Nafarroako Parlamentuko Mahaiaren hitzarmen baten bidez onartu zen. Erabaki hori 2006ko urtarrilaren 23ko saioan onartu zen, eta 2006ko urtarrilaren 27ko Nafarroako Parlamentuaren Aldizkari Ofizialean (4. zenbakia) argitaratu zen.

2006ko lan-talde organikoak aurreko urteetako antolaketari eutsi zion, goi-mailako teknikariaren

lanpostuaren kasuan izan ezik. Ordura arte, zerbitzuen beharrak asetzeko kontratu bidez bete izan zen lanpostu hori, eta 2006an finkatuta geratu zen.

Gainerakoan, aurreko urteetako antolaketarekin jarraitu zen, ondorengo taulan ikusten den bezala. Hala, izendapen askeko langileen taldea lau aholkularik eta idazkari batek osatu zuten eta funtzionarioen taldea goi-mailako teknikari batek, administrazio-kudeaketaren arloko teknikari batek, bi administrarik eta atezain batek.

Lanpostua	Kopurua	Araubide juridikoa	Maila	Izendapen askea	Bateraezintasuna	Lanpostua	Maila-osagarria
Arloko aholkulari arduraduna	2	C	–	X	–	–	–
Aholkulari teknikoa	2	C	–	X	–	–	–
Arartekoaren idazkaria	1	G	–	X	☒	–	–
Goi-mailako teknikaria	1	F	A	–	35	26	–
Administrazio-kudeaketarako teknikaria	1	F	B	–	35	26	–
Administraria	2	F	C	–	–	39,18	12
Atezaina	1	F	D	–	–	29,50	15

F: Funtzionarioa

K: Arartekoaren Bulegoko aldi baterako kargua – izendapen askea

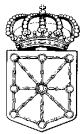
K: Kabineteko aldi baterako postua – izendapen askea

2005ean lanpostu hauek langile finkoekin bete gabe zeuden: administrazio-kudeaketarako teknikaria eta atezaina. Hala, 2003ko uztaiaren 1az geroztik, aldi baterako –behin-betiko bihurtu arte– kontratatutako langileek bete zituzten lanpostu

horiek. Hala eta guztiz ere, 2005eko lehenengo hiruhilekoan egindako oposaketaren ondoren, 2006ko martxoaren 13an, puntuazio handiena lortu zuen hautagaia administrazio-kudeaketarako teknikari postuaren jabe egin zen.

### Arartekoaren Bulegoa osatzen zutenen zerrenda:

<b>Arloko aholkulari arduradunak</b>	Enrique Mateo Sanz Luis Gabilondo Pujol
<b>Aholkulari teknikoak</b>	Gloria Arancón Largo Julián Manteca Pérez
<b>Arartekoaren idazkaria</b>	Luis Fernández Paredes
<b>Goi-mailako teknikaria</b>	Inés Monreal Azcárate
<b>Administrazio-kudeaketarako teknikaria</b>	Jorge Balduz Gil
<b>Administrariak</b>	Celina Echeverría Uhalte Mar Láinez Gil
<b>Atezaina</b>	Javier Larraya Reta



NAFARROAKO PARLAMENTUKO  
ALDIZKARI OFIZIALA

## HARPIDETZA ORRIA

*Izen-deiturak* .....

*Helbidea* .....

*Telefonia* ..... *Hiria* .....

*P. K.* ..... *Probintzia* .....

Ordaintzeko:

Dirua Nafarroako Kutxako 2054/0000 41 110007133.9 zenbakiko kontu korrontera igorri edo bertan sartu.

<b>HARPIDETZAREN PREZIOA</b> <b>ALDIZKARI OFIZIALA ETA BILKURA EGUNKARIA</b>	<b>IDAZKARITZA ETA ADMINISTRAZIOA</b> <b>NAFARROAKO PARLAMENTUA</b> «Nafarroako Parlamentuko Aldizkari Ofiziala» Navas de Tolosa, 1 31002 IRUÑA
Urtebete ..... 45,15 euro Aldizkari Ofizialaren prezioa, aleko ..... 1,18 » Bilkura Egunkariaren prezioa, aleko ..... 1,34 »	