



NAFARROAKO PARLAMENTUKO

ALDIZKARI OFIZIALA

IX. legegintzaldia

Iruña, 2016ko apirilaren 13a

51. ZK.

A U R K I B I D E A

G SAILA:

Txostenak, deialdiak eta Parlamentuko informazioa:

—Nafarroako Arartekoaren Erakundearen 2015eko txostena (2. or.).

G saila:
TXOSTENAK, DEIALDIAK ETA PARLAMENTUKO INFORMAZIOA

Nafarroako Arartekoaren Erakundearen 2015eko txostena.

Nafarroako Parlamentuko Mahaiak, 2016ko apirilaren 4an eginiko bilkuran, Eledunen Batzarrari entzun ondoren, erabaki hau hartu zuen, besteak beste:

1. Nafarroako Arartekoaren erakundearen 2015eko txostena jasotzat ematea.

2. Nafarroako Parlamentuko Aldizkari Ofizialean argitara dadin agintzea.

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

Iruñean, 2016ko apirilaren 4an

Lehendakaria: Ainhoa Aznárez Igarza

Nafarroako Arartekoaren Erakundearen 2015eko txostena

Aurkezpena.

I. kapitulua. Sarrera.

II. kapitulua. Kexak.

2.1. Datu orokorrak.

2.2. Kexak sorrarazi dituzten administrazio publikoak.

2.3. Onartutako kexak.

2.4. Espainiako Arartekoari edo Autonomia Erkidegoetako Parlamentuetako beste goi ordezkari batzuei igorritako kexak, herritarren eskubideak defendatzeko.

2.5. Ikertutako kexak. ikerketen emaitza.

2.6. Kexen harira emandako ebazpenak.

2.7. Administrazio publikoek ebazpenak noraino onartu dituzten.

2.8. Kexetan adierazitako asmoen guztizko onarpen maila efizientzia-indizea.

2.9. Aurkeztutako kexen banaketa eta zerrenda, arloaren arabera.

III. kapitulua ofizioz abiarazitako jarduketak.

3.1. Datu orokorrak.

3.2. Ofiziozko jarduketa aipagarriak.

3.2.1. Hartutako kalte zerebrala pairatzen duten adingabeen osasun laguntza.

3.2.2. C hepatitiseko gaixoentzako tratamendu berriak.

3.2.3. Gizarte Politiketako Departamentuaren menpekota den Beloso Alto Behaketa eta Harrera Zentroaren funtzionamendua.

3.2.4. Hegazti harraparien erakusketak eta Landa Garapeneko, Ingurumeneko eta Toki Administrazio Departamentuaren baime-na:

3.2.5. Familia ugariaren kontzeptua aldatzea.

3.2.6. Osasun Departamentuari egindako iradokizunak, Arartekoek Ospitaleetako Urgentziei buruz egindako txostenaren harira.

3.2.7. Desgaitasuna duten pertsonentzako ibilgailuen zirkulazioaren gaineko zergaren salbuespena aldatzea.

3.2.8. 2009-2012 urteetarako Estatuko etxebizitza plana eta etxebizitza erosteko eta beste xede batzuetarako maileguen subsidio-erako laguntzak atzera-eraginez etetea.

3.2.9. Iruñeko auzo batean espaloiak eta erdibitzaileak hondatuta egotea.

3.2.10. Ezezkoa ematea baliogabetutako matrikulazio bateko diru-zenbatekoa itzultzeko eskariari.

3.2.11. Larrakaizko tunelean (Sunbilla) atzemandako arriskua, putzuak direla eta.

3.2.12. Kutsadura atmosferikoaren arloko Europako zuzentaraua eta nazioarteko hitzarmenak ez betetzea.

3.2.13. Nafarroako Zerga Ogasunak premiamenduko probidentziak bidegabeki igortzea.

3.2.14. Iruñeko hiri bideetako bide-errotulazioak aldatzea eta Iruñeko Udalaren esparruan euskara erabiltzeari eta sustatzeari buruzko ordenantzan ezarritakoari egokitzea.

- 3.2.15. Liburu-dendak baztertzea ikasliburuak doan jasotzeko programarako liburuen erosketan.
- 3.2.16. Tafallako Udalaren Osoko Bilkurari egindako eskaria, eraso baten ondorioz gertatutako adingabe baten heriotza dela-eta adierazpen instituzionala onar dezan.
- 3.2.17. Nafarroan gidabaimenerako aztertzailleak falta izatea.
- 3.2.18. Beharrian ekonomikoko egoeran daudenen koordainketa farmazeutikoa.
- 3.2.19. Gizarteratze-errentari buruzko urtarriaren 23ko 1/2012 Foru Legearen aldaketa, "Legezko bizitokia Espainiako lurraldean" izateko baldintza kentzeko.
- 3.2.20. San Martin Unxeko egoitza batean ematen den zerbitzuaren baldintzei buruzko ikuskatzea.
- 3.2.21. Nafarroako administrazio publikoetako funtzionario publikoen montepioen araubidaren erabilera berezia kentzea.
- 3.2.22. 112 (Larrialdiak), 091 (Polizia Nazionala) eta 092 (Udaltzaingoa) telefonoen doakotasuna:
- 3.2.23. Karabina-tiro batez hildako kexa-egilearen seme adingabe baten heriotzarekin lotutako prozedura judizialaren proben analisia azkartzeko eskaria.
- 3.2.24. Konstituzio-eskubideen balizko urraketa edo koherentzia-eza estatuko araudiaren eta Europako araudiaren artean zigor arloko ebazpen judizialak direla eta.
- 3.2.25. Botorako eskubideaz ezin baliatzea postaz boto emateko ezarritako legezko epeak eta atzerritik botoa emateko exijitutako betekizunak bateraezinak izateagatik.
- 3.2.26. Egindako delitu baten damua.
- 3.2.27. Ezkaba mendia natur-eremu babestua dela deklaratzeko.
- 3.2.28. Fideltasunaren legezko gozamina Nafarroako Foru Zuzenbide Zibilaren Bilduman, eta ezarritako epeetan inbentarioa egiteko baldintzaren zorroztasuna.
- 3.2.29. Nafarroako administrazio publikoetako funtzionario publikoak nahitaez erretiratzeke adina 70 urtera arte luzatzea.
- 3.3. Nafarroako haurren eta nerabeen egoerari buruzko informazioa:
- 3.3.1. Egindako jarduketan azalpena eta ebaluazioa.
- 3.3.2. Azken urteotako bilakaeraren informazio taula.
- 3.3.3. Iradokizunak.
- 3.4. Autonomia Erkidegoetako Arartekoei forudun izaera kentzeko eskaria.
- 3.5. Etxebizitza publikoaren espainiako egoerari buruzko gogoetak. Espainiako Arartekoak koordinatzeko XXX. jardunaldiak.
- 3.6. Zentrozen ikuskatzeak.
- IV. kapituluua. Zerbitzu publikoak hobetzeko herritarrek egindako proposamenak.
- 4.1. Datu orokorrak.
- 4.2. Proposamenen edukia.
- 4.2.1. Proposamena, etxebizitzaren arloko jarduketa babesgarriak arautzen dituen irailaren 18ko 61/2013 Foru Dekretua aldatzekoa, etxebizitzaren zaharberritzerako laguntzak eskuratzeko baldintzei dagokienez.
- 4.2.2. Proposamena, etxabeetako jabeek bizilagunen erkidegoaren obretarako egin beharreko ekarpena gutxitzekoa.
- 4.2.3. Proposamena, haurtzaindegiauren kostua kengarria izatekoa, bi gurasoek lan egiten dutenean eta laguntzarik ez dutenean edo familia eta lana uztartzeko aukerarik ez dutenean.
- 4.2.4. Ama langileentzako laguntzak berreskuratzeko proposamena.
- 4.2.5. Desgaitasuna duten pertsonak unibertsitate-ikaskuntzetan tituluak emateko prezio publikoen eta idazkaritza-eskubideen ordainketatik salbuesteko proposamena.
- 4.2.6. Proposamena, Urrutiko Hezkuntzarako Unibertsitate Nazionalak egiten dituen azterketak desgaitasuna duten ikasle- en mugen arabera egokitzeke.
- V. kapituluua. Gomendioak, iradokizunak eta legezko betebeharren gogorarazpenak.
- 5.1. Sarrera.
- 5.2. Gomendio, iradokizun eta legezko betebeharren gogorarazpenak, arloz arlo.
- 5.2.1. Enplegu publiko batera sartzea.
- 5.2.2. Nekazaritza.
- 5.2.3. Gizarte-ongizatea.
- 5.2.4. Administrazio publikoen ondasunak.
- 5.2.5. Kultura.
- 5.2.6. Kirola.
- 5.2.7. Nafarroako Foru Zuzenbide Zibila.
- 5.2.8. Hezkuntza.
- 5.2.9. Hauteskundeak. Hauteskunde administrazioa.
- 5.2.10. Euskara.

- 5.2.11. Atzerritartasuna.
 - 5.2.12. Funtzio publikoa.
 - 5.2.13. Toki entitateen funtzionamendua.
 - 5.2.14. Ogasun publikoa.
 - 5.2.15. Industria.
 - 5.2.16. Justizia.
 - 5.2.17. Gazteria.
 - 5.2.18. Ingurumena.
 - 5.2.19. Memoria historikoa.
 - 5.2.20. Herri-lanak.
 - 5.2.21. Datu pertsonalak babestea.
 - 5.2.22. Administrazio publikoen ondare-erantzukizuna.
 - 5.2.23. Osasuna.
 - 5.2.24. Herritarren segurtasuna.
 - 5.2.25. Zerbitzu publikoak.
 - 5.2.26. Lana.
 - 5.2.27. Trafikoa eta bide-segurtasuna.
 - 5.2.28. Gardentasuna eta informazio publiko eskuratzeko eskubidea.
 - 5.2.29. Turismoa.
 - 5.2.30. Hirigintza.
 - 5.2.31. Etxebizitza.
 - 5.3. Administrazio publikoek ebazpenak noraino onartu dituzten.
- VI. kapitulua. Txostenak eta Parlamentuan egindako agerraldiak.
- 6.1. Erakundeak bere ekimenez egin dituen txosten bereziak.
 - 6.2. Txostenak eta Nafarroako Parlamentuak eskatuta egindako agerraldiak.
 - 6.3. Beste hainbat txosten.
- VII. kapitulua. Nafarroako administrazio publikoek Nafarroako Arartekoari emandako laguntza.
- 7.1. Nafarroako administrazio publikoek Arartekoari laguntzeko duten betebeharra.
 - 7.2. Laguntzeko betebeharraren betetze-maila. Nafarroako Arartekoari laguntzarik eman ez dioten administrazioen aipamena.
- VIII. kapitulua. Erakundearen eta herritarren arteko harreman zuzena.
- 8.1. Herritarrentzako arreta bulegoa. nafarroako arartekoari eginiko kontsultak.
 - 8.1.1. Datu orokorrak.
 - 8.1.2. Kontsulten zerrenda gaien arabera.
 - 8.1.3. Kontsulten banaketa.
 - 8.2. Gizarte zibilarekiko harremana.
- Eranskina. Erakundearen 2015eko aurrekontuaren likidazioa.

AURKEZPENA

1. Nafarroako Foru Eraentza Berrezarri eta Hobetzeari buruzko Lege Organikoak, 18. ter artikuluan, Nafarroako Arartekoa Nafarroako Parlamentuaren mende dagoen organotzat jotzen du. Hala, Nafarroako Arartekoari dagokio Konstituzioak eta aipatu lege organikoak herritarrei aitortzen dizkien eskubideak eta askatasunak defendatu eta babesteko zeregina eta, horretarako, Nafarroako herri-administrazioen jarduera azter dezake eta Nafarroako Parlamentuari jarduera horien berri eman behar die.

Ildo horretan, Nafarroako Foru Eraentza Berrezarri eta Hobetzeari buruzko 13/1982 Lege Organikoa aldatu zuen urriaren 27ko 7/2010 Lege Organikoaren hitzaurrean ezartzen da Nafarroako Arartekoa Nafarroako Foru Komunitateko erakundea dela.

Uztailaren 3ko 4/2000 Foru Legeak Nafarroako Foru Komunitateko Arartekoaren eskumenak, araubide juridikoa eta jardunbidea zehazten ditu, Foruaren Hobekuntzako 18 ter artikuluko 2. idatz-zatian xedatutakoa garatuz hartara.

Bi lege horiekin bat etorriz, baita Nafarroako Arartekoa aintzat hartzen duten beste foru lege batzuekin ere (haurren eta nerabeen babeserako foru legeak, administrazio elektronikoarenak, edo gobernu irekiaren gardentasunarenak), honako zereginak betetzen ditu erakunde honek:

- a) Konstituzioak herritarrei aitortzen dizkien eskubideak defendatu eta horien babesa hobetu.
- b) Nafarroako Foru Eraentza Berrezarri eta Hobetzeari buruzko Lege Organikoak herritarrei aitortzen dizkien eskubideak eta defendatu eta horien babesa hobetu.
- c) Nafarroako Foru Komunitateko eta Espainiako estatuko legeetan, Europar Batasuneko arauetan eta nazioarteko hitzarmenetan aitortzen diren eskubideak defendatu eta horien babesa hobetu.
- d) Nafarroako Foru Komunitateko Administrazioak, toki entitateek nahiz Nafarroako Foru Komunitateko edozein erakunde publikok herritarrei emandako zerbitzu publikoak hobetu.
- e) Herritarren bidezko interesen eta Nafarroako Administrazio Publikoek zaindu beharreko interes orokorraren arteko bitartekotza eta kontziliazioa.
- f) Herritarrei informazioa eta laguntza eman, hobeki balia ditzaten beren interesak herri-administrazioen aurrean.
- g) Informazioa eta laguntza ematea Nafarroako Parlamentuari, foru parlamentariei eta Nafarroako gainontzeko entitate publikoei, bai haiek hala eskatuta bai bere ekimenez, herritarren eskubideekin lotutako bere eskumeneko auzietan.
- h) Espainiako Herriaren Defentsa Bulegoarekiko lankidetzat, herritarren konstituzioko eskubideak defendatzeko eta hobetzeko, eskubide horiek estatuko administrazio edo botere publikoen jardueren ondotik kaltetu edo ahuldu daitezkeenean.

Eginkizun horiek betetzeko, Nafarroako Arartekoak, bere irizpidearen arabera, egokitzat jotzen dituen gomendio, iradokizun eta legezko betebeharren gogorazpenak egin ahalko ditu.

2. Nafarroako Arartekoari buruzko Foru Legeko 36.1 artikulua xedatzen du Nafarroako Foru Komunitateko Arartekoak urtero egindako kudeaketaren berri emanen diola Nafarroako Parlamentuari, ohiko bilkura-aldian aurkeztu beharreko txosten baten bitartez.

2015. urteari dagokion txostenaren aurkezpenak aukera ematen digu Nafarroako Parlamentuari erakundeak egindako lan nagusiaren berri emateko, Konstituzioak, Nafarroako Foru Eraentza

Berrezarri eta Hobetzeari buruzko Foru Legeak eta aplikatzekoak diren gainerako xedapenek babestutako eskubide eta askatasunen babes maila defendatu eta hobetzeari dagokienez.

Uztailaren 3ko 4/2000 Foru Legearen 37. artikulua zehazten du zein izanen den urteko txostenaren edukia: aurkeztutako kexen kopurua eta mota; ezetsitako kexen kopurua eta mota, bai eta haien arrazoiak ere; zenbat gai ikertu dituen eta ikerketa horien emaitzak; erakundeak egin dituen oharpen, iradokizun, gogorazpen edo gomendioak eta haietatik Administrazioak zein onartu dituen; eta erakundearen aurrekontuaren likidazioari buruzko eranskin bat.

3. 2015ean zehar, erakundeak **2.791** jarduketa egin ditu.

Kopuru horretan, honakoak sartzen dira:

- Aurkeztutako **1.546** kexa (kudeatutako **972 kexa-espeditente** sortu dituztenak).
- Artatutako **1.193 kontsulta**.
- Kudeatu diren **31** ofiziozko jarduketa (horietatik **30, 2015ean egin ziren**).
- Zerbitzu publikoak direla-eta kudeatutako **13** hobekuntza-proposamen (horietatik **6 urte horretan aurkeztuak**).
- Nafarroako Parlamentuan egindako **5 agerraldi**.
- **3 txosten**, horietako bat Nafarroako Parlamentuak eskatua eta beste biak erakunde honen ekimenez.

4. Aurreko datuek Arartekoaren jardura ikuspegi kuantitatibotik erakusten badute ere, ikuspegi kualitatiboa zentratu beharko da erakundeak Nafarroako administrazio publikoen jardueraren gainean egin duen gainbegiratze lanean, herritarren eskubideen defentsan edo zerbitzu publikoak hobetzeko.

Gainbegiratze horrek administrazio publikoei buruzko 652 ikerketa ekarri ditu: 607, aurkeztutako kexen harira; 31, ofiziozko jarduketan ildotik; 11, herritarrek aurkeztutako proposamenetatik heldutakoak; eta 3, egindako txostenen ondorioz.

Gainbegiratze horrek **396 ebazpen** ekarri ditu, non honako hauek jaso baitira: **338** gomendio, **86** legezko betebeharren gogorazpen, **104** iradokizun eta **32** bitartekaritza-lan. 2015ean erakundeak horiek guztiak helarazi dizkie administrazio publikoei, egindako ikerketa edo jarduketan emaitza baitira. Hau da, Nafarroako administrazio eta erakundeei herritarren eskubideak defendatzeko **560** erabaki jakinarazi zaizkie.

5. Nabarmentzekoa da ezen 2015ean aurkeztutako kexak, kontsultak eta herritarren hobekuntza-proposamenak batuta, erakunde honetara guztira **7.933** pertsonak jo dutela¹.

Soilik aurkeztutako kexen atzean dauden pertsonen begiratuta, **6.431** topatuko ditugu Nafarroako Arartekoaren esku-hartzea eskatu dutenak. Eta kontsulten atzean, **1.496** pertsona daude, dauzkaten eskubideei buruz, haiek gauzatzeko modurik onenari buruz edo Administrazioaren jardueraren legezotasunari buruz informazioa hartzeko gure erakundera jo dutenak.

6. 2015ean jasotako **1.546** kexen edukiak agerian uzten ditu zein diren herritarren kezka edo atsekabeak administrazio publikoekin dauzkaten harremanei dagokienean.

¹ Kopuru horretan ez daude sartuta kexa baten sustatzaileen esanetan change.org plataformaren bitartez lortutako 108.091 sinadurak, Iruñeko Udalak baimendu eta haren lokal batean, gaur egun Askatasunaren Plaza deitutakoan, egin den erakusketa baten aurkakoak.

Hartara, handitik txikirako hurrenkeran, 2015ean herritarren kexa gehien jaso diren hamaika arloak honako hauek izan dira: euskara, trafikoa, enplegu publiko bat eskuratzea, gizarte ongizatea, funtzio publikoa, hezkuntza, osasuna, ingurumena, ogasuna, hirigintza eta etxebizitza.

Arlo horietako lehenengoari, **euskarari**, dagokionez, 610 kexa aurkeztu ziren. Horien artean, nabarmentzekoa da 592 kexatan eskatu zela Etxarri Aranatzan ematen diren osasun zerbitzuak eremu euskaldunean koofiziala den beste hizkuntza horretan ere eman dakizkiela hala nahi duten euskaldunei.

Bigarren tokian, **trafikoari** buruzko kexak daude: 188 dira. Horietatik, 146 kexa Nafarroako Trafiko-buruzagitzan gidabaimena lortzeko aztertzaile gutxi izateari buruzkoak eta azterketa horiek egiteko gehiegi geroratzeari buruzkoak dira.

Hirugarren tokian, **enplegu publiko** batera sartzeari buruzko kexak daude daude. Enplegu publiko batera berdintasun, merezimendu eta gaitasun baldintzetan sartu nahi duten herritarrek aurkeztutakoak dira. Aurkeztutako kexak, nagusiki, honako hauei buruzkoak dira: aldi baterako kontratazioetarako izangaian zerrenden kudeaketa, eta Hezkuntza Departamentuak ingeleseko C1 maila maisu-maistren kidegorako irakasleen oposizioetan parte hartzeko baldintza gisa eskatzearen aurkakoak.

Laugarren tokian, **gizarte ongizatearen, gizarte gaien edo eskubide sozialen** arloetako kexak daude. Aurten, jasotako kexa gehienek zerikusia izan dute haurren eta nerabeen eta adineko pertsonen babesarekin. Halaber, gizarteratze errentari buruzko kexak aurkezten jarraitu da, bai eta desgaitasuna duten pertsonen babesari buruzkoak ere.

Bosgarren tokian, **funtzio publikoari** buruzko kexak daude, zeinak baitira jada enplegatu publikoak direnek Nafarroako administrazio publikoekiko beren funtzionario- nahiz lan-harremanak direla-eta aurkeztutakoak. Aurkeztutako kexak, nagusiki, zenbait osagarri ez aitortzeari eta ez ordaintzeari buruzkoak izan dira, bai eta Nafarroako administrazio publikoetako montepioetako funtzionarioak Osasun Sistema Nazionalean sartzeari buruzko desadostasuna agertzeakoak ere.

Seigarren gaia **hezkuntzarekin** lotutakoa da. Arlo horretakoen artean, honako hauek dira nabarmentzekoak: hezkuntza premia bereziak dituzten ikasleen arreta; ikasleei eskolako bizikidetasuna dela-eta ezarritako diziplina-zehapenak; eta Hezkuntza Departamentuak ikasteko, garraiorako edo egoitzarako bekak ukatzea. Halaber, aipatzekoa da gurasoen talde batek adierazitako desadostasuna, Sarrigurengo ikastetxe publikoko zuzendaritzak instalazio berrietan, haur hezkuntzako bigarren mailako taldeetan, datorren ikasturterako egindako banaketa dela eta, zeren eta uste baitute ikasturtearen martxa arrunta oztopatzen duela eta ez duela ikasleen segurtasun fisikoa bermatzen. Kexa hori dela eta, 4.142 sinadura aurkeztu ziren change.org plataformaren bitartez.

Osasunaren arloan, nabarmentzekoak dira itxaron-zerrendei buruzko kexak (batez ere, traumatologia espezialitatearekin lotutakoak), bai eta jasotako arreta klinikoa dela-eta desadostasuna adieraztekoak ere.

Ingurumena dela eta, nagusi dira gisa askotako jarduerak sortutako zaraten ingurukoak, eta, bereziki, herritar batzuek beren etxebizitzetan pairatzen dituzten eragozpenak, gazteen etxabeek eta ostalaritza-negozioek eragindako kutsadura akustikoaren ondoriozkoak. Halaber, hondakinei eta ingurumenari buruzko informazioa ukatzeari buruzko kexak aurkeztu dira, bai eta herritarren parte-hartzea mugatzeari buruzkoak ere.

Bederatzigarren tokian, **ogasunaren** arloa dago. Arlo horretan, nagusi izan dira Nafarroako Foru Ogasunaren zergei buruzko kexak (batez ere, pertsona fisikoen errentaren gaineko zergarekin lotutakoak), bai eta hiri-kontribuzioak gora egin izanari buruzkoak ere, katastro-balioen aldatetaren ondoren.

Hamargarren gaia **hirigintzarena** da, non nabarmentzekoak baitira herritarrek salatutako hirigintza-araudiaren balizko ez-betetzeen aurrean udalek, legezketasuna babesteko neurriak hartzeari dagokionez, ezer ez egiteari buruzko kexak; eta, bestetik, jabe batzuek adierazitako desadostasuna, beraiengan eragina duten hirigintza-antolamenduko zenbait erabaki udalek hartu izateagatik.

Hamaikagarren tokian, **etxebizitzaren** arloa dago. Horren inguruko kexak, gehien bat, etxebizitza erosteko edo errentan hartzeko laguntzak ukatzeari buruzkoak izan dira. Horien artean, nabarmentzekoak dira zenbait herritarrek aurkeztutako kexak, Sustapen Departamentuak erreklamatu baitizkie etxebizitza babestu bat erosteko diru-laguntza bati dagokion kopurua itzultzeko. Diru-laguntza, ordea, ez zitzaien kexa-egileei zuzenean ordaindu, baizik eta etxebizitzaren sustatzaileari.

7. Ikuspuntu kualitatibotik daukaten garrantzia dela eta, herritarrek aurkeztutako zenbait kexa nabarmendu behar ditugu: Honako hauek dira:

- Administrazioek aplikatzekoa den araudia ez betetzeagatik aurkeztutakoak. Horixe da gizarteratze-errentaren bahiturekin gertatzen dena, zeren eta prestazio hori, Nafarroako Parlamentuak hala erabakita, bahiezina baita. Horrekin herritar ahulenak babesgabetasun ekonomikoko egoeran uzten dira. Berdin gertatzen da trafikoaren arloko edo beste arlo batzuetako zehapen-prozeduretan; edo zerbitzu publikoen funtzionamendu ez-ohikoaren ondoriozko ondare-erantzukizuneko prozeduretan, zeinetan jokabide oker sistematiko bat gertatzen baita, alegia, erreklamazio ia bakarra ere ez onestea eta konponbidea bide judizialaren esku uztea, diru-arrazoia tarteko.

- Egoera pertsonal eta familiar larrialdiko edo apartekoetan administrazioek izaten duten jokabidea dela-eta aurkeztutakoak. Izan ere, erantzun azkar eta baliozkoa ematen geroratzen da edo, berdin baliozkoak diren eta kasu partikularrari egokitzen zaizkion legezko konponbideak eman beharrean, eskatzaileen asmoei ezezkoa ematen diete, sendotasun gutxiko argudioekin; esate baterako, "justifikaziorik gabeko tratu desberdina" edo hala jokatzuz gero "prebarikazioa" gertatzea. Alabaina, ordenamendu juridikoak administrazioak behartzen ditu justiziaren eta ekitatearen alde lan egitera eta nori berea ematera.

- Administrazioek babesa araudian bilatzearen aurka aurkeztutakoak, araudi horrek partikularrentzako emaitza zuzengabeak dakartzanean. Horixe gertatzen da ikastetxeetan matrikulak baliogabetu ondoren ordaindutako prezio publikoak itzultzen ez direnean; norberaren etxebizitzan lanbide-jarduera bat izateagatik zaborren tasa bikoitza kobratzen denean; higiezinaren erosleei plusbalioaren zerga ordainarazten zaienean zergadunaren ordezkotzat jota...; Administrazioak babesa bilatzen duenean herritar batek kanpoko organo administratiboetan aurkeztutako errekurtsio bat egotean, Nafarroako Arartekoari aginduzkoa den txostena ukatzeko edo haren ebazpenak ez onartzeko, horrekin kexa aurkeztutako herritarrari kaltea eraginez.

- Herritarrek beren gaien administrazio egokirako daukaten eskubidea administrazio publikoek ez artatzearen aurka aurkeztutakoak, herritarrei informazioa emateko legezko betebeharra ez betetzeagatik; haien eskaerak eta errekurtsioak behar den epean ez ebazteagatik; errespetuzko eta gizalegezko tratua ez emateagatik; edo eskatutako informazioa ez emateagatik, dela hori publikoa denean, dela informazio horrek herritarra zuzenean interesdun gisa ukitzen duenean.

- Ukitu nagusiak pertsona ahulenak diren kexak. Beren burua defendatzeko aukera eskasak dituzten pertsonen kasuak dira, nola baitira babesgabetasun egoeran dauden adingabeak, are Administrazioaren zaintzaren eta jagoletzaren pean daudenean ere, egoitzetan dauden adineko pertsonak, espetxeetan daudenak eta abar.

- Administrazioek egitateen eta inguruabarren banakako baloraziorik egin gabe edo modu desproporzionatuan jarduten duteneko kasuak. Halaxe gertatzen da honako hauetan: egoitzen

tarifen igoera; gizarte-laguntzak alde bakarretik eta ofizioz gutxitzea, inguruabar pertsonalak eta familiarrak aldatu ez diren arren; garabiak aparkatze mugatuko eremuetan dauden ibilgailuak erretiratzea; edo merkatariari tarifak kobratzea aparkatze mugatuko eremuari dagokion jabari publikoa erabiltzeagatik.

- Administrazioen pasibotasuna edo ezgaitasuna antzematen diren kasuak; halaxe gertatzen da herritarrek beren etxebizitzetan pairatzen dituzten zarata-arazoak eraginkortasunez konpontzeko eskatzen denean, norberaren eta familiaren intimitaterako eskubidea eta atsedena hartzeko eskubidea urratzen ari direnean. Hain zuzen ere, Nafarroako Arartekoak arazo hori gai bakar gisa proposatu du Arartekoek Iruñean 2016ko irailean eginen diren Arartekoak Koordinatzeko XXXI. Jardunaldietarako, honako izenburu honen pean: "Zaratek bizitokia inbaditzea: bizitokiaren bortxaezintasuna eta integritate fisiko eta psikikorako eskubidea".

8. 2015ean aurkeztutako kexa gehienak Nafarroako Foru Komunitateko Administrazioaren eta haren erakunde publikoen eta haren sozietate publikoen jarduna dela-eta aurkeztu ziren. Arlo honetan, 987 kexa aurkeztu ziren. Kexa guztien % 63,8 egiten dute.

Toki entitateei eta hein menpeko enteei 241 kexa zuzendu zitzaizkien, eta guztizkoaren % 15,6 egiten dute.

Ondoren, Estatuko Administrazioari zuzendutako kexak dira, zeinak 236 baitira, guztien % 15,3 hain zuzen.

9. Kexak aurkezteko gehien erabili den bideari dagokionez, berriz, Nafarroako Arartekoaren bulegora joatea izan da bide nagusia (% 62,7). Bigarren tokia hartzen dute internet bidez aurkeztutako kexek (% 29). Ondotik, posta arrunt bidez igorritako kexak datoz (% 7,8).

10. Kudeatutako kexei erreparatuta, Nafarroako Arartekoak % 84,2 **izapidetzea onartu du**, herritarrak helarazitako gaia aztertzeke. Gainera, 75 kexa Espainiako Arartekoari igorri zaizkio, haren eskumeneko gaiak baitira.

Onarpena eman ondoren, erakundeak **607 ikerketa** egin ditu administrazioei buruz.

Ikerketa-lanen ondorioz, Nafarroako Arartekoak 497 kasu edo espedientetan arrazoia eman die kexa-egileei, guztiz nahiz partzialki (hau da, ikertutako kexa-espediente guztien % **81,9an**).

Hartara, erakundeak, kexa horien harira, guztira 302 gomendio (% 61,9), 101 iradokizun –horietatik zortzi normatiboak– (% 20,7) eta 85 legezko betebeharren gogorarazpen (% 17,4) eman ditu.

Gaien arabera, "enplegu publiko bat eskuratzearena" izan da gomendio, gogorarazpen eta iradokizun gehien egitea eragin duen arloa (64 ebazpen). Ondoren, honakoak datoz hurrenkeran: ingurumena (38 ebazpen), hezkuntza (36), funtzio publikoa (35) eta gizarte ongizatea (34). Ogasunarena da nabarmentzen den beste arlo bat (32 ebazpen), eta horren ondotik datoz osasuna (23), hirigintza (21), trafikoa (13), etxebizitza (13 ebazpen) eta administrazio publikoen ondare-erantzukizuna (11 ebazpen).

11. Nafarroako Arartekoak kexak direla-eta egin dituen jarduketengatik administrazio publikoek erakutsi duten onarpen maila % **62,3**koa da. Portzentaje horretan sartzen dira, alde batetik, ikerketa egin ondoren emandako ebazpenen onarpena, eta, bestetik, Administrazioak ebazpena eman aurretik ere bere jokabidea zuzendu dituen kasuak, konponbidea emanaz, azken kasu horretan, herritarraren arazoari, erakunde honek informazioa eskatzeko hasierako fasean baizik esku hartu ez duenean.

Bost aipatzen dira erakundeari laguntza eman ez dioten administrazio publikoen esparruan: Azagrako Udala, Burlatako Udala, Cabanillasko Udala, Los Arcosko Udala eta Murugarrengo Kontzejua.

12. Erakunde honek, aurten, **ofiziozko 30 jarduketa** egin ditu. Nafarroako Arartekoak irekitzen dituen espedienteak dira, uste duelako egitate jakin batzuek eskatzen dutela erakundeak ikerketa bat egin dezala eta hasierako fase batean jarrera bat har dezala, edo Administrazioari nahiz Nafarroako Parlamentuari iradokizun bat egin diezaiola, edo Estatuko Arartekoari jarduteko eskari bat egin diezaiola, eskumena duen esparruan.

Ofiziozko jarduketa horietatik, bost **gizarte-ongizateari** buruzkoak izan dira. Horien artean nabarmentzekoak dira adingabeen funtzionamenduari buruzko konprobaketa (behaketa eta harrera zentroak); familia ugariaren kontzeptua aldatzea; gizarteratze-errentari buruzko urtarilaren 23ko 1/2012 Foru Legean legezko egoitzaren baldintza kentzea; eta zahar-etxe batean emandako arretaren gainbegiratzea.

Ofiziozko jarduketetatik, lau **osasunari** buruzkoak izan dira: bat hartutako kalte zerebrala duten haurren arretari buruzkoa; beste bat C hepatitiseko gaixoentzako tratamenduei buruzkoa; beste bat, ospitaleetako larrialdiei buruzkoa; eta azkena koordainketa farmazeutikoari buruzkoa.

Justiziaren arloan, hiru jarduketa egin ziren: bat, adingabe baten bortxazko heriotzaren aurrean erakundeek babesik ez emateari buruzkoa; beste bat, beste adingabe baten heriotza dela-eta balistikako peritu-proba egiten geroratzeari buruzkoa; eta azkena, konstituzio-eskubideen balizko urraketa edo koherentzia-eza estatuko araudiaren eta Europako araudiaren artean zigor arloko ebazpen judizialak direla eta.

Beste hiru jarduketa **ingurumenari** buruzkoak izan dira: bat hegazti harraparien erakusketarako baimena falta izateari buruzkoa; beste bat zaraten inguruko Europako araudia urratzeari buruzkoa; eta azkena Ezkaba mendia natur-eremu babestua dela deklaratzeari buruzkoa.

Halaber, ofiziozko beste jarduketa batzuk egin ziren, honako gai hauek direla eta:

- Nafarroako Goi Mailako Musika Kontserbatorioan matrikularen zenbatekoa itzultzeari ezezkoa ematea.
- Liburu-dendak, argitaletxeekin alderatuta, baztertzea, ikastetxeek liburuak erosterakoan.
- Funtzionario publikoen montepioetako osasun laguntzaren zerbitzua bertan behera uztea.
- Funtzionarioek erretiroa nahitaez hartzeko adina luzatzea.
- Desgaitasuna duten pertsonentzako ibilgailuen zirkulazioaren gaineko zerga aldatzea.
- Nafarroako Zerga Ogasunak premiamenduko probidentziak bidegabeki igortzea.
- Iruñeko auzo batean espaloiak eta erdibitzaileak hondatuta egotea.
- Sunbillako Larrakaizko tunelean dauden putzuek dakarten arriskua.
- Espetxetan zigorra betetzen ari diren bi pertsonaren damua.
- Fideltasunaren legezko usufruktuaren inbentarioan exijentzia formalista eta gehiegizkoa izatea.
- 2015eko abenduaren 20ko hauteskunde orokorretan botoa emateko eskubideaz baliatzeko zailtasunak.
- Iruñeko kaleetako bide-errotulazioak gaztelania hutsez egotea.
- 112, 091 eta 092 telefonoak doakoak izatea.

- Nafarroako Trafiko-buruzagitzan aztertzaile gutxi egotea.
- 2009-2012 urteetarako Estatuko etxebizitza plana.

Aurreko urteetan bezala, erakundeak Nafarroako haurren eta nerabeen egoera baloratu du. Ez da balorazio orokor edo soziologiko bat izan; izan ere, bideratu da egiaztatzaera egoera hori bat datorrela Nafarroako administrazio publikoei Haurrentzako eta nerabeentzako sustapenari, laguntzari eta babesari buruzko abenduaren 5eko 15/2005 Foru Legeak ezartzen dizkien betekizunekin.

Ofiziotzko jarduketa horiek direla eta, erakundeak 36 gomendio; 24 iradokizun, 7 iradokizun normatibo eta legezko betebeharren gogorarazpen bat eman zituen, ofiziotzko 15 jarduketatan. 15 jarduketa horietatik, administrazio publikoek bederatzi onartu zituzten eta bost baztertu. Bat erantzuna jasotzen zain gelditu zen txosten honen idazketa ixteko unean.

Hiru kasutan, Administrazioak emandako informazioa baloratu ondoren, ez da beharrezkotzat ikusi ebazpenik ematea edo, momentuz, neurri berririk hartzea. Beste sei ofiziotzko jarduketaren kasuan, onartutzat jo ziren Administrazioak ikerketa eginen zuela jakinaraztearekin; eta sei jarduketatan, antzemandako egoera beste erakunde eta administrazio publiko batzuei eman zitzaien jakitera, zeren eta haien eskumeneko gaia zela jo baitzen. Hartara, hiru Espainiako Arartekoari igorri zitzaizkion, bi Espainiako Gobernuak Nafarroan duen ordezkariari (horietako bat Trafikoko Zuzendaritza Nagusiari ere igorri zitzaion) eta bat Nafarroako Auzitegi Nagusiari eta Nafarroako Foru Komunitateko fiskal nagusiari.

13. Azken lau urteotako txostenetan adierazi izan dudana bezala, erakunde honek 2008tik aitzina sustatu du herritarrek zerbitzu publikoen hobekuntzan parte hartzea; hartara, herritarrek animatu ditu zerbitzu publikoak hobetzeko proposamenak aurkez ditzaten.

2015ean herritarrek aurkeztutako **6 hobekuntza-proposamenekin, 287ra** iritsi da ekimen hau abian jarri zenetik herritarrek egindako proposamenen kopurua. Ekimenaren xedea herritarren parte-hartzea eta lankidetzaren zen.

Besteak beste, herritarrek proposamenak egin dituzte honako arloetan aldaketa batzuk egiteko:

- Etxebizitzaren arloko jarduketa babesgarriak arautzen dituen irailaren 18ko 61/2013 Foru Dekretua aldatzea, etxebizitzaren zaharberritzerako laguntzak eskuratzeko baldintzei dagokienez.
- Etxabeetako jabeek bizilagunen erkidegoaren obretarako egin beharreko ekarpena gutxitzea.
- Hautzaindegiaren kostua kenkaria izatea bi gurasoek lan egiten dutenean eta laguntzarik ez dutenean edo familia eta lana uztartzeko aukerarik ez dutenean.
- Amatasunarengatik laguntza ezartzea hiru urtetik beherako seme-alabak dituzten emakumeentzat, besteren konturako nahiz beren konturako jarduerak egiten dutenean.
- Desgaitasuna duten pertsonak unibertsitate-ikaskuntzetan salbuestea tituluak emateko prezio publikoen eta idazkaritza-eskubideen ordainketatik.
- Urrutiko Hezkuntzarako Unibertsitate Nazionalak egiten dituen azterketak desgaitasuna duten ikasleen mugen arabera egokitzea.

2015ean aurkeztutako sei proposamenei 2014ko abenduaren 31n izapidetzen ari zirenak gehituz gero, hamahiru dira guztira 2015ean kudeatu diren proposamenak.

2015ean kudeatutako hamahiru proposamenetatik, erakundeak atzeman zuen administrazio eskudunak horietako bat onartu zuela zuzenean; beste hiru Espainiako Arartekoari igorri zitzaizkion, haren eskumeneko gaiak zirela jo baitzen; beste bitan hasieran ez zen eskubideen inongo urratzerik aurkitu; eta, azkenik, beste hiru kasutan Administrazioak ez zituen proposamenak onartu.

Kudeatutako kasuetatik lautan, Nafarroako Arartekoak proposamenaren aldeko ebazpen bat eman zuen; horietatik administrazioek hiru onartu zituzten eta beste bat ez zen onartua izan.

14. Gure erakundearen Herritarrentzako Arreta Bulegoak herritarren 1.193 **kontsulta** artatu ditu.

Herritarren eskura jarritako arlo funtzional bat da, erakundearekiko zuzeneko kontaktua erraztu nahi duena, keak aurkez ditzaten edo beren eskubideez hobeki baliatzeari buruzko kontsultak egin ditzaten.

Gizarte ongizatearen arloko kontsultak nagusitu dira. Herritarrek honako gaiei buruzko kontsultak egin dituzte: adingabeen babes, gizarteratze errenta eta adineko pertsonentzako zentro eta egoitzetara sartzea eta haietako egonaldi-baldintzak.

Kontsulteren bigarren multzoa **osasunarekin** lotutakoena da. Nagusiki, itxaron zerrendei buruz eta emandako osasun-laguntzarekin ados ez egoteko kasuei buruz kontsultatu zen.

Hirugarren tokian, Ogasunari buruzko kontsultak daude; bertan, nagusi dira Nafarroako Gobernuaren eta toki entitateen tributuei buruzko kontsultak.

Halaber, handitik txikirako hurrenkeran, honako gaiei buruzko kontsultak egin dira: hezkuntza, hirigintza, eskubideen bermeak (erantzun bat jasotzeko eskubidea, informazioa eskuratzeko eskubidea, gardentasuna...), justizia, ingurumena eta kontsumoa.

15. 2015ean, **hiru txosten monografiko** egin dira:

- **Bi** erakundearen beraren ekimenez izan dira: bata, kostu bidezko eskualdaketa, eskuratzaileraren hiru-lurren balio-gehikuntzaren (plusbalioaren zerga) gaineko zergaren subjektu pasiboa izateari buruzkoa; eta bestea izaera pertsonaleko datuen babes orokorrari buruzkoa eta, bereziki, segurtasun indar eta kidegoen fitxategiei dagokienean.

- **Bat**, Nafarroako Parlamentuko Eledunen Batzarraren ekimenez egin da, eta gizarte zerbitzuen babes-sistema osoak zailtasun sozialetan dauden haur eta nerabeei ematen dien arretari buruzkoa izan da.

16. Bestalde, Nafarroako Arartekoa **bost** agerraldi egin ditu Nafarroako Parlamentuan: bi urteko txostenaren laburpena azaltzeko izan dira; beste bi arestian aipatutako txosten monografikoak azaltzeko; eta azkena Nafarroako administrazio publikoen zerbitzuko langileen estatutua aldatzeko foru lege proposamen bati buruzko lantalde batean parte hartzeko; foru lege proposamen horren xedea zen administrazio araubidean kontratatutako langileei zabaltzea funtzionario publikoek gradua, antzinatasuna eta familia-laguntza direla-eta jasotzen dituzten ordainsariak.

Iruñean, 2016ko martxoaren 14an.

Francisco Javier Enériz Olaechea
Defensor del Pueblo de Navarra
Nafarroako Arartekoa

I. KAPITULUA. SARRERA

Uztailaren 3ko 4/2000 Foru Legeko 1. artikulua arabera, Nafarroako Arartekoa Nafarroako Parlamentuaren goi ordezkaria da, Konstituzioak eta Nafarroako Foru Eraentza Berrezarri eta Hobetzeari buruzko Lege Organikoak babesturiko eskubide eta libertateak defenditzeko eta hobeki babesteko zereginen diharduena.

Parlamentuaren ordezkari gisa, Nafarroako Arartekoak urtero Nafarroako Parlamentuari urte horretan egindako kudeaketaren berri ematen dio, ohiko bilkura-aldian aurkezten dion txosten baten bitartez.

Foru lege horren 37.1 artikulua zehazten du urteko txostenen Nafarroako Arartekoak azalduko dituela aurkeztutako kexen kopurua eta motak, eta horietatik zenbat utzi diren alde batera eta zergatik; baita zenbat gai ikertu diren eta ikerketa horien emaitzak ere. Gainera, Nafarroako administrazio publikoek onartu dituzten ohar, iradokizun, gogorazpenak edo gomendioak zehaztuko ditu.

Agindu hori betetzeko, urteko txosten honek Nafarroako Arartekoak 2015ean zehar garaturiko jarduerari buruzko datuak jaso ditugu.

Txostenaren edukia **zortzi** kapitulutan dago banatuta.

I. kapituluak sarrera-izaera dauka, eta txostenaren edukiari eta egiturari buruzkoa da.

II. kapituluak aurkeztutako kexen kopuruari eta motari buruzko datuak dakartza, eta herritarrek kexa horietan adierazten dituzten sakoneko arazoak jasotzen ditu. Kexak arloz arlo sailkatzen dira, adierazita zein administrazio publikori zuzentzen zaizkion edo zein administrazio publikori dagozkion. Kapituluak balorazio orokor bat jasotzen du emandako ebazpenei buruz eta kexa horien harira eginiko ikerketen emaitzari buruz, bai eta ebazpen horiek izan dituzten onarpen-mailari buruz ere.

III. kapituluak erakundeak eginiko "ofiziozko jarduketak" islatzen ditu, eta adierazten du zein izan den haien izapidetzea eta emaitza. Kapitulu honetan, halaber, haurren eta nerabeen egoerari buruzko balorazioaren gaineko datuak eman ditugu, Haurrentzako eta Nerabeentzako Sustapenari, Laguntzari eta Babesari buruzko abenduaren 5eko 15/2005 Foru Legeko 14. artikuluan ezarri bezala. Zehaztuen batzuk egin behar dira horri buruz, Gizarte Politiketako Departamentutik jasotako datuen arabera.

Halaber, Nafarroako Arartekoak edo haren zerbitzuko langileek hainbat zentrotan egindako ikuskatzeak zehazten dira, haietan barneratutako pertsonen edo haietan bizi direnen eskubideak betetzen diren egiaztatze aldera.

Kapitulu honetan, jakitera ematen da Nafarroako Arartekoak, Andaluziako Arartekoarekin, Kataluniako Síndic de Gréugesarekin, Amankomunaren Diputatuarekin eta Valentziako Síndic de Gréugesarekin batera, egindako eskaria, autonomia erkidegoetako arartekoei forudun izaera kentzeari buruzkoa. Halaber, ararteko guztiek etxebizitza publikoaren Espainiako egoerari buruz egindako gogoetak aipatzen dira.

IV. kapituluak, zerbitzuak hobetzeko herritarrek egiten dituzten proposamenak jasotzen dira, bai eta haien emaitza ere. Proposamen horietako batzuek arau-proposamenaren izaera daukate.

V. kapituluak, laburbilduta jasotzen dira Nafarroako Arartekoak, bere ikuskatze-jardueraren emaitza gisa, administrazio edo erakunde eskudunei egin dizkien gomendio, iradokizun eta legezko betebeharren gogorazpenen testuak. Herritarren kexen eta proposamenen harira eta ofiziozko jarduketan eta eginiko txostenen harira eman dira gomendio, iradokizun eta gogorazpen horiek. Halaber, jasotzen da gomendio, iradokizun eta gogorazpen horiek Nafarroako Administrazio

Publikoek edo zuzendu zaizkien gainerako erakundeek noraino onartu dituzten edo ez dituzten onartu.

VI. kapituluak aipatzen ditu erakundeak, bere ekimenez nahiz Nafarroako Parlamentuaren ekimenez, egin dituen txostenak, bai eta Arartekoak Parlamentuan egindako agerraldiak ere.

VII. kapituluan, kasu zehatz batzuk jaso dira, non jotzen baita administrazio publikoek ez dutela jardun erakunde honekiko lankidetzan. Aipamen horrekin betetzen da uztailaren 3ko 4/2000 Foru Legeko 31. Artikuluan aurreikusitakoa.

VIII. kapituluan, herritarrentzako arreta bulegoaren jarduketa zehazten da, eta herritarrek egindako kontsulten kopurua eta informazioa eskatutako arloak aipatzen dira. Halaber, erakundearekin hartu-emanak izan dituzten kolektiboak aipatzen dira. Hartu-eman hori, batzuetan, pertsonala izan da eta beste batzuetan aurkeztutako kexen edo proposamenen bitartezkoa.

Azkenik, Nafarroako Arartekoari buruzko uztailaren 3ko 4/2000 Foru Legeko 37.3 artikuluan ezarri bezala, txostenak **eranskin** bat dauka, non jasotzen baita erakundearen aurrekontuaren likidazioa.

II. KAPITULUA. KEXAK

2.1. DATU OROKORRAK.

Honakoak dira 2015ean Nafarroako Arartekoaren bulegoan kudeatutako kexei buruzko datuak:

1. **Guztira 1.546 kexa aurkeztu ziren.**

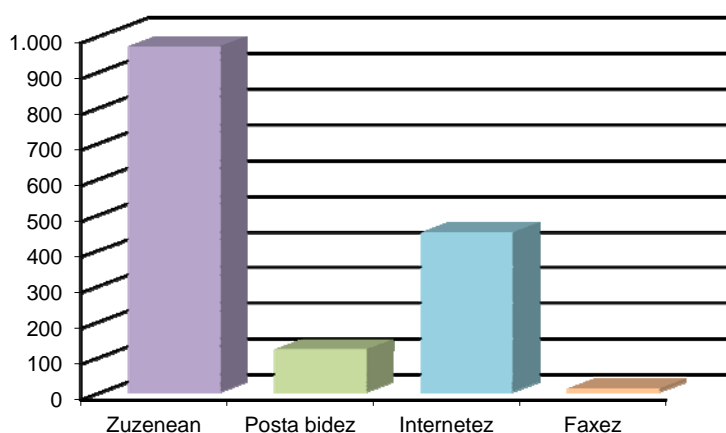
2. **Kudeatu diren kexa-espedienteak 972 izan dira guztira.**

Ikus daitekeen bezala, kudeatutako kexa-espedienteen kopurua txikiagoa da aurkeztutako kexa-espedienteen kopurua baino. Horren arrazoia da bi gai aurkeztu direla atzetik kexa ugari dituztenak: horietako lehenengoa da Etxarri Aranatzen osasun zerbitzuak euskaraz eman daitezen egindako eskaria, zeina 592 kexatan jasota baitago; eta bigarrena Nafarroako Trafiko-buruzagitzan gidabaimenerako azterketa egiteko aztertzaile gutxi egoteari eta azterketa horiek egiteko gehiegi geroratzeari buruzkoa, zeina 146 kexatan jasota baitago.

3. 2015eko abenduaren 31n, 813 kexa espediente **ebatzita** zeuden; hau da, kudeatutakoen % 83,6. Hartara, data horretan 159 ziren ebatzi gabeko kexa-espedienteak.

4. **Kexak aurkezteko gehien erabili den bideari dagokionez**, berriz, bide nagusia Nafarroako Arartekoaren bulegora joatea izan da (% 62,7). Bigarren tokia hartzen dute internet bidez aurkeztutako kexek (% 29), eta ondotik posta arrunt bidez aurkeztutakoak daude (% 7,8).

KEXAK AURKEZTEKO MODUA



5. Kexak aurkeztu dituzten pertsonen edo kexen atzean dauden pertsonen guztizko kopurua 6.431 personakoa da, kontuan izan gabe kexak aurkeztu dituzten izaera sozialeko, ingurumenaren arloko edo beste gisa batzuetako entitateek zenbat pertsona ordezkatzen dituzten.

Logikoa den bezala, kexen kopurua ez da beti bat etortzen beren eskubide eta askatasun publikoak babesteko Nafarroako Arartekoaren esku-hartzea eskatzen duten herritarren kopuruarekin. Kexak sustatzen dituzten pertsonen kopurua kexen kopurua bera baino handiagoa da.

6. 2001ean erakundea abian jarri zenetik, 2015. urtea izan da kexa gehien aurkeztu direneko bigarren urtea, 2014aren ondoren, orduan 2.742 aurkeztu baitziren.

| | 2015 | 2014 | 2013 | 2012 | 2011 | 2010 | 2009 | 2008 | 2007 |
|----------------------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|------|------|
| Aurkeztutako kexen kopurua | 1.546 | 2.742 | 954 | 1.298 | 850 | 929 | 901 | 647 | 447 |
| Kudeatutako kexen kopurua | 972 | 1.045 | 1.168 | 1.510 | 1.042 | 1.151 | 1.069 | 779 | 656 |

7. Kexa-espedienteak izapidetzeko batez besteko epeei dagokienez, honako hauek izan dira:

| IZAPIDETZE-DENBORAK (egunetan) | 2015 | 2014 | 2013 | 2012 | 2011 | 2010 | 2009 | 2008 | 2007 |
|---|------|------|------|------|------|------|------|------|-------|
| Hasieratik herritarrak hartze-agiria jaso duen arte | 1,3 | 1,7 | 1,5 | 1,9 | 1,6 | 1,6 | 1,8 | 1,2 | 2,2 |
| Hasieratik kexa izapidetzeko onartu den arte | 7,2 | 6,7 | 6,1 | 8,3 | 7,8 | 8,3 | 11,4 | 9,2 | 22,4 |
| Hasieratik kexa itxi den arte | 89,3 | 77,4 | 83,2 | 60,2 | 82,2 | 70,5 | 74,4 | 66,8 | 137,0 |

2.2. KEXAK SORRARAZI DITUZTEN ADMINISTRAZIO PUBLIKOAK

2015ean aurkeztutako kexak honako administrazio publikoei buruzkoak ziren:

| Kexen bidez gaitzetsitako administrazio edo erakunde publikoak | Kexa kop. | % |
|--|--------------|---------------|
| FORU ADMINISTRAZIOA | 987 | 63,8% |
| TOKI ADMINISTRAZIOA | 241 | 15,6% |
| FORU ETA TOKI ADMINISTRAZIOA (*) | 24 | 1,6% |
| ESTATUKO ADMINISTRAZIOA | 236 | 15,3% |
| ADM. JUDIZIALA | 13 | 0,8% |
| SOZietateak | 13 | 0,8% |
| LANBIDE ELKARGOAK | 10 | 0,6% |
| AUTONOMIA ERKIDEGOETAKO ETA NAZIOARTEKO ADMINISTRAZIOA | 6 | 0,4% |
| NAFARROAKO UNIBERTSITATE PUBLIKOA | 4 | 0,3% |
| NAFARROAKO PARLAMENTUA | 1 | 0,1% |
| BESTERIK / BESTE BATZUK | 11 | 0,7% |
| GUZTIRA | 1.546 | 100,0% |

(*) Foru Komunitateko Administrazioari eta tokiko erakunderen bati aldi berean eragiten dieten 24 kexa daude.

Aurkeztutako kexa gehienak Nafarroako Foru Komunitateko Administrazioaren, haren erakunde publikoen eta haren sozietate publikoen jarduna dela-eta aurkeztu ziren. Arlo honetan, 987 kexa aurkeztu ziren. Kexa guztien % 63,8 egiten dute.

Toki entitateei eta hein menpeko enteei 241 kexa zuzendu zitzaizkien, eta guztizkoaren % 15,6 egiten dute.

Hogeita lau kexa Nafarroako Foru Komunitateko Administrazioaren baterako jardunei buruzkoak eta toki entitateren baten jardunari buruzkoak izan ziren.

Hirugarren tokian, Estatuko Administrazioaren jokabideari buruzko kexak daude, 236 guztira (guztizkoaren % 15,3).

Administrazio judizialari buruz, berriz, 13 kexa aurkeztu ziren (% 0,8).

Administrazioaz kanpoko sozietate pribatuei buruzko kexak hamahiru izan ziren (% 0,8): posta-zerbitzua, banku-entitateak, klinika pribatuak eta enpresa pribatuak izan ziren kexa-iturriak.

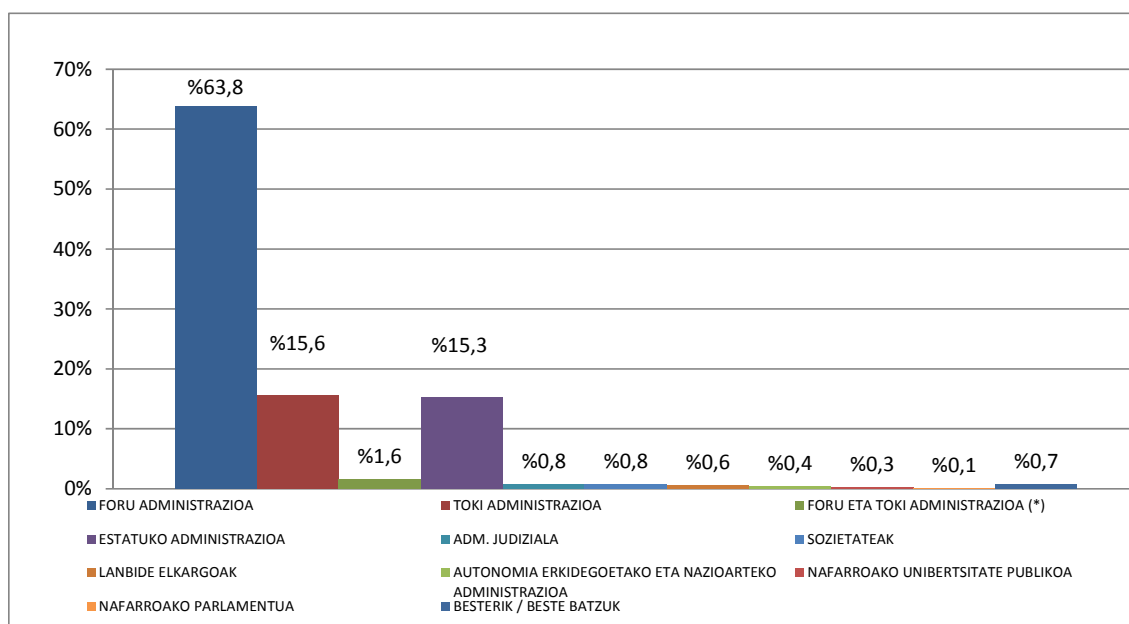
Lanbide elkargoen jarduketari buruzko kexak, berriz, hamar izan ziren (% 0,6).

Sei kexa aurkeztu ziren beste autonomia erkidegoen administrazioei eta nazioarteko administrazioari buruz (% 0,4).

Lau kexatan, kexaren xedea Nafarroako Unibertsitate Publikoa izan zen (% 0,3).

Kexa batean, administrazio hartzailea Nafarroako Parlamentua izan zen.

Azkenik, 11 kexatan ez zen administrazio jakin bat aipatzen edo, bestela, ente pribatuei buruzkoak ziren.



Honakoa izan zen **Nafarroako Foru Komunitateko Administrazioko departamentuei**, beren eskumeneko gaiak izateagatik, zuzendutako kexen kopurua, haien gaia zein den alde batera utzita:

| Departamentuak | Kexa kop. | % |
|--|------------|---------------|
| Osasuna | 639 | 64,2% |
| Hezkuntza | 80 | 8,0% |
| Gizarte Politikak (*) | 45 | 4,5% |
| Eskubide Sozialeta (*) | 36 | 3,6% |
| Lehendakaritza, Justizia eta Barnea | 36 | 3,6% |
| Osasuna - 2015-2019 legegintzaldia | 29 | 2,9% |
| Hezkuntza - 2015-2019 legegintzaldia | 28 | 2,8% |
| Lehendakaritza, Funtzio Publiko, Barne eta Justizia | 24 | 2,4% |
| Sustapen (*) | 22 | 2,2% |
| Ekonomia, Ogasun, Industria eta Enplegua | 17 | 1,7% |
| Ogasuna eta Finantza Politika (*) | 11 | 1,1% |
| Landa Garapena, Ingurumena eta Toki Administrazioa - 2015-2019 legegintzaldia | 10 | 1,0% |
| Garapen Ekonomikoa (*) | 8 | 0,8% |
| Landa Garapena, Ingurumena eta Toki Administrazioa (*) | 7 | 0,7% |
| Kultura, Kirola eta Gazteria | 2 | 0,2% |
| Kulturako, Turismoko eta Erakunde Harremanetarako | 1 | 0,1% |
| Herritarrekiko eta Erakundeekiko Harremanak | 1 | 0,1% |
| GUZTIRA (**) | 996 | 100,0% |

(*) Departamentu ezberdinei buruzko 996 kexa horietatik 9 Foru Komunitateko Administrazioari eta tokiko erakunderen bati buruzkoak dira.

(**) Nafarroako Gobernuaren hainbat departamenturi aldi berean eragiten dieten 15 kexa daude 996 kexa horien artean, eta departamentu bati zein estatuko administrazioari aldi berean eragiten dien beste 2.

Toki entitateei erreparatuta, honakoak izan ziren bost kexa baino gehiago jaso zituztenak: Iruña (54 kexa), Bera (15), Tuteria (14), Aranguren (9), Azagra (6) eta Zizur Nagusia (6).

Kontzejuen jokabideei buruz, berriz, zortzi kexa aurkeztu ziren.

Mankomunitateen jarduketak eta kudeaketak 13 kexa eragin zituzten. Iruñerriko Mankomunitatea izan zen kexa gehien jaso zituztenak (5 kexa).

Xehetasun gehiago emateko, ondoren toki entitateetan eragina duten kexen xehetasunei buruzko taulak ematen ditugu:

| Udalak (*) | |
|---------------------|---|
| Abárzuza-Abartzuza | 1 |
| Ablitas | 2 |
| Adiós | 1 |
| Allo | 1 |
| Altsasu - Alsasua | 3 |
| Aranguren | 9 |
| Arano | 1 |
| Arellano | 1 |
| Arguedas | 1 |
| Artajona | 5 |
| Ayegui-Aiegi | 2 |
| Azagra | 6 |
| Barañáin - Barañain | 3 |
| Barillas | 1 |
| Baztan | 2 |

| | |
|---|----|
| Bera | 15 |
| Berriplano-Berribeiti | 1 |
| Berriozar | 1 |
| Bertizarana | 5 |
| Betelu | 1 |
| Burlada-Burlata | 2 |
| Cárcar | 1 |
| Cascante | 1 |
| Cáseda | 2 |
| Castejón | 1 |
| Cendea de Cizur | 5 |
| Cintruénigo | 3 |
| Corella | 3 |
| Cortes | 2 |
| Dicastillo | 1 |
| Echarri - Etxarri | 2 |
| Estella - Lizarra | 2 |
| Esteribar | 3 |
| Etxauri | 1 |
| Ezcabarte | 2 |
| Falces | 3 |
| Fitero | 1 |
| Funes | 3 |
| Garde | 2 |
| Garínoain | 1 |
| Huarte-Uharte | 4 |
| Igantzi | 1 |
| Iturmendi | 1 |
| Larraun | 1 |
| Lekunberri | 1 |
| Los Arcos | 1 |
| Luquin | 1 |
| Marcilla | 1 |
| Mendavia | 2 |
| Metauten | 1 |
| Monreal-Elo | 1 |
| Murchante | 2 |
| Murillo el Fruto | 1 |
| Noáin (Valle de Elorz)-Noain (Elortzibar) | 3 |
| Obanos | 1 |
| Olazti-Olazagutia | 1 |
| Olite-Erriberri | 3 |
| Olóriz-Oloritz | 1 |
| Oteiza de la Solana | 1 |
| Pamplona - Iruña | 54 |
| Peralta-Azkoien | 1 |
| Puente la Reina-Gares | 2 |
| Pueyo | 1 |
| Romanzado | 2 |
| San Adrián | 3 |
| San Martín de Unx | 2 |
| Sangüesa-Zangoza | 1 |
| Sorlada | 1 |
| Tafalla | 4 |
| Tudela | 14 |
| Valle de Egüés | 3 |

| | |
|---------------------------|------------|
| Viana | 3 |
| Villatuerta | 1 |
| Yesa | 2 |
| Zizur Mayor-Zizur Nagusia | 6 |
| Zúñiga | 1 |
| UDALAK, GUZTIRA | 232 |

| | |
|----------------------------|----------|
| Kontzejuak | |
| Arlegui | 4 |
| Artica | 1 |
| Lizarraga | 1 |
| Murugarren | 1 |
| Oieregi | 1 |
| KONTZEJUAK, GUZTIRA | 8 |

| | |
|--|-----------|
| Mankomunitateak | |
| Mancomunidad de la Comarca de Pamplona | 5 |
| Mancomunidad de la Ribera | 1 |
| Mancomunidad de Mairaga | 1 |
| Mancomunidad de Sakana | 1 |
| Mancomunidad de Servicios de la Comarca de Sangüesa | 1 |
| Mancomunidad de Servicios Sociales de Base de Ansoáin, Berrioplano, Berriozar, Iza y Juslapeña | 2 |
| Mancomunidad de Servicios Sociales de la Zona Básica de Salud de Etxarri-Aranatz | 1 |
| Mancomunidad de Valdizarbe | 1 |
| MANKOMUNITATEAK, GUZTIRA | 13 |

| | |
|---------------------|------------|
| GUZTIRA (**) | 253 |
|---------------------|------------|

(*) Izen ofiziala, Nafarroako Gobernuko izendegi ofizialaren arabera.

(**) 253 kexa horietan, aldi berean Nafarroako toki entitateen bati eta Foru Komunitateko Administrazioari zuzendutako 15 kexa ere sartu dira.

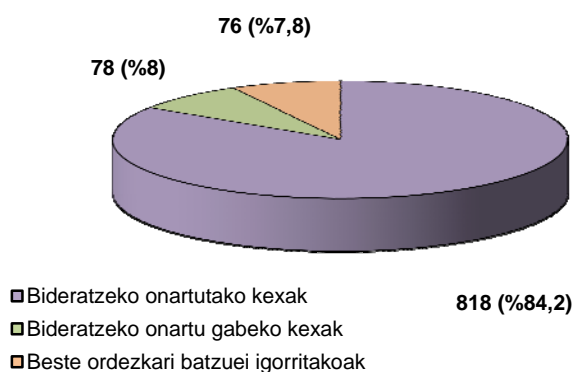
Halaber, Nafarroako toki entitate bati baino gehiagori aldi berean eragiten dieten 5 kexa daude.

253 kexa horiei gehitu behar zaizkie, oro har, Nafarroako entitateei buruzkoak diren hiru kexa, toki entitate jakinik aipatzen ez dutenak.

2.3. ONARTUTAKO KEXAK.

818 izan ziren Nafarroako Arartekoak izapidetzeko onartu zituen kexak, eta guztira kudeatutako kexa-espedienteen (972 kexa) % 84,2 egiten dute.

Herritarrek azaldutako sakoneko gaia dela eta, Nafarroako Arartekoak bere iritzia eman duen kexak dira. Iritzi horren bitartez, izan ere, erantzun zehatza eman du aurkeztutako gaiari buruz.



Foru erakundeetan nagusi den formalismoaren aurkako jokabidea dela eta, kexa bat ez-onartutzat eman baino lehen, herritarrei eskaintzen zaizkio Nafarroako Arartekoari buruzko uztailaren 3ko 4/2000 Foru Legeak eskaintzen dituen aukera guztiak, kexa izapidetu ahal dadin. Hala eta guztiz ere, kasu batzuetan (kudeatutako espedienteen % 8an), ahaleginak eginda ere, ezin izan da ikerketarik egin herritarrek azaldutako egitatei buruz, besteak beste honako arrazoiak direla eta:

- Nafarroako Arartekoaren ustez kexak izapidetzeko eskumenik ez duen kasuak (16 kasu).
- Herritarrek berek atzera egitea planteatutako kexa dela eta (12 kasu).
- Irregulartasunik izatea *a limine* aurkitzen ez deneko kexak (8 kasuak).
- Gaia zuzenean Nafarroako Arartekoari planteatu izana aurretik administrazio eskudunari nahitaezkoa den planteamendua egin gabe (8 kasu).
- Jada landu eta amaitu den gai bat errepikatzea (8 kasu).
- Herritarrek ez ematea erakundeak eskatutako datuak eta informazioa (7 kasu).
- Asmo zehatzik ez aurkitzea (6 kasu).
- Izaera juridiko pribatuko gaiak izatea (5 kasu).
- Kexa bide judizialean dauden gaiei buruzkoa izatea (4 kasu).
- Kexa aurkezteko foru legeak ematen duen urtebeteko epea iragan izatea (kasu bat).
- Hirugarrenentzako kaltea dagoela aurkitzea (kasu bat).

- Herritarrek interes legitimorik ez daukan gaiak planteatzea (kasu bat).
- Jotzea kexa anonimoa dela, kexaren sustatzailea behar bezala ez identifikatzeagatik (kasu bat).

Kasu horietatik gehienetan, pertsonalki ematen zaie aholkua herritarrei beren eskubideez baliatzeko egoki diren instantzietan erabil ditzaketen bestelako bideei buruz, eta horretarako bete beharreko baldintzei buruzko informazioa ematen zaie.

2.4. ESPAINIAKO ARARTEKOARI EDO AUTONOMIA ERKIDEGOETAKO PARLAMENTUETAKO BESTE GOI ORDEZKARI BATZUEI IGORRITAKO KEXAK, HERRITARREN ESKUBIDEAK DEFENDATZEKO.

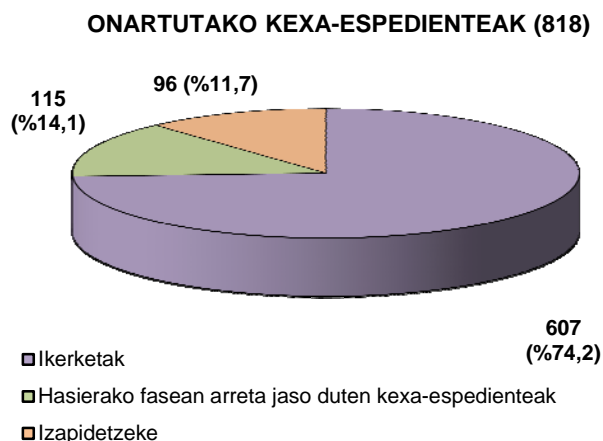
Aurten aurkeztutako kexa guztietatik (1.546), 76 beste parlamentu batzuetako goi ordezkariari igorri zitzaizkien, haien eskumeneko gaietara buruzkoak baitziren. Espainiako Arartekoari 75 kexa igorri zitzaizkion, Estatuaren eskumenekotzat jotako gaietara buruz. Beste kexa Aragoiko Justiziari igorri zitzaion.

Kasu horietan, erakundeak harreman iraunkorra du, bai parlamentuetako goi ordezkariari, bai kexa-egileekin, azken horiei errazte aldera informazioa jaso eta dokumentazioa bidaltzea, edo aholkua eskatzen dutenean erantzun egokia emateko.

2.5. IKERTUTAKO KEXAK. IKERKETA EMAITZA.

Onartutako 818 kexa-espediten harira, Nafarroako Arartekoak 607 ikerketa egin ditu (onartutako kexa guztien % 74,2an).

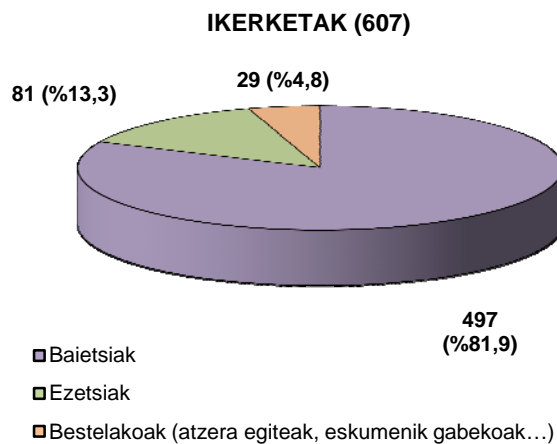
Onartutako 818 kexa-espediten horietatik, 115 hasierako fasean artatu ziren, eta herritarrek planteatutako gaia ikerketarik zabaldu gabe ebatzi zen. Halaber, 818 kexa-espediten horietatik, 96 izapidetzeko zeuden abenduaren 31n.



Ikerketa egin ondoren:

- Nafarroako Arartekoak, guztiz edo partzialki, 377 kexa-espeditetan eman zion arrazoia erreklamazio-egileari.

- Beste 120 kexa-espeditetan, Nafarroako Arartekoak, bere ikerketarekin, aukera eman zuen kexan planteatutako gaiak konpontzeko bidean jartzeko edo Administrazioak kexa-egileen asmoa onartzeko, inongo ebazpenik eman behar izan gabe.
- Beste 81 kexa-espeditetan, Nafarroako Arartekoak jo zuen ez zela beharrezkoa administrazio eskudunari inongo iradokizun, gomendio edo legezko betebeharren gogorazpenik egitea. Horrelako kasuetan, Administrazioari entzun ondoren eta sakoneko gaiak xeheki aztertu ondoren, Nafarroako Arartekoak kexak aurkeztu zituzten herritarrei informazioa eta aholkua eman zien antolamendu juridikoaren arabera eskubideen urratzerik ez atzemateko arrazoiei buruz.
- 29 kexa-espedita amaitutzat eman ziren kexa-egileek bertan behera utzi zituztelako, Nafarroako Arartekoak eskumenik ez zuelako edo Arartekoaren esku-hartzea amaitzera eraman zuten beste arrazoi batzuegatik.



Ikus daitekeen bezala, dela ikerketa egin ondoren Nafarroako Arartekoak ondorioztatu duelako kexa-egileen asmoari erantzuteko arrazoirik ez zegoela (377 kasu), dela Administrazioari ikerketaren jakinarazpena egitearen ondorioz lortu zelako herritarrak bere asmoa bete zezan (120 kasu), Nafarroako Arartekoaren esku-hartzeak eragin zuen, bere iritziz, aurkeztutako eta ikertutako 497 kasuri konponbide positiboa ematea, eta herritarren kexak guztiz edo partzialki baietsi egin ziren.

Bide batetik zein bestetik baietsitako 497 kexen batera multzo horrek ikertutako kexa guztien % 81,9 egiten du.

2.6. KEXEN HARIRA EMANDAKO EBAZPENAK.

Nafarroako Arartekoak, ikerketa egin ondoren, erreklamazio-egilearen arrazoia guztiz edo zati batean onartu zueneko 377 kexa-espeditetek beren ebazpenak ekarri zituzten (377, beraz). Ebazpen horietan, halaber, 488 gomendio, iradokizun eta legezko betebeharren gogorazpen jasotzen dira.

Jakina den bezala, ebazpen bakar batek administrazio hartzailari zuzendutako gomendio, iradokizun edo gogorazpen bat baino gehiago izan ditzake, ikerketak eskatutakoaren arabera.

Emandako ebazpenen laburpen bat, dagokien espediterearen erreferentziarekin,

- a) txosten honetako V. kapituluari jaso da.

- b) Nafarroako Arartekoaren webgunean haien funtsezko edukia aurki daiteke. Honako helbide honetan dago: <http://www.defensonavarra.com>. 2015. urteari dagokion atalean aurkitu ahalko dira.

Ondoko taulan, egindako gomendioen, legezko betebeharren gogorazpenen eta iradokizunen kopurua azaltzen dugu, gaien arabera banakatuak:

| Arloa | Gomendioa | Legezko betebeharren gogorazpena | Iradokizuna | Iradokizun normatiboa | 2015 GUZTIRA | Ebazpen kopurua |
|--|------------|----------------------------------|-------------|-----------------------|--------------|-----------------|
| EUSKERA | 2 | 2 | 4 | 2 | 10 | 6 |
| TRAFIKOA | 13 | 3 | 1 | 0 | 17 | 13 |
| ENPLEGU PUBLIKORAKO SARBIDEA | 62 | 7 | 5 | 1 | 75 | 64 |
| GIZARTE ONGIZATEA | 26 | 9 | 13 | 0 | 48 | 34 |
| FUNTZIO PUBLIKOA | 29 | 13 | 5 | 0 | 47 | 35 |
| HEZKUNTZA | 30 | 3 | 14 | 2 | 49 | 36 |
| INGURUMENA | 27 | 20 | 9 | 1 | 57 | 38 |
| OSASUNA | 9 | 8 | 10 | 0 | 27 | 23 |
| OGASUNA | 26 | 2 | 8 | 2 | 38 | 32 |
| HIRIGINTZA | 19 | 3 | 3 | 0 | 25 | 21 |
| ETXEBIZITZA | 9 | 1 | 5 | 0 | 15 | 13 |
| JUSTIZIA | 3 | 0 | 0 | 0 | 3 | 3 |
| HERRITARREN SEGURTASUNA | 2 | 1 | 1 | 0 | 4 | 4 |
| ZERBITZU PUBLIKOAK | 5 | 1 | 4 | 0 | 10 | 9 |
| TOKI ENTITATEEN FUNTZIONAMENDUA | 4 | 2 | 2 | 0 | 8 | 8 |
| ATZERRITARTASUNA | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 |
| LANA | 3 | 0 | 0 | 0 | 3 | 3 |
| HERRI ADMINISTRAZIOEN ONDARE ERANTZUKIZUNA | 15 | 3 | 0 | 0 | 18 | 11 |
| HERRI LANAK | 0 | 0 | 5 | 0 | 5 | 3 |
| GARDENTASUNA | 2 | 1 | 0 | 0 | 3 | 2 |
| NEKAZARITZA | 3 | 1 | 1 | 0 | 5 | 4 |
| DATU PERTSONALAK BABESTEA | 1 | 1 | 0 | 0 | 2 | 1 |
| TURISMOA | 2 | 0 | 0 | 0 | 2 | 1 |
| ADMINISTRAZIO PUBLIKOEN ONDASUNAK | 2 | 1 | 1 | 0 | 4 | 4 |
| KULTURA | 1 | 2 | 1 | 0 | 4 | 3 |
| KIROLA | 0 | 1 | 1 | 0 | 2 | 1 |
| MEMORIA HISTORIKOA | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 |
| INDUSTRIA | 4 | 0 | 0 | 0 | 4 | 2 |
| GAZTERIA | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 |
| GUZTIRA | 302 | 85 | 93 | 8 | 488 | 377 |

Taulak islatzen du administrazio publikoei gehienetan gomendioak egiten zaizkiola, jokabide jakin bat har dezan: 302 gomendio eman dira (gomendio, gogorazpen ea iradokizunen guztizko baturaren % 61,9).

Ondotik iradokizunak dira: 101 dira (% 20,7), eta horietatik zortzi normatiboak dira.

Legezko betebeharren gogorazpenak 85 dira (% 17,4).

Horrela, erakundeak izaera proaktiboari eusten dio bere iradokizun eta gomendioekin, Administrazioarengana jotzen duen hamar alditatik zortzitan. Kasuen % 17an, legezko betebeharrak gogorazten ditu.

Gaien arabera, "enplegu publiko bat eskuratzearena" izan da gomendio, gogorazpen eta iradokizun gehien egitea eragin duen arloa. Ondoren, hurrenkera honetan, honako hauek datoz: ingurumena, hezkuntza, gizarte ongizatea eta funtzio publikoa. Ogasunarena da nabarmentzen den

beste arlo bat, eta horren ondotik datoz osasuna, hirigintza, administrazio publikoen ondare-erantzukizuna, trafikoa eta etxebizitza.

Honakoak dira erakundeak gomendio, gogorarazpen eta iradokizun gehien zuzendu zizkien administrazio publikoak, kopuru handiena hartu zuenetik hasita (10 ebazpenetik gorakoak aipatzen ditugu):

- Hezkuntza Departamentua: 104 ebazpen (horietatik 38, 2015eko maiatzeko hauteskundeen ondoren eraturako Hezkuntza Departamentuari dagozkio).
- Osasun Departamentua: 52 ebazpen (horietatik 28 2015-2019 legegintzaldiko Osasun Departamentuari dagozkio).
- Iruñeko Udala: 30 ebazpen (horietatik 19 2015eko maiatzeko hauteskundeen ondoren eraturako Udalari dagozkio).
- Eskubide Sozietako Departamentua: 22 ebazpen.
- Lehendakartzako, Funtzio Publikoko, Barneko eta Justiziako Departamentua: 22 ebazpen.
- Gizarte Politiketako Departamentua: 16 ebazpen.
- Berako Udala: 15 ebazpen.
- Ekonomia, Ogasun, Industria eta Enplegu Departamentua: 14 ebazpen.
- Arangurengo Udala: 14 ebazpen.
- Sustapen Departamentua: 12 ebazpen.
- Lehendakartza, Justizia eta Barne Departamentua: 10 ebazpen.
- Ogasuneko eta Finantza Politikako Departamentua: 10 ebazpen.

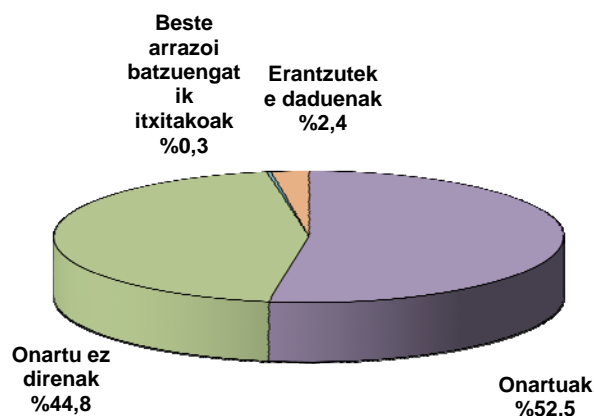
2.7. ADMINISTRAZIO PUBLIKOEN EBAZPENAK NORAINO ONARTU DITUZTEN.

Gomendioak, iradokizunak eta legezko betebeharren gogorarazpenak egin zireneko 377 kexa-espeditetetatik, ikuskatutako administrazio publikoek 367tan (% 97,3) emana dute erantzuna kapitulu honen idazketa ixteko momentuan.

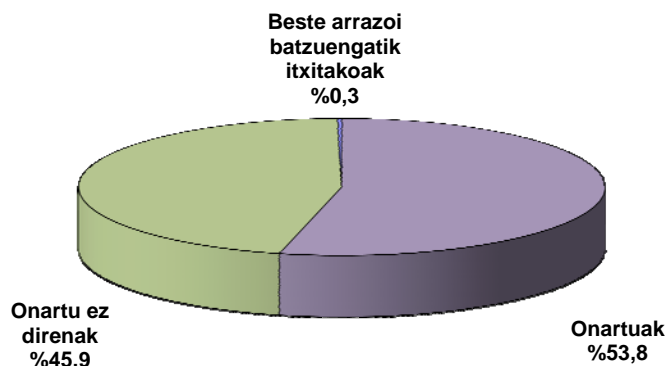
- 198 kasutan, Administrazioak erakundearen erabakia onartu zuen. Kopuru horrek guztizkoaren % 52,5 egiten du.
- Beste 169 kasutan (guztizkoaren % 44,8), berriz, proposamena ezetsi zuen.

Beste espediente bat bestelako arrazoiengatik itxi zen, eta ez zen beharrezkoa izan Administrazioak berariaz ez onarpenik, ez errefusik eman behar izatea.

Kapitulu hau ixteko garaian, beraz, administrazio publikoak 9 ebazpeni erantzuna eman gabe zeuden (guztizkoaren % 2,4 egiten dute).

2015ean EMANDAKO EBAZPENAK

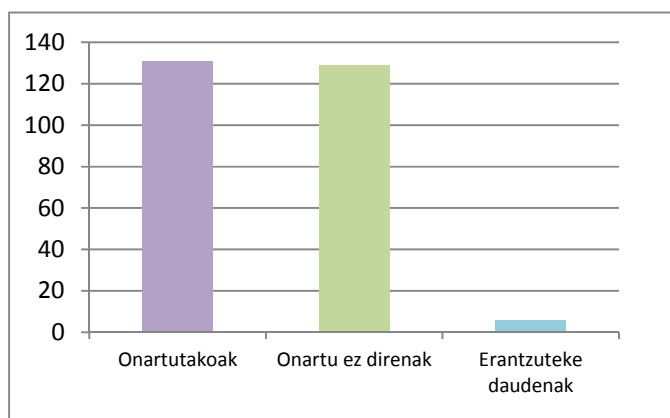
Erantzuteke geratu diren ebazpenak kontuan izan gabe (ez baitugu ezagutzen erantzuna zein izan den), % 53,8koa da administrazio publikoek ebazpenak direla-eta izan duten onarpen maila. Hau da, erantzuna –onartzekoa nahiz ez onartzekoa– jaso den espedienteak kontuan hartuta, administrazioek bi espedientetatik batean onartu zituzten, batez beste, erakundeak hartutako erabakiak.

2015ean EMAN ETA ERANTZUNDAKO EBAZPENAK

Arestian adierazi dugun bezala, maiz gertatzen da kexa-espediente beraren kariatara, ukitutako administrazio publikoari gomendio, iradokizun edo gogorazpen bat baino gehiago egitea. Hala eta guztiz ere, kexa horietako bakoitzean Nafarroako Arartekoaren proposamena onartu edo errefusatu dela jotzearen ondorioetarako eta, horrenbestez, egindako ikerketaren ondoren lortutako emaitza txostenean jasotzearen ondorioetarako, proposatutako neurri nagusiari begira lortu denari erreparatzen zaio (neurri nagusia gomendioa, iradokizuna edo gogorazpena izan daiteke), zeren eta jotzen baita neurri hori onartuta herritarrek aurkeztutako arazoari konponbide eraginkorra eman zaiola.

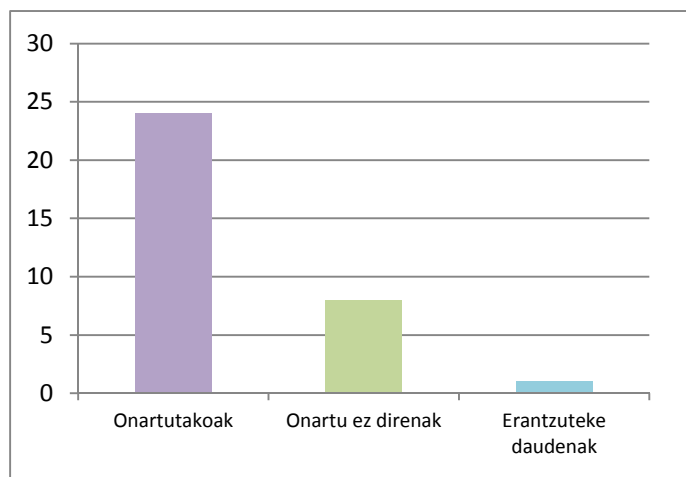
Ondoren, gomendioen, legezko betebeharren gogorazpenen eta iradokizunen (iradokizun normatiboak barne) onarpen-maila erakusten dugu, dagokien kexa-espedientearen arabera.

Gomendioak:



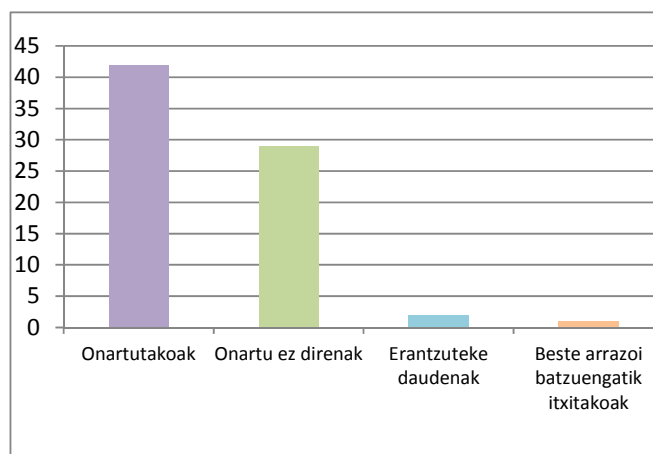
Gomendioen onarpenaren portzentajea % 50,4ra iristen da, administrazioaren erantzun guztiak kontuan hartuta.

Legezko betebeharren gogorazpenak:



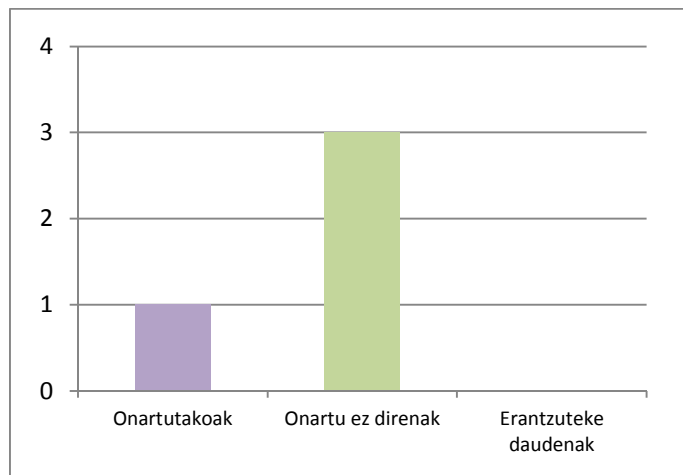
2015ean egindako legezko betebeharren gogorazpenen onarpenaren portzentajea % 75ekoa da.

Iradokizunak:



Iradokizunen onarpenaren portzentajea % 59,2ra iristen da, administrazioaren erantzun guztiak kontuan hartuta.

Iradokizun normatiboak



Iradokizun normatiboen onarpenaren portzentajea % 25era iristen da, administrazioaren erantzun guztiak kontuan hartuta.

Ondoren, aditzera ematen ditugu 2015ean emandako ebazpenen onarpenaren portzentajeak, ukitutako administrazio publikoak bereiziz, hau da, Nafarroako Foru Komunitateko Administrazioa, Nafarroako toki entitateak eta unibertsitateak, lanbide elkargoak eta bestelako entitate publikoak bereiziz.

| Ebazpena duten kexa espedienteak, 2015ean hemendik igorritakoak | Ebazpen kopurua | Onartuak | Onartu ez direnak | Bestelako itxierak | Erantzunaren zain daudenak | Onartutakoek erantzuna jasotakoan guztizkoan egiten duten ehunekoa | Erantzuteke daudenen ehunekoa |
|---|-----------------|------------|-------------------|--------------------|----------------------------|--|-------------------------------|
| Foru Komunitateko administrazioa | 215 | 117 | 96 | 1 | 1 | 54,7% | 0,5% |
| Toki entitateak | 156 | 79 | 69 | 0 | 8 | 53,4% | 5,1% |
| Unibertsitateak, lanbide elkargoak eta abar | 6 | 2 | 4 | 0 | 0 | 33,3% | 0,0% |
| Guztira | 377 | 198 | 169 | 1 | 9 | 53,8% | 2,4% |

2014ko abenduaren 31n erantzuna jaso gabe geratu ziren ebazpenen emaitzak ere kontuan hartzen baditugu –hau da, 2015a baino lehen egin eta urte horretan erantzun diren ebazpenen onarpena zein ez-onarpena kontuan hartuta– onarpenaren portzentajeak oso gutxi aldatzen dira.

| Ebazpena duten kexa-espedienteak, 2015ean erantzuna jaso dutenak | Ebazpen kopurua | Onartuak | Onartu ez direnak | Bestelako itxierak | Erantzunaren zain daudenak | Onartutakoek erantzuna jasotakoan guztizkoan egiten duten ehunekoa | Erantzuteke daudenen ehunekoa |
|--|-----------------|------------|-------------------|--------------------|----------------------------|--|-------------------------------|
| Foru Komunitateko administrazioa | 250 | 129 | 118 | 2 | 1 | 52,2% | 0,4% |
| Toki entitateak | 179 | 91 | 80 | 0 | 8 | 53,2% | 4,5% |
| Unibertsitateak, lanbide elkargoak eta abar | 6 | 2 | 4 | 0 | 0 | 33,3% | 0,0% |
| Guztira | 435 | 222 | 202 | 2 | 9 | 52,4% | 2,1% |

Hurrengo taulan, administrazio bakoitzaren onarpen maila erakusten dugu. Anlisi honetarako, soilik ematen da aditzera 2015ean eta txosten honen idazketa ixteko datara arte ebazpenei erantzun zaieneko hiru kexa-espeditente edo gehiago izan dituzten administrazio publikoen onarpen maila, betiere ebazpen horiek 2015ean edo aurreko urteetan eman badira.

| 2015ean igorritako ebazpenak: 3 Kexa-espeditente edo gehiago dituzten Administrazioak. Kexa horiei buruzko ebazpenak 2015ean eman dira | Ebazpen kopurua | Onartuak | Onartu ez direnak | Bestelako itxierak | Onartutakoek erantzuna jasotakoan guztizkoan egiten duten ehunekoa |
|--|-----------------|----------|-------------------|--------------------|--|
| NAFARROAKO GOBERNUA (departamentuak) | | | | | |
| Landa Garapena, Ingurumena eta Toki Administrazioa (2015-2019 legegintzaldia) | 3 | 3 | 0 | 0 | 100,0% |
| Hezkuntza | 66 | 43 | 23 | 0 | 65,2% |
| Osasuna | 23 | 15 | 8 | 0 | 65,2% |
| Lehendakaritza, Funtzio Publiko, Barne eta Justizia (2015-2019 legegintzaldia) | 18 | 11 | 7 | 0 | 61,1% |
| Gizarte Politikak | 20 | 11 | 9 | 0 | 55,0% |
| Osasuna (2015-2019 legegintzaldia) | 22 | 12 | 10 | 0 | 54,5% |
| Landa Garapena, Ingurumena eta Toki Administrazioa | 6 | 3 | 3 | 0 | 50,0% |
| Ogasuna eta Finantza Politika (2015-2019 legegintzaldia) | 7 | 3 | 4 | 0 | 42,9% |
| Eskubide Sozialetan (2015-2019 legegintzaldia) | 19 | 8 | 10 | 1 | 42,1% |
| Ekonomia, Ogasun, Industria eta Enplegua | 10 | 4 | 6 | 0 | 40,0% |
| Sustapen | 14 | 5 | 9 | 0 | 35,7% |
| Hezkuntza (2015-2019 legegintzaldia) | 26 | 9 | 17 | 0 | 34,6% |
| Lehendakaritza, Justizia eta Barnea | 9 | 0 | 9 | 0 | 0,0% |
| TOKI ADMINISTRAZIOA | | | | | |
| Zizur Mayor (2015-2019 legegintzaldia) | 5 | 5 | 0 | 0 | 100,0% |
| Aranguren (2015-2019 legegintzaldia) | 8 | 7 | 1 | 0 | 87,5% |
| Tudela (2015-2019 legegintzaldia) | 5 | 4 | 1 | 0 | 80,0% |
| Burlada (2015-2019 legegintzaldia) | 4 | 3 | 1 | 0 | 75,0% |
| Olite | 4 | 3 | 1 | 0 | 75,0% |
| Pamplona - Iruña (2015-2019 legegintzaldia) | 19 | 9 | 10 | 0 | 47,4% |
| Pamplona - Iruña | 14 | 5 | 8 | 1 | 35,7% |
| Estella - Lizarra (2015-2019 legegintzaldia) | 3 | 1 | 2 | 0 | 33,3% |
| Bera | 15 | 0 | 15 | 0 | 0,0% |
| Onartutako ebazpenek erantzuna eman zaien ebazpenen guztizkoan batez beste egiten duten ehunekoa (2015. urtea) | | | | | 52,4% |

Taulan ikus daitezkeen bezala, Nafarroako Foru Komunitateko Administrazioan, honako departamentuak dira Nafarroako Arartekoen ebazpenak hobekien hartzen dituztenak, aipatzen diren hurrenkeran: Landa Garapeneko, Ingurumeneko eta Toki Administrazioko Departamentua (2015-2019 legegintzaldia); Hezkuntza Departamentua eta Osasun Departamentua. Ebazpenak okerren hartzen dituztenen artean, berriz, honako hauek agertzen dira, hurrenkeran: Lehendakaritza, Justizia eta Barne Departamentua; Hezkuntza Departamentua (2015-2019 legegintzaldia) eta Sustapen Departamentua.

Toki entitateen kasuan, honako hauek dira Nafarroako Arartekoaren ebazpenak hobekien hartzen dituztenak: Zizur Nagusiko Udala (2015-2019 legegintzaldia), Arangurengo Udala (2015-2019 legegintzaldia), Tuterako Udala (2015-2019 legegintzaldia), Burlatako Udala (2015-2019 legegintzaldia) eta Erriberriko Udala. Ebazpenak okerren hartu dituen Berako Udala izan da.

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

2.8. KEXETAN ADIERAZITAKO ASMOEN GUZTIZKO ONARPEN MAILA EFIZIENTZIA-INDIZEA.

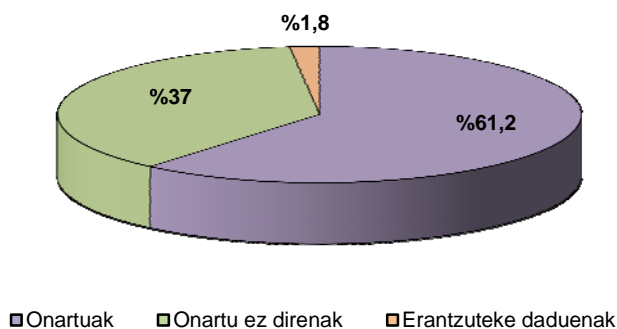
Kontu bat da ebazpenen onarpen maila, jada adierazi dena, eta bestea kexetan jasotako asmoen guztizko onarpenaren maila. Lehenengo kasuan ikusten da Administrazioaren onarpen-maila % 52,4koa dela. Bigarren mailak, berriz, erakusten ditu Administrazioak Nafarroako Arartekoaren

ebazpenak onartzeko kasuak gehi kexa egin duen herritarrak, erakunde honen esku-hartzearen ondorioz, bere asmoa aseta ikusten dueneko kasuak; horrenbestez, bigarrenen asmoen onarpen maila handiagoa da, % 62,3koa.

Portzentaje horretan biltzen da 2015ean emandako ebazpenen onarpena, bai eta 2014ko abenduaren 31n erantzuteko geratu ziren ebazpenen onarpena ere, bai eta, gainera, ebazpena eman aurretik Administrazioak bere jokabidea zuzendu dueneko kasuak ere, hartara herritarraren

ERREKLAMATZAILEAK ARRAZOIA DUELA JO DIREN KEXAK

Onarpen maila (onartutako ebazpenak,
erantzundakoekin alderatuz): %62,3



arazoari konponbidea emanaz erakunde honek informazioa eskatze hutsarekin.

2.9. AURKEZTUTAKO KEXEN BANAKETA ETA ZERRENDA, ARLOAREN ARABERA.

2015ean aurkeztu ziren kexa guztiak hurrengo zerrendan ageri diren gaien arabera sailkatu ditugu. Halaber, kexei dagokien espediente zenbakia jaso dugu.

Ikus daitekeen bezala, lehen multzoa, kexa-kopuruaren arabera, **euskarari** lotutakoa da. Kexa

| Alorrak | 2015eko Kexak | | 2015eko kexa-espedienteak | |
|--|---------------|----------------|---------------------------|----------------|
| EUSKERA | 610 | 39,46% | 19 | 2,35% |
| TRAFIKOA | 188 | 12,16% | 43 | 5,31% |
| ENPLEGU PUBLIKORAKO SARBIDEA | 82 | 5,30% | 82 | 10,12% |
| GIZARTE ONGIZATEA | 74 | 4,79% | 74 | 9,14% |
| FUNTZIO PUBLIKOA | 71 | 4,59% | 71 | 8,77% |
| HEZKUNTZA | 61 | 3,95% | 61 | 7,53% |
| INGURUMENA | 57 | 3,69% | 57 | 7,04% |
| OSASUNA | 57 | 3,69% | 57 | 7,04% |
| OGASUNA | 53 | 3,43% | 53 | 6,54% |
| HIRIGINTZA | 44 | 2,85% | 44 | 5,43% |
| ETXEBIZITZA | 29 | 1,88% | 29 | 3,58% |
| JUSTIZIA | 26 | 1,68% | 26 | 3,21% |
| HERRITARREN SEGURTASUNA | 25 | 1,62% | 25 | 3,09% |
| ZERBITZU PUBLIKOAK | 22 | 1,42% | 22 | 2,72% |
| GIZARTE SEGURANTZA | 20 | 1,29% | 20 | 2,47% |
| TOKI ENTITATEEN FUNTZIONAMENDUA | 18 | 1,16% | 18 | 2,22% |
| KONTSUMOA | 15 | 0,97% | 15 | 1,85% |
| ATZERRITARTASUNA | 14 | 0,91% | 14 | 1,73% |
| LANA | 14 | 0,91% | 14 | 1,73% |
| HERRI ADMINISTRAZIOEN ONDARE ERANTZUKIZUNA | 12 | 0,78% | 12 | 1,48% |
| HERRI LANAK | 9 | 0,58% | 9 | 1,11% |
| GARDENTASUNA | 8 | 0,52% | 8 | 0,99% |
| NEKAZARITZA | 7 | 0,45% | 7 | 0,86% |
| DATU PERTSONALAK BABESTEAK | 6 | 0,39% | 6 | 0,74% |
| TURISMOA | 5 | 0,32% | 5 | 0,62% |
| ADMINISTRAZIO PUBLIKOEN ONDASUNAK | 4 | 0,26% | 4 | 0,49% |
| KULTURA | 3 | 0,19% | 3 | 0,37% |
| KIROLA | 3 | 0,19% | 3 | 0,37% |
| HAUTESKUNDEAK. HAUTESKUNDE ADMINISTRAZIOA | 3 | 0,19% | 3 | 0,37% |
| MEMORIA HISTORIKOA | 2 | 0,13% | 2 | 0,25% |
| ZUZENBIDE ZIBILA | 1 | 0,06% | 1 | 0,12% |
| ENERGIA | 1 | 0,06% | 1 | 0,12% |
| INDUSTRIA | 1 | 0,06% | 1 | 0,12% |
| GAZTERIA | 1 | 0,06% | 1 | 0,12% |
| GUZTIRA | 1.546 | 100,00% | 810 | 100,00% |

guztien kopuruan % 39,46 egiten dute.

Hurrenkera horren arabera, bigarren multzoa trafikoari dagokiona da; zehazki, kopuru osoaren % 12,16 da.

Hirugarren multzoan, **enplegu publiko batera sartzeari** buruzkoak daude. Enplegu publiko batera berdintasun, merezimendu eta gaitasun baldintzetan sartu nahi duten herritarrek aurkeztutakoak dira. Multzo hori kexa-kopuru osoaren % 5,30 da.

Gizarte-ongizateari buruzko kexek osatzen dute laugarren blokea; eta kexa-kopuru osoaren % 4,79 hartzen dute.

Ondoren, **funtzio publikoari** buruzkoak datoz, zeinak baitira jada enplegatu publikoak direnek Nafarroako administrazio publikoekiko beren funtzionario- nahiz lan-harremanak direla-eta aurkeztutakoak. Guztien % 4,59 egiten dute.

Hezkuntzari buruzko kexak seigarren tokian daude, eta kexa guztien % 3,95 hartzen dute.

Zazpigarren multzoan **ingurumenari** buruzko kexak daude; kopuru osoaren % 3,69 dira.

Hurrengoak **osasunari** buruzko kexak dira; eta kexa-kopuru osoaren % 3,69 egiten dute.

Bederatzigarren tokian **ogasunari** buruzko kexak daude; zehazki, kopuru osoaren % 3,49 dira.

Aurkeztu diren kexa guztien % 3 baino txikiagoa da gainerako gaiei buruzko kexen ehunekoa.

Herritarrek kexetan zer aldarrikatu duten hobeto azaltzeko, gaika antolatu ditugu kexak, aurreko urteetako txostenetan egin genuen bezala. Ez da jaso erakundeak kexa horien harira gogoratu duen lege-betebeharririk edo egin duen iradokizunik edo gomendiorik, informazio hori txosten honetako V. kapituluari jaso baita.

Informazio honen xedea herritarrek zer arazo eta kezka azaldu duten jakinaraztea da, erakundeak kasu zehatz bakoitzean ondoren egin duen esku-hartzea alde batera utzita. Hortaz, kapitulu honetan jaso dugun informazioa interesgarria izan daiteke Nafarroako Parlamentuarentzat; Nafarroako herri-administrazioetako langileentzat, hala dagokionean; bai eta txosten hau irakurriko duten pertsona guztientzat ere.

Gaien aurkibidea alfabetikoki ordenatu da. Horrez gain, gai batzuetan gai-multzoak antolatu dira, informazioa hobeto antolatzeko. Halaber, bidezkoa denean, kexen kopurua ere aipatzen dugu, aurkeztutako kexak bat baino gehiago direnean.

2.9.1. Enplegu publikora iristea.

Aurreko urteetako txostenetan bezala, txosten honetan ere honako hauek bereizi ditugu: a) enplegu publiko berdintasun-, merit- eta gaitasun-baldintzetan lortu nahi duten herritarrek aurkeztu dituzten kexen multzoa; b) jada enplegatu publikoak direnek Nafarroako herri-administrazioarekiko funtzio-eta lan-harremanen arloan aurkeztu dituzten kexen kopurua.

Lehengo kexa-multzoari, atal honetan garatzen dugunari, "enplegu publikora sartzeari" izena eman zaio, eta funtzio publikoetara baldintza-berdintasunetan eta Konstituzioko 23. artikuluko aitortzen dituen merezimendu eta gaitasun printzipioen arabera sartzeko oinarritzko eskubideari buruzko kasuei dagokie.

2015. urtean, enplegu publikoko lanpostuetara heltzeari buruzko **82** kexa aurkeztu ziren. Honako hauek dira kexen zergati nagusiak:

A) Nafarroako Foru Komunitateko Administrazioari eta haren erakunde autonomoei dagokienez:

- Epaimahai kalifikatzaile batek hautapen-prozedura batetik kanpo uztea. Prozeduraren helburua zen prestakuntza eta enpleguko erdi mailako tituludunen lanpostuak betetzeko

izangaien zerrenda bat egitea, prestakuntzarako zerbitzu berezien egoeran. Kanpo uztearen arrazoia izan zen izangaiek azpimarra edo marka bat egin zutela ariketaren enuntziatuan (3 kexa).

- Epaimahai kalifikatzaile batek hautapen-prozedura batetik kanpo uztea. Prozeduraren helburua zen prestakuntza eta enpleguko erdi mailako tituludunen lanpostuak betetzeko izangaien zerrenda bat egitea, prestakuntzarako zerbitzu berezien egoeran. Kanpo uztearen arrazoia izan zen testaren erantzun-orrian NANA jartzea.
- Ados ez egotea Lehendakaritza, Justizia eta Barne Departamentuak onetsitako deialdi batzuekin, haur hezkuntzako lanpostuak betetzeko izangaien bi zerrenda eratzekoak, haietan ez sartzegatik haur hezkuntzako maisu-maistra izateko edo horren baliokideak diren lanpostuetarako gaikuntza ematen duten gradu-titulazioak.
- Desadostasuna legediak desgaitasuna duten pertsoneri, aldi baterako kontrataziorako deiei dagokienez, ematen dien lehentasunarekin.
- Lehendakaritza, Justizia eta Barne Departamentuak kanpo uztea prestakuntzarako zerbitzu berezien egoeran prestakuntza eta enpleguko erdi mailako tituludunen lanpostuak betetzeko izangaien zerrendatik.
- Desadostasuna Lehendakaritza, Justizia eta Barne Departamentuak deitutako zaintzaile lanpostuetarako oposizioaren deialdiarekin, zeren eta kexa-egilearen ustez deialdia oposizio-lehiaketa bidez egin behar baitzen, merezimenduak eta gaitasuna baloratuta.
- Lehendakaritza, Justizia eta Barne Departamentuak onetsitako ebazpenaren balizko baliogabetzea. Ebazpen horren bidez aldatzen da desgaitasuna duten pertsonen hautapen prozesuetako zerrendetan daukaten lehentasuna.
- Desadostasuna Nafarroako Foru Komunitateko Administrazioaren zerbitzuko administrari laguntzailea izateko lanpostuen iraupen laburreko eta luzeko kontratazio-zerrendetatik kanpo uztearekin.
- Aldi baterako kontratazio-prozesuetako balizko bazterketa egoerak, Lehendakaritza, Justizia eta Barne Departamentuko sustapen-prestakuntza sistemetan eta funtzio publikora sartzeko hautapen prozesuetan.
- Desadostasuna Lehendakaritzako, Funtzio Publikoko, Barneko eta Justiziako Departamentuak onetsitako deialdiarekin, Nafarroako Foru Komunitateko Administrazioaren eta haren erakunde autonomoen zerbitzuko hamar suhiltzaile lanpostu oposizio bidez betetzekoarekin, 11. oinarria erregelamendu-izaerako arauetan xedatutakoaren aurkakoa izateagatik.
- Lehendakaritzako, Funtzio Publikoko, Barneko eta Justiziako Departamentuak ezezkoa ematea administrazio publikoko teknikarien (adar juridikoa) kontratazio-zerrendetako lehentasunari.
- Funtzionarioen sindikatu bat ados ez egotea Nafarroako Gobernuaren erabakiarekin, hogeita hamarreraino zabaldu dituelako jada hasita zegoen suhiltzaileentzako oposizioan aurreikusitako lanpostu kopurua; deialdia hamar lanpostukoa zen.
- Lehendakaritzako, Funtzio Publikoko, Barneko eta Justiziako Departamentuaren gardentasun falta, ingeniari tekniko industrial bat (B maila) kontratatzeke ustezko irregulartasunak direla eta.

- Lehendakartzako, Funtzio Publikoko, Barneko eta Justizia Departamentuak ez betetzea berdintasun, gaitasun eta merezimendu irizpideak Nafarroako Gobernuaren hautapen-prozesu batean –haren bidez, Nafarroako Foru Komunitateko Administrazioaren eta haren erakunde autonomoen zerbitzuko administrari laguntzaileak hautatu nahi ziren–, zeren eta deialdian ezarri baitzuen soilik 1.000 izangai pasa zitezkeela bigarren ariketara.
- Desadostasuna Lehendakartzako, Funtzio Publikoko, Barneko eta Justiziako Departamentuak desgaitasuna duten pertsonen lehentasun-hurrenkera aldatu duelako Nafarroako Gobernuak administrari laguntzaileak aldi baterako kontratatzeke izangai-zerrendetan.
- Lehendakartzako, Funtzio Publikoko, Barneko eta Justiziako Departamentuak kontratazio-zerrenda batzuetatik kanpo uztea kontuan ez hartzeagatik izangaia ikasketa batzuk egiten ari zela, horixe izan baitzen lanpostua ez hartzeko emandako arrazoia.
- Lehendakartzako, Funtzio Publikoko, Barneko eta Justiziako Departamentuak publiziterik ez ematea Funtzio Publikoaren zuzendari nagusiaren ebazpen bati, zeinaren bidez aldi baterako kontratazioa erregulatzen baita, horren ukituetan izan dituen eraginak direla eta.
- Lehendakartzako, Funtzio Publikoko, Barneko eta Justiziako Departamentuak kexa-egilea kanpo uztea sukaldari lanposturako aldi baterako kontratazioetarako zerrenda batzuetatik.
- Lehendakartzako, Funtzio Publikoko, Barneko eta Justiziako Departamentuak laguntza sozio-sanitarioaren arloko titulua ez eskatzea Nafarroako Foru Komunitateko Administrazioaren zerbitzuko zaintzaile lanpostuetara sartzeko.
- Lehendakartzako, Justizia eta Barne Departamentuak ustez gardentasun eta objektibotasun printzipioak urratzea Nafarroan aurrez egindako suhiltzaile lanposturako oposizioetan.
- Ados ez egotea Hezkuntza Departamentuak ingeleseko C1 maila eskatzearekin maisu-maistren kidegorako irakasleen oposizioetan parte hartzeko baldintza gisa (33 kexa).
- Ados ez egotea Nafarroako Gobernuak administrari laguntzaileen kontratazio administratiborako zerrendak direla-eta egiten ari den kudeaketarekin eta lanaldi osoko kontratu batera ezin sartzearekin Hezkuntza Departamentuan lanaldi partzialeko lanpostu batean aritzeagatik.
- Hezkuntza Departamentuak ez jakinaraztea kexa-egilearen kontratua azkendu dela, eta gero ez jasotzea lehen hezkuntzako gaztelaniazko espezialitateko irakasle lanposturako izangai gisa.
- Ados ez egotea Hezkuntza Departamentuarekin, zeren eta kexa-egilea kontratazio-zerrendako azken postura igorri baitu Iruñeko espetxean gaztelaniazko maistra lanposturako kontratu bati ezezkoa emateagatik.
- Hezkuntza Departamentuak aintzat ez hartzea Lehen Hezkuntzako espezialitateko zerrendako lehengo posizioari eusteko kexa-egileak egindako eskaria, Iruñeko espetxean lanpostu bati ezezkoa eman ondoren, eta berezitasun handiko lanpostu hori betetzeko irizpideak eta prozedura aldatzeko eskaera.
- Hezkuntza Departamentuak ez aplikatzea lehentasunaren irizpidea desgaitasuna duen pertsona baten kontratazioan.
- Desadostasuna Hezkuntza Departamentuarekin, zeren eta espedienteko batez besteko nota ez baitu kontuan hartu latinezko irakasleak kontratatzeke izangaien prozesu batean.

- Erizaintzako laguntzaileen kontratazio zerrenda laburretatik kanpo uztea Osasun Departamentuak ez jakinarazteagatik zerrenda horiek argitaratu eta hamar eguneko epean nahitaez zentroa hautatzeari buruzko ebazpena.
- Osasun Departamentuak ez berritzea ordezkapen kontratu bat, nahiz eta ordeztutako pertsona ez den lanpostura berriz sartuko.
- Hezkuntza Departamentuak Aragoiko Diputazio Nagusia baztertzea lanbide heziketako irakasle teknikoen kidegoko lanpostu bat betetzeko deitutako hautapen-prozesutik, eta baztertze horren aurka aurkeztutako errekurtsuari ez erantzutea.
- Farmaziako teknikari laguntzaile lanpostuetarako aldi baterako kontrataziorako izangaien zerrendetan ezin izena ematea, Osasun Departamentuan halako kategoriarik ez egoteagatik.
- Osasun Departamentuaren eta Lehendakartzako, Funtzio Publikoko, Barneko eta Justiziako Departamentuaren artean koordinaziorik ez egotea kontratazio-zerrendak direla eta. Hartara, eragotzi egiten da Osasun Departamentuko administrari laguntzailearen kategoriatik Psikologoaren edo Arriskuen Prebentziorako Psikologoaren (Ergonomia eta Psikologia Aplikatuko espezialitatea) A mailako kategoriara aldatzea.
- Ados ez egotea Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuko erizaintzako zainketa lagungarria izateko 69 lanpostu betetzeko oposizio-lehiaketako hautaprobekin.
- Nafarroako Administrazio Publikoaren hautapen-organo batek, bost pertsonak osatuak, hartutako erabaki baten baliogabetasuna, kasuko bileran lehendakaria eta idazkaria falta baitziren.

B) Nafarroako toki entitateei buruzkoak:

- Etxauriko Udalak ustezko kontratazio irregular bat egitea Udaleko administrari ofizial baten gaixotasuneko baja ordeztean.
- Noaingo Udalaren exijentzia, Trafikoko Zuzendaritza Nagusiaren ziurtagiri bat aurkeztekoa gidabaimeneko puntu erabilgarriei buruz –bera emateko tasa bat kobratzen da–, liburutegiko laguntzailearen eta kulturako laguntzaile teknikoaren lanpostuetarako aldi baterako kontratazioetarako zerrenden deialdira aurkeztu ahal izateko.
- Iruñeko Udalak ez erantzutea Sanferminetan komun publikoen garbiketarako langileak kontratatzean ustezko bazterketa gertatu izanari buruzko idazki bati.
- Iruñeko Udalak mantentze-lanetarako laguntzailea izateko aldi baterako kontrataziorako izangaien zerrendatik kanpo uztea, Zangozako Mankomunitatean administrari ofizial gisa lanean ari izateagatik.
- Iruñeko Udalak ezestea Zuzenbideko lizentziatuen kontrataziorako izangaien zerrenda berraktibatzeako eskaera.
- Tuterako Udalak Nafarroako Aldizkari Ofizialean ez argitaratzea enplegu publikoko bi deialdi: bata haur hezitzailearen lanposturako eta bestea gizarte-langilearen lanposturako. Funtzionario publikoen sindikatu batek aurkeztutako kexa da.
- Tuterako Udalak kexa-egilea ez onartzea haur hezitzaileen kontrataziorako deialdi baten hautaprobak egiteko.

- Tuterako Udalak kexa-egilea ez onartzea haur hezitzaileak kontratatzeke deialdi batean, hori justifikatzen duen arrazoirik gabe.
- Vianako Udalak kexa-egilea kontratazio-zerrenda batzuetatik kanpo uztea Nafarroako Enplegu Zerbitzuan izena emanda ez egoteagatik, nahiz eta herri horretako bizilaguna izan.
- Desadostasuna Nafarroako udaletako idazkari lanpostuen egoerarekin, zeren eta azken hiru hamarkadetan behin-behineko kontratuak metatu baitira. Lanpostu horietara sartu nahi diren pertsonen foru-gaikuntza lortzeko dauzkaten zailtasunak.
- Desadostasuna Antsoain, Berriozar, Berriobeiti, Xulapain eta Itzako Gizarte Zerbitzuetako Mankomunitateak gizarte langile gisa aldi baterako kontratatzeke deialdi prozeduran izan duen jokabidearekin.
- Desadostasuna Antsoain, Berriozar, Berriobeiti, Xulapain eta Itzako Gizarte Zerbitzuen Mankomunitateak aldi baterako kontrataziorako dei egiteko prozedurarekin, zeren eta izangaiari egun berean eta bi ordu baino gutxiagoko tartearrekin deitu baitzioten.

2.9.2. Nekazaritza

Nekazaritzaren arloa dela-eta **7** kexa aurkeztu ziren, 2015ean. Ondokoa izan zen haien edukia:

- Desadostasuna Landa Garapeneko, Ingurumeneko eta Toki Administrazioiko Departamentuak ezarritako zehapen batekin, mahatsa legez kanpo landatzeagatik jada hilik dagoen kexa-egilearen aitaren titularitatekoa den lursail batean.
- Nafarroako Ubidearen zabalpenak kexa-egilearen jabetzako finkan eragindako kalteak.
- Landa Garapeneko, Ingurumeneko eta Toki Administrazioiko Departamentuak neurririk ez hartzea kexa-egilearen lursaila behin eta berriz urez betetzearen aurrean –Nafarroako Ubidearen eremu ureztagarrian dago–, erretenei eta ur-filtrazioei buruzko plangintza okerraren ondorioz.
- Landa Garapeneko, Ingurumeneko eta Toki Administrazioiko Departamentuak ezezkoa ematea ureztaketa-sistema aldatzeko eskari bati, lurzati berrantolamenduko prozedura bateko lursail batean.
- Kexa-egileak ezin aprobetxatzea Castejongo Udalak esleitu zizkion herri-larreak, Udalak enpresa bati larre horiek berak erabili eta eskuaretzeko baimena eman baitie.
- Funesko Udalak laboreetarako herri-lur batzuetan ustezko esleipen irregularrak egitea.
- Desadostasuna Zizurko Udalaren erabakiarekin, zeinaren bidez baja ematen baitzaie kexa-egileei orain gutxi arte baratze gisa lantzen zituzten bi lursailen errentamenduan.

2.9.3. Gizarte-ongizatea

Arlo honetan, **74** kexa aurkeztu ziren. Kexa horiek honako gaiei buruzkoak izan ziren:

- Umeak eta nerabeak babestea: 24 kexa.
- Adineko pertsonen babesari dagokienez: 16 kexa.
- Gizarteratzeari eta gizarteratze errentari dagokienez: 11 kexa.

- Desgaitasuna duten pertsonen babesari dagokionez: 11 kexa.
- Familien babesari dagokionez: 4 kexa.
- Mendekotasuna duten pertsonen babesari dagokionez: 5 kexa.
- Gaixotasun mentala duten pertsonen dagokionez: 3 kexa.

Honako hauek izan dira kexak aurkezteko zergati nagusiak:

A) Umeak eta nerabeak babestea:

- Beloso Alto Orientazio eta Harrera Zentroaren funtzionamendu eskasa. Gatazka sozialeko egoeran dauden adingabeak artatzen ditu.
- Beloso Altoko eta Zoliako adingabeentzako behaketa zentroetan adingabeei ematen zaien tratu desegokia eta zerbitzua.
- Kexa-egilearen semea ematen zaion arreta. Ingresatuta dago gatazka egoeran dauden adingabeentzako zentro batean –“Sin Fronteras” entitateak kudeatzen du–.
- Desadostasuna Arangurengo adingabeentzako zentroak ezarritako zehapen proportzio gabearekin, bertatik ihes egin ondoren. Kexa-egilea bertan dago ingresatuta, araubide itxian, neurri judizialak betetzeko.
- Desadostasuna kexa-egilearen semearekin egindako esku-hartzeari buruz Gizarte Politiketako Departamentuak egindako txostenen edukiarekin. Mutila adingabeentzako zentro batean dago ingresatuta.
- Eskubide Sozialetako Departamentuak ez erantzutea kexa-egilearen hiru seme-alaba adingabeak itzultzeko eskariei. Babesgabetasun egoeran dauden adingabeentzako zentroetan daude ingresatuta.
- Desadostasuna kexa-egilearen seme adingabeak daukan babesgabetasun egoera dela-eta Eskubide Sozialetako Departamentuak egindako jarduerarekin. Zentro batean dago ingresatuta.
- Gizarte Politiketako Departamentuak ezezkoa ematea kexa-egilearen seme adingabearen babesgabetasun-egoera ezeztatzeke eta harrerarekin amaitzeko eskaerari, bai eta adingabeari bisita gehiago egin ahal izateko eskaerari ere.
- Desadostasuna Familia Topagunearen teknikoek egindako txostenarekin. Aita ez-zaintzailearen egoeran dagoen aitaren eta alabaren arteko bisita lagunduei buruzkoa da txostena.
- Desadostasuna Eskubide Sozialetako Departamentuak familian harreran hartuta daukaten adingabe bati egin nahi dion elkarrizketarekin, adingabearen aitak bisitak berrezartzeko egin duen eskaeraren harira (2 kexa).
- Nazioarteko adopzioko prozedura batean Eskubide Sozialetako Departamentuak emandako informazio eskasa, prozesu horren gardentasun eza eta agiri administratiboen zaintzan utzikeriaz jokatzeko.
- Adingabe bati ustez egindako sexu-gehiegikeriak baloratzeko eskaerari Adingabearen Babeserako Atalak erantzun desegokia ematea.

- Aisialdiko monitore batek adingabe batzuei balizko jazarpena egitea.
- Ama batek bi adingaberi balizko tratu txar psikologiko eta fisikoa ematea. Denbora gehienez harekin bizi dira banantze-prozedura baten ondoren.
- Ama batek Corellan bizi diren hiru adingaberi ustez behar bezalako arreta ez ematea.
- Bi seme-alaba adingaberen ustezko arrisku-egoera. Haien zaintza emazte-ohiak dauka.
- Jatorri biologikoei buruzko datuak eskuratzeko zailtasunak.
- Amona batek bere iloba ikusteko dauzkan zailtasunak, adingabearen gurasoek debekatzen baitiote.
- Haur adoptatu askok duten babesgabetasun egoera, Osasun eta Hezkuntza departamentuek laguntza espezializatua ematen ez dielako.
- Familia-harrerako egoeran adingabeak dituzten familiei laguntzeko neurririk ez hartzea, adindunak izatera iritsita harrerako familiarekin bizitzen jarraitzen dutenean.
- Eskoletako jantokiak udako oporretan ixtearen ondorioz adingabeek balizko malnutrizioa izateko arriskua.
- Balear Uharteetako Gobernuak behar adina laguntza ez ematea hiru seme-alaba adingaberen mantentutik heldutako gastuei aurre egiteko.

B) Adineko pertsonen babesari dagokienez:

- Desadostasuna Pertsonen Autonomiarako Nafarroako Agentziarekin, kexa-egilearen amak jasotzen duen zenbatekoa, egoitza-arretaren zerbitzuarekin lotutako prestazioena, gutxitzearekin eta, gainera, diru-kopuru bat erreklamatzearekin. Ez dago ados diru-kopuru horrekin.
- Desadostasuna Gizarte Politiketako Departamentuak kexa-egilearen amari erreklamatzeko dion zorrarekin. Zor hori amak zaharrentzako egoitza batean egindako egonaldiak sortu du, baina ezin dio hari aurre egin dauzkan diru baliabide eskasekin.
- Gizarte Politiketako Departamentuak ez erantzutea espediente baten kopia bate emateko eskaerari, eta desadostasuna kexa-egilearen aitaren ondareari buruzko balorazio ekonomikoarekin, egoitza batean egoteko ordaindu beharreko tarifa kalkulatzeari begira.
- Desadostasuna Gizarte Politiketako Departamentuak kexa-egilearen amari erreklamatzeko dion zorrarekin. Zor hori amak zentro psikogeriatriko batean egindako egonaldiak sortu du.
- Desadostasuna Eskubide Sozialetako Departamentuak igo egin duelako kexa-egilearen amak Milagroko egoitzan duen postuaren kuota.
- Desadostasuna Eskubide Sozialetako Departamentuak ez duelako ordaindu kotizaziorik gabeko erretiro-pentsio baten hilabeteko bateko zenbatekoa, kexa-egilea hari buruzko urteko errebisiora ez joateagatik.
- Erabaki judizial batekin ados ez egotea. Haren bidez agintzen da kexa-egilearen ama zaharrentzako egoitza batean sar dadila kautelazko neurri gisa, ezgaitzeari buruzko epaiketa egin arte.

- Kexa-egilea ados ez egotea bere amak egoitza batean duen postu itundua dela-eta egin beharreko diru-ekarpena handitzearekin.
- Artaxoako egoitzak bidegabeki igotzea kexa-egilearen aitak ordaindu beharreko kuota.
- Kexa-egilearen amari tratu eta arreta desegokia ematea Iruñeko zahar-etxe batean, bertan baitago ingresatuta.
- San Martin Unxeko Udalak arreta eskasa ematea adineko pertsonentzako udal egoitzako erabiltzaileei (2 kexa).
- Barillasko Udalak ez erantzutea jubilatuen elkarte baten lokalari buruzko informazio eskari bati.
- Beriaingo jubilatuen klubeko tabernaren lokala errentan hartuta dutenak ados ez egotea klubaren batzarrak hartutako erabaki batzuekin eta faktura batzuk ez ordaintzearekin.
- Desadostasuna Zangozako jubilatuen elkarte batean sarbidea ukatzearekin.
- Desadostasuna zahartzaroko eta elbarritasuneko nahitaezko asegurutik heldu den pentsioaren zenbateko eskasarekin eta Nafarroako Gobernuak laguntzarik ez ematearekin.

C) Gizarteratzeari eta gizarteratze errentari dagokienez:

- Desadostasuna gizarteratze errenta dela-eta Iruñeko Udalak egindako bahiturarekin, zehapen administratibo baten ondorioz.
- Desadostasuna gizarteratze errenta bahitzearekin, Gizarte Segurantzarekin hartutako zor baten ondorioz.
- Eskubide Sozialetako Departamentuak kexa-egileari gizarteratze errenta ukatzea, Nafarroan modu etengabeen bidez izatearen baldintza ez betetzeagatik errentaren eskaera egin aurreko bi urteetan.
- Eskubide Sozialetako Departamentuak ezezkoa ematea gizarteratze errentaren izapidetzeari, azken bi urteetako errolda falta izateagatik.
- Eskubide Sozialetako Departamentuak ezezkoa ematea gizarteratze errenta emateari, bidezkoa Nafarroan modu etengabeen izatearen baldintza ez betetzeagatik.
- Politika Sozialetako Departamentuak gutxitzea kexa-egileak orain arte jaso duen gizarteratze errenta.
- Gizarte Politiketako Departamentua berandutzea gizarteratze errenta baten eskaria izapidetzen hastean.
- Iruñeko Udaleko gizarte langile batek ezezkoa ematea gizarteratze-errentaren eskaria izapidetzeari, azken sei hilabeteetako erroldatzea ez egiaztatzeagatik.
- Desadostasuna gizarteratze errentaren zenbateko berriak ez aplikatzearekin Gizarteratze Errenta arautzen duen urtarrilaren 23ko 1/2012 Foru Legea aldatzeko martxoaren 5eko 6/2015 Foru Legea onetsi aurretik ebatzita zeuden prestazio-eskaerei.
- Muturreko zailtasun ekonomikoko egoera, langabeziaren ondoriozkoa.

- Murillo el Frutoko Udalak ustezko tratu baztertua eman izana "Chapipen del Gau Kalo" ijito elkarteari. Soz Arrazakeriak aurkeztutako kexa da.

D) Desgaitasuna duten pertsonen integrazioa eta babesa:

- Gizarte Politiketako Departamentuak desgaitasun-txartela ez ematea eta departamentu horrek kexa-egilearen datuak nola erabili dituen.
- Politika Sozialetako Departamentuak ezezkoa ematea kexa-egilearen seme nagusia etxean bertan arta dezaten emandako laguntzaren % 50 ordaintzeko eskariari, emazte-ohiak % 100 jaso beharrean –zaintza partekatua daukate–.
- Eskubide Sozialetako Departamentuak gehiegizko kopuruak eskatzea Pertsonen Autonomiarako Nafarroako Agentziari ordaindu gabeko hilabeteen kontzeptuan, alaba eguneko zentro batean egoteagatik.
- Desadostasuna Eskubide Sozialetako Departamentuak emandako desgaitasun-graduarekin, garraio kolektiboak erabiltzeko zailtasuna ez egiaztatzeagatik.
- Eskubide Sozialetako Departamentuak ezezkoa ematea kexa-egilearen semeak, desgaitasuna duenak, familiaren etxebizitzan egoteagatik jasotzen duen zenbateko ekonomikoa berraztertzeko eskariari.
- Desadostasuna Nafarroako Pertsona Helduen Tutoretzarako Fundazioak emandako arretarekin eta tutoretzapeko pertsona baten egoerari buruzko hiru idazkiri ez erantzutearekin.
- Gaur egun Nafarroako Gobernuaren tutoretzapean dagoen pertsona batek pairatzen dituen arazo ekonomikoak.
- Gurrpil-aulki bat erosteko laguntza ekonomikoa ukatzea, hura laguntza eskatu baino lehenago erosteagatik.
- Tafalla-Iruña lineako autobusetan desgaitasuna duten pertsonentzako sarbide egokiak ez egotea.
- Cintruénigo-Tutera ibilbidea egiten duen autobusean desgaituak sartzeko arrapalarik ez egotea.
- Desadostasuna Cintruénigoko Udalak ezarri dion debekuarekin. Kexa-egileak mugikortasun mugatua duen arren, debekatu egin diote motordun patinetean ibiltzea udalerriko bide publikoetatik.

E) Mendetasun egoeran dauden pertsonentzako arretari dagokionez:

- Politika Sozialetako Departamentuak ezezkoa ematea 1. motako mellitus diabetesa duen hiru urteko semearen mendetasun-egoera aitortzeari.
- Politika Sozialetako Departamentuak zahar-etxe publiko batean lekua ez ematea kexa-egilearen amari, zeinak mendetasun handia baitu, erroldatua egoteari buruzko baldintzak ez betetzeagatik.
- Desadostasuna Eskubide Sozialetako Departamentuak kexa-egilearen aitari emandako laguntzaren eragin-datarekin. Laguntza, daukan mendetasun egoera kontuan hartuta, bere etxean gelditu ahal izatera bideratuta dago.

- Desadostasuna Eskubide Sozialetako Departamentuak mendetasunerako laguntza bat emateari ezezkoa emategatik eta daukan osasun egoera ahulari aurre egiteko bestelako gastuak ordaintzen laguntzeko beste prestaziorik ez egoteagatik.
- Eskubide Sozialetako Departamentua gehiegi luzatzea kexa-egilearen senarraren mendetasun-espeditentea ebazten.

F) Familientzako babesari eta laguntza publikoari dagokionez:

- Kexa-egilearen familiak pairatzen duen egoera ekonomiko zaila eta hamar hilabete eskas dituen bere seme txikia elikatzeko laguntzarik ez egotea.
- Gaixotasun zeliakoa duten pertsonentzako laguntza ekonomikoak eskasak izatea.
- Familia Orientazioko Zerbitzuak ustez egindako irregulartasunak, emazte ohiarekin batera bien seme-alabei buruz adostasun batzuetara iristeko jarraitutako prozesuan.
- Dibortzio egoeretan gizonezkoek, batzuetan, pairatzen duten desberdinkeria-egoera, seme-alaben zaintzari eta bisitei dagokienez eta epai judizialaren bidez dekretatzen diren elikagai-pentsioei dagokienez.

G) Gaixotasun mentala duten pertsonentzako babesa:

- Eskubide Sozialetako Departamentuak laguntza ekonomiko bat ukatzea –hari esker kexa-egileak ordainduko zuen gaixo mentalentzako egoitza baten duen tokia–, 180.000 eurotik gorako ondarea edukitzeagatik, jabetza bat bai baitu bere izenean.
- Gaixo mentalentzako egoitza bateko tokia ordaintzeko laguntza ekonomikoa ukatzea eta zentro horretan jarraitzeko aukerari ezezkoa ematea.
- Desadostasuna kexa-egilearen anaiari gaixo mentalentzako egoitza batean ematen dioten arretarekin eta laguntza-tratuarekin.

2.9.4. Administrazio publikoen ondasunak.

2015ean, **4** kexa aurkeztu dira administrazio publikoen ondasunak direla eta. Honakoa izan da haien edukia:

- Desadostasuna katastroak kexa-egilearen titularitateko lurzati bat Baztango Udalaren herri-lur gisa kalifikatzearekin, Jabetzaren Erregistroan ageri den bezala.
- Desadostasuna Esteribarko Udalak Ilarrazko Abadiako bide zaharrean aurrera eramandako neurketa- eta mugaketa-prozedurarekin (2 kexa).
- Esteribarko Udalak erantzunik ez ematea kexa-egilearen informazio eskariei, Ilarrazko Kontzejuan egindako mugaketa-prozesua dela-eta.

2.9.5. Merkataritza eta kontsumoa.

Arlo honetan, 2015ean, **15** kexa aurkeztu dira. Honako hau da haien edukia:

- Desadostasuna kexa-egilearen telefonia-konpainiak zorra bat erreklamatzearekin, sekula ere eskuratu ez zitzaion terminal bat dela eta.
- Desadostasuna telefonia-konpainia batek iraunkortasuna fakturatzearekin, hartan baja eman ondoren ere.

- Telefonía-konpainia batek zenbait faktura kobratzea haiei dagokien zerbitzua eman gabe.
- Desadostasuna telefonía mugikorreko konpainiak igorritako fakturarekin.
- Iberbanda konpainiak ez ordaintzea bere zerbitzuan baja eman ondorengo atzerapenarengatik kexa-egileari zor dizkion kopuruak.
- Banku-entitate batek ez erantzutea kexa-egileak entitate batekin izenpetua duen kreditu baten ordainketa-inguruabarrak aldatzeko eskari bati; kreditu horri ezin dio aurre egin diru-baliabiderik ez duelako.
- Kexa-egilearen banku-entitatea atzeratzea salerosketa-eskritura publiko bat ematerakoan. Etxebizitza babestua erosteagatiko diru-laguntzaren eskaria epez kanpo aurkezteak –eta, horrenbestez, hari ezezkoa emateak– eragin zuen egoera hori.
- Desadostasuna kexa-egileak banku-entitatearekin izenpetutako finantza-kontratuarekin eta epaileek ondoren emandako epaiarekin.
- Pentsioen arloko entitate pribatu bat gehiegi geroratzea kexa-egilearen heriotzetarako pensio-planaren titularitate-aldaketa izapidetzerakoan.
- Desadostasuna on-line erako kasino baten jarduketarekin –"21 Grand Casino" du izena–; izan ere, irabazien ordainketa berankorraren jokabidearekin jokorako eta ludopatiarako mendekotasuna errazten du.
- Estetikaren arloko klinika batek egindako ebakuntza kirurgiko batetik eragindako kalte fisiko eta psikikoak.
- Ibilgailuen partikularren arteko salerosketa negozio baten balizko bermeak.
- Desadostasuna Garapen Ekonomikorako Departamentuak salaketa bat artxibatzearekin. Salaketak zerikusia du ibilgailu baten salerosketa-kontzesionarioak izandako jokabidearekin, PIVE 7 planari atxikitzearen kariatara.
- Kontsumitzailearentzako Informazio Gunean alde zuzeneko hitzordua telefonoz ezin lortzea, sekula erantzun ez ziren dei pila bat egin ondoren.
- Enpresa batek ez itzultzea Torredembarako Udalak ordaindutako kopuru bat, geroan itzuli zen liburu bat erostearen truke.

2.9.6. Kultura.

2015ean, **3** kexa aurkeztu dira, honako eduki honekin:

- Kulturako, Turismoko eta Erakunde Harremanetako Departamentuko Arkeologia Atalak ez erantzutea Larragako lursail batean dagoen aztarnategi arkeologiko baten kalifikazioari buruzko eskabideari.
- Desadostasuna Iruñeko Udalak baimendutako erakusketa batekin, zeren eta jotzen baita biraozkoa dela eta sentimendu erlijiosoak errespetatzen dituzten herritar gehien-gehien sentiberatasunerako mingarria dela. "Respeto por Navarra" Plataformak aurkeztutako kexa da.
- Desadostasuna Berroberria-Alkerdi-Zelaieta-Ikaburu multzo espeleologikotik hurbil leherketen bitarteko harrobi-ustiaketa baten jarduerarekin eta horrelako jarduketa batean

aplikatzen diren intentsitate eta bitartekoen arabeko eraginaren ebaluaziorik ez egotearekin.

2.9.7. Kirola.

Kirolaren arloa dela eta, **3** kexa aurkeztu dira 2015ean, honako eduki honekin:

- Futbol-talde batek ezezkoa ematea kexa-egilearen alaba adingabearen baja-eskariari (2 kexa).
- Desadostasuna Zizur Zendeako Udalak kirol instalazioen erabilerarengatik ordaintzeko bidali dion kuotarengatik.

2.9.8. Zuzenbide zibila.

Arlo honetan, kexa **bakarra** aurkeztu zen. Honako edukia zuen:

- Fundazio bat atzeratzea kexa-egilearen anai baten herentziaren onarpenean. Anaia bi urte lehenagotik hil zen.

2.9.9. Hezkuntza.

Arlo honetan **61** kexa aurkeztu ziren. Honakoak izan ziren kexa horiek eragin zituzten egitate nagusiak:

A) Hezkuntza-antolaketa:

- Desadostasuna Hezkuntza Departamentuak euskara ikasgaia ikasteko erlijio ikasgaia ikasteko baino ikasle ratio handiagoa eskatzearekin Nafarroako ikastetxe publikoetan (2 kexa).
- Gurasoen talde bat ados ez egotea Sarrigurengo ikastetxe publikoko zuzendaritzak instalazio berrietan haur hezkuntzako bigarren mailako taldeetan datorren ikasturterako egindako banaketarekin, zeren eta uste baitute ikasturtearen martxa arrunta oztopatzen duela eta ez duela ikasleen segurtasun fisikoa bermatzen.

B) Haur Hezkuntzako lehenengo zikloa (0-3 urte):

- Desadostasuna haur hezkuntzako ikasleak onartzeko baremoarekin, zeren eta, , errenta kalkulatzeari begira, ez baitu kontuan hartzen familia unitateko kideen kopurua.
- Ablitasko haur eskola kontratatzeko prozeduran Ablitasko Udalak egindako irregulartasunak, zeren eta baitu errespetatu alde zuretik zegoen kontratua amaiarazteko erabakitako epea.
- Barañaingo haur eskola publikoan kanpoko pertsonak sartzeari eragozteko segurtasun neurririk ez egotea.
- Kexa-egilearen semea ez onartzea Beteluko haur eskolan, ustez toki gutxi zegoelako, bi urtez jarraian.
- Desadostasuna Uharteko Udalak 0-3 urteko haur eskolaren zerbitzua aurreko enpresa esleipen-hartzaileari esleitzearekin, matrikulak itzultzeari ezezkoa emanez hori eskatutako gurasoei.

C) Ikasleak ikastetxeetan eta hezkuntza-programetan onartzeari dagokionez:

- Desadostasuna ikastetxe baten erabakiarekin, kexa-egilearen alaba bikiak ikasgela desberdinetan banatzeagatik.
- Hezkuntza Departamentuak ezezkoa ematea kexa-egilearen semea ikastetxez aldatzeko eskariari, inguruabar ezohikoak tarteko.
- Kexa-egilearen semea gurasoen elkarateak antolatutako "Happy School" ikastarotik kanpo uztea, mutila ikaslea ez den ikastetxe batean.
- Hezkuntza Departamentuak kexa-egilearen semea ez onartzea "Arte Grafikoak" modalitateko oinarrizko lanbide heziketan.
- Kexa-egileak bere semea ezin matrikulatzea ikasturtea hasi baino lehen Arte Eszenikoetako Batxilergoan, eta horrekin lehenengo eskola-egunak galtzea.
- Kexa-egilearen semea ez onartzea eskatutako D ereduko ikastetxeetan, eta hartara euskaraz ikastea eragozteak.
- Kexa-egilearen semea ez onartzea Iruñeko ikastetxe publiko batean, nahiz eta haren anaia ikastetxe berean eskolatuta egon.
- Kexa-egilearen semea ez onartzea Gurutze Plaza BHIan (batxilergo artistikoan), ikastetxe horretan toki hutsik ez egoteagatik.
- Hezkuntza Departamentuak D ereduko DBHko 3. mailako ikasleak kanpo uztea 2015-2016 ikasturterako Truke Programan.
- Hezkuntza Departamentuak ez onartzea kexa-egilearen alaba aurrez eskolatuta egon den ikastetxera itzul dadila, gaur egun ikasten ari den ikastetxean egoteak dakarzkion ezinegon emozionala eta arazo psikologikoak direla medio.

D) Hezkuntza premia bereziak dituzten ikasleentzako laguntzari dagokionez:

- Desadostasuna Hezkuntza Departamentuak kexa-egilearen semea hezkuntza bereziko ikastetxe batean eskolatzeko egindako proposamenarekin. Ikasleak atzerapen psikomotor larria dauka.
- Desadostasuna kexa-egilearen semeari Bigarren Hezkuntzako institutu batean emandako arretarekin. Aparteko gaitasun intelektualak dauzka.
- Hezkuntza Departamentuak eta NGBBZk neurririk ez hartzea kexa-egilearen semea artatzeko. Aparteko gaitasun intelektualak dauzka.
- Hezkuntza Departamentuak ez erantzutea kexa-egilearen semeak Mendillorriko Haur eta Lehen Hezkuntzako ikastetxe publikoan hartzen dituen logopediako banakako saioen kopurua handitzeko eskaerari.
- Hezkuntza Departamentuak ezezkoa ematea kexa-egilearen alabak Uharteko Virgen Blanca ikastetxean hartzen dituen zaintzaile-laguntzaren eta logopeda-laguntzaren zerbitzua handitzeko eskaerari, eta informaziorik ez ematea Hezkuntza Bereziko Baliabideen Zentroak alabari egindako balorazioaren emaitzei buruz.

- Hezkuntza Departamentuak neurririk ez hartzea kexa-egilearen seme txikiak maistrarekin daukan arazoa konpontzeko. Mutilak zazpi urte dauzka eta entzumeneko gabeziak dauzka. Maistrak ezezkoa ematen dio FMko aparatu bat erabiltzeari, semeak eskolak entzun ahal ditzan.-
- Hezkuntza Departamentuak kexa-egilearen semearen ikastetxean zaintzailerik ez jartzea. Haurrak hiru urte dauzka eta 1. motako mellitus diabetesa dauka.

E) Batxilergoa eta Lanbide Heziketa:

- Hezkuntza Departamentuak ez erantzutea sindikatu batek egindako zenbait eskariri; haietan eskatzen da "Ekonomiako sail didaktiko" bat sor dadila Bigarren Hezkuntzako institutuetan.

F) Eskola-garraioa eta eta jantokia:

- Desadostasuna Cardenal Ilundáin ikastetxe publikoak jantoki-zerbitzuko postuak direla-eta haur hezkuntzako lehen ikasturteko ikasle berrien artean egin duen zozketarekin, zerbitzu horretan toki nahikorik ez egoteagatik.

G) Eskola-bizikidetzak:

- Kexa-egilearen bost urteko semea matrikulatuta dagoen ikastetxe itunduak ezarritako zehapenak: ikaslea behin betiko beste gela batera eraman dute eta jantoki-zerbitzua erabiltzeko eskubidea kendu diote ikasturtea amaitu bitarte, frogatu ez diren egitate batzuk ustez egin dituelako.
- Hamaika urteko neska baten gurasoak ados ez egotea ikastetxe publiko batek alabari irekitako zehapen-espeditiarekin; gurasoen ustez halako zehapenik ez dakarten egitate batzuk dira espeditiarekin arrazoia.
- Ikastetxe itundu batek kexa-egilearen semeari gehiegizko diziplina-zehapena ezartzea: ezin izanen da joan ikasturte amaierako bidaiara.
- Hezkuntza Departamentuak neurririk ez hartzea kexa-egilearen seme adingabeak ikasten diharduen ikastetxe itunduko irakasle batekin bizi duen gatazkari konponbidea emateko.
- Ikastetxe publiko batek kexa-egilearen seme adingabeari gehiegizko zehapena ezartzea, araudi indardunean ezarritako legeko prozedura bete gabe.
- Nafarroako Eskola Politeknikoko zuzendaritzak zehapen bidegabea ezartzea, ikastetxeko zuzendariarekin izandako eztabaida baten ondorioz.
- Irakasle batek kexa-egilearen seme adingabeari ustezko tratatu txarrak ematea.

H) Unibertsitate-ikasketak:

- Nafarroako Unibertsitate Publikoak ez onartzea unibertsitatez aldatzeko eskaria, Zuzenbideko Gradu ikasketak egiteko.
- Desadostasuna Nafarroako Unibertsitate Publikoak sari bereziei buruzko araudiari buruz egiten duen interpretazioarekin. Horrek, izan ere, kexa-egileari eragozten dio ikasleen gainerako promozioen baldintza berdinetan egotea.
- Nafarroako Unibertsitate Publikoak gehiegizko tasak kobratzea Gizarte Laneko unibertsitate-ikasketetatik Giza-zientzien beste ikasketa batzuetara aldatzeagatik.

- Desadostasuna Nafarroako Unibertsitate Publikoko Unibertsitatea Gizartea Fundazioak ikasle bat praktikan hartzeko interesa duten enpresei kobratzen dizkien kudeaketa-gastuekin.
- Desadostasuna Urrutiko Hezkuntzarako Unibertsitate Nazionalako (UNED) Ekonomia Fakultatearen ebazpen batekin.
- Urrutiko Hezkuntzarako Unibertsitate Nazionalak (UNED) irakasleen prestakuntzarako ematen duen master batera ezin sartzea sarbideko titulazioak ez edukitzeagatik.
- Hezkuntza Departamentuak ez erantzutea unibertsitate-tasak deskontatzeko egindako eskariari –ikasleak batxilergoan ohorezko matrikula lortu du–, alde batera utzita goi mailako ikasketak atzerrian egiten dituela.

I) Bekak:

- Hezkuntza Departamentuak exijitzea kexa-egilearen alabari 2011n emandako garraio-beka itzultzeko.
- Hezkuntza Departamentuak ikasketa-beka bat ukatzea, Hezkuntza Ministerioari beka zuzen eskatu ez izateagatik.
- Hezkuntza Departamentuak ezezkoa ematea Nafarroako Gobernuaren ikasteko laguntza emateari, aldi berean Hezkuntza Ministerioaren laguntza eskatu ez delako –bi laguntzetan errenta erabilgarriaren kontzeptua ez da bera–.
- Hezkuntza Departamentuak ezezkoa ematea 2013-2014 ikasturterako egoitza-beka bati, egoitzako datuak dokumentu bidez ez egiaztatzeagatik.
- Hezkuntza Departamentuak ez erantzutea beka-itzulketaren kontzeptuan hartutako zor bat zatikatzeko eskariari.
- Hezkuntza Departamentuak ez aitortzea kexa-egileak jasotzen zituen prestazio ekonomikoak, seme-alaben eskola-jantokiko tarifak ordaindu ahal izateko. Medillorriko Elorri HLHIPko ikasleak dira.
- Hezkuntza Ministerioak ezezkoa ematea 2014-2015 ikasturteko unibertsitate-ikasketei dagokien beka emateari, interesdunaren esanetan egin ez duen ikasketa-aldaketa bat oinarri hartuta.
- Uharteko Udalak ezezkoa ematea kexa-egilearen seme adingabearen eskola-jantokiko laguntzari. Mutila Iruñeko ikastetxe batera eraman behar izan zuten Uharteko eskolan pairatu zuen jazarpenaren ondorioz.
- Tributu Agentziak egindako bahitura, ikasketa-beka batetik diru-sarrera bidegabeak jasotzeagatik.

J) Hizkuntza eskola ofizialak:

- Desadostasuna Iruñeko Hizkuntza Eskola Ofizialeko matrikulan 25 euro gehiago ordaindu behar izatearekin liburutegiko instalazioak erabiltzeko.
- Benjamín de Tudela Institutuak informazio kontraesankorra ematea kexa-egilearen alabari eta haren ikaskideei Hizkuntza Eskolan ingeleseko B2 mailako azterketa egiteko betekizunei buruz.

- Desadostasuna Vianako Udalaren kudeaketarekin, Udalaren hizkuntza eskolak ematen duen prestakuntza dela-eta. Ez dago hura arautzen duen hitzarmenik edo kontratazio-prozedurarik, legez esleitu denik.
- Vianako Udalak premiamenduzko probidentzia egitea, udal hizkuntz eskolan herritik kanpo egoteagatik eskolarik hartu ez duen ikasturte bateko bi hiru hilekori dagokiena.

K) Musikako ikasketak:

- Desadostasuna Boloniako Planera aldatu behar izatearekin, Iruñeko Goi Mailako Musika Kontserbatorioan ikasgai bat ez gainditzeagatik.
- Desadostasuna Nafarroako Goi Mailako Musika Kontserbatoriora sartzeko proban emandako kalifikazioarekin, zeharkako txirulako interpretazio klasikoaren espezialitatean.
- Hezkuntza Departamentuak ezezkoa ematea Nafarroako Goi Mailako Musika Kontserbatorioan balio gabetutako matrikularen zenbatekoa itzultzeari, ikaslea Aragoiko Goi Mailako Kontserbatorioan onartzearen ondorioz.

L) Ikasleen ebaluazioa:

- Desadostasuna ikasten ari den estetika moduluko azken ikasgaien emandako kalifikazioarekin.
- Desadostasuna Berriozarko Mendialdea II ikastetxe publikoaren erabakiarekin; hura dela eta, alabak ikasturtea errepikatu beharko du, bihotzeko gaixotasun baten ondorioz pairatu duen eskola-atzerapena dela eta.

M) Testu liburuen doakotasuna:

- Liburu-dendetako jabea ados ez egotea Hezkuntza Departamentuak ikastetxeei testuliburuak eskuratzeko emandako jarraibide batzuekin, zeren eta bidegabeki bazterten baitira liburu-dendak argitaletxeen aldean.

2.9.10. Hauteskundeak. Hauteskunde administrazioa.

2015eko abenduaren 20an egindako hauteskunde orokorrak direla-eta, **3** kexa aurkeztu dira:

- 2015eko abenduaren 20ko hauteskunde orokorretan botoa emateko eskubideaz ezin baliatzea, zeren eta postaz botoa emateko epeak eta atzerriko botorako epeak Espainiatik kanpo egiten ari diren bidaia baten aldian baitira (2 kexa).
- Espainian bizi diren atzerritarrek 2015eko abenduaren 20ko hauteskunde orokorretan sufragio aktiborako eta pasiborako eskubiderik ez izatea. Paperak eta Eskubideak Denontzat Plataformak aurkeztutako kexa da.

2.9.11. Energia.

Energiaren arloa dela-eta honako kexa hau aurkeztu zen:

- Desadostasuna Merkatuen eta Lehiaren Batzorde Nazionalak ezarritako zehapenekin, plaka fotovoltaikoen produktibitate eskasa dela eta.

2.9.12. Euskara.

Euskararen arloa dela-eta **610** kexa aurkeztu ziren. Haietan, honako gai hauek planteatzen ziren:

- Hezkuntzako eta Osasuneko departamentuek euskaraz ez ematea Etxarri Aranazko (eremu euskalduna) zentroetako osasun-zerbitzuak eta sexu-hezkuntzaren arloko orientazio psikopedagogikoko zerbitzuak (592 kexa).
- Desadostasuna Hezkuntza Departamentuak 2016rako eta 2017rako egin duen irakasleen eskaintza publikoarekin, euskarazko haur hezkuntzako 60 lanpostu aurreikusteagatik eta gaztelaniazko lanposturik ez aurreikusteagatik.
- Hezkuntza Departamentuak eta Zizurko BHIak ez erantzutea orientatzaileen taldeak eta eginkizunak berregituratzeko eskariei, beren berezitasun linguistikoaren arabera.
- Osasun Departamentuak koloneko minbizia prebenitzeko programari buruzko dokumentazioa gaztelania hutsez igortzea, interesdunak berariaz euskaraz bidaltzeko eskatu ondoren.
- Osasun Departamentuak gaztelania hutsez igortzea haurren hortzak zaintzeko programari buruzko komunikazio bat, eta programa horri atxikitako dentisten zerrendan ez agertzea haietatik zeintzuek ematen duten arreta euskaraz.
- Osasun Departamentuan telefonoz arreta euskaraz ezin ematea.
- "Gaixoen Eskola" ekimeneko ikastaro eta saio batzuk gaztelania hutsez izatea. Nafarroako Osasun Publikoaren eta Lan Osasunaren Institutuak ematen ditu.
- Lizarrako Antzinako Musikaren Asteari dagokion afixa gaztelania hutsez egotea. Kultura Departamentuak antolatua da.
- AUDENASAREN txartelari buruzko informazio-kartel bat Irurtzango ordainlekuan gaztelania hutsez egotea.
- Desadostasuna Altsasuko Udalaren erabakiarekin. "Aisiz Blai Uda" jarduerako ikasleak eskolatzere-eredu linguistikoaren arabera sailkatu dira.
- Altsasuko Iortia kultur etxeko web orriaren bidez ikuskizun baterako sarrerak erosteko izapideak ezin euskaraz egitea.
- Baztango Udalaren haserrea, Herritarrekiko eta Erakundeekiko Harremanetako Departamentuak ez duelako udalerraren izen ofiziala, "Baztan" (azenturik gabe), erabiltzen Nafarroako Gobernuaren webgunean.
- Iruñeko Udalak euskararen erabilerari buruzko udal ordenantza urratzea, inprimakiak eta kartelak gaztelania hutsez egoteagatik (2 kexa).
- Iruñeko Udalak euskararen erabilerari buruzko udal ordenantza urratzea, zeren eta hitzaldi batzuen publizitateko argibide orokorrak euskaraz ez baitaude, eta hitzaldi horiek gaztelania hutsez ematen baitira.
- Desadostasuna Iruñeko Sanduzelaiko Aquavox zentroaren webgunea gaztelania hutsez egotearekin.

- Civivox batek Iruñean eskaintzen dituen jardueri buruzko informazio-liburuxka euskaraz ez egotea.
- Desadostasuna Iruñeko Aduanako Txokoa aparkalekuak ordainketa euskaraz egiteko aukerarik ez eskaintzearekin.
- Desadostasuna Trafikoko Zuzendaritza Nagusiko "Salaketa Automatizatuak Tratamendurako Zentroak" ez betetzearekin herritarrekiko komunikazioa herritarrak hautatutako hizkuntza ezartzeko daukan betebeharra.
- Desadostasuna Nafarroako Odontologoak eta Estomatologoak Elkargoarekin, zeren eta hauren hartzak zaintzeko programa dela-eta bidali diren inprimakietan ez baita aipatzen programa horretan parte hartzen duten odontologoak euskaldunak diren ala ez.

2.9.13. Atzerritarrak.

Atzerritartasunaren arloa dela-eta 2015ean 14 kexa aurkeztu ziren. Honako hau da haien edukia:

- Lehendakaritza, Justizia eta Barne Departamentuak ezezkoa ematea aurrekari polizialak deuseztatzeko eskariari. Izan ere, inguruabar horrek eragozten dio interesdunari Espainiako nazionalitatea eskatu ahal izatea.
- Justizia Ministerioak Espainiako nazionalitatea emateari ezezkoa ematea, nahiz eta horretarako behar diren baldintzak betetzen dituela jo.
- Justizia Ministerioak ezezkoa ematea Espainiako nazionalitatearen eskariari, prozedura iraungitzeagatik.
- Justizia Ministerioak ezezkoa ematea Espainiako nazionalitatearen eskariari, 2008an kexa-egilea lesio-delitu batengatik zigortu zutelako.
- Justizia Ministerioak ezezkoa ematea Espainiako nazionalitatearen eskariari jatorriaren bidetik, ikasketengatik egonaldi-baimena baitu.
- Justizia Ministerioak ezezkoa ematea kexa-egilearen Espainiako nazionalitatearen eskaerari, dokumentazioa epean ez aurkezteagatik; alabaina, kexa-egileak dio 2011n aurkeztu zuela.
- Justizia Ministerioa gehiegi luzatzea egoitzaren bidetik nazionalitatea emateko espediente baten tramitazioan.
- Justizia Ministerioa gehiegi luzatzea nazionalitate espainiarra emateko espediente baten tramitazioan.
- Justizia Ministerioak ez erantzutea orain dela hiru urte baino gehiago nazionalitate espainiarra lortzeko egindako eskariari.
- Kanpo Gaietarako eta Lankidetzarako Ministerioak ezezkoa ematea kexa-egilearen alabaren egoitza-bisatuari, eta informaziorik ez ematea alaba Espainiako lurraldean sartzeko baimena ez emateko arrazoiei buruz.
- Kanpo Gaietarako eta Lankidetzarako Ministerioak ez erantzutea kexa-egilearen lau seme-alabari bisatua emateko eskariari.

- Agadirko Espainiako Kotsuletxeak ezezkua ematea bi urte dituen adingabe bati bisatua emateari araubide orokorrean familia berriz biltzeko, nahiz eta Espainiako Gobernuaren Nafarroako Ordezkaritzaren Atzerritarren Bulegoak emandako aldi baterako egoitzabaimena eduki.
- Rabateko Kotsuletxe Nagusiak ezezkua ematea kexa-egilearen alabari bisatua emateari, Espainiara bisitan etorri ahal izateko.
- Tuterako notario baten jarduketa akastuna gonbite-gutun bat egiterakoan, tramite hori duela zenbait urtetatik hona Polizia Nazionalak egin beharrekoa baita. Horrek ekarri du ukituaren ama Espainiara Kolonbiatik ezin etortzea eta bi hegazkin-txarteletako dirua galtzea.

2.9.14. Funtzio publikoa.

"Funtzio publikoa" izenaren pean hartzen dira Nafarroako herri-administrazioetan jada enplegua duten pertsonen kexak, funtzio- edo lan-harremani buruzkoak.

Arlo horretan, **71** kexa aurkeztu ziren. Honako hauek dira kexen zergati nagusiak:

A) Funtzionarioen eskubide eta betebeharrak:

- Desadostasuna Lehendakartzako, Funtzio Publikoko, Barneko eta Justiziako Departamentuak emandako zerbitzu-agindu batekin, zeren eta agintarien gidarien eskubideak mugatzen baititu. Hura lantzeko garaian ez zen negoziatorik izan. Sindikatu batek aurkeztutako kexa da.
- Desadostasuna Lehendakartzako, Funtzio Publikoko, Barneko eta Justiziako Departamentuaren aginduekin, zeinaren bidez kexa-egilea behartzen baita lanean berriz hastera, bere aita hil eta 15 egunera. 2018ko urrira arteko eszedentzia berezia eman zitzaion bere aitaren zainketaz arduratzeko (2 kexa).
- Bi sindikaturen desadostasuna Lehendakartza, Justizia eta Barne Departamentuak onetsitako bi lan-prozedurarekin. Izan ere, foruzainak behartzen dira beren nagusi hierarkikoari informazioa ematera baldin eta ezagutzen badute poliziaren bat zigor-prozedura batean edo genero-indarkeriako prozedura batean dagoela.
- Lehendakartza, Justizia eta Barne Departamentuak ezezkua ematea lanpostutik ateratzeko baimen bati, odola ematera joateko.
- Eskaria, Nafarroako Foru Komunitatearen Administrazioak goizeko lanaldia duten funtzionarioei behar beste denborarako baimen ordaindua eman diezaien, justifikazioa aurkeztuta, zerga-betebeharrak bete ahal izateko. Sindikatu batek aurkeztutako kexa da.
- Desadostasuna Kultura, Kirol eta Gazteriaren Departamentuak enpresa bat kontratatzearekin kirol federazioei emandako diru-laguntzak justifikatzeko kontuen azterketa- eta justifikazio-txostenak egiteko, zeren eta jotzen baita egiteko hori langile funtzionarioei dagokiela. Sindikatu batek aurkeztutako kexa da.
- Desadostasuna Hezkuntza Departamentuak irakasle bati aitortutako opor egunekin, zeren eta Eguberrietako eta Aste Santuko egunak deskontatu baitizkiote.
- Hezkuntza Departamentuak erantzunik ez ematea amatasun-lizentzia –lanpostu hutsaren erreserbarekin– baten lau urteak, antzinasunaren eraginetarako, aitortzeko eskariari.
- Hezkuntza Departamentuak ezezkua ematea opor egunez gozatzeko eskariari, lanerako aldi baterako ezintasuneko garai baten ondoren eta edoskitze-aldiaren ondoren.

- Hezkuntza Departamentuak neurririk ez hartzea Bigarren Hezkuntzako institutu bateko zuzendaritzaren eskutik kexa-egilea pairatzen ari den laneko jazarpeneko egoera batean.
- Hezkuntza Departamentuaren presioak eta esku-sartzeak ikuskatzaile-karguaren jardunbidean.
- Osasun Departamentuak ezezkoa ematea etxez aldatzeko baimenaren eskariari, zeina administrazio isiltasunaren bidez aitortua baitzen.
- Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuan kexa-egileak dituen opor egunak eta eszedentzia bateragarri egiteko zailtasunak. Bertako langilea da.
- Burlatako Udalak ez betetzea ez udal horretako Funtzionarioen Lan Baldintzei buruzko Akordioa, ez lan-araudi indarduna. Sindikatu batek aurkeztutako kexa da.
- Lan-araubide finkoan San Adriango Udalarentzat lan egiten ari den langile baten eszedentziari aplikatzekoak diren baldintzak, Hezkuntza Departamentuko lanpostu batera sartu nahi du eta.
- Tafallako Udalak kexa-egileari tratu baztertzaila ematea eta ez erantzutea lan-baldintzei buruzko informazio-eskari batzuei.
- Artikako Kontzejuak ezestea kexa-egileak egindako eskaria, administrari gisa daukan lan-ordutegia aldatzekoa.
- Espetxe-administrazioko funtzionario gisa lanpostuan pairatzen duen laneko jazarpeneko egoera.

B) Langile publikoen ordainsariei dagokienez:

- Lehendakaritza, Justizia eta Barne Departamentuak ez erantzutea produktibitate-osagarri baten likidazioa berrikusteko errekurso bereziari.
- Desadostasuna Lehendakaritza, Justizia eta Barne Departamentuak kentzearekin kexa-egileak agintarien gidari moduan jasotzen zuen eskusibotasun-osagarria. Osagarri horri, ordea, eutsi egin zaio lan-araubidean kontratatutako pertsonen kasuan. Horrekin egoera baztertzaila sortu dela jotzen du.
- Lehendakaritzako, Funtzio Publikoko, Barneko eta Justiziako Departamentuak ez itzultzea 2012an atxikitako hamalaugarren ordainsariaren % 75a eta ezezkoa ematea kontratu administratibo berrietan hurrengo ordainsariaren % 100 aurreratzeari.
- Lehendakaritzako, Funtzio Publikoko, Barneko eta Justiziako Departamentuak ez erantzutea uztailleko nominari buruzko gora jotzeko errekurso bati.
- Lehendakaritzako, Funtzio Publikoko, Barneko eta Justiziako Departamentuak ez likidatzea langile publikoek hartu ez dituzten opor egunak, lanerako aldi baterako ezintasun aldietan, behin aldi horiek amaitu eta erretiroko edo ezgaitasun iraunkorreko egoerara pasatzen denean. Sindikatu batek aurkeztutako kexa da.
- Lehendakaritzako, Funtzio Publikoko, Barneko eta Justiziako Departamentuak ez ordaintzea 2012ko abenduko aparteko ordainsaria, berreskuratzeko dagoena.
- Hezkuntza Departamentuak kontratupeko irakasleak baztertzea, zeren eta ez baitie ordaintzen opor garaiko soldataren guztizkoa; karrerako irakasleei, ordea, bai ordaintzen zaie. Sindikatu batek aurkeztutako kexa da.

- Osasun Departamentuak ez ordaintzea hartu ez diren opor egunak eta lanaldiaz gainera egindako lana 2013ko ekainaren 14tik abenduaren 31ra.
- Osasun Departamentuak ezestea Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuko osasun arloko langile diplomadunen lanbide karrerako 1. mailaren esleipena.
- Murchanteko Udalak tazituki ezestea 2014ko plantilla organikoa aldatzeko eskari bat, kexa-egilearen ordainsariak gainerako funtzionarioen ordainsarien pare jartzekoa, gainerako funtzionarioek jasotzen duten lan-osagarria onestekoa, antzintasuna aitortzekoa eta, atzera-eraginez, kontzeptu horiek ordaintzekoa.
- Iruñeko Udalak ez ordaintzea joan den ikasturteko eta aurreko lau ikasturteetako udako oporrak "Iruñeko Udalaren Haur Eskolak" erakunde autonomoko haur hezitzaileei.
- Iruñeko Udalak ez ordaintzea Eguberrietako eta Aste Santuko egunak, opor eguntzat kontatu baititu, Hezkuntza eta Kultura Alorrari atxikitako lan-kontratupeko musika irakasleei.
- Tuterako Udalak tazituki ezestea 2012ko aparteko soldataren zati proportzionalaren ordainketa-eskaria.

C) Lanpostuak betetzeari dagokionez:

- Lehendakaritza, Justizia eta Barne Departamentuak ez parekatzea administrari laguntzailearen lanpostua (D maila) duten langileak, administrari lanpostua (C maila) dutenak eta administrari ofizial lanpostua (C maila) dutenak C mailako lanpostu bakarrean. Sindikatu batek aurkeztutako kexa da.
- Lehendakaritza, Justizia eta Barne Departamentuak titulu ofizial bat ez aitortzea kategoriaz igotzeko lehiaketa batean, Foruzaingoko zazpi kabo lanposturen kasuan.
- Lehendakaritzako, Funtzio Publikoko, Barneko eta Justiziako Departamentuak deialdi publikorik ez egitea bi gidari lanposturen izendapenean, izendapen librearen bidera jo baitu.
- Lehendakaritzako, Funtzio Publikoko, Barneko eta Justiziako Departamentuak atzera ez egitea kontratu administratibo bat azkentzearen aurka aurkeztutako gora jotzeko errekurtso batean eskatutako jarduketetan, nahiz eta errekurtso hori baietsi den.
- Lehendakaritzako, Funtzio Publikoko, Barneko eta Justiziako Departamentuan zenbait merezimenduren balorazioa ez egitea, Nafarroako Foruzaingoaren kidegoko kaboa izateko zazpi lanpostu igoera-txandaren bidez betetzeko deialdian.
- Foruzaingoaren kidegoko bere lanpostura, bertako kidea baita, ezin berriz sartzea poliziaren esku-hartze unitateen koordinazioan eta agintean espezializatzeko ikastaroa ez gainditzeagatik.
- Desadostasuna Hezkuntza Departamentuak derrigorrezko bigarren hezkuntzako institutu bateko zuzendaritza taldea hautatzeko jarraitutako prozedurarekin.
- Hezkuntza orientazioko espezialitatean hautaprobarik ez egotea Hezkuntza Departamentuaren deialdi batean, zeinaren bidez A mailako edo taldeko irakasle lanpostuak, prestakuntzarako zerbitzu berezien egoeran, betetzeko izangaien zerrendak egin nahi baitira.
- Desadostasuna Hezkuntza Departamentuan Nafarroako Hezkuntza Bereziko Baliabideen Zentroko Arreta Goiztiarreko lanpostu bat esleitzerakoan jarraitutako prozesuarekin.

- Desadostasuna Hezkuntza Departamentuak gaztelaniazko behin-behineko maisu-maistrei emandako tratuarekin, ingelesezko espezialitatekoei emandakoarekin alderatuta.
- Desadostasuna Hezkuntza Departamentuak aldatzearekin orain dela lau urte egindako lekualdatze-lehiaketan lortu zuen puntuazioa.
- Desadostasuna Hezkuntza Departamentuak aldatzearekin lanpostu huts bateko lan baldintzak, behin lanposturako hautapena egin ondoren.
- Desadostasuna Tuterako arreta goiztiarreko lanpostu bat (NHBBZ) esleitzeko Hezkuntza Departamentuak jarraitutako prozesuarekin, bai eta epaimahaiaren osaketarekin ere, zeren eta ez baita ez inpartziala, ez espezializatu.
- Irakasle baten desadostasuna ikastetxe publiko batean erlijio ikasgaiaren irakastorduak gutxitzearekin, bai eta hemendik aurrera eskola horiek irakasteko hizkuntzarekin ere, zeren eta gaztelaniaz izatetik ingelesez izatera pasako baitira.
- Hezkuntza Departamentuak kexa-egileari jarritako zailtasunak Tuterako NHBBZn arreta goiztiarreko lanpostu bat, laguntza eta arreta biltzen duena, esleitzeari buruzko espedientea eskuratzeko. Horrek eragotzi dio behar besteko informazioa edukitzea bide administratiboan errekurtsua aurkezteko.
- Osasun Departamentuak kexa-egilea aldi baterako kontratazio-zerrendetatik kanpo uztea, baldin eta gaur egun betetzen duen gaueko kontratuari uko egiten badio.
- Osasun Departamentuak deialdirik ez egitea Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuko telefonista-lanpostuko lekualdatze lehiaketetarako.
- Osasun Departamentuak deialdirik ez egitea urologia espezialitateko lekualdatze lehiaketetarako, eta zerbitzu-eginkizun bat ezin eskuratzeko lana eta familia bateragarri egin ahal izateko.
- Desadostasuna Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuak eman dion lanpostu berriarekin, zeren eta arratsaldeko ordutegian baita.
- Osasun Departamentuak deitutako lanpostuak aldatzea Nafarroako Ospitalegunean egindako lanpostu-hornikuntzako prozedura batean, alde aurreko barne-egokitzapenaren bidezkoan. Sindikatu batek aurkeztutako kexa da.
- Osasun Departamentuak ez erantzutea psikologo gisa osasun-estamentuen taldean duen lanpostuan berriz sartzeko eskariari.
- Ogasuneko eta Finantza Politikako Departamentuak ez komunikatzea administrazio publikoko teknikari gisa (adar ekonomikoa) araubide administratiboan duen kontratua azkentzeko oinarri gisa erabili duen irizpide berriazko eta objektiboa.
- Barañaingo Udalak ez erantzutea Ekonomia eta Ogasuneko administrari ofizialaren lanpostua ez kalifikatzeko arrazoiei buruz egindako informazio eskariari. Lanpostu hori 2015erako onetsitako plantilla organikoan lan-kontratupeko gisa dago jasota, funtzionario-lanpostu gisa jaso beharrean.
- Desadostasuna Corellako Udalak Arte Eskolako garbitzaile lanpostua hemendik gutxira kentzearekin. Kexa-egilearen amak betetzen du lanpostu hori.

- Faltzesko Udalak kexa-egilearen kontratu administratiboa modu irregular eta bidegabean azkentzea.
- Iruñeko Udalak ez aitortzea Hello haur eskoletako langile subrogatuen antzinasuna. Sindikatu batek aurkeztutako kexa da.
- Nafarroako administrazio publikoetako lan-kontratupeko langileen balizko sustapena lan-kontratupekotzat jota ez dauden lanpostuetara, lekualdatze lehiaketa bidez, sustapen txandaren bidez nahiz txanda murriztuaren bidez.

D) Eskubide pasiboek dagokienez:

- Desadostasuna Nafarroako administrazio publikoen montepioetako funtzionarioak Osasun Sistema Nazionalean sartzearekin (5 kexa).
- Desadostasuna Nafarroako administrazio publikoen montepioetako funtzionarioak Osasun Sistema Nazionalean sartzearekin, horrek familia-medikuei eragin diezazkiekeen kalteengatik.
- Lehendakaritza, Justizia eta Barne Departamentuak tratu desberdina ematea Gizarte Segurantzari atxikitako langileei eta MUFACeri atxikitakoei, erretiroa hartzeko adinari dagokienez.
- Lehendakaritza, Justizia eta Barne Departamentuak ez erantzutea hiru urtez bete duen erlijio-lanbidearen aldiaren Gizarte Segurantzako kotizazio-ordaintzailea izan dela aitortzeko eskariari.

E) Diziplina-araubidea:

- Desadostasuna Hezkuntza Departamentuak bi hilabetez kexa-egilearen lanpostua etetearekin, haren aurkako bi diziplina-faltarengatik –bata larria eta bestea oso larria– irekitako diziplina-espeditante baten ondorioz.
- Hezkuntza Departamentuak ezezkoa ematea kexa-egilearen aurka irekitako diziplina-espeditantean jasotako dokumentuak eskuratzeko eta kopiatzeko eskariari.
- Tributu Agentziak ez erantzutea kexa-egilearen espeditante pertsonalean jasotako falta ez zehapenak deuseztatzeko eskariei.

2.9.15. Toki-erakundearen funtzionamendua.

Nafarroako toki entitateen funtzionamendua dela-eta, **18** kexa aurkeztu ziren 2015ean. Honako hauek dira kexen zergati nagusiak:

- Adiosko Udalak ez betetzea Nafarroako Administrazio Auzitegiaren ebazpen bat, zeinaren bidez deuseztatzen baita lurzati baten jabetza berreskuratzeko erabakia, eta Udalak lurzati hori etengabe erabiltzea eta bertan etengabe esku hartzea.
- Artaxoako Udala geroratzea kexa-egileari Osoko Bilkuraren akta bat eskuratzen.
- Bertizaranako Udalak ez zuzentzea kexa-egilearen zenbait datutan dauden akatsak: helbidea, erroldatzearen ziurtagiria, ondasunen ziurtagiria eta jarduera ekonomikoaren gaineko zergan alta emanda egoteari buruzko ziurtagiria.
- Burlatako Udalak ez erantzutea udal horren udaltzaingoaren erregistro ofizialean aurkeztutako zenbait idazki, eskari eta errekursori.

- Desadostasuna Etxarriko Udaleko Alkatetzaren ebazpen batekin, zeinak agintzen baitu edozein eskariri ematen zaion erantzuna alkateak baimendu behar duela.
- Etxarriko Udalak aurreko legegintzaldian osoko bilkura bat ez egitea; horren ondorioz, kexa-egileak ezin izan zuten bere desadostasuna adierazi bertan onetsi behar ziren udal-aktak zirela eta.
- Igantziko Udalak ezer ez egitea bertako bizilagunek zenbait arazo tarteko aurkeztutako erreklamazioen aurrean.
- Murchanteko Udalak ezezkoa ematea osoko bilkura bateko grabazioa eskuratzeko eskariari.
- Zangozako Udala geroratzea prozedura bat ebazten, eta administrazio isiltasunaren egiaztatzea ez ematea.
- Zizur Nagusiko Udalak ez erantzutea sozietate gastronomiko baten balizko irregularitasunei buruzko eskabide batzuei, eta ustezko tratu baztertua ematea.
- Zangozako Eskualdeko Zerbitzuen Mankomunitateak deialdi publikoak ez egitea 2014an Batzar Nagusiaren bere estatutuetan aurreikusitako bilkuretarako.
- Arlegiko Kontzejuak ustez ez betetzea 2014ko urteko kontuari buruzko espedientearen jendaurreko aldiari buruzko legedia.
- Arlegiko Kontzejuak iragarki-oholean ez argitaratzea toki entitate horren eraketa-bilkurari buruzko deialdia.
- Arlegiko Kontzejuko lehendakariak osoko bilkura batean egindako zuzenbidearen aurkako balizko jarduketak.
- Desadostasuna Arlegiko Kontzejuko lehendakariaren eta idazkariaren jarduketarekin, kontzejuaren bilkura berezi batean.
- Lizarragako Kontzejuak ez eskuratzeko egindako batzarrei buruzko aktak, eta haietan jasotako akatsak ez zuzentzea.
- Oiergiko Kontzejuak argi ez jokatzeko kexa-egileak bizi deneko herriaren eta kalearen izendapenarekin, eta ados ez egotea bere buruaren izenarekin eta identitate-zenbakiarekin.

2.9.16. Ogasun publikoa.

Ogasunaren arloari dagokionez, 2015. urtean **53** kexa aurkeztu ziren.

Honako gai hauek dira kexetan azaldutako gai nagusiak:

A) Nafarroako Foru Ogasunaren zergak direla-eta:

- Nafarroako Zerga Ogasunak igorritako errekarua, pertsona fisikoaren errentaren gaineko zerga borondatezko epean ez ordaintzeagatik.
- Kexa-egilearen desadostasuna pertsona fisikoaren errentaren gaineko zergaren zerga-oinarrian kontuan hartzeagatik prestakuntza-ikastaroetara joateko joan-etorrietarako diru-laguntzak.

- Pertsona fisikoen errentaren gaineko zergaren proposamena, Nafarroako Zerga Ogasunak igorritakoa, non kexa-egileari eskatzen baitzaio itzultzeko diru-kopuruen % 15 itzultzeko, bai eta etxebizitza-kontutik erabilitako zenbatekoen interesen % 5 itzultzeko ere.
- Desadostasuna Nafarroako Zerga Ogasunak pertsona fisikoen errentaren gaineko zergan lanbide-elkargoei ordaindutako kuotak itzultzeko baldintza gisa jartzearekin lanbide-elkargo horiek 182. informazio-eredua aurkeztu izana.
- Ogasuneko eta Finantza Politikako Departamentuak ez itzultzea 2014ko ekitaldiari buruzko pertsona fisikoen errentaren gaineko zergari dagokion zenbatekoa.
- Nafarroako Zerga Ogasunak ez aplikatzea desgaitasuna duen pertsonaren kenkaria, pertsona fisikoen errentaren gaineko zerga dela-eta, 98 urte dituen kexa-egilearen aitari bidali zaion aitopenean. Mendekotasun handikotzat baloratuta dago.
- Ogasuneko eta Finantza Politikako Departamentuak eragozpenak jartzea pertsona fisikoen errentaren gaineko zergaren aitopenean itzulketa egiteko, bizitokia beste autonomia erkidego batera aldatu den kasuetan.
- Nafarroako Zerga Ogasunak ezestea pertsona fisikoen errentaren gaineko zergaren 2010eko zor bati dagokion zenbateko baten erreklamazioaren aurka aurkeztutako berraztertze errekurtsoa.
- Pertsona fisikoen errentaren gaineko zergan etxebizitza erosteagatiko kenkarirako eskubidea galtzea, obra-amaierarako ezarritako epeak ez betetzeagatik.
- Desadostasuna Nafarroako Zerga Ogasunak etxebizitza-kontuarengatiko kenkariak itzultzeko eskatzearekin.
- Ekonomia, Ogasun, Industria eta Enplegu Departamentuak ezarritako zehapena, balio erantsiaren gaineko zergaren likidazioa ez egiteagatik.
- Nafarroako Auzitegi Ekonomiko-administratiboak ezestea 2005eko balio erantsiaren gaineko zerga dela-eta igorritako behin-behineko likidazioen aurkako berraztertze errekurtsoa – likidazioak 2005eko laugarren hiruhilekoari eta 2006ko lau hiruhilekoei buruzkoak dira–, fakturretan bide judizialean aitortuta dagoen bikoiztasuna gertatzeagatik.
- Desadostasuna Nafarroako Zerga Ogasunarekin, oinordetzen eta dohaintzen gaineko zergaren likidazioan errekaruak eta interesak bidegabeki kobratzeagatik.
- Desadostasuna Nafarroako Zerga Ogasunak hidrokarburoen gaineko zerga bat ezartzeko aukera dela eta.
- Desadostasuna Ekonomia, Ogasun, Industria eta Enplegu Departamentuak ofizioz alta emateagatik jardueren gaineko zergan, hori eskatu gabe.
- Desadostasuna Nafarroako Zerga Ogasunaren zordun gisa agertzen jarraitzearekin, senar ohiak hartutako zor baten ondorioz, eta etxebizitza babesturako diru-laguntza eskuratzeko zailtasunak izatea.
- Desadostasuna Ogasuneko eta Finantza Politikako Departamentuak ezarri dion % 10eko gainkargarekin, epez kanpo ordaindutako zor bat dela eta, departamentuko funtzionario batek ordainketa-gutuna jasotzeko tokiari eta epeei buruz emandako informazio okerraren ondorioz.

- Ogasuneko eta Finantza Politikako Departamentuak ez erantzutea 2015eko martxoan tributuen arloko ustezko arau-hausteak direla-eta egindako salaketa bati.
- Ogasuneko eta Finantza Politikako Departamentuak ezezkoa ematea Ogasunarekiko ordainketetan egunean egoteari buruzko ziurtagiria egiteko eskaerari.
- Desadostasuna Ekonomia, Ogasun, Industria eta Enplegu Departamentuak soilik goizeko ordutegia edukitzearekin pertsona fisikoen errentaren gaineko zerga aurkezteko. Sindikatu batek aurkeztutako kexa da.

B) Toki tributuei dagokienez:

- Nafarroan plusbalioaren udal zerga kobratzeko sistema, araudiak aukera ematen baitu udalek zerga hori igor diezaieten higiezin erosleei, zergadunaren ordezkoko gisa.
- Desadostasuna Agoizko Udalak ordaintzeko igorritako kopuruarekin, eraikuntza, instalazio eta obren gaineko zergaren (EIOZ) kontzeptuan, berokuntzarako banakako galdara bat instalatzeagatik.
- Desadostasuna Antsoaingo Udalak eta Ogasuneko eta Finantza Politikako Departamentuak plusbalioaren zergaren kontzeptuan eta ondare-eskualdaketen gaineko zergaren kontzeptuan exijitutako zenbatekoekin, zeren eta duela zenbait urtetako baremoekin egiten baitira, higiezin salerosketa-eskrituretan islatutako kopuruarekin egin beharrean.
- Cortesko Udalak ezezkoa ematea udalaren zirkulazio zergan salbuetsita egoteari % 33tik gorako desgaitasun-gradua aitortua duen pertsona bati.
- Desadostasuna Fiteroko Udalak dokumentu batzuk egiteagatik igorritako tasekin, eskatzailearen egoera ekonomiko ahula dela eta.
- Uharteko Udalak gehiegizko diru-kopurua eskatzea higiezin baten salmentaren plusbalioen gaineko zergan, nahiz eta etxebizitzaren katastro-balioak behera egin duen.
- Desadostasuna Iruñeko Udalak kobratu dion % 20ko gainkarguarekin trakzio mekanikoko ibilgailuen gaineko zergaren kuotan; kexa-egileak haren berririk ez zuen izan etxer aldatu zelako,
- Desadostasuna Tuterako Udalaren jokabidearekin ondasun higiezin gaineko zerga jakinarazi eta kobratzerakoan.
- Zizur Nagusiko Udalak erregularizatu gabe edukitzea kexa-egilearen trastelekuaren azalera erabilgarria.
- Esako Udalak kexa-egileari exijitzea higiezin gaineko zerga ordain dezan bere etxebizitzaren jabetza dela eta. Bertatik kanporatu zuten 2013an bizitzeko gai ez izateko, Esako urtegiaren handitzeko proiektua zela eta (2 kexa).
- Sakanako Mankomunitateak kexa-egileari aplikatzen dion tasa, landa-apartamentuetako hondakinak jasotzeko zerbitzuarengatik.
- Udal batek ibi-lizentziengatik tasak kobratzea, nahiz eta ibiei buruzko udal ordenantzarik edo erregelamendurik ez dagoen.
- Kexa-egileari banku-kontuan egin dioten bahitura, aldezturik jakinarazi gabe.

C) Katastro-balioak direla eta:

- Ogasuneko eta Finantza Politikako Departamentuak ez aldatzea Zizur Nagusiko Ardoi auzoko etxebizitzan katastro-balioak merkatuko balioaren arabera.
- Nafarroako Gobernuaren Lurralde Aberastasunaren Zerbitzuak ez aldatzea kexa-egileak Artazuko industrialdean duen lurzatiaren zedula.
- Deikazteluko eta Arellanoko udalek eta Ogasuneko eta Finantza Politikako Departamentuak ez izapidetzea Arrellanoko udalerrian dauden lurzati batzuen mugaketa geografikoaren eta titularitatearen aldaketari buruzko katastro-espediterik.
- Berako Udalak neurri gabe handitzea kexa-egileen jabetzen gaineko hiri-kontribuzioa, katastro-balioen berdintasunik gabeko aldaketaren ondoren (15 kexa).
- Metautengo Udalak ez zuzentzea kexa-egilearen mugei buruz katastroan ageri den akatsa.

2.9.17. Industria.

Industriaren arloa dela-eta, kexa bat aurkeztu zen. Honako honi buruzkoa zen:

- SODENAK (Sociedad de Desarrollo de Navarra SL) kexa-egilea uztea nekazaritza-elikagaien sektoreko ekintzaileei laguntzeko programako proiektu batetik kanpo.

2.9.18. Justizia.

2015. urtean justiziarekin lotutako 27 kexa aurkeztu ziren. Honako gai hauek dira kexetan azaldutako gai nagusiak:

A) Justizia Administrazioari dagokionez:

- Iruñeko 8. zenbakiko Lehen Auzialdiko Epaitegia geroratzea dibortzio-prozedura batean epaia ematerakoan.
- Tuterako Epaitegia geroratzea tutorea aldatzeko prozedura judizial batean, eta horrekin kalte ekonomiko larriak eragitea.
- Auto judizial baten aurka aurkeztutako apelazio errekurtsu bat ebazterakoan geroratzea. Auto judizialak tutore-aldaketa bat dekretatu zuen, eta tutoretza Nafarroako Pertsona Helduen Tutoretzarako Fundazioari eman zitzaion.
- Alzheimer gaixotasuna duen pertsona bat ezgaitzeko prozedura judiziala izapidetzen geroratzea.
- Kolonbiako nazionalitatea duen pertsona baten banantzeko prozeduraren izapidetzea.
- Ama baten desadostasuna epai judizialak alaba adingabeari bisita egiteko aitari ezarri zion araubidearekin.
- Desadostasuna Peruko Lan arloko Epaitegiaren bi epairekin.
- Desadostasuna epai judizial batekin; haren bidez, kexa-egilearen amari espetxe-zigorra ezarri zitzaion haren esanetan egin ez zuen delitu batengatik.

- Auto judizialean ezarritakoari jarraituz semeari Familia Topagunean bisitak egiteko baimena ematen geroratzea.
- Zenbait epai judizialen edukia ez betetzea. Haien bidez, Murugarrengo Kontzejua zigortzen da obra batzuk egiteagatik zenbait diru-kopuru ordaintzera.
- Bananduta dagoen aita batek bere semea Familia Topagunean ikusteko dauzkan zailtasunak.
- Desadostasuna Alemaniako auzitegi nagusi baten epai batekin, Alemanian bitokia duen kexa-egilearen alabaren bisita-araubideari dagokionez.
- Tuterako Epaitegiak eta Nafarroak Pertsona Helduen Tutoretzarako Fundazioak ez erantzutea tutoretzapean dagoen kexa-egilearen aitaren ondarearen kudeaketari buruzko informazio eskariei, eta epaileak ezezkoa ematea kexa-egilearen alaba adingabearen aldeko dohaintza egiteari, unibertsitate-master bat egin dezan.

B) Doako laguntza juridikoa dela-eta:

- Laguntza juridiko doakoa ukatzea dokumentazioa ez aurkezteagatik. Kexa-egileak bere abokatuaren aholkuei jarraitu zien, ez zituela aurkeztu behar esan baitzion.
- Lehendakaritzako, Funtzio Publikoko, Barneko eta Justiziako Departamentuak doako laguntza juridikoa ez ematea alkoholemia proban positiboa eman zuen moto-istripu baten ondoriozko epaiketan defentsa izateko.

C) Abokatuen eta abokatuen elkargoen jokabide profesionalari dagokionez:

- Tuterako Abokatuen Elkargoak ez erantzutea kexa-egileak aurkeztutako hiru kexari. Kexak aurkeztu zituen ados ez egoteagatik duela bost urte esleitu zioten ofizioko abokatuaren lanarekin.
- Iruñeko Abokatuen Elkargoak ez erantzutea legelari baten jarduketari buruz aurkeztutako bi kexari.
- Iruñeko Abokatuen Elkargoak artxibatzea kexa-egileak bere legelaria dela-eta aurkeztutako kexa. Kexa-egileak uste du abokatuak ez zituela bere betebeharrak bete eta horrekin kalte egin ziola.
- Desadostasuna Iruñeko Abokatuen Elkargoak artxibatzearekin kexa-egilearen kasuaz arduratu zen legelariaren jarduketa profesionala zela-eta hasitako kexa-espeditzea.
- Iruñeko Abokatuen Elkargoak ez informatzea prozesu judizial batean kexa-egilearen ordezkaria izateko esleitutako ofiziozko abokatuak aldatu duen ala ez.
- Kexa-egilearen abokatuak ezezkoa ematea kexa-egilearen lehengusuak egindako delitu-ekintza batzuk salatzeari.

D) Erregistro zibila dela eta:

- Desadostasuna Iruñeko Erregistro Zibilaren jokabidearekin, zeren eta bi aldiz igorri baitio eleanitza ez den jaiotza-ziurtagiria. Urgentziaz behar du hori Alemanian ezkondu behar baita.

2.9.19. Gazteria.

Gazteriaren arloan, kexa **bat** aurkeztu zen. Honako edukia zuen:

- Gizarte Politiketako Departamentuak gazte-elkarteei exijitzea emandako diru-laguntzak justifika ditzaten. Diru-laguntzak eman zitzaizkien unean, berriz, bestelako informazioa eman zitzaien. Nafarroako Gazteriaren Kontseiluak aurkeztutako kexa da.

2.9.20. Ingurumena.

2015. urtean ingurumenarekin lotutako 57 kexa aurkeztu ziren. Kexetan azaldutako egitate nagusiak honako hauek izan ziren:

A) Kutsadura akustikoa edo zaratak:

- Nafarroako Gobernuak Europako arauak eta arau nazionalak ez betetzea kutsadura akustikoaren edo zarataren arloak direla eta.
- Sustapen Departamentuak neurririk ez hartzea Sunbillan pairatzen dituzten zarata-arazoan aurrean, NA 121-A errepideko trafikoa etengabe handitzearen ondorioz, hain zuzen ere herri horren parean. Errepidea kexa-egilearen etxebizitzatik metro gutxi batzuetara dago.
- Altsasuko taberna baten zaratek eragindako eragozpenak.
- Duela zenbait urtetik kexa-egilearen etxebizitzan gehiegizko zaratak pairatzea, Mutiloako (Aranguren) jaietan "gazte-karpa" deitzen dutena jartzen baitute.
- Mutiloako (Aranguren) industrialdean dagoen fabrika batek eguneko 24 orduetan eragiten dituen zaratak eta bibrazioak. Kexa-egileen etxebizitzetatik oso hurbil dago (6 kexa).
- Kexa-egilearen Arguedasko landa-apartamenduko bezeroek pairatzen dituzten eragozpenak, ostalaritza-establezimendu baten erabiltzaileek sortutakoak.
- Azagrako Udalak neurririk ez hartzea kexa-egilearen etxebizitzaren pean baloiarekin gaueko hamabietan jokatzeko egoten diren pertsonen eragindako eragozpen eta zaratei konponbidea jartzeko.
- Kasedako Udalak ezer ez egitea kexa-egileak bere etxebizitzan pairatzen dituen eragozpen eta zaratei konponbidea emateko. Kafetegi batek sortutakoak dira.
- Corellako koadrila-gela batzuen jarduerak eragindako eragozpenak. Kexa-egilearen etxebizitzaren inguruetan daude.
- Kexa-egilearen etxebizitzan, Faltzesen, nozitutako zaratak. Etengabeko trafikoa eragiten ditu horiek, kaleko asfaltoa bikortsua eta irristakorra delako.
- Kexa-egileak bere etxebizitzan, Funesen, pairatzen dituen eragozpenak, txabiske gisa erabiltzen den lokal batetik etorritakoak.
- Elon, bide publikoan, dagoen taberna bateko bozgorailuek sortutako eragozpenak, zarata dela eta.

- Gazteen etxabe batek sortutako eragozpenak. Kexa-egileen etxearen azpian dago, Iruñean, eta bizilagunei ezinezko egiten die gaueko atsedena (2 kexa).
- Kexa-egilearen bizitokiaren etxabearen dagoen taberna batek gehiegizko zarata sortzea.
- Iruñeko Udalak ezer ere ez egitea kexa kexa-egilearen jabetzakoa den pisuan nozitzen den gehiegizko zarataren aurrean. Gaztelu Plazan dago.
- Iruñeko alde zaharreko kaleetan bildu ohi diren pertsonak bizilagunei sortzen dizkieten eragozpenak.
- Iruñean kokatutako okindegi/kafetegi batek kokatuta dagoen eraikineko bizilagunei, zaratengatik, gasengatik eta usainengatik, sortzen dizkien eragozpenak.
- Desadostasuna Iruñeko Udalak zaratak direla-eta ezarritako zehapen batekin, proportziorik gabekotzat jotzen delako.
- Kexa-egilearen bizilagunen zakurren zaunkek sortutako zaratengatik eragozpenak, Iruñean.
- San Adrianen gelek edo txabiskeek sortzen dituzten eragozpen eta zaratak.
- Kexa-egilearen etxearen azpian dagoen taberna-jatetxe baten jarduerak sortutako eragozpen eta zaratak, Tuteran.
- Kexa-egilearen bizitokitik hurbil, Iruñean, kale-kalean Iruñerriko Mankomunitatearen hiri autobusen linea bat egoteak sortzen dituen eragozpen eta zaratak.

B) Ingurumenaren babesa:

- Landa Garapeneko, Ingurumeneko eta Toki Administrazioako Departamentuak erantzunik ez ematea baso-lanetarako ematen diren laguntzetatik ugari murriztearen aurka aurkeztutako gora jotzeko bi errekurtsori.
- Berriobeitiko Udalak ezer ez egitea Artiberri aldeko eremu publikoan dagoen utzikeria egoera dela-eta.
- Kexa-egilearen etxebizitzan, Mendabian, pairatutako kalteak, parke mugakideko zuhaitzek eragindakoak.
- Iruñeko Tomás Caballero parkeko zikinkeria, txakurrentzako eremuaren ondoan.
- Iruñeko Bernardino Tirapu kaleko zuhaitzek bizilagunei sortzen dizkieten eragozpenak.
- Erakunde publikoren batek kexa-egilearen etxera iristen den edateko ura analizatzeko aukera, kutsatuta egotearen beldur delako.

C) Fauna babestea eta ehiza:

- Nafarroan ehizazaina ezin izatea Landa Garapeneko, Ingurumeneko eta Toki Administrazioako Departamentuak aginduzko gisa exijitzen duen ikastaroa egin gabe. Ez dago aurreikusita ikastaro horretarako deialdirik egitea.
- Arangurengo Udalak ezer ez egitea ibarreko ehiztarien elkarteak ezezkoa eman dionean ehizarako federazio-lizentzia autonomikoa eta harekin lotutako aseguru berritzeari.

- Arangurengo Udalak ezer ez egitea kexa-egilea Nafarroako Ehiza Federazioko aseguruan alta eman ahal izateko. Aranguren Ibarreko ehiztarien sozietateko bazkidea da.
- Animalien babeserako eta ongizaterako elkarte nazional baten desadostasuna animaliak herriko jaietan erabiltzearekin.
- Toki mailan ehiztarien elkarte bat baino gehiago egoteko aukera.

D) Hondakinak:

- Landa Garapeneko Ingurumeneko eta Toki Administraziooko Departamentuak neurririk ez hartzea hondakinak eta kutsadura gutxitzeko.
- Carcarko Udalak ixtea kexa-egilea bere kotxe-tokira iristeko bidea, bertan hondakinatarako edukiontzia jarri baititu, joan-etorriak eragotziz.
- Desadostasuna Kasedako Udalak zaborretarako zenbait edukiontzi jarri izatearekin kexa-egilearen aitaren etxebizitzaren atzeko aldean, eta tokia egoera oso txarrean egotea.
- Hondakinen enpresa batek Funesen gehiegizko kutsadura eragitea eta bizilagunei eragozpenak sortzea.

E) Jarduerak eta lizentziak:

- Abere-ustiategi batek sortutako eragozpenak. Ustez legez kanpoko da eta Otanoko (Elortzibar) hirigunean kokatuta dagago (2 kexa).
- Abartzuzako Udalak ezer ez egitea bizilagunei eragozpen larriak sortzen dizkien jarduera bat ikuskatzeko eskaeren aurrean. Litekeena da sozietate bati lizentziak emateko exijitzekoak diren baldintzak ez betetzea.
- Aranoko basurdeen hiltegi eta biltegi baterako jarduera sailkatuaren lizentzian balizko irregulartasunak egotea.
- Udalak ez erantzutea jarduera baten lizentzia deuseztatzeko eta lokal bat irekitzeko eskari bati, zeren eta jotzen baita halakoak eman zirela lokalak aginduzkoak diren baldintzak bete gabe.
- Zizur Nagusiko Udalak irregulartasunak egin izana sozietate gastronomiko bati jarduera-lizentzia ematerakoan, lokalak ez dituelako betetzen egokitzapenaren, intsonorizazioaren, suteen aurkako isolamenduaren eta suteen kontrako eraztunen inguruko betekizunak.
- Gazteentzako aisiarako lokal baten lizentzia izapidetzeko zailtasunak, higiezinako bizilagunak ezezkoa ematen diolako sonometria bat egiteari.

F) Ingurumenaren arloko informazioa eta herritarren parte-hartzea:

- Landa Garapeneko, Ingurumeneko eta Toki Administraziooko Departamentuak ez erantzutea Ebro ibaiak gainezka egin duenetan sortutako uholdeetarako aurrekontu-partidei buruzko informazio-eskaera bati.
- Landa Garapeneko, Ingurumeneko eta Toki Administraziooko Departamentuak ez igortzea Gurelur Elkarrean eskatutako ingurumen-informazioa, Nafarroako ehiza barrutietan lakioak jartzeari buruzkoa.

- Bertizaranako Udalak ez erantzutea eta informaziorik ez ematea Europaren intereseko tokiak mantentzeko Europako laguntzei buruz eta 2014ko uztailleko uholdeek kaltetutakoentzako laguntzei buruz.
- Artaxoako Udalak ezezkoa ematea Gurelur elkartearen dokumentazio-eskari bati, txakurrak pilatuta dauden finka baten egoera administratiboari buruzkoa.
- Landa Garapeneko, Toki Administrazioiko eta Ingurumeneko Departamentuak erantzun egokirik ez ematea Nafarroako Foru Komunitatean 2008tik egin diren kastoreen harrapaketei buruzko ingurumen-informazioaren eskariari.
- Zizur Nagusiko Udalak sarbiderik ez ematea sozietate gastronomiko bati irekitako zehapen-espeditari, ke-irteerei buruzko araudia ez betetzeagatik. Interesduna bazkide deneko tabernari kalteak eragin dizkio.

2.9.21. Memoria historikoa

Arlo honetan, **2** kexa aurkeztu dira. Honako hau da haien edukia:

- Espainiako Gerra Zibilean fusilatutako pertsonen senideek izan ditzaketen eskubideak.
- Iruñeko Udalak Iruñeko Atzapezpikutzari mozio bat ez jakinaraztea, zeinean erabaki baitzen "Erorien omenezko Monumentua" deitutakoaren kriptan frankismoa goraiatzeko egiten diren ekitaldiak eragozte. Kexa Bideko Mitxingorria Oroimenaren Herrien Koordinakunde Nafarrak aurkeztu du.

2.9.22. Herri lanak.

2015ean, **9** kexa aurkeztu dira arlo hau dela eta. Honako hau da haien edukia:

- Desadostasuna A-12 Bideko Autobiaren asfaltatu berriarekin.
- Sustapen Departamentuak asfaltorik ez jartzea eta neurririk ez hartzea Zuriainen kokatutako urbanizazio baterako sarbideetan.
- Baztango udalak behar diren neurriak ez hartzea Erratzuko Kontzejuko baserri baterako bidea egokitzeko.
- Desadostasuna Lukingo udalak interesdunari esleitzen dion erantzukizunarekin, herriko pilotalekuan sortutako kalte batzuk direla eta.
- Iruñeko Udalak ez konpontzea Tomás Caballero parkeko txakurrentzako eremuko atea, eta, barruan dauden animaliek ihes egiteko arriskua egotea.
- Iruñeko udalak ezer ez egitea kexa-egilearen finketan inguruko lubeta baten egoera txarraren ondorioz gertatzen ari diren lur eta harrien erorketen aurrean.
- Puiuko Udalak ez egokitzea eta ez zolatzea Ariamaingo bidea, haren kontserbazio-egoera kaxkarra dela eta.
- Ebroko Konfederazio Hidrografikoak ez erantzutea kexa-egileak Esako udalerrian duen etxebizitza husteko luzapenaren eskariari. Etxebizitzaren jabetza kendu zitzean Esako urtegia handitu ahal izateko.

- Desadostasuna Ebroko Konfederazio Hidrografikoak kexa-egileari Esako udalerriko etxebizitzaren jabetza kentzearekin, urtegia handitzeko obrak direla eta.

2.9.23. Datu pertsonalen babesa.

Arlo honetan, **5** kexa aurkeztu dira. Honako hau da haien edukia:

- Nafarroako Foruzaingoak ezezkoa ematea bere artxiboetan eta erregistroetan kexa-egilearen aurrekari polizia deuseztatzeko eskariari.
- Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuko baimenik gabeko langileek kexa-egilearen historia klinikoan sartzea.
- Lansari gordina sartzea Eguesibarko Udalaren kontrataziorako deialdi baten klausula administratibo partikularren orrian.
- Desadostasuna datu pertsonalak kentzea dela-eta Mendabiako Udalak zinegotziei bidaltzen dizkien komunikazioetan.
- Telefono-dei bat grabatzen ari izateari buruz informatzeko betebeharraren balizko ez betetzea.

2.9.24. Administrazio publikoen ondare-erantzukizuna:

Arlo honetan **12** kexa aurkeztu ziren. Honakoak izan ziren kexa horiek eragin zituzten egitateak:

- Desadostasuna Hezkuntza Departamentuak ondare-erantzukizuneko erreklamazio bat partzialki ezestearekin, Nafarroako Foru Komunitateko Administrazioako maisu-maistren kidegoan sartzeko deialdi batean ustez pairatu zuen tratu baztertzaila tarteko.
- Uharteko etxebizitza batzuek pairatzen dituzten kalteak, Ultzama eta Arga ibaiak behin eta berriz uholdeak dakartzatelako, eta Sustapen Departamentutik kexa-egileei egoki lekietan kalte-ordaina, nozitutako kalteak direla eta, ondare-erantzukizuneko prozedura bat izapidetuta.
- Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuak berraztertze errekurtso bat ez ebatzea. Errekurtso hori aurkeztu da ondare-erantzukizuneko erreklamazio bat ezestearen aurka, osasun zerbitzu publikoen funtzionamendutik ustez eratorritako kalte-galerengatik, moto-istripu baten ondorenak direla eta.
- Desadostasuna foru agindu batekin, zeinaren bidez ezesten baita, epez kanpoko izateagatik, ondare erantzukizuneko erreklamazio bat, Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuak emandako zabarkeriazko osasun laguntza dela eta.
- Ablitasko Udalak tazituki ezestea ondare erantzukizuneko erreklamazio bat, haur hezkuntzako udal zentroaren kudeaketa-kontratuaren lizitazioaren ondorioz sortutako kalteengatik.
- Desadostasuna Barañaingo Udalak partzialki onestearekin ondare erantzukizuneko erreklamazio bat, bide publikoan izandako erorikoaren ondorioz aurkeztutakoa.
- Eguesibarko Udalak kalte-ordainak erreklamatzeko eskari bat, kexa-egilearen semeak izan zituen zaurien ondoriozkoa, ezestea. Zauriak Sarrigurengo ikastetxe publikoan eroriko bat izan ondoren izan zituen, zoladura egoera txarrean egoteagatik.

- Iruñeko Udalak ezestea ondare-erantzukizuneko erreklamazio bat, zeina heldu baita bide publikoan, beraren egoera txarra dela-eta, izan zuen eroriko batetik.
- Iruñeko Udalak ezestea peronea hausteagatiko kalte-ordain baten eskaria. Haustura ikastetxe publiko batean izandako eroriko baten ondorioz izan zen.
- Azkoiengo Udalak ezezkoa ematea ondare-erantzukizuneko espediente bat irekitzeari, herriko jaietako entzierro batean jasotako adarkaden ondorioz pairatutako lesioengatik, eta informaziorik ez ematea ezezko horren aurrean aurkez daitezkeen errekurtsioei buruz.
- Erromantzatuko Udalak kalte-ordainik ez ematea Domeñu herriko sarreretako batean galtzada zeharkatzen duen saretaren egoera txarraren ondorioz izan zuen istripuarengatik.
- Mairagako Mankomunitateak ez erantzutea ondare-erantzukizuneko erreklamazio bati, kexa-egilea bizi den kaleko ur-ihesen ondorioz etxebizitza batean sortutako kalteengatik aurkeztua.

2.9.25. Osasuna.

2015. urtean osasunarekin lotutako 58 kexa aurkeztu ziren. Honakoak izan ziren azaldutako egitate nagusiak:

A) Arreta espezializatuari dagokionez:

- Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuak ez betetzea araudiak ezarritako 120 eguneko gehieneko epea, ebakuntza kirurgiko bat egiteko.
- Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuaren oftalmologia pediatrikoko hitzordu baterako kexa-egileak pairatzen ari diren geroratzea (2 kexa).
- Osasun Departamentuak hitzordu bat baliogabetzea, zeinean ezker begiko katarata kentzeko ebakuntza egin behar zioten, eta ondoren itxaron-zerrendan sartzea.
- Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzua geroratzea Traumatologia Zerbitzurako hitzordua ematen, errehabilitazio-saioak egiteko (3 kexa).
- Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzua geroratzea belauneko ebakuntza kirurgikoa egiten.
- Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzua geroratzea kexa-egileari Traumatologiako eta Kirurgia Ortopedikoko Zerbitzuan hitzordua ematen.
- Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzua atzeratzea kexa-egilearen amari Neurologia espezialitateko kontsulta bat ematen (2 kexa).
- Desadostasuna Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuak kexa-egilearen amari ebakuntza kirurgiko bat, bularreko kartzinomaren diagnostikoaren ondoriozkoa, egiteko programatutako datarekin.
- Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuko Onkologia Zerbitzuan hitzordua ematen geroratzea, azterketa bat egiteko.
- Osasunbidea Nafarroako Osasun Zerbitzuan gehiegi geroratzea kexa-egileari hitzordu bat ematen, duela bederatzi urte egin zioten kolostomia bat ixteko.

- Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuan geroratzea espezialistarekin hitzordu bat ematen, proba gammagrafiko baten emaitzak eskuratzeko.
- Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuko minaren unitatean hitzordua ematen eta ebakuntza kirurgiko bat egiten atzeratzea.
- Desadostasuna kexa-egilearen ama lekuz aldatzearekin, arrazoirik gabe, tratamendu medikoa jasotzeko. Ubarmin Klinikako barne medikuntzako zerbitzutik San Martin Doktorea ambulatorioko erreumatologia zerbitzura aldatu dute.
- Obstetriziako eta ginekologiako erizain (emaginak) gutxi egotea, eta Nafarroako Ospitaleguneko Erditzetarako Zerbitzuak azken urteetan lan zama handiagoa izatea.
- Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuak neurririk ez hartzea aukera emate aldera kexa-egilea erreferentziako ospitale batera deriba dezaten, bertan material astunen ondoriozko balizko toxikopen kronikoa konfirmatzeko toxikologia probak egiteko.

B) Jasotako arreta klinikoari dagokionez eta harekiko desadostasuna dela eta:

- Desadostasuna Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuak alta ematearekin ezkerreko belaunean ebakuntza egin ondoren hartzen ari zen errehabilitazio saioetan.
- Desadostasuna Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuko Oinarrizko Osasun Laguntzako sendagilearen jokabidearekin. Umekian anomalia larriak edukitzeagatik haurdunaldia eteteko ebakuntza bat zela-eta baja ukatu zion. Kontzientzia-eragozlea zela argudiatu zuen.
- Desadostasuna kexa-egilearen aitari, zeina Ubarmin Klinikari ingesatuta egon baita, emandako arreta eta tratuarekin.
- Desadostasuna Iruñeko emakumeari laguntzeko zentro batean emandako osasun laguntzarekin.
- Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuko fakultatiboek diagnostikorik ez ematea dauzkan gaitzak direla eta.
- Osasun Departamentuak ezer ez egitea dentista baten ustezko praxi okerra dela eta.
- Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuak egindako balizko zabarkeria medikoa, ezker oineko tendoiaren ebakuntza kirurgikoa ez egitea erabaki duenean.
- Nafarroako Ospitalearen balizko zabarkeria sanitarioa, zeinak, kexa-egilearen ustez, arrebaren heriotza ekarri baitu.
- Desadostasuna Nafarroako Ospitaleguneko Larrialdiko Zerbitzuan emandako arretarekin.
- Desadostasuna kexa-egilearen hamahiru urteko semeari Bideko Ama Birjina Ospitaleko Larrialdietako Zerbitzuan emandako arretarekin.
- Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuko fakultatiboek diagnostiko eta tratamendu kontraesankorrak ematea kexa-egilearen gaitzerako.
- Kexa-egileak bere aitari San Juan de Dios Ospitalean emandako arretarengatik aurkeztutako erreklamazioari berandu erantzutea eta erantzuna nahikoa ez izatea. Zentro horretara deribatu zuten Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzutik.

- Desadostasuna kexa-egilearen alaba artatzen duen sendagile psikiatruk aitarekin komunikatzeko eta gaur egun ingresatuta dagoen gaixo mentalentzako zentroan bisitatzeko jarritako debekuarekin.
- 112 larrialdi zerbitzuan arreta eskasa ematea, kexa-egilearen bi urteko semeari erreakzio alergiko bat gertatu ondoren.
- Desadostasuna San Miguel Klinikari emandako arretarekin.

C) Osasun prestazioei eta gastuak itzultzeari dagokienez:

- Osasun Departamentuak pneumokokoaren aurkako txertoa jartzea soilik 2016ko urtarrilaren 1etik aurrea jaiotako umeei, eta, horrenbestez, 2015ean jaiotakoekiko desberdintasunak sortzea (2 kexa).
- Nafarroako Unibertsitatea Klinikari arreta medikorik ez ematea, aseguru poliza kolektiboa berritzeko biderik ez emateagatik.
- Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuak kexa-egilearen iloba, burmuineko tumore bat daukana, Alemaniako Klinika batera deribatze aukera, bertan protoien bidezko tratamendu bat bai baitago.
- Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuan ezezkoa ematea inplantatu aurreko diagnostiko genetikoaren teknika aplikatzeari, 40 urtetik gorakoa izan eta lehendik seme osasuntsu bat edukitzeagatik.
- Inplantatu aurreko diagnostiko genetiko ez ematea edo finantzaketa publikorik ez edukitzea.
- Desadostasuna Klinika Unibertsitariolari diru-kopuru batzuk ordaindu behar izatearekin, hartutako osasun-laguntza dela eta. Diotenez, aseguru pribatuak ordaindu beharko zituen horiek.
- Arrautzari eta esnari alergia dieten helduentzako eguneko ospitalerik ez egotea.
- Osasun Departamentuak ezezkoa ematea Bartzelonako zentro pribatu batean eginiko ebakuntza oftalmologiko batek sortutako gastuak ordaintzeko eskariari.
- Desadostasuna Osasun Departamentuak ezezkoa ematearekin zerbitzu mediko pribatuan egindako ebakuntza kirurgiko batengatik ordaindutako kopuruak itzultzeko eskariari.

D) Koordainketa farmazeutikoa eta prestazio farmazeutikoak:

- Osasun Departamentuak ezezkoa ematea kexa-egileak osteoporosirako aginduta duen tratamenduaren kostuaren % 40 ordaintzeari. Hilean 405,39 eurokoa da. Dazkan diru-sarrerak lanbide arteko gutxieneko soldata baino txikiagoak dira.
- Osasun Departamentuak ezezkoa ematea medikamentu bat emateari, haren gaitasun terapeutikoa demostratzen duen aurrekaririk ez dagoelako.
- Gizarte Segurantzak ezezkoa ematea koordainketa farmazeutikotik salbuesteari. Hori eskatzen du familia ugaria duelako eta diru-sarrera txikiak dituelako.
- Prestazio farmazeutikoa eman diezaioten kexa-egileak hilero pairatzen dituen geroratzek, autismoa duen semeak behar dituen sendagaiak dagokienez.

- Martzillako botika bateko titularraren desadostasuna, udal egoitzak geriatrikorako behar dituen sendagaien banaketa udalerrian dauden botiketarik bakarrarekin kontratatzen duelako.

E) Beste batzuk:

- Osasun Departamentuak ezezkoa ematea psikologia sanitarioko ziurtagiria emateari, nahiz eta hura lortzeko baldintza guztiak betetzen dituen.
- Osasun Departamentuak ezezkoa ematea Medikuntzako unibertsitate-karrerako txandakako praktikak Nafarroako Ospitaletan egiteko eskaerari, unibertsitate-karrera Nafarroatik kanpo ikasi duelako.
- Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuak txosten medikoa eta historia kliniko osoa ez igortzea.
- Kexa-egilearen senarrak, Nafarroako Ospitalegunean ingresatuta zegoenak, zopa-platerean aurkitu zuen hamar zentimetroko objektua.
- Kexa-egilearen aseguruak eta tratamendua hartu duen klinikak ezezkoa ematea bere espediente medikoa emateari.
- Desadostasuna Nafarroako Odontologoek eta Estomatologoek Elkargo Ofizialak kexa-egileak aurkeztutako kexari emandako erantzunarekin.

2.9.26. Herritarren segurtasuna.

2015ean, arlo honetan **25** kexa aurkeztu dira, honako eduki honekin:

A) Herritarren segurtasuna:

- Iruñeko Udalak neurririk ez hartzea Katalunia etorbidearen eta Mutiloa kalearen artean ezarri den pertsonen asentamendu legez kanpokoaren aurrean. Kexa-egilearen ustez osasungarritasuneko eta herritarren segurtasuneko arazoak sortzen ari da (2 kexa).
- Lehendakaritza, Justizia eta Barne Departamentuak Nabaskozeko suhiltzaileen parkean ez betetzea araudiak ezartzen duen suhiltzaile kopurua.
- Desadostasuna Nafarroako Parlamentuan onetsitako adierazpen instituzionalarekin, non ETA eta ezker abertzalea genozidatza jotzen baitira.
- Barne Ministerioak ezezkoa ematea kexa-egilearen bi senideri kalte-ordainak emateari. 1957an eta 1959an bahituta egon ziren Mendebaldeko Saharan, zeina antzina Espainiako kolonia baitzen.
- Bizilagun batek eragindako jazarpen-egoera.

B) Polizia-jarduerak:

- Tuterako Foruzaingoak arretoa eskasa ematea kalumniatuta sentitu zen egitate batzuei buruzko salaketa idazten ari zenean.
- Iruñeko Udaltzaingoaren agenteek zabarkeriazko jokabidea izatea eta harekin arriskuan jartzea pertsona baten segurtasuna. Sos Arrazakeria Nafarroako aurkeztutako kexa da.

- Iruñeko Udalak ezezkoa ematea Udaltzaingoaren atestatuaren kopia bat emateari. Goiko bizilagunaren kontrolik gabeko isurketei buruzkoa da.
- Tuterako Udaltzaingoko agenteek tratu desegokia ematea.
- Polizia Nazionaleko agenteek salaketa okerra egitea erregistro arrunt baten ondoren. Hartan, beste pertsona bati substantzia debekatu bat atxiki zioten.
- Herritarren talde baten desadostasuna, Barne Ministerioak Polizia Nazionalari buruz eginen duen erakusketa bat dela eta. Kexa-egilearen iritziz, poliziaren gehiegikerien biktimen sufrimendua gutxietsi egiten du.
- Desadostasuna Polizia Nazionaleko eta Foruzaingoko agenteek egindako jarduketa batzuekin.
- Polizia Nazionaleko agenteek atxilotu zutenean kexa-egileak pairatu zituen eraso eta kalumniak direla-eta erreparazioa emateko aukera.
- Elizondoko Guardia Zibilaren jarduketarekiko desadostasuna, zeren eta herritar bati ez baitzion beharrezko segurtasuna bermatu indarkeria matxistakotzat jotako egitate batzuetan.
- Guardia Zibilak ezezkoa ematea kexa-egileak bere semeari ehizarako errifle bat eskualdatzeari, ehiza nagusiko lizentzia lortzeko behar baitu.
- Guardia Zibilaren agente batzuen jarduketarekiko desadostasuna, zeren eta jotzen baita salaketa bateko egitateak faltsutu dituztela.

C) Espetxe administrazioari dagokionez:

- Barne Ministerioak ezezkoa ematea kexa-egilearen semea Logroñoeko espetxetik Iruñeko espetxera ekartzeko eskaerari, azken horretan tokirik ez egoteagatik.
- Barne Ministerioak ezezkoa ematea kexa-egilearen aita Bartzelonako espetxetik Iruñeko espetxera ekartzeko eskaerari.
- Espetxe Erakundeetako Zuzendaritza Nagusiak ezezkoa ematea kexa-egilearen senarra Iruñeko espetxean geratzeko baimena emateari, Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuak artatzen jarrai dezan eta gaixotasun terminala duen anaiarengandik hurbil egon dadin.
- Kexa-egilearen anaiak, Iruñean espetxeratuta dagoenak, denbora gutxi egon izana ospitalean zegoen bere amarekin, hura hil aurreko egunetan.
- Barne Ministerioaren erabakirekiko desadostasuna, kexa-egilearen bikotekidea Iruñeko espetxetik Zuerako espetxera eraman baitute, hartara erregulartasunez bisitatu ahal izatea eragotziz, Zueraraino joateko diru-baliabiderik ez baitu.
- Iruñeko espetxeko presoen ondoez orokorra eta dagozkien baliabide, beka eta baimenak lortzeko pairatzen dituzten eragozpenak.

D) Joko eta ikuskizun publikoak:

- Loterietako Administrazioaren langile batek egindako akatsa, interesduna apustua egin nahi zuen egunari buruzko daturako inprimakia betetzerakoan.

- Animalien defentsarako elkarte bat ados ez egotea zezen-ikuskitzuneekin, animaliei ematen zaien tratu txarra dela eta.

2.9.27. Gizarte Segurantzaren

Arlo honetan, 2015ean, 20 kexa aurkeztu dira. Honako hau da haien edukia:

- Gizarte Segurantzaren Institutu Nazionaleko Nafarroako Zuzendaritza Probintzialak ezezkoa ematea lanerako ezintasun iraunkorraren ondoriozko erretiroa emateari, eta Hezkuntza Departamentuko irakasle lanpostuan sartu behar izatea.
- Gizarte Segurantzaren Institutu Nazionalaren Zuzendaritza Probintzialak kexa-egilearen pentsioaren kopurutik atxikitzen dituen kopuru handiak, prestazioak bidegabeki kobratu izatearen ondorioz.
- Gizarte Segurantzaren Institutu Nazionaleko Nafarroako Zuzendaritza Probintzialak erreklamatzeari bidegabeki jasotako prestazioak.
- Gizarte Segurantzaren Institutu Nazionaleko Nafarroako Zuzendaritza Probintzialak ezezkoa ematea lanerako ezintasun iraunkorraren eskariari.
- Gizarte Segurantzaren Institutu Nazionaleko Nafarroako Zuzendaritza Probintzialak ezezkoa ematea erretiroko prestazioaren eskariari, kotizazioen ordainketan egunean ez egoteagatik.
- Gizarte Segurantzaren Institutu Nazionaleko Nafarroako Zuzendaritza Probintzialak egindako errekerimendua, 18 urtetik gorako semea bere kargura edukitzeagatik jaso duen prestazioa itzultzekoa, bidegabeki jaso baitu hiru urtez.
- Gizarte Segurantzaren Institutu Nazionaleko Nafarroako Zuzendaritza Probintzialak kexa-egileari exijitzen dizkion kopuruak, alarguntasun-pentsioa dela-eta bidegabeki jasotako diru-kopuruengatik.
- Desadostasuna Gizarte Segurantzaren Institutu Nazionaleko Nafarroako Zuzendaritza Probintzialak ezezkoa ematearekin norberaren kargurako semearengatik prestazioari, zeren eta jotzen baitu bateraezina dela Nafarroako Administrazio Publikoaren langile gisa jasotzen duen antzeko beste batekin.
- Gizarte Segurantzaren Diruzaintza Nagusiak kotizaziorik gabeko pentsioa bahitzea, Gizarte Segurantzarekiko zor bat dela medio.
- Gizarte Segurantzaren Diruzaintza Nagusiak ezezkoa ematea eskola-aseguruaren prestazioa luzatzeari, behar den epean eta moduan ez eskatzeagatik.
- Desadostasuna Gizarte Segurantzaren Diruzaintza Nagusiak kexa-egileari bederatzi urtez bahitu diolako gizarteratzerako errenta aktiboa entitate horrekiko zor bat ordaintzeko.
- Gizarte Segurantzaren Institutu Nazionalak ezezkoa ematea kontingentzia arruntengatikko baja medikoa emateari.
- Desadostasuna Gizarte Segurantzaren Institutu Nazionaleko Nafarroako Zuzendaritza Probintzialak ezezkoa ematearekin desgaitasuna egiaztatzeko txartel bat emateari.
- Gizarte Segurantzaren Institutu Nazionaleko Nafarroako Zuzendaritza Probintzialak ez kotizatzea INSALUDen oinarritzako laguntzako sendagile gisa lan egindako zenbait alditan.

- Tafallako Gizarte Segurantzaren ordezkariak okertuta kexa-egilearen telefonoa erakunde horren webgunean azaltzearen ondorioz sortutako eragozpenak.
- Desadostasuna kotizaziopeko erretiro-pentsio bat eskuratzeko exijitzen zaion kotizazioko gutxieneko aldiarekin.
- Amatasun pentsioaren osagarria galtzea erretiro aurreratuen kasuan.
- Kexa-egilearen amari laguntza bat ukatzea. % 68tik gorako minusbaliotasun gradua dauka.
- Laneko bizitzari buruzko bi txostenen datuak bat ez etortzea.
- Peruko Administrazioak baliaezintasun-baja ukatzea.

2.9.28. Zerbitzu publikoak.

Zerbitzu publikoen arloan, 2015ean, **22** kexa aurkeztu dira. Honako hau da haien edukia:

- Ekonomia, Ogasun, Industria eta Enplegu Departamentuak ez erantzutea kexa-egilearen eskaera bati, energia elektrikoa hornitzen dion konpainiak argi-kontagailu digitala kendu eta kontagailu analogiko zaharra utz dezan, digitalak osasunerako dakartzan ondorio negatiboak direla eta.
- Garapen Ekonomikorako Departamentuak baimendutako bidaiarien eta salgaien garraioari buruzko araudiaren ustezko arau-hausteak.
- Garapen eta Ingurumen Departamentuak ez jakinaraztea diru-isun batetik heldutako zehapen-espeditante bati buruzko errekerimendu batzuk. Isuna Nafarroako Gobernuak Garraio Zerbitzuak ezarri zion eta haren oinarria da sozietate interesdunak ikuskatzaileen lana oztopatzea.
- Desadostasuna AP-15 autobidea erabiltzeagatik ordaindu beharreko tarifarekin.
- Cintruenigoko Udalak azken hiruhilekoko ur-kontsumoarengatik gehiegizko kuota igortzea, 416,28 eurokoa.
- Desadostasuna Sanferminetan Iruñeko kaleak garbitzeko erabiltzen diren gai kimikoekin eta garbiketara hori egiteko moduarekin, substantzia horiek ibaietara joateko beldurragatik.
- Tuterako Uren Udal Batzarrak ezezkoa ematea uren zerbitzuan alta emateari, higiezinako antzinako jabeek ordaindu gabe dituzten fakturak ordaintzen ez dituen bitartean.
- Tuterako Udalak premiamenduzko prozedura bat aldeztu aurretik ez jakinaraztea. Tuterako Uren Batzarraren 2014ko azken hiruhilekoko ordaindu gabeko fakturari buruzkoa da.
- Obanosko Udalak farola bat ez konpontzea.
- Orbara herriko argi- eta telefono-zerbitzu eskasa.
- Iruñeko Udalak zerbitzu publikoei dagozkien deietan (092) aplikatzen dituen tarifa bereziak.
- Zizur Nagusiko Udalak ez erantzutea Ardoi bizitegi-eremuko eta bideetako argiak pizteko eskaerari.

- Ur-konduzioetarako berunezko hodiak erabiltzea, Iruñerriko Mankomunitateak eta hura osatzen duten udalek Europako araudia bete dadin begiratu gabe.
- Iruñerriko Mankomunitateak uren eta hondakinen bono soziala ukatzea.
- Iruñerriko Mankomunitateak emandako tratua, eta ezezkoa ematea eskualdeko autobus baten ibilbideko transbordo batean bidegabeki kobratutako kopuru bat itzultzeari.
- Iruñerriko Mankomunitateak konponbiderik ez ematea kexa-egilearen jabetzako lokal batean dauden ur filtrazio etengabeei.
- Erriberako Mankomunitateak zaborren tasa bikoitza kobratzea, kexa-egileak bere etxebizitzan jarduera ekonomikoen gaineko zergan alta emanda dagoelako.
- Erriberako Mankomunitateak exijitzea hondakinen bilketarako zerbitzuaren kuota osoa ordain dezan, kontuan hartu gabe etxebizitza hutsik edukitzeagatik hobaria, ez eta gaitzaren kobrantza ere, haiek ordaintzeko helbideratzean akats bat egotearen ondorioz.
- Bizilagun batzuen desadostasuna Izarbeibarko Mankomunitatearen ebazpenarekin, zeinaren bidez behin betiko erabaki baita Erripeta herrian dauzkaten etxebizitzetako hornidurarik ez ematea.
- Correosek zerbitzurik ez ematea; hori dela eta, hiru hilabete dira postarik jaso ez duela.
- Correosek ezezkoa ematea pakete bat Kubara bidaltzeari, eta bidalketa hori egiteko ordaindutako kopurua ez itzultzea.
- Posta zerbitzuan hilabete eta erdiko atzerapena egotea gutun bat bidaltzeko, langileen bajak betetzen ez direlako.

2.9.29. Lana.

2015ean, 14 kexa aurkeztu dira lan arloa dela-eta; honako eduki hau dute:

- Desadostasuna enplegurako prestakuntza ematen duten irakasleak hautatzeko Nafarroako Enplegu Zerbitzuak erabili dituen irizpideekin.
- Nafarroako Enplegu Zerbitzuak kexa-egileari exijitzea langile autonomo gisa ezartzeko emandako diru-laguntza itzul dezan.
- Nafarroako Enplegu Zerbitzuan informaziorik eta orientabiderik ez ematea uztailearen 13ko 1076/2012 Errege Dekretuko 5. artikulua interpretatzeko irizpideei buruz; haren bidez, "jarduera fisikoak eta kirol jarduerak" lanbide familiarako sei lanbide-ziurtagiri ezartzen dira.
- Nafarroako Enplegu Zerbitzuak ez onartzea IFESek antolatutako ikastaro batean zenbait orduz huts egiteko aurkeztutako egiaztagiria.
- Estatuko Enplegu Zerbitzu Publikoak iraupen luzeko langabezi-subsidua etetea, emaztea hil ondorengo alarguntasun pentsioa kobratzeagatik.
- Estatuko Enplegu Zerbitzu Publikoaren Tuterako bulegoak informaziorik ez ematea langabeziaren prestazioa eskuratzeko behar diren irizpideei buruz.

- Estatuko Enplegu Zerbitzu Publikoak lanbide arteko gutxieneko soldatetik gorako kopuruak bahitzea, langabeziaren subsidioa bidegabeki eskatu eta jaso izatearen ondorioz.
- Estatuko Enplegu Zerbitzu Publikoak gizarteratzerako errenta aktiboaren programa atzera bota izana eta hartatik kanpo utzi izana.
- 2013. eta 2014. urteetan gizarteratzerako errenta aktiboa ez jasotzea, hura jasotzeko eskubidea aitortuta eduki arren.
- Langabeziaren prestazioa galtzea, txartela ez berritzeagatik.
- Desadostasuna kexa-egilearen mutuak aurkeztutako errekurtsio batekin, Gizarte Segurantzak lanerako ezintasun iraunkor osoa aitortu baitio ohiko lanbidean jarduteko, 2013an izandako istripuaren ondorioz.
- Enpleguaren eta Gizarte Segurantzaren Ministerioak ezezkua ematea Gazte Bermeko Sistemari izena emateko eskariari; horren ondorioz ezin izan da sartu bere udalerriko kontratazio prozesu publiko batean.
- Tributu Agentziak ezezkua ematea lan-espeditante bateko zehapen bat jasota uzteko eta deuseztatze eskariari.
- Enpresa bateko langile batek tratu desegokia ematea curriculum vitaearen entregatzearen joateko unean.

2.9.30. Trafikoa eta bide-segurtasuna.

2015. urtean trafikoa eta bide-segurtasunarekin lotutako **188** kexa aurkeztu dira. Honako gai hauek dira kexetan azaldutako gai nagusiak:

A) Arau-hausteak eta zehapenak:

- Desadostasuna Foruzaingoko agenteek egindako salaketa batekin, trafikoko ustezko arau-hauste batengatik. Gidatzen zuen bitartean sakelako telefonoa erabili zuela diote, baina halakorik ez omen zuen egin.
- Eguesibarko Udalaren irregulartasunak trafikoko bi espeditante ireki eta izapidetzerakoan, eta udal horretan aurkeztutako aukerako berraztertze errekurtsioari ez erantzutea.
- Desadostasuna Lizarrako udaltzainen trafiko-salaketa batekin, alkoholaren eraginaren pean gidatzeagatik. Kexa-egilea une horretan ez zen gidatzen ari.
- Desadostasuna Iruñeko Udalaren garabi zerbitzuaren bidez Nafarroako Ospitalegunearen barrutian aparkatutako ibilgailuak erretiratze gehiegikeriazko neurriarekin (2 kexa).
- Desadostasuna Iruñeko Udaltzainaren agenteen salaketa batekin eta ondoren udal garabi zerbitzuak ibilgailua erretiratzearekin; kexa-egilearen ustez zuzen aparkatuta zegoen.
- Desadostasuna trafikoko arau-hauste baten kalifikazioarekin, proportziorik gabekoa izateagatik, eta gero Iruñeko udal garabiak ibilgailua erretiratzearekin.
- Desadostasuna Iruñeko Udalak ezarritako trafikoko zehapen batekin eta udal garabiak gero ibilgailua erretiratzearekin, ibilgailua aparkatze mugatuko eremu batean aparkatuta egoteagatik. Kexa-egilearen ustez, eremu hori gaizki seinalatuta zegoen.

- Iruñeko Udalak trafikoko isun baten ondorioz egindako bahitura, aurrez bahitura-probidentzia jakinarazi gabe.
- Iruñeko Udalak ez itzultzea garabi-zerbitzuaren kosturen zenbatekoa, jarri zitzaion aparkatze-zehapen baten ondoriozkoa. Nafarroako Administrazio Auzitegiak zehapen hori baliogabetua du.
- Salaketa baten adierazitako epean ezin baliogabetzea eremu laranjan ticketik ez jartzeagatik ezarritako isuna, Iruñeko Udalaren garabiak ibilgailua eraman zuelako.
- Iruñeko Aparkatze Mugatuko Eremuaren emakidaduna den enpresak ez ematea kexa-egilearen esanetan salaketa baliogabetu dueneko parkimetroaren jarduera-erregistroa.
- Ibilgailu bat bide publikotik eramatearekin ados ez egotea, eta Iruñeko ibilgailuen udal gordailuan jasotako tratua.
- Iruñeko Udalak trafikoko hiru isunen ondoriozko zorra zatikatzeko interes handiak kobratzea.
- Desadostasuna Tafallako Udalak ezarritako zehapen batekin, ibilgailua espaloian aparkatzeagatik, kexa-egilea ama ezindua bere etxera eramaten ari zenean. Ama bizi den kalean ez dago desgaituentzako aparkalekurik eta eremuko aparkatzeko toki guztiak beteta zeuden.
- Tafallako Udalak ez erantzutea trafikoko isun bat baliogabetzeko eskariari.
- Tuterako Udalak eremu urdinean aparkatzeagatik trafiko-zehapena ezartzea, horretarako ticketa ordaindu eta jarri zuen arren, kanpoko aldetik ikusten ez zelako.
- Tuterako eremu berdearen mugaketa argi ez egotea eta eremu urdineko isun bat baliogabetzeko ezintasuna, ticketak ematen dituen makinak ez billeterik, ez txartel bidezko ordainketarik ez duelako onartzen.
- Desadostasuna Tuterako Udalak ezarritako trafiko-zehapen batekin. Desgaitasuna duen personaren txartela behar bezala jarria zuen aparkatze murriztuko eremuan aparkatu zuenean.
- Zizur Nagusiko Udalak Probintziako Trafiko-buruzagitzari ez jakinaraztea zehapen bat irmoa dela. Horrek atzerapena eragin du gidabaimeneko puntuak itzultzerakoan.
- Desadostasuna Trafikoko Zuzendaritza Nagusiak segurtasun-uhala jarrita ez eramateagatik ezarritako trafiko-isun batekin, ez baitzituen kontuan hartu segurtasun-uhalak, antsietate nahaste baten ondorioz, bere osasunerako dauzkan arriskuak abalatzten eta justifikatzen duten txosten medikoak. Uhala ez eramateko baimena dauka.
- Trafikoko Zuzendaritza Nagusiak ezarritako isunean motibaziorik ez egotea.
- Desadostasuna Probintziako Trafiko-buruzagitzak ezarritako trafiko-zehapenarekin, gehiegizko abiaduran ausarkeriaz gidatzeagatik.
- Nafarroako Trafiko-buruzagitzak isun bat jakinaraztea aseguru edukit gabe ibilgailu batekin zirkulatzeagatik, eta desadostasuna Tributu Agentziak isun horren zenbatekoa bahitzearekin, nahiz eta aseguru-konpainiaren ziurtagiria aurkeztu zuen, non egiaztatzen baitzuen ibilgailuak, salaketa egin zen egunean, aseguru bazuela.

- Nafarroako Trafiko-buruzagitzak ez erantzutea aurreko urtean aurkeztutako berraztertze errekurtso bati. Horren arrazoia trafiko-isun bat izan zen, nahitaez gelditu beharreko seinale batean ibilgailua ez geratzeagatik.
- Desadostasuna Guardia Zibilak ezarritako isun batekin, ibilgailuen azterketa teknikorik eta asegururik ez edukitzeagatik.
- Desadostasuna Guardia Zibilaren bi agentek ezarritako isunekin, 500 eurokoak, bizikletan ibiltzeagatik zirkulaziorako errei gehigarri batetik ezarritakoaz besteko norabidean. Isunak larritzat jo dira. Kexa-egileak proportziorik gabekotzat jotzen ditu.
- Tributu Agentziak premiamendu-probidentziaren jakinarazpena egitea, borondatezko epean jakinarazi ez zitaion trafiko-isun batengatik.
- Tributu Agentziak trafikoko arau-hauste batengatik premiamendu-probidentzia jakinaraztea, borondatezko epean jakinarazi gabe.

B) Trafikoaren antolaketa:

- Nafarroako Trafiko-buruzagitzan aztertzaileen plantilla eskasa edukitzea, eta horrek Nafarroan gidabaimenerako azterketa egiteko itxaron-zerrendak nabarmen handitzea (146 kexa).
- Desadostasuna gidabaimena lortzeko egin beharreko proben gogortasunarekin.
- Nafarroako Trafiko-buruzagitza geroratzea gidabaimena berritzaileekin.
- Desadostasuna Cortesko Udalaren desgaituentzako aparkatze-txartelei buruzko udal ordenantzarekin, zeren eta ezartzen baitu ordenantza onetsi aurretik emandako desgaituentzako aparkatze txartelak ez dutela baliorik izanen ordenantzak indarra hartu eta hilabeteko epea iraganda.
- Uharteko Udalak herriko bi kaletan ibi-lizentziak ematea. Horrekin, orain arte erabilgarri zeuden hamaiketarik lau kendu dira, eta horrek arazoak ekarri dizkie bizilagunei.
- Gidariak trafiko-seinale bat behin eta berriz ez-betetzea Iruñeko kale batean, eta Iruñeko Udalari eskatzea horri buruzko neurriak har ditzan.
- Desadostasuna Iruñeko Udalak itzultako diru-kopuruekin, aparkatze mugatuko eremuetako aparkatze-baimenean baja eman ondoren.
- Iruñeko Udalak gehiegizko tasa ezartzea aparkatze murriztuko eta mugatuko eremuan merkatariek aparkatze-txartela eskuratu ahal dezaten.
- Iruñeko aparkatze mugatuko eremuan ordainketa bat ezin baliogabetzea sakelako telefonoaren parkimetroarako aplikazioarekin, matrikula idazterakoan akats bat egitearen ondorioz.

2.9.31. Gardentasuna. Informazio publikoa eskuratzeko eskubidea.

Arlo honetan, 2015ean, 8 kexa aurkeztu dira. Honako hau da haien edukia:

- Eskubide Sozialetako Departamentuak ezezkoa ematea hirugarren bati alokairu sozialeko etxebizitza bat esleitzeko espedientea eskuratzeari.

- Eskubide Sozialetako Departamentuak ezezkoa ematea Nafarroako Enplegu Zerbitzuaren eta beste sindikatu batzuen artean sinatutako hitzarmenen eduki osoa emateari.
- Hezkuntza Departamentuak ezezkoa ematea ikastetxe bateko zuzendari baten izendapenari dagokion espedienteko dokumentazioa eskuratzeari. Kexa-egileak prozedura horretan parte hartu du.
- Bideko Ama Birjina Ospitaleak web-orrialderik ez edukitzea.
- Desadostasuna Azagrako Udalak emandako dokumentazioarekin, osatu gabea izateagatik.
- Berbintzanako Udalak ez erantzutea informazio-eskari bati.
- Garesko Udalak ezezkoa ematea administrazioarekiko auzien jurisdikzioan errekurso bat aurkezteko behar den dokumentazioa emateari.
- Oieretik Kontzejuak ezezkoa ematea kontzejuaren etxearen kokapenari eta kontzejuaren jabetzei buruzko informazio-eskari bati.

2.9.32. Turismoa.

2015ean, turismoaren arloa dela-eta **5** kexa aurkeztu dira. Honako hau da haien edukia:

- Desadostasuna enpresa pribatu batek Artaxoako turismoa modu eksklusiboan kudeatzearekin.
- Artaxoako Udalak ustez egindako lege-urratzea, bertako bisitarien etxearen kudeaketarako eta turismoaren ustiaketarako kontratuaren lizitazioan.
- Gardeko Udalaren kanpineko errentamendu-prezioen igoera ustez legez kanpoko izatea, eta errentarien jabetzako ondasunak bere egitea. (2 kexa).

2.9.33. Hirigintza.

Hirigintzaren arloa dela-eta **44** kexa aurkeztu ziren. Honako gai hauek dira kexetan azaldutako gai nagusiak:

A) Hirigintza planeamenduari dagokionez:

- Desadostasuna Lizarrako hiri antolamendurako plan orokorraren exekuzio-unitate baten birzitatzea behin betiko onestearekin, kexa-egilearen alegazioak ezesteagatik.
- Desadostasuna Lizarrako hiri antolamendurako plan orokorra onesten duen foru aginduarekin.
- Desadostasuna Olaztiko udal plan orokor berriarekin, kexa-egilearen jabetza bat ukitzen duelako.
- Desadostasuna Olorizko hirigintza antolatzeke plan orokorraren hasierako onespenearekin eta erabilera publikorako lur gehiago jartzeko exijitzearekin.
- Oteitzako Udalak ustez egindako irregulartasunak, eraikuntzari buruzko ordenantzen aldaketa puntual baten ofiziozko berrikuspena izapidetzean.

B) Hirigintza kudeaketari dagokionez:

- Alloko Udalak ezezkoa ematea eraikuntza-enpresa baten titularrari abal bat itzultzeari urbanizazioko obrak amaitzen ez diren arte.
- Desadostasuna Aiegiko Udalak Aiegiko udal kanpinean kokatutako "mobile-homes" deitutakoei emandako kalifikazio juridikoarekin, ondasun higiezin hartu dituelako.
- Kasedako Udalak ezer ez egitea kexa-egilearen lursail urbanizagarrian hornidura elektrikorik ez egotearen aurrean.
- Desadostasuna Zizurko Zendeako Udalak urbanizazio-obra batzuegatik igorritako behin betiko likidazio-kontuarekin.
- Ezkabarteko Udala tratu desberdina ematen aritzea Ezkabarteko industrialdean kokatuta dauden enpresei, haren menpekoak diren gainerako industrialdeetan daudenei ematen dienarekin alderatuta, inguruan duten urbanizazioaren mantentzeari dagokionez (2 kexa).
- Desadostasuna Cordovillako (Galar Zendea) birzatatze proiektuarekin eta Konpentsazio Batzarrean sartzearekin.
- Garinoango Udalak ez betetzea lursail urbanizagarri industrializat sailkatuta dagoen baten salerosketa-kontratuko baldintzen orria.
- Iturmendiko Udalak birzatatze baten behin betiko likidazioaren premiamenduzko probidentzia jakinaraztea, aurrez behin betiko likidazio-kontuan sartutako kontzeptuei buruzko informaziorik eman gabe.
- Zenbait jaberren desadostasuna Erriberriko Udalaren kudeaketarekin, herri horretako udal planeko urbanizazio bati dagokionez, egozten zaizkien urbanizazio-kostu handiak direla eta.
- Desadostasuna Tafallako Udalak eman ez zaion obretarako lizentzia bat izapidetzeagatik tasa batzuk exijitzearekin.
- Desadostasuna Villatuertako Udalak kexa-egilearen ama bizi deneko etxearen zati bat eta bertako baratzea desjabetzeko aukerarekin, bide publiko bat egiteko.
- Zenbait udalek ez betetzea erabilera publikoko eremu pribatuak mantentzeko eta konpontzeko betebeharra. Nafarroako Finka Administrazioaren Elkargoak aurkeztu du.

C) Legezketasunaren eta hirigintza-diziplinaren babesa:

- Desadostasuna Sustapen Departamentuak zehapen espediente bat irekitzearekin, Mendigorriko nekazaritzarako abeltzaintzarako ustiaketa handiko finka batean etxe-korrale bat egiteagatik.
- Arangurengo Udalak ezezkoa ematea lokal bat egokitzeko obretarako lizentzia-eskariari eta industrialdean kokatutako nabe baterako jarduera sailkatuaren lizentzia-eskariari ezezkoa ematea.
- Azagrako Udalak zehapen-espediente bat irekitzea koadrila-gela bat erabiltzeagatik aginduzkoa den udal lizentzia eduki gabe.

- Berriozarko Udalak ezezkoa ematea "familia-txoko" batean ke-irteera moduan kanpai erauzgailu jakin bat instalatzeko baimen-eskariari.
- Zizurko Zendeako Udalak gehiegizko diru-kopurua eskatzea Undioko barrutian kanaleta estaltzen duen metalezko sareta batean egindako kalteengatik.
- Deikazteluko Udalak ez aitortzea kexa-egilearen etxebizitzatik hurbil dagoen higiezin baten egoera txarra eta oinezkoei dakarkien arriskua.
- Faltzesko Udalaren erreklamazioa, aurri-egoeran deklaraturako eraikin bat exekuzio subsidiarioan eraistetik heldutako gastuak ordaintzekoa.
- Larraungo Udalak behar diren neurriak ez hartzea kexa-egilearen ondoko etxe bat, Azpirozko kontzejuan, ez erotzeko, aurri-egoeran baitzegoen, hartara interesdunaren etxebizitzaren egonkortasuna bera arriskuan jarritz.
- Los Arcosko Udalak eskabide bati ez erantzutea. Hartan azaltzen zen nolako arriskua dakarren herri horretako higiezin baten aurri-egoerak ondoko eraikinetarako eta oinezkoentzako.
- Erriberriko Udalak ezezkoa ematea etxebizitzetako fatxadan pankartak jartzeko baimen-eskariari, eta hamabi hileko ordainketatan ordaindu beharreko isun hertsatzaile bat jartzea haiek kendu nahi ez izateagatik.
- Erriberriko Udalak ezezkoa ematea etxebizitzetako fatxadetan pankartak jartzeko eskari bati.
- Desadostasuna bizilagun batek bere etxebizitzaren sarreran etxetxo bat eraikitzeko egindako obrekin, kexa-egilearen garajerako bidea oztopatzen duelako. Obrak Iruñeko Udalak baimendu ditu.
- Bizilagunak ados ez egotea Mendillorriko (Iruña) kafetegi bati terraza edukitzeko lizentzia eman izanarekin.
- Iruñeko taberna batean erauzketa-kanpai iragazkidun bat jartzeko eta sukalderako lizentzia lortzeko zailtasunak, ke-irteerarik ez duelako.
- Garesko Udalak modu subsidiarioan ez egitea herri horretako Kale Nagusiko eraikin baten mantentzerako behar diren segurtasunezko obrak, oinezkoentzako eta ondoko eraikinetarako segurtasun baldintzei dagokienez.
- Erromantzatuko Udalak neurririk ez hartzea kexa-egilearen etxetik hurbil dauden eraikin legez kanpokoen obrak egitearen aurrean.
- Desadostasuna San Adriango Udalak enpresa bati eraiste-lan batzuk egiteko lizentziarekin. Lanek kexa-egilearen jabetzan kalteak eragin zituen.
- Desadostasuna Sorladako Udalak sei nabe handitzeko obrak egiteko lizentzia ematearekin, zerramen granja bateko zikloa ixteko.
- Tuterako Udalak neurririk ez hartzea Sementales eraikina konpontzeko. Utzikeriako egoeran dago eta arriskutsua da oinezkoentzat.
- Desadostasuna Zuñigako Udalak hirigintza-lizentzia bat ematearekin, nahiz eta Lizarrako etxebizitzak eta eraikinak zaharberritzeko bulegoak hura legez kontrakoa izatea egiaztatzeko txostena eman.

- Etxalekuko Kontzejuak nekazaritza- eta abeltzaintza-ustategia izateko etxetxo bat eraikitzeke lizentzia bat ukatzea, nahiz eta Nafarroako Gobernuaren eta Imozko Udalaren aurretiko baimenaren ukoa oraindik ere ez den irmoa.
- Kexa-egilearen jabetzako lursail batean obrak egitea bere baimenik izan gabe. Bertizaranako Udalak obra-lizentzia eman du.
- Balizko hirigintza-delitu bat gertatzea, nabe batzuk obra-lizentziarik gabe eta lursailak aurrez birsailkatu gabe eraiki direlako.
- Nekazaritza-produktibitate handiko eremu batean etxe-korrale bat ezin jartzea.

D) Hirigintzaren arloko informazioari dagokionez:

- Lekunberriko Udalak kexa-egilearen jabetzako lursailetan eragina duen udal planeamenduaren aldaketa-espeditentari buruzko informaziorik ez ematea eta espeditente hori ezin eskuratzea.

2.9.34. Etxebizitza.

2015ean, etxebizitzaren arloan **29** kexa aurkeztu dira, honako eduki honekin:

A) Etxebizitza bat eskuratzeko eskubidea:

- Desadostasuna egungo araudiak partikularrei ezartzen dizkien betekizunekin, etxebizitza babestuak salmentan eta alokairuan jartzeari dagokionez, sustatzaileei exijitzen zaienekin alderatuta.
- Sustatzaile batek etxebizitza babestuaren errentamendu-kontratua azkentzea.
- Etxebizitza babestu bat ez ematea eta egun bizi den etxebizitzaren baldintza txarrak.
- Etxebizitza babestua eskuratzeko eskaria, familiaren etxebizitzan aitarekiko daukan gatazka-egoera dela eta.
- Familia ugari bati ez esleitzea eman gabe zegoen lau logeletako babes ofizialeko etxebizitza bat.

B) Etxebizitza erosteko eta errentamenduan hartzeko laguntza publikoak:

- Sustapen Departamentuak erreklamatzeko etxebizitza babestu bat erosteko diru-laguntza bati dagokion kopurua itzultzeko. Diru-laguntza, ordea, ez zitzaion kexa-egileari zuzenean ordaindu, baizik eta etxebizitzaren sustatzaileari (5 kexa).
- Sustapen Departamentuak babes ofizialeko etxebizitza bat alokatzeko diru-laguntza kentzea, erabiltzerik edo salmentan jartzerik ez daukan etxebizitza bateko zati baten jabekidea izateagatik.
- Eskubide Sozialetako Departamentuak ezezkoa ematea etxebizitza babestua errentan hartzeko diru-laguntza bati.
- Eskubide Sozialetako Departamentuak ezezkoa ematea babes ofizialeko etxebizitza baterako altzariak erosteko laguntza bati.
- Eskubide Sozialetako Departamentuak ezezkoa ematea generoko indarkeriaren biktima izan den pertsona bati etxebizitza babestua errentan hartzeko diru-laguntzari.

- NASUVINSA enpresa publikoak zor bat ez likidatzea. Zor hori sortu da kexa-egileak alokairu-kontratua sinatzerakoan abal gisa jarri zuen zenbatekoaren kargura zenbait hileko ordainketa ez egiteagatik.
- Desadostasuna bizi deneko babes ofizialeko etxebizitza errentan hartzeko diru-laguntza galtzearekin.

C) Etxebizitza babestuetako akatsak direla eta:

- NASUVINSA enpresa publikoak neurririk ez hartzea kexa-egilearen garajeko akatsak konpontzeko. Akats horiek tarteko, garajetik kanpokoa den jendea sartu da, eta kexa-egilearen eta higiezinako beste bizilagun batzuen ibilgailuetan kalteak eragin dituzte.
- NASUVINSA enpresa publikoak ezezkoa ematea kexa-egilearen etxebizitzan maizterrek eragindako kalteez arduratzeari, eta entitate horrek kontrolik ez izatea alokairu sozialeko modalitatean kudeatzen dituen higiezinaren gainean.
- Desadostasuna Eskubide Sozialetako Departamentuaren jarduketarekin, ikuskatze-eginkizunei dagokienez, babes ofizialeko etxebizitzaren sustatzaile bati egoztekoak diren eraikuntza-okerrak direla eta.
- Kexa-egilearen etxebizitza babestuko hezetasun arazoak.

D) Bizigarritasun zedulak:

- Nafarroako Gobernuak Etxebizitza Zerbitzuak ezezkoa ematea eraiki berria den etxebizitza bat ikuskatzeko eskariari, bizigarritasun zedula eman dakion.

E) Etxebizitza babestuak:

- Eskubide Sozialetako Departamentuak bigarren salmentan eskuratutako babes ofizialeko etxebizitzaren jabeak baztertua, horrelako etxebizitzak lehen salmentan eskuratzen dituztenei ematen dizkien erraztasunei erreparatuta.
- Sustapen Departamentuak ezer ez egitea etxebizitzaren enpresa sustatzaile batek atxikitako gehiegizko diru-kopuruaren aurrean. Kopuru hori zigor-kontzeptuan atxiki du, etxebizitza babestuaren salerosketa-kontratua ebatzi ondoren.
- Kexa-egileak erosi zuen etxebizitza babestuaren exekuzioa ez egokitzea NASUVINSA enpresa publikotik aurrez jaso zuen informazioari.

F) Bestelako gaiak:

- Lokal baten jabea ados ez egotea jabeakideen elkargoak exijitzearekin bere lokalean eraginik ez duten elementu komun batzuetako obrei dagokion kuota ordaintzearekin.
- Errentamendu-araubidean bizi deneko pisuko jabearekiko arazoak.
- Web-orrialde batean pisu baten errentamenduari buruzko publizitatea egiten zuen pertsona batek egindako iruzurra.
- Orain dela zortzi urte lokal batean egindako erreforma bateko ezkutuko akatsak erreklamatzeko aukera.

III. KAPITULUA OFIZIOZ ABIARAZITAKO JARDUKETAK

3.1. DATU OROKORRAK.

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

2015. urtean, erakundeak ofiziozko 30 jarduketa hasi zituen eta 31 kudeatu, zeren eta horietako bat 2014ko abenduaren 31n izapidetzen ari baitzen.

Kudeatutako ofiziozko 31 jarduketak direla eta, 15 ebazpen egin ziren, beren gomendio, iradokizun eta legezko betebeharren gogorazpenekin.

Jarduketetatik seitan, antzemandako egoera beste erakunde eta administrazio publiko batzuei eman zien jakitera, zeren eta haien eskumeneko gaia zela jo baitzen. Hartara, hiru Espainiako Arartekoari igorri zitzaizkion, bi Espainiako Gobernuak Nafarroan duen ordezkariari (horietako bat Trafikoko Zuzendaritza Nagusiari ere igorri zitzaion) eta bat Nafarroako Auzitegi Nagusiari eta Nafarroako Foru Komunitateko fiskal nagusiari.

Ofiziozko beste sei jarduketa zuenean onartutzat edo konpondutzat jo ziren, ikerketa Administrazioari jakitera ematearekin.

Hiru kasutan, Administrazioak jasotako informazioa baloratu ondoren, ez da beharrezkotzat ikusi ebazpenik ematea edo, momentuz, neurri berririk hartzea.

Ofiziozko beste jarduketa bat izapidetzeko zain dago.

Ebazpena eman deneko ofiziozko 15 jarduketetan, 36 gomendio, 25 iradokizun, 6 iradokizun normatibo eta legezko betebeharren gogorazpen bat egin dira. 15 jarduketa horietatik, administrazio publikoek bederatzia onartu zituzten eta bost baztertu. Bat erantzuna jasotzeko zain gelditu zen kapitulu honen idazketa ixteko unean. Horrenbestez, ofiziozko jarduketetan harira Nafarroako Arartekoak emandako ebazpenen onarpen maila % 64,3koa izan zen.

Egindako ofiziozko jarduketek honako **arloak** izan zituzten xede (handitik txikira ordenatuta aipatzen ditugu):

- **Gizarte-ongizatea: 5** (adingabeen zentroen funtzionamendua; familia ugariaren kontzeptua aldatzea; gizartratze-errentari buruzko urtarrilaren 23ko 1/2012 Foru Legean legezko egoitzaren baldintza kentzea; San Martin Unxeko zaharren egoitzan emandako arreata gainbegiratzea, eta babesgabetasun egoeran dauden adingabeei buruzko informazioa eskatzea).
- **Osasuna: 4** (hartutako kalte zerebrala duten haurrentzako laguntza; C hepatitiseko gaixoentzako tratamenduak; ospitaleetako larrialdiei buruzko txostena, eta koordainketa farmazeutikoa).
- **Justizia: 3** (adingabe baten bortxazko heriotzaren aurrean erakundeek babesik ez ematea; beste adingabe baten heriotza dela-eta balistikako peritu-proba egiten geroratzea, eta

konstituzio-eskubideen balizko urraketa edo koherentzia-eza estatuko araudiaren eta Europako araudiaren artean zigor arloko ebazpen judizialak direla eta).

- **Ingurumena: 3** (hegazti harraparien erakusketarako baimena; zaraten inguruko Europako araudia urratzea, eta Ezkaba mendia natur-eremu babestua dela deklaratzeko).
- **Hezkuntza: 2** (Nafarroako Goi Mailako Musika Kontserbatorioan matrikulazioaren zenbatekoa itzultzeari ezezkia ematea eta liburu-dendak baztertzea ikastetxeak liburuak erosterakoan).
- **Funtzio publikoa: 2** (funtzionario publikoen montepioetako osasun laguntzaren zerbitzua kentzea eta nahitaezko erretiroa hartzeko adina luzatzea).
- **Foru Ogasuna: 2** (zirkulazio-zergaren aldaketa, desgaitasuna duten pertsonentzat, eta premiamenduzko probidentziak bidegabeki egitea).
- **Herri lanak: 2** (Iruñeko auzo batean espaloiak eta erdibitzaileak egoera txarrean egotea eta Sunbillako Larrakaizko tuneleko putzuak arriskutsuak izatea).
- **Espetxe administrazioa: 1** (espetxetan zigorra betetzen ari diren bi pertsonaren damua).
- **Zuzenbide zibila: 1** (fideltasunaren legezko gozamenaren inbentarioan exigentzia formalista eta gehiegizkoa izatea).
- **Hauteskunde orokorrak: 1** (2015eko abenduaren 20ko hauteskunde orokorretan botoa emateko eskubideaz baliatzeko zailtasunak).
- **Euskara: 1** (Iruñeko kaleetako bide-errotulazioak gaztelania hutsez egotea).
- **Zerbitzu publikoak: 1** (112, 091 eta 092 telefonoak doakoak izatea).
- **Trafikoa: 1** (Nafarroako Trafiko-buruzagitzan aztertzaile gutxi egotea).
- **Etxebizitza: 1** (2009-2012 urteetarako Estatuko etxebizitza plana).

Hurrengo taulan, kudeatutako ofiziozko jarduketak eta haien emaitzak azaldu ditugu:

| Arloa | Gaia | Administrazio hartzailea: | Emaitza |
|--|-----------------------------------|------------------------------------|---------------------------|
| 2014tik egiteko zeuden ofiziozko jarduketak | | | |
| Gizarte-ongizatea | Adingabeen datuak babestea (2014) | Eskubide Sozialetako Departamentua | Onartu ez den iradokizuna |

| Arloa | Gaia | Administrazio hartzailea: | Emaitza |
|-------------------------------------|---|--|--|
| 2015eko ofiziozko jarduketak | | | |
| Osasuna | Hartutako kalte zerebrala duten haurren arreta | Osasun Departamentua | Konponbidean |
| Osasuna | C hepatitiseko gaixoentzako tratamendu berriak | Osasun Departamentua | Konponbidean |
| Gizarte-ongizatea | Adingabeen zentroen funtzionamendua: "Beloso Alto" orientazio eta harrera zentroa | Politika Sozialetako Departamentua eta Ilundain Haritz Berri Fundazioa | Onartutako gomendioa |
| Ingurumena | Baimenik ez ematea hegazti harraparien erakusketak egiteko. | Landa Garapeneko, Ingurumeneko eta Toki Administrazioiko Departamentua | Onartu ez den legezko betebeharren gogorazpena |
| Gizarte-ongizatea | Familia ugariaren kontzeptua aldatzea | | Espainiako Arartekoari bidalia |
| Osasuna | Ospitaleetako larrialdiei buruzko txostenaren gaineko gomendioak | Osasun Departamentua | Onartutako gomendioak |
| Ogasuna | Desgaitasuna duten pertsonentzako ibilgailuen zirkulazioaren gaineko zerga aldatzea | Landa Garapeneko, Ingurumeneko eta Toki Administrazioiko Departamentua eta Ekonomia, Ogasun, Industria eta Enplegu Departamentua | Ez zen ebazpen baten beharra onartu |
| Etxebizitza | 2009-2012 urteetarako Estatuko etxebizitza plana. 20/2020 Errege Lege Dekretuaren 35. artikulua. Plana atzera eraginez deuseztatzea | Sustapen Departamentua | Ez zen ebazpen baten beharra onartu |
| Herri lanak | Azpilagañako espaloien eta erdibitzailen egoera txarra | Iruñeko Udala | Konponbidean |
| Hezkuntza | Nafarroako Goi Mailako Musika Kontserbatorioan baliogabetutako matrikularen zenbatekoa itzultzeari ezezkoa ematea | Hezkuntza Departamentua | Onartu den iradokizun normatiboa |
| Herri lanak | Sunbillako Larrakaizko tuneleko putzuengatikoa arriskua | Sustapen Departamentua | Ez zen ebazpen baten beharra onartu |
| Ingurumena | Zaratei eta kutsadura atmosferikoari buruzko Europako araudia ez betetzea | Osasun Departamentua eta Landa Garapeneko, Ingurumeneko eta Toki Administrazioiko Departamentua | Ez zen ebazpen baten beharra onartu |
| Ogasuna | Premiamenduzko probindentziak bidegabeki egitea | Ekonomia, Ogasun, Industria eta Enplegu Departamentua | Konponbidean |
| Euskara | Bide-errotulazioak gaztelania hutsez egotea | Iruñeko Udala | Konponbidean |
| Hezkuntza | Liburu-denda batzuk baztertzea ikastetxeek testuliburuak erosterakoan | Hezkuntza Departamentua | Onartutako gomendioa |
| Justizia | Adingabe baten bortxazko heriotzaren aurrean erakundeek babesik ez ematea | Tafallako Udala | Konponbidean |
| Trafikoa | Nafarroako Trafiko-buruzagitzan aztertzaile gutxi egotea | | Espainiako Gobernuak Nafarroan duen ordezkari eta Trafikoko Zuzendaritza Nagusiari igorri zaio |
| Osasuna | Beharrezko egoeran daudenen koordinketa farmazeutikoa | Osasun Departamentua | Onartutako iradokizuna |
| Gizarte-ongizatea | Gizarteratze-errentari buruzko urtarrilaren 23ko 1/2012 Foru Legeko legezko egoitzarako baldintza bertan behera uztea | Eskubide Sozialetako Departamentua | Onartu den iradokizun normatiboa |
| Gizarte-ongizatea | Desadostasuna San Martin Unxeko "Santa Zita" zaharren egoitzan | San Martin Unxeko Udala eta IDEA (Innovación y | Onartutako gomendioak |

| | | | |
|--------------------------|---|--|---|
| | emandako arretarekin | Desarrollo Asistencial) | |
| Funtzio publikoa | Funtzionario publikoen montepioetako osasun laguntzaren zerbitzua bertan behera uztea | Lehendakaritzako, Funtzio Publikoko, Barneko eta Justiziako Departamentua eta Nafarroako Parlamentua | Ez zen ebazpen baten beharra onartu |
| Zerbitzu publikoak | 112 (Larrialdiak), 091 (Polizia Nazionala) eta 092 (Udaltzaingoa) | Lehendakaritzako, Funtzio Publikoko, Barneko eta Justiziako Departamentua eta Nafarroako udalak | Zenbait administrazio hartzailek onartutako iradokizuna |
| Justizia | Vianako adingabe baten heriotza dela eta balistikako peritu-proba egiten geroratzea | | Espainiako Gobernuak Nafarroan duen ordezkariak onartutako bitartekaritza |
| Justizia | Koherentzia-eza estatuko araudiaren eta Europako araudiaren artean zigor arloko ebazpen judizialak direla eta | | Espainiako Arartekoari bidalia |
| Hauteskunde orokorrak | Hauteskunde orokorretan botoa emateko eskubideaz baliatzeko zailtasunak | | Espainiako Arartekoari bidalia |
| Espetxeen administrazioa | Biktima bati barkamena eskatzeko gutuna | | Nafarroako Auzitegi Nagusiari eta Nafarroako Foru Komunitateko fiskal nagusiari igorria |
| Ingurumena | Ezkaba mendia natur-eremu babestua dela deklaratzeko | Iruñerriko Mankomunitatea | Onartutako iradokizuna |
| Gizarte-ongizatea | Adingabeen babesari buruzko datuak - 2015eko urteko txostena | Eskubide Sozialetako Departamentua | Tramitatzeko |
| Zuzenbide zibila | Fideltasunaren legezko gozamenaren inbentarioan exijentzia formalista eta gehiegizkoa izatea | Lehendakaritzako, Funtzio Publikoko, Barneko eta Justiziako Departamentua | Onartu den iradokizun normatiboa |
| Funtzio publikoa | Funtzionarioen nahitaezko erretiratze adina 70 urtera arte luzatzea | Lehendakaritzako, Funtzio Publikoko, Barneko eta Justiziako Departamentua | Onartu ez den iradokizun normatiboa |

Honakoa da **erakundeek eta administrazio publiko hartzaileek** ofiziozko jarduketak onartzeari buruzko laburpena, 2015ean:

I. Nafarroako Foru Komunitateko Administrazioa 19 ofiziozko jarduketaren hartzailea izan da.

- Osasun Departamentua: 5.
- Lehendakaritzako, Funtzio Publikoko, Barneko eta Justiziako Departamentua: 4
- Hezkuntza Departamentua: 2
- Eskubide Sozialetako Departamentua: 2
- Sustapen Departamentua: 2.
- Landa Garapeneko, Ingurumeneko eta Toki Administrazioiko Departamentua: 2.
- Ekonomia, Ogasun, Industria eta Enplegu Departamentua: 1
- Gizarte Politiketako Departamentua: 1

II. Espainiako Arartekoa ofiziozko 3 jarduketaren hartzailea izan da.

III. Toki entitateak ofiziozko 5 jarduketaren hartzaileak izan dira.

- Iruñeko Udala: 2.
- San Martin Unxeko Udala: 1
- Tafallako Udala: 1
- Iruñerriko Mankomunitatea: 1.

IV. Espainiako Gobernuak Nafarroan duen ordezkariak ofiziozko 2 jarduketaren hartzailea izan da.

V. Nafarroako Auzitegi Nagusia eta Nafarroako Foru Komunitateko fiskal nagusia ofiziozko jarduketa baten hartzaileak izan dira.

3.2. OFIZIOZKO JARDUKETA AIPAGARRIENAK.

Honakoak izan dira 2015ean aurrera eramandako jarduketa garrantzitsuenak, abiatu diren unearen arabera antolatuak:

3.2.1. Hartutako kalte zerebrala pairatzen duten adingabeen osasun laguntza.

Administrazio hartzailea: Osasun Departamentua.

Gaia: Osasuna. Laguntza pediatrikoa.

Jarduketa: Jarduera administratiboa ikuskatzea.

"Hiru Amabi" Haurren Hartutako Kalte Zerebralaren Elkarteko lehendakariak, idazkariak eta gizarte langile batek erakunde honengana jo zuten beren elkartearen helburuen eta Nafarroan kalte zerebrala duten adingabeei ematen zaien osasun laguntzaren berri emateko.

Hartara, azaldu zuten arazoa dela ezen, batez ere hiru urtetik aurrera eta hamasei urte bitartean, hartutako kalte zerebrala duten haurrak Nafarroan osasun-laguntzarik edo laguntza sozio-sanitariorik gabe geratzen direla, zeren eta ez baitute errehabilitaziora zuzendutako diziplina anitzeko tratamendurik jasotzen, kalte zerebralak eragindako ondorenak ahal den guztian gutxitzeko (halako moduz non haurra ez den bere ahalmen fisiko, kognitibo eta emozional betera iritsiko errekupeazio egokiaren bidetik), eta ez baita hasierako baloraziorik egiten lesioari buruz, konplikazioei buruz, hasierako defizitei buruz eta egoera funtzional eta familiarrari buruz.

Halaber, adierazi zuten autonomia erkidego batzuek jada prestazio hori sistema publikoan ematen dutela: Valentziako Erkidegoan Manisesko Ospitalearen bidez eta Kataluniako Erkidegoan Institut Guttmannekiko eta Sant Joan de Deu ospitalearekiko itunen bitartez, esate baterako.

Halaber, jakitera eman zuten Ubarmin Klinikari, zeina Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuaren menpekoa baita, 16 urtetik gorakoak artatzen zituen neuro-errehabilitazioko diziplina anitzeko lantalde bat bazegoela, baina bertan ez zirela ebaluatzen adin horretatik beherakoak, lesio zerebralak eragindako beren defizit kognitibo eta jokabidezkoak ezagutze aldera, eta adingabe horiek Hezkuntza Departamentura bideratzen zituztela kalteak interpretatzeko.

Nafarroako Arartekoak Osasun Departamentuari informazioa eskatu zion Nafarroan kalte zerebrala duten adingabeei ematen zaien osasun laguntzari buruz.

Osasun kontseilariak adierazi zuen ezen, une horretan eta Parlamentuaren mozio bati erantzunez, erabaki zela Osasunaren Zuzendaritza Nagusian lantalde bat osatzea errehabilitazioko, pediatriako eta osasun mentaleko zerbitzuetako profesionalekin, ukitutako haurren kopurua eta haien osasun arretaren beharra kuantifikatzeko.

Bestalde, kontseilariak ezagutzera eman zuen Nafarroako Parlamentuaren Osoko Bilkurak, 2015eko martxoaren 10ean, aho batez onetsi zuela erabaki bat, zeinaren bidez Nafarroako Gobernuak premiatzen baitzen honako hauek egin zitzaizkion:

- Hartutako kalte zerebrala duten 16 urteko eta hortik beherako adineko pertsonen aplikazioa zezan Osasuneko kontseilariaren maiatzaren 15eko 60/2003 Foru Agindua, zeinak Ubarmin Klinikako Garuneko eta Bizkarrezur-muineko Kalteen Unitatea sortzen baita.
- Hartutako kalte zerebrala duten haurren egoerari eta kopuruari buruzko azterlan bat egin zezan, gaur egungo arretarik ezeko eta babesgabetasuneko egoerak gainditzeko.

- Lantalde bat era zezan, aurreko azterlanarekin batera lan-plan bat eta hartutako kalte zerebrala Nafarroako osasun publikotik artatzeko arreta espezializatuko eredu bat egiteko.

Informazio horrekin, eta erakunde honek ulertuta gaia konponbidean zegoela, zeren eta lantalde bat osatzea aurreikusi baitzen errehabilitazioko, pediatriako eta osasun mentaleko zerbitzuetako profesionalekin, ukitutako haurren kopurua eta haien osasun arretaren beharra kuantifikatzeari begira, amaiera eman genion jarduketa honi.

3.2.2. C hepatitiseko gaixoentzako tratamendu berriak.

Administrazio hartzailea: Osasun Departamentua.

Gaia: Osasuna. Osasun laguntza

Jarduketa: Jarduera administratiboa ikuskatzea.

Nafarroako Arartekoak honako elkarte hauetako ordezkari bat hartu zuen: Ateha elkarte (Nafarroako Transplantatuen eta Gaixo Hepatikoen Elkarte); SARE (GIB-Hiesa dutenei laguntzeko Elkarte), Nafarroako Hiesaren aurkako Batzordea eta Nafarroako NATC Plataforma. C hepatitisaren duten gaixoen pairatzen duen egoera azaldu zuten, Osasun Administrazioak ezezkia eman baitio gaixotasun horretarako agertu diren eta onetsi diren tratamendu eta farmako berriak emateari, irizpide ekonomikoak irizpide mediko soilen aurretik jarrita.

Elkarte horietako ordezkariak honako hau azaldu zuten:

a) Nafarroako osasun administrazioak C hepatitiserako tratamenduak agintzeko erabiltzen zuten irizpidea ekonomikoa da eta ez zientifiko-medikoa. Baieztapen hori Gibelaren Azterketarako Espainiako Elkarteak (AEEH) berak ere egiten du.

b) Irizpide hori dela eta, C hepatitisaren duten gaixoei ematen ari zaizkien tratamenduak ez dira egokiak; hau da, ez dira izaten ari gaixotasun hori sendatzeko probabilitate handienak dituztenak.

c) Askotan, tratamendua zuzenean ukatzen zaie gaixoei, horretarako dirurik ez dagoelakoan. Uko horrek transplantera eraman ditzake gaixoak, edo hepatokartzinoma batera (kostu handiagorekin), eta, okerrean, heriotzara.

d) Zer tratamendu, nola eta nori jarri behar zaion erabakitzeak sendagile espezialistei baizik ez dagokien kontua behar luke. Hala eta guztiz ere, Nafarroan, espezialistak behartzen ari dira preskibatzerako osasun administrazioak nahi duen horixe, Ministerioak autonomia erkidegoei abenduaren hasieran igorritako lehenespen-estrategiari jarraituta.

e) Ministerioaren lehenespen estrategia hori guztiz aurkatu dute eta gogor kritikatu Gibelaren Azterketarako Espainiako Elkartetik, honakoen moduko balorazioak eginez: "zaharkitua", "egungo ebidentzia zientifikoak gaituta", "gaixoen osasunerako arriskutsua" eta "tratamendu berriak eskuratzeko arazoak larriagotzen dituen bidea". Gibelaren Azterketarako Espainiako Elkarteak berak ere bere bazkideei eskatu die lehenespeneko estrategia hori ez aplikatzeko.

f) Elkarte hauek ez dute onartzen gaixotasuna aurreratuagoa duten pertsonen kopuruei buruz hitz egitea, ez eta lehenespenei eta abarrekoiei buruz ere, zeren eta C hepatitisaren duten pertsonak ahal den azkarrena tratatu behar baitira eta preskripzioari begira irizpide bakarra buruan: irizpide mediko-zientifikoa.

Nafarroako Arartekoak Osasun Departamentuari informazioa eskatu zion, jakite aldera ea pentsatuta ote zeukan Nafarroan ahal bezain laster preskribitzea arlo honetako tratamendu berritzaileenak eta C hepatitiseko gaixoak sendatzeko aukera gehien dituztenak, irizpide soilik zientifiko medikoak erabilita eta inguruabar ekonomikoaren eragin erabakigarririk gabe; izan ere, azken irizpide horiek ekar dezakete tratamendu horien errazionamendua egitea edo haiek egiazki ez aplikatzea.

Osasun kontseilariak honako hau erantzun zuen: "eragin zuzeneko antibiral berria merkaturatu aurretik ere hasi ziren preskribitzen Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuan (bi gaixoren kasuan, errukizko erabilera dela eta), eta kasu bakarrean ere ez da irizpide ekonomikorik ezarri; izan ere, osasun profesionalak izan dira uneoro irizpide kliniko soilarekin gaixo bati hobekien dagokion tratamendua ezarri duten bakarrak.

Osasun Ministerioak, azaroan, "Osasun Sistema Nazionalaren esparruan C hepatitisaren tratatzeko eragin zuzeneko antibiralak erabiltzeko begira gaixoak lehenesteko estrategia terapeutikoa" izeneko dokumentu bat atera zuen. Dokumentu hori (Osasun Ministerioak argitaratzen dituen guztiak bezala) osasunaren arloko profesionalen irizpideekin, baloratu eta Foru Komunitatearen errealitateari egokitzeko. C birusaren ondoriozko hepatitis kronikorako tratamendu-protokolo berria 2015eko urtarrilean landu zuten Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuko fakultatibo horiek, eta Athena, Sare eta Hiesaren aurkako elkarteek irizpideekin, ohartarazita protokoloak etengabe berrikusten diren dokumentuak direla, bai medikamentu berriak sartzen direlako, bai jada merkaturatuta dauden medikamentuei buruzko ebidentzia berriak agertzen direlako. Horrek, izan ere, berarekin dakar C hepatitisaren tratamenduan aldaketak egin behar izatea; hain zuzen ere balorazioa egin ondoren egin beharko liratekeen aldaketak.

Gaixoen elkarteek oso positiboki baloratu zuten Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuaren protokoloa. Protokolo hori, logikoa den bezala, Osasun Sistema Nazionalan C hepatitisari aurre egiteko plan estrategikoari egokitu behar zaio; izan ere, hori jada argitara eman da eta ez dago kontraesanean Nafarroan erabiltzen ari denarekin.

Amaitzeko, gogorarazi beharra dago ezen klinikoak izan direla, uneoro, erabaki dutenak zein gaixo hasi behar ziren tratatzen eragin zuzeneko antibiral berriekin, soilik irizpide klinikoak erabiliz."

Azaldutakoa ikusita, Nafarroako Arartekoak ulertu zuen gaia konponbidean zegoela, zeren eta Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuko fakultatiboek jada C birusaren ondoriozko hepatitis kronikoa tratatzeko protokolo bat egin baitute, eta kaltetuek protokolo hori positiboki baloratu baitute. Hori dela eta, erakunde honek amaitutzat eman zuen bere lana.

3.2.3. Gizarte Politiketako Departamentuaren menpekora den Beloso Alto Behaketa eta Harrera Zentroaren funtzionamendua.

Administrazio hartzailea: Gizarte Politiketako Departamentua.

Gaia: Gizarte ongizatea. Haurrak eta nerabeak babestea.

Jarduketa: Jarduera administratiboa ikuskatzea. Gomendioak.

Zenbait kexaren bitartez, Nafarroako Arartekoak jakin du desadostasuna dagoela Gizarte Politiketako Departamentuaren menpekora den Beloso Alto Behaketa eta Harrera Zentroaren funtzionamenduari eta hartan adingabeei ematen zaien tratamenduari. Zentroa Ilundain Haritz Berri Fundazioak kudeatzen du eta gatazka sozialeko egoeran dauden adingabeak artatzen ditu.

Instalazioetara bisita egin eta zentroko langileekin eta ingesatutako adingabeekin hitz egin ondoren, Nafarroako Arartekoak Beloso Alto Behaketa eta Harrera Zentroari buruzko txostenaren behin-behineko testua landu zuen. Gero, Gizarte Politiketako Departamentuari eta zentroa kudeatzen duen fundazioari horren berri eman zitzaion, oharrak edo alegazioak aurkeztu ahal zitzaion.

Departamentuak eta fundazioak alegazioak aurkeztuta, Arartekoak haien aztertu zituen eta behin betiko txostena egin zuen. Bertan, honako proposamenak agertzen ziren Beloso Alto Behaketa eta Harrera Zentroa dela eta –gainerako behaketa eta harrera zentroetan ere aplikatu daitezkeenak, bidezko salbuespenekin–:

A) Instalazioei dagokienez:

a) Behar diren neurriak hartzea instalazioei espazio eta argitasun handiagoak emateko edo, bestela, aztertzea bideragarria ote den behaketa eta harrera zerbitzua baldintza egokiak betetzen dituzten beste instalazio batzuetan ematea, adingabeen duintasunerako eta beharretarako egokiagoak.

b) Neurri egokiak hartzea zentroko arkitektura-oztopoak kentze aldera, arloko araudi indarduna betetzeko, eta zentroa egokitzea desgaitasun fisikoren bat, modu iraunkorrean nahiz aldi baterako, daukaten adingabeentzat.

c) Gizarte Politiketako Departamentuak ikuskatzea eta zaintzea zentroak suteei eta ebakuazio-planei buruzko araudia betetzen duela.

d) Behar diren neurriak hartzea gelak (eta komunak) adingabeen beharrei egokitzeko, haiek beroagoak eta erosoagoak eginez; izan ere, elementu hori lagungarri gerta daiteke adingabeak zentroan hobeki egokitzeko.

e) Segurtasun neurriak areagotzea, geletako dei-sistemei dagokienez, eta berehala behar diren konponketak egitea, haietan istripurik izan ez dadin.

B) Euspen aretoen erabilera:

f) Euspen aretoak kentzea, eta adingabea taldetik bereizi behar den kasuetan, hori gainerako geletakoen antzeko ezaugarriak dituzten areto edo geletan egitea, adingabearen duintasuna errespetatuz.

g) Aurrekoa kendu gabe, gaixorik dauden bitartean, adingabeak ez edukitzea euspen edo isolamendu areto horietan.

h) Adingabeak taldetik bereiziz gero, bereizitako adingabeek elikadura bera jasoko dute, baldintza berdinetan eta hautatzeko aukera berdinekin.

i) Barne Araubidearen Erregelamendutik kentzea Haur eta nerabeentzako sustapenari, laguntzari eta babesari buruzko abenduaren 5eko 15/2005 Foru Legean ezarritako bermeak gainditzen duen edozein zehapen-araubide.

j) Ibilgetze fisikoak erabiliz gero, soilik erabiltzea muturreko larritasuneko eta adingabeentzako, zentroko langileentzako edo gainerako adingabeentzako berehalako arriskuko kasuetan, eta haiek justifikatuta eta erregistratuta geratzea.

k) Ibilgetze fisikoak egiten dituzten langileei prestakuntza egokia ematea, adingabeei kalte fisikorik ez egiteko behar diren ezagutzak eta esperientzia emate aldera.

C) Adingabeentzako informazioa:

l) Adingabeei idatziz eta modu argi eta berriazkoan esatea zein diren haien eskubideak eta betebeharrak, behaketa eta harrera zentroan dauden bitartean.

D) Gurasoentzako informazioa:

m) Zentroan ingesatuta dauden adingabeen gurasoei edo familia-arduradunei behar den informazioa ematea seme-alaba zentroan egiten duen bizimoduari buruz. Halaber, zentroko barne araubideari buruzko erregelamendua emanen zaie eta zentroko instalazioetara modu antolatuan sartu ahalko dira, baldin eta bisitatu nahi badituzte.

E) Telefono bidezko komunikazioak:

n) Behaketa eta harrera zentroko adingabeek beren telefono-deiak egin ahalko dituzte, intimitate pertsonalerako eskubidea eta senideekin libreki hitz egitea bermatzen duen modu batean. Gogorarazi behar da Konstituzioaren 18.3. artikulua pertsonen telefono bidezko komunikazioen sekretua bermatzen duela, epai judizial bidez besterik esaten ez den bitartean.

F) Kanpoko instantziei erreklamazioak egiteko eskubidea:

ñ) Behar diren baliabideak ezarri beharko dira adingabeak, libreki, kanpoko instantziei erreklamazioak eta kexak aurkezteko eskubideez baliatu ahal daitezen, antolamendu juridikori jarraituz, eta modu erreal eta eraginkorrean bideratu ahal ditzaten erreklamazio eta kexa horiek, bai zentroaren funtzionamenduari buruzkoak, bai hartan ematen zaien tratuari buruzkoak ere.

G) Behaketa eta harrera zentroetarako beste bide bat badagoen ebaluatzea:

o) Gizarte Politiketako Departamentuak sakon aztertzea behaketa eta harrera zentroetarako edo haien egungo kudeaketa-eredurako beste bide bat ba ote dagoen, adingabeak aurrez baloratu eta hartu ahal daitezen bestelako baliabide batzuetan, edo beren beharizan eta eskubideetarako egokiagoa den beste modu batera.

Erakunde honek positiboki baloratu zituen bai Gizarte Politiketako Departamentuak, bai Ilundain Haritz Berri Fundazioak hartutako konpromisoak, eman zaien entzunaldi eta parte-hartze izapidean adierazitakoak, zentroaren funtzionamendua hobetzeko, eta sinistuta gaude haiek ezarri eginen direla; halere, hori ez da eragozpena izanen behaketa eta harrera zentroaren aipatutako eredu-aldaketa egiteko –bide hori aipatu baitzuen Administrazioak bere txostenean– edo Ilundain Haritz Berri Fundazioak aipatzen zuen postu-kopuruaren gutxitzerako.

Gizarte Politiketako Departamentuaren erantzuna ikusita eta jarduketa gomendioen arabera dela iritzita, amaitutzat eman ziren jarduketak.

3.2.4. Hegazti harraparien erakusketak eta Landa Garapeneko, Ingurumeneko eta Toki Administrazio Departamentuaren baimena:

Administrazio hartzailea: Landa Garapen, Ingurumen eta Toki Administrazio Departamentua.

Gaia: Ingurumena. Faunaren babesa.

Jarduketa: Jarduera administratiboa ikuskatzea. Legezko betebeharren gogorazpena.

Nafarroako Arartekoak Nafarroako toki entitate batzuei buruzko zenbait kexa izapidetu zituen, haiek sustatutako ekitaldien esparruan, hegazti harraparien erakusketak egin baitira. Aipatu kexetan, besteren artean, Landa Garapen, Ingurumen eta Toki Administrazio Departamentuak baimena eskatzeko duen legezko betebeharra ustez bete ez izana dago, eta indarrean dagoen ordenamenduari jarraiki baimen hori eska zitekeela argudiatu da.

Kexen hartzaile diren toki erakundeek emandako erantzunetan, Landa Garapen, Ingurumen eta Toki Administrazio Departamentuarekin kontsultatu zela argudiatu zen, eta baimen administratiboa nahitaezkoa ez zela baietsi zuela azken horrek, izan ere, itxian hazitako hegaztiak baitziren.

Hala eta guztiz ere, erakunde honen iritziz, aipatu ekimenetan nahitaezkoa zen Landa Garapeneko, Ingurumeneko eta Toki Administrazio Departamentuaren baimena, eta espezieak itxian hazi izanak ez du aurkakoa adierazten. Hona horretarako arrazoiak:

a) Animalien Babesari buruzko maiatzaren 31ko 7/1994 Foru Legeak xedetzat dauka etxeko animaliak eta fauna aloktonoa babesteko arauak ezartzea (1.1. artikulua). Azken talde hori Nafarroako Foru Komunitatearen lurraldean sartutako animalia espezieek osatuko dute,

espeziearenak jatorrizkoak ez diren habitatetan sartutakoek, egoera basatian edo otzanean bizi direnek.

Foru Legeak horren 22.1. artikulua debekatu egin du Espainiako Estatuan indarrean dauden nazioarteko itunek eta hitzarmenek babestuzat jotako edo desagertzeko arriskuan multzokatutako fauna aloktonoaren espezie horien aleak, arrautzak, kumeak edo espezie horien edozein zati edo produktu edukitzea eta horien erakusketa komertziala egitea; eta 22.2. artikulua zehaztu du Nafarroako Foru Komunitatearen lurraldean babestutako espezieak edukitzea eta horien erakusketa publikoa egitea baimenduko dela bakar-bakarrik legeztatutako erakunde zoologiko edo zientifikoen arteko truke ez-komertzialak direnean edo erakusketa zoologikoak direnean edo legearen baitako ikuskizun publikoak direnean.

Aipatu 22.2. artikulua horretatik ondorioztatzen da eskudun organoaren (Landa Garapen, Ingurumen eta Toki Administrazio Departamentua) baimenaren mende dagoela Nafarroako Foru Komunitatearen lurraldean babestutako fauna aloktonoaren espezieen erakusketa publikoa egitea, eta, gainera, baimen hori aipatu aginduan aztertutako kasuetan baino ezin izango dela eman (horien artean, legezko ikuskizun publikoak daude).

b) Bauna basatia eta horren habitata babesteko eta kudeatzeko martxoaren 5eko 2/1993 Foru Legeak 10. artikulua b) letran ezarri du, Nafarroako fauna basatia babesteko ikuspuntutik (1. artikulua), Lurralde Antolamendu eta Ingurumen Departamentuaren aurretiko administrazio baimenaren mende dagoela, beste jardura batzuen artean, espezie aloktonoen erakusketa publikoa egitea, hilda zein bizirik egon, horien arrautzak, kumeak, zatiak eta eratorriak barne, Espainian indarrean dauden nazioarteko itunek eta hitzarmenek eta Europako Erkidegoko xedapenek babestuzat jo badituzte".

c) Ondorio berberera daramate bi arauak, hau da, espezie aloktono eta babestutako erakusketa publikoa egiteak ingurumen administrazioaren baimena behar duela (kasu honetan, Landa Garapen, Ingurumen eta Toki Administrazio Departamentuarena), bai fauna aloktonoa babesteko arrazoiengatik (animalien babesari buruzko foru legea), bai tokiko fauna babesteko arrazoiengatik (Nafarroako fauna basatia babesteko foru legea), alde batera utzi gabe CITES ziurtagiriak edo legezko ikuskizun publikoetarako beharrezkoak izan daitezkeen bestelako baimen edo lizentziak.

d) Hegaztiak itxian hazi izana ez zaio ondorio horri kontrajartzen; aloktonoa eta babestutakoa izatea baita garrantzizkoa. Gainera, maiatzaren 31ko 7/1994 Foru Legearen 1.2. aipatu artikulua Nafarroako Foru Komunitatearen lurraldean sartutako animalia espezieen izaera basati ala otzana aipatu ditu.

Animaliak ehiza-hegaztien erregistroan inskribatuta egotea ere ez zaio aipatu ondorioari kontrajartzen, izan ere, aipatu erregistroa arautzen duen ekainaren 11ko 48/2007 Foru Dekretuaren 43.3. artikuluaekin bat etorritik, edukitza litzateke baimendutako jardura (eta ez erakusketa), beste espezie batzuk ehizatzeke xedez.

Horrenbestez, erakundeak Landa Garapeneko, Ingurumeneko eta Toki Administrazio Departamentuari gogorarazi zion baimena eskatzeko legezko betebeharra duela Espainian indarrean dauden nazioarteko itunek eta hitzarmenek eta Europako Erkidegoko xedapenek babestutako fauna aloktonoaren espezieekin erakusketak egiteko orduan, baita horiek itxian hazi badituzte ere.

Landa Garapeneko, Ingurumeneko eta Toki Administrazio kontseilariak honako hau erantzun zuen:

"1.- Basa fauna eta haren habitata babestu eta kudeatzeari buruzko martxoaren 5eko 2/1993 Foru Legea basa faunari aplikatzeko zaio[..]. Inolaz ere ez da basa ez den faunari buruzkoa, hau da, ingurune naturaletik heldu ez diren aleei buruzkoa, nola baitira azoka eta merkatuetan erakusten direnak eta haztegian hazi direnak.

Nafarroan basa-egoeran bizi ez diren basa faunako espezieetako ale guztiak ezin dira foru lege honen xedetzat hartu; horrenbestez, ez zaizkie aplikatzekoak hartatik heldutako betekizunak.

Foru lege horren 29 artikulua espezie aloktonoen haztegiko hazkuntza aipatzen du, eta 3. idatzatian esaten du horrelako animalien erakusketa publikorako nahitaezkoa izanen dela animalia bakoitzak bere jatorriari buruzko ziurtagiria izatea eta, kasua bada, legedi indardunean ezarritako dokumentazioa.

2. Bestalde, Animalien Babesari buruzko maiatzaren 31ko 7/1994 Foru Legeak xedetzat dauka 'etxeko animaliak eta fauna aloktonoa babesteko arauak ezartzea'. Foru lege horren 1.2 artikulua araberan, "fauna aloktono edo ez autoktonotzat hartzen dira Nafarroako Foru Komunitatearen lurraldean sarturiko animalia-espezieak, beren jatorrikoen bestelako habitatan bizi direnak, egoera basatian nahiz otzanduan".

Hori ikusita, argi dago definizioak Nafarroan sartutako fauna-espezieetan eragina duela. Koipua, Asiako liztorra, bisoi amerikarra, ibaiko txirla eta abarrekoen bezalako espezieen kasua da. Hau da, lurraldeko habitat jakin batzuetan ezarri diren espezieak. Ez da aipatutako erakusketetan erabilitako hegaztien kasua; izan ere, taxon aloktonoetakoak izan daitezke, baina ez datoz Nafarroako habitat 'berri' horietatik, baizik eta haztegiko hazkuntzatik.

3.- Adierazitako horretatik guztitik eratorzen da erdi aroko azoketan erakusten diren animaliak eta antzeko beste batzuk ez direla basa fauna, zeren eta ez baitira gure foru erkidegoko lurraldean egoera basan bizi diren aleak (foru erkidegoan aplikatzekoa baita martxoaren 5eko 2/1993 Foru Legea).

Aitzitik, erakusketa horietan erabiltzen diren animaliak haztegi hazitakoak dira, eta haien jokabidea zuzenean lotuta dago inguruabar horrekin, halako moduz non ezinezkoa baita haien bizirik irautea beren hazleen edo zaintzaileen babesaren eduki gabe. Ale horiek ederki dokumentatuta eduki behar dute beren jatorria, eta haien edukizailleek inguruabar horiek egiaztatu egin behar dituzte kasuko dokumentuen bitartez; esate baterako, CITES ziurtagiriak, zeinak aipatzen eta exijitzen baitira faunako eta landarediko espezie mehatxatuen merkataritzari buruzko hitzarmenean (Washingtongo Konbentzioa, 1973ko martxoaren 3koa).

4.- Aipatutakoa ikusita, departamentu honen iritziz hegazti harraparien eta antzekoen erakusketetan, feria eta azoketan eta gainerako ekitaldi batzuetan egiten direnetan, legez ez dira exijitzekoak Animalien Babesari buruzko maiatzaren 31ko 7/1994 Foru Legean ezarritakoa baimenak, fauna aloktonoari dagokionez, zeren eta faunako basa aleak baitira.

Hala eta guztiz ere, animalia horien ezaugarriak direla eta, aplikatzekoa zaie 7/1994 Foru Lege horretan etxeko animaliei buruz ezarritakoak, zeren eta laguntzarako edo baliabideak lortzeko hazkuntzarako gizakiak dauzkan animaliak baitira.

Animalia horiek laguntzarako animaliatzat hartzeak babes-araubide egokia bermatzen du, gizakiarekin bizi diren fauna aleen baldintzetarako egokiak direnak. Foru lege horren I. tituluak babes-araubide hori bermatzen du, eta ezartzen du haien jabeak osasun-baldintza egokietan eduki behar dituela animaliak; bestalde, behar diren debekuak ezartzen ditu, bai eta haien garraiatzeko baldintzak, hirugarrenei eragindako kalteen erantzukizuna eta abarrekoak ere.

5.- Erakusketetan parte hartu nahi duten animalia horien titularrek ale bakoitzaren jatorriari buruzko egiaztagiriak eduki beharko dituzte, eta animalien babesari buruzko aipatutako araudiak bete beharko dituzte. Jarduera hauek baimentzen dituzten toki entitateek aurreko termino horiek konprobatu ahalko dituzte.

Azaldutako guztia dela eta eta gai honi buruz departamentu honetako unitate eskudunek helarazitako desadostasun teknikoak dela eta, aipatzen baitute gogorazpenean aipatzen diren

hegazi-erakusketak ez daudela inongo baimen-araubideren pean, jakinarazten dizut ezin dudala bera onartu".

Informazio hori ikusita, eta Departamentuak legezko betebeharren gogorazpena onartzearen aurkako jarrera duela, Nafarroako Arartekoak gogorazpen hori ez-onartuzat jo zuen eta amaïtutzat eman zuen bere jarduketa.

3.2.5. Familia ugariaren kontzeptua aldatzea.

Erakunde hartzailea: Espainiako Arartekoa.

Gaia: Gizarte Ongizatea. Familiarentzako eta familia eta lana bateragarri egiteko laguntzak.

Jarduketa: Iradokizun normatiboa.

Erakunde honek zenbait kexa jaso zituen, zeinetan ongieza adierazten baitzen familia ugariaren titulua ukatzeagatik. Zehazki, kexa horiek honako egoera hauei buruzkoak ziren:

a) Aita eta ama, hiru seme-alaba edo gehiago elkarrekin dituztenak, banantzen edo dibortziazten direnako kasuak, adingabeen jagoletza-araubide partekatuarekin. Kasu horietan, sortutako familia-unitateetako bati Administrazioak familia ugariaren izaera kentzen dio, zeren eta ulertzen baitu legedi indardunari jarraituz seme-alabak ezin direla bi unitateetakoak izan.

b) Familia gurasobakarrak, beren kargura bi seme-alaba dituztenak. Bidegabetzat eta baztertzailetzat jotzen dute haiei ez ematea bi seme-alaba dituzten alargunei ematen zaien tratua bera. Gizarte Segurantzaren arloko neurriei buruzko abenduaren 4ko 40/2007 Legeak ezarri zuen "bi seme-alaba dituen aitaren edo amaren kasua, beste gurasoa hil denean" familia ugariaren kontzeptuaren pare jarriko dela.

Nafarroako Arartekoak Gizarte Politiketako Departamentuari txosten bat eskatu zion, eta azken horrek adierazi zuen ezen Familia Ugariak Babesteari buruzko azaroaren 18ko 40/2003 Legearen egungo arauen arabera, bidezkoa dela aipatutako kasuetan ezezkoa ematea. Hala eta guztiz ere, departamentu horrek honakoa informatu zuen:

"Gizarte Politiketako Departamentuan badakigu familien egungo egoera aldatu egin dela, eta litekeena dela legediak ez jasotzea errealitatean gerta daitezkeen egoera guztiak. Halere, arlo honetako legegintza-eskumena, familia ugariaren kontzeptua, baldintzak eta kategoriak finkatzeari dagokionez, Estatuari dagokio; hori dela eta, egungo araudia aldatzen ez den bitartean, kexa-egileari ezinbestez ukatu behar zaio familia ugariaren izaera.

Hala eta guztiz ere, Haurren Zuzendaritza Nagusiari zenbait eskari helarazi zitzaizkion, Estatuko egungo araudia aldatzeari buruzkoak, hartan egoera berriak eta bestelako egoerak ere kontuan har daitezkeen, zeren eta existitzen direnez beharrezkotzat jotzen baitugu haiek aintzat har daitezkeen. Haurren Zuzendaritza Nagusiak jakinarazi zigun Haurren Zuzendaritza Nagusien Autonomia-Erkidegoen arteko Batzordearen barruan lantalde bat osatzeko asmoa duela, aldaketa-proposamenak aztertze aldera. Alabaina, gaur den egunean lantalde hori oraindik ere ez da eratu. Talde hori eratzen den unean, atertzera emanen da kexa honetan planteatutako proposamena".

Informazio hori ikusita eta jo dugunez egokia izan litekeela aipatutako legea aldatzea familia-egoera hauei egokitzeko, Nafarroako Arartekoak gai hau Espainiako Arartekoari helarazi zion, eta azken horrek informatu zion erakunde horrek zenbait jarduketa egin dituela jada Familia Ugariak Babesteari buruzko azaroaren 18ko 40/2003 Legean egin beharreko aldaketei begira.

Espainiako Arartekoak aipatzen zuen ezen 2012an Gizarte Zerbitzuen eta Berdintasunaren Estatu Idazkaritzak, legea kasu berriak sartze aldera aldatzeari buruzko egoerari eta irizpideei dagokienez, esana zuela bi seme-alaba dituzten familia gurasobakarren kasuak sartzeak berarekin ekarriko lukeela familia onuradunen kopurua nabarmen handitzea eta, horrenbestez, legez aurreikusitako onurei estaldura eman ahal izateko egin beharreko inbertsioa ere nabarmen handitzea. Horri gehituz

gero Espainiak 2012an zeukan zailtasun ekonomikoko eta zerga-baterakuntzako testuingurua eta gai honi buruz onetsi ziren parlamentu-ekimenak aplikatzeko berariazko aurrekontu-kredituetarako aurreikuspenik ez zegoela, zail gertatzen zen aipatutako arau-erreformak aurrera eramatea.

Osasuneko, Gizarte Zerbitzuetako eta Berdintasuneko Ministerioak adierazi zuen familia babesteko plan integral bat egiteko borondatea duela, eta hartan familiei babesa ematearen arloko eskumenak dituzten ministerioek garatu beharreko neurri artikulatu eta koherenteak jasoko direla. Esparru horretan aztertuko litzateke familia ugarien araudia eta premia bereziko egoerak dauzkaten familia-kolektiboei eman beharreko babesa aldatzeko aukera, kontuan hartuta arlo honetan metatzen diren alderdi guztiak, horren barne direla ekonomia- eta aurrekontu-alderdiak.

Bi urte iraganda, Espainiako Arartekoak berriz ere informazioa eskatu zuen familia babesteko iragarritako plan integralerako aurreikuspenei buruz. Estatu Idazkaritzak jakitera eman zuen plana ez zegoela itxita, eta, horrenbestez, ezin zuela haren behin betiko edukiari buruzko informazio zehatzik eman. Hala eta guztiz ere, adierazitako kontuei dagokienez, honakoa esaten zuen:

"Familia gurasobakarrena (heldu bakarra bere kargura adingabe bat edo gehiago dituena) lehentasunezko arreta behar duen kolektibo gisa jasota dago familia babesteko plan integralaren zirriborroan, dauzkan premia bereziak direla eta. Etxebizitzaren arloko neurriak, amatasuna laguntzekoak, gizarte zerbitzuetako eta laneratzekoak jasoko dira, besteak beste.

Desgaitasuna duten pertsonak dauden familiena da, halaber, arreta berezia behar duen kolektibo bat, eta neurriak ezarriko dira etxebizitzaren, osasunaren, fiskalitatearen, garraioaren, gizarte zerbitzuan eta hezkuntzaren arloetan, besteak beste.

Familia ugarietako buruzko araudiaren balizko erreformari dagokionez, aurreikusten da planak autonomia-erkidegoen arteko lantalde bat osatzea, zeina arduratuko baita Familia Ugariak Babesteari buruzko azaroaren 18ko 40/2003 Legearen aplikazioa aztertzeaz, behin hamar urte iragan direnean onetsi zenetik; halaber, aldaketa edo gaurkotzea eska dezaketen alderdiak aztertzeaz arduratuko da. Azterketa horrek babestutako kasuak jasoko ditu; hau da, familia-unitateak eta haren kideek familia ugariaren tituluaren onuradun izateko baldintzak. Puntu honetan aztertu ahalko da Arartekoak bere idazkian aipatzen dituen kolektiboei ematen zaien babesa.

Espainiako Arartekoaren idazkia amaitzen da adieraziz familiak babesteko plan integrala amaierako lanketa-fasean dagoela, eta aurreikustekoa zela 2015eko lehen hiruhilekoan aurkeztea Ministroen Kontseiluan. Planaren exekuzioa indarra izanen duen aldikoa izanen da: 2015-2017. Hori dela eta, erakunde hori itxaroten dago ea azkenean aipatutako plana onesten den.

3.2.6. Osasun Departamentuari egindako iradokizunak, Arartekoek Ospitaleetako Urgentziei buruz egindako txostenaren harira.

Administrazio hartzailea: Osasun Departamentua.

Gaia: Osasuna. Ospitaleetako larrialdiak

Jarduketa: Jarduera administratiboa ikuskatzea. Gomendioak

Arartekoek batera egin zuten "Ospitaleetako larrialdiak osasun sistema nazionalen: gaixoen eskubideak eta bermeak" izeneko azterlana.

Gero, Espainiako Arartekoak Osasuneko, Gizarte Zerbitzuetako eta Berdintasuneko Ministerioari dokumentu bat igorri zion ospitaleetako larrialdiei buruzko gomendioekin. Dokumentu bera helarazi zien ararteko autonomikorik ez duten autonomia erkidegoetako osasun departamentuei ere.

Bere aldetik, Nafarroako Arartekoak honako gomendio hauek egin zizkien Osasun Departamentuari eta Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuari:

1. Ospitalez kanpoko larrialdi-zerbitzuen mapa ebaluatu dezala, eta haren egitura materiala eta giza baliabideena indar ditzala, egunean 24 orduz jarduera duten zentroyen kopurua handituz, egindako azterketatik horren beharra ondorioztatzen denean. Ebaluazio horren esparruan, gomendatu zen larrialdiko patologietan baterako deribazio- eta arreta-protokoloak egin daitezela laguntza-maila desberdinetan, eta informazio programak egin daitezela, non oinarrizko osasun laguntzaren esparruko larrialdi-zerbitzuen erabilera sustatuko den oso larriak ez diren kasuetan.
2. Ebalua dezala larrialdi zerbitzuen erabilera handia, honako gaixoen profilak aztertuz: gaixo kronikoak, larritu ez diren patologia anitzeko gaixoak eta bestelako kolektibo ahulen kasuak. Izan ere halakoek gehiago erabiltzen dituzte larrialdi zerbitzuak. Helburua da neurriak har daitezela haien arreta osasun-esparru egokiagoetara birbideratzea.
3. Larrialdi zerbitzuen egiaztapen orokorra bideratuko duen arau-esparrua ezartzea. Gomendatu zen prozedura horretan gaixoen iritzia jaso dadila, haiek ordezkatzten dituzten entitateen bitartez.
4. Adostasun maila handiena duten nazioko eta nazioarteko diseinu arkitektoniko eta funtzionaleko estandarrak erabil daitezela, modu eraginkorrean, ospitaleetako larrialdi zerbitzuetako obren plangintzan eta exekuzioan, eta berma dadila prozesuan larrialdietako profesionalak eta gaixoen kolektiboek parte hartu ahal izatea.
5. Laguntza-maila guztietan historia kliniko elektronikoaren ezarpen-prozesua bultzatzea eta amaitzea, Osasun Sistema Nazional osoan elkarren arteko operatibitate efektiboa izateko eta inbertsio efizienteak egiteko irizpideekin.
6. Osasun Ministerioarekin koordinatuta erabilera orokorreko aplikazio informatiko bat diseina dadila, non datuen babesa eta konfidentzialtasuna segurtatuta, aukera egonen baita edozein osasun zerbitzu sartzeko, gaixoei autonomia handiagoa emanez oinarrizko aurrekari klinikoak erabiltzeari dagokionez, betiere arreta berezia eskainiz laguntza jarraitua behar duten gaixo ahulenen kolektiboen arretari.
7. Erabilgarri dauden bitarteko elektronikoaren bitartez erraz dezala larrialdietako profesionalak ezagut ditzatela eta azkar aurki ditzatela gaixoei aldeztu aurretik emanak dituzten jarraibideak, edozein osasun zerbitzutan artatzen dituztela ere.
8. Ospitaleko informazio- eta kudeaketa-sistemak hobetzea, haiek larrialdiko arretaren berezitasunei egokitzeko, eta tresna eta aplikazio informatikoak egokitzeko larrialdietako gaixoen trazabilitate asistentziala eta espazio-denborakoa osoa izan dadin bermatzeko.
9. Osasun Ministerioari eska diezaiola larrialdietako eta emergentzietako espezialitate medikoa eta erizaintzakoa onetsi dezan.
10. Larrialdietako sendagileen plantillek behar adinako dotazioa izan dezaten bermatzea, eta hari askatzea barne-mediko egoiliarrek, prestakuntzan dauden langile gisa, egin ditzaketan lan asistentzialetatik, laneko txanda eta asteko egun guztietan. Horri dagokionez, gomendatu zen behar diren akordioak susta daitezela profesionalen lan-baldintzak larrialdietako zerbitzuen beharrezunei egokitzeko.
11. Ospitaleetako larrialdi zerbitzuetarako dauden gizarte laneko langileen kopurua handitzea, gaixo guztientzako arreta bermatze aldera laneko txanda eta asteko egun guztietan.
12. Indar handiagoa eman dakiola profesionalen etengabeko prestakuntzari eta Laguntzako Etikako Komiteen parte-hartzeari, pertsonen borondatearen autonomia eta gaixoen duintasuna eta intimitatea gidatzen duten alderdi etikoetan.

13. Bultza dadila larrialdietako zerbitzuetan aplikatzekoak diren protokolo eta gida klinikoan aldizkako gaurkotzea, eta ebalua dadila profesionalak haiei nola atxikitzen zaizkien.
14. Bultza dadila triaje egituratuko metodoen erabilera orokorra larrialdietako gaixoen sailkapenerako, bermatuz sailkapen hori integratuta dagoela ospitaleko kudeaketa-tresnetan.
15. Larrialdi zerbitzuetako gaixoen irteera arintzea, arreta amaitu denean, oheen kudeaketa optimizatzea eta ospitaleratze konbentzionalerako neurri alternatiboak planifikatzea bideratutako lehentasunak ezartzearen bidetik. Lehentasun horiek erabakitzerakoan, gomendatu zen presente edukitzea larrialdi-zerbitzuen irizpideak eta laguntzaren erabilerari edo eskaerari buruz dauzkaten aurreikuspenak.
16. Larrialdietako gaixoen segurtasunari buruzko estrategia bat lantzea.
17. Gaixoen duintasunean eta intimitatean zentratutako auditoriak egitea saturazio-episodio gehien dituzten larrialdi-zerbitzuetan, eta azterlan horietatik erator daitezkeen egokitzapen edo erreforma fisiko eta funtzionalak egitea.
18. Ereku berriazko eta egokiak jartzea gaixoei, senideei eta hurbileko baimenduei informazioa ematen zaienean pribatutasun-baldintzak egon daitezzen.
19. Larrialdi-zerbitzuetako plantilletan gaixo jakin batzuek eskatzen duten tratu eta laguntza-arretarako berriazko prestakuntza duten profesionalak jartzea; bereziki adingabeei, defizit kognitiboa duten adineko pertsonen eta gaixotasun mentala duten pertsonen begira.
20. Larrialdi zerbitzuetan, ahuldade egoeran dauden pertsonen kasuan, arreta lehenestea eta senide edo hurbilekoen laguntza erraztea.
21. Ospitale zerbitzu orokorretan eremu berriazkoak eta erreserbatuak presta daitezela adingabeak arreta itxaroten daudenerako eta tratu txarraren aztarnak dituzten gaixoei laguntzeko.
22. Azter dadin ea larrialdietako ospitale-zerbitzuek erabiltzen dituzten komunikazio-sistemak, instalazioak eta materiala desgaitasuna duten pertsonentzako irisgarritasun-aurreikuspenen araberakoak diren.
23. Larrialdi zerbitzuetan egoera irregular dauden etorkinei emandako laguntzarengatik ordainketa-konpromisoen edo fakturen dokumentuak garaia baino lehen egiteari uztea.
24. Egoera irregularrean dauden etorkinei berma dakiela laguntzaren jarraitutasuna, larrialdietan alta eman ondorenerako, hala behar bada, larrialdiko arreta eragin zuen prozesua hobetu edo zaindu bitarte.
25. Protokoloak egin daitezela larrialdiko zerbitzuetako profesionalen jarduketa argitzeko, gaixoaren intimitateari dagokionez eta segurtasun indar eta kidegoek zaindutako pertsonen arretari dagokion informazio klinikoaren konfidentzialtasunari dagokionez.
26. Osasun Ministerioarekin koordinatzea larrialdietako ospitale-zerbitzuetan dauden gaixoen segurtasunaren arloko esparru-protokolo bat egiteko, nahi gabeko efektuen eragina gutxitzeko eta praktika klinikoa hobetzen laguntzeko.
27. Osasun Ministerioarekin koordinatuta, susta dadila nahi gabeko efektuen jakinarazpen- eta erregistro-sistema baten sorrera, haren izaera ez-zigortzailea harmonizatuz osasun administrazioen eta haien langileen erantzukizun-printzipioekin.

28. Susta dadila inplikaturako gaixoen eta profesionalen parte har dezatela erreklamazioen eta iradokizunen kudeaketan eta ebazpenean.
29. Saihets dadila erantzun-formula estandarizatuaren erabilera eta herritar ertainarentzat kriptiko gertatzen den hizkuntzaren erabilera erreklamazio eta iradokizunei ematen zaizkien erantzunetan.
30. Erreklamazio eta iradokizunen kodetze bateratua ezar dadila, ebaluazioak egin ahal izateko, Osasun Ministerioarekin batera lan eginda, Osasun Sistema Nazional osoan ebaluazioa egin ahal dadin.

Gomendio horiei erantzute aldera, Osasun kontseilariak txosten bat igorri zuen, non honakoa aipatzen baitzen:

“Apirilaren 12ko 19/2010 Foru Dekretuaren bitartez Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuko Nafarroako Ospitalegunea sortu zen, Iruñeko ospitale zentroetan eta laguntza espezializatuko zentroetan zeuden baliabideekin, eta izendapen horren pean ospitale orokor bakarra sortu zen, Nafarroako Foru Komunitateko herritarrei eta beste autonomia erkidego batzuetakoei erreferentziako zerbitzuetan laguntza espezializatua emateko.

Une horretatik aurrera, hasiera batean bikoiztuta edo hirukoiztuta zeuden zerbitzu/atal/unitate guztiak, klinikoak zein euskarri ematekoak, bateratzeko lana egiten ari da.

Aldi honetan, halaber, azpiegitura garrantzitsuak martxan jartzeko lana egiten ari gara, antolamenduari, kudeaketari edo ostalaritza-baldintzei dagokienez onura nabarmenak lortuz. Horien artean daude Ama-haurren arloko larrialdiko arretara bideratuak (2010) edo larrialdietako eraikina irekitzea (2014ko urriaren 8an), zeinak erantzuna ematen baitie Iruñea inguruko helduen larrialdiko eskariari, eta erreferentziakoa baita erkidego osorako.

Mugarri horiek baino lehen –larrialdiko arretarako garrantzi handia dute– gogoeta estrategikoa egiteko aldi bat egon da, non Arartekoaren baterako azterlanaren gomendioetako asko sartu baitira edo sartzan ari baitira gaixoen larrialdiko laguntzari dagokionean. Nabarmentzekoa da Nafarroako Ospitaleguneko zuzendaritzak parte-hartze aktiboa izan zuela Arartekoek batera egin zuten “Ospitaleetako larrialdiak osasun sistema nazionalen: gaixoen eskubideak eta bermeak” izeneko azterlana ekarri zuten lan saioetan.

Halaber, gomendio horiek kontuan hartzen ari dira Reina Sofía Ospitaleko eta García Orcoyen Ospitaleko ospitale-larrialdietan, bai eta Nafarroako ospitalez kanpoko larrialdi zerbitzuan ere.

1. Ospitalez kanpoko larrialdi zerbitzuen mapa.

Osasun Departamentua “Arreta jarraitu eta larrialdikorako hobekuntza plana” egin du, non ospitalez kanpoko larrialdien beharrak jasotzen baitira eta hobekuntza-neurri egokiak ezarri baitira, behar diren baliabideak egokituta. Nafarroan, landa eremuetako arreta jarraituko 47 puntuetatik 43tan sendagile baten eta erizain baten presentzia fisikoa dago egunaren 24 orduetan. Hobekuntzak modu jarraituan baloratzeko jarraipen batzorde bat eratuta dago.

Nafarroako Ospitalegunean, 2013ko abuztuan, Laguntzaren Jarraitutasunerako Zuzendariordetzaren sorrerak oinarritzko osasun laguntzan protokolo bateratuak ezartzea sustatzen du.

2. Larrialdi zerbitzuetara maiz joateari buruzko ebaluazioa.

Nafarroako Ospitaleguneko Larrialdi Zerbitzuko Aginte Mahaiak egindako monitorizatzeko datu batzuk erakusten ditu adinari, maiztasunari, kontsulten arrazoiei eta arreta-lehenespenaren portzentajeari buruz, bai eta jarduerari, itxaron-denborei eta eskariaren jatorriari buruz ere.

Larrialdietako sendagile koordinatzailearen figurak aukera ematen du etengabe komunikatzeko Ospitalez kanpoko Larrialdi Zerbitzuarekin eta kasuan kasuko gaixoen arreta-esparrua egokitzeko.

Gaixo kronikoak eta patologia anitzekoak artatzeko neurriak ezarri dira, Departamentuak gidatutako estrategiarekin, zeina 2014ko urrian jarri baitzuen abian Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuak, gaixo horiek ospitaleetako larrialdiez beste esparru egokiagoetan artatze aldera.

3. Larrialdi zerbitzuen egiaztapen orokortua bideratuko duen arau-esparrua.

Une honetara arte Larrialdi Zerbitzuen egiaztapen berariazkoa normalizatzen duten gidak sozietate zientifikoarenak dira. Horretan oinarritzen dira “Estándares de acreditación para Servicios de Urgencias de Hospitales (SEMES- 2ª edición 2008)” eta “Manual de indicadores de calidad para Servicios de Urgencias de Hospitales (SEMES- 2009)” lanak.

Estatu mailan ere gomendioak ezarri ziren: “Unidad de Urgencias Hospitalarias: estándares y recomendaciones. Ministerio de Sanidad y Política Social. 2010”.

Nafarroako Ospitaleguneko Larrialdi Zerbitzuak gomendio horiek kontuan izan ditu zerbitzu berriaren plan funtzionala egiteko.

Gaixoen ordezkari diren entitateek ez dute zuzenean parte hartu; halere, haien ekarpen eta iradokizunak erabilitako gomendio eta estandarretan islatzen dira.

Ados gaude Osasun Sistema Nazionaleko larrialdi zerbitzuen egiaztapenerako arau-esparru orokor bat ezartzearekin, eta Nafarroako Osasun Zerbitzu osoko ospitale-larrialdietako zerbitzu guztietan erabiliko dugu.

4. Diseinu arkitektoniko eta funtzionaleko estandarrak erabiltzea eta larrialdietako profesionalak eta gaixoen kolektiboek parte hartzea.

2014ko urrian Nafarroako Ospitaleguneko eraikin berria inauguratu zen. Lehenagoko bi zerbitzuren bateratze fisiko eta funtzionalerako eraiki zen.

Obretako plan zuzendariaren eta plan funtzionalaren diseinua gomendatutako estandarretan oinarritu da. Profesionalen parte-hartzea aurreko urteetan berariazko lantaldetan egin da; azken hilabeteetan, berriz, adostasun handi batera iritsi gara gainerako profesionalekin.

Larrialdi zerbitzuen diseinu funtzionala hobetzeko proposamena onartzen dugu.

5. Historia kliniko elektronikoa ezartzeko prozesua.

Laguntza espezializatuko historia kliniko informatizatuak (HCIAE) eta Ateneak (oinarrizko osasun laguntzako historia klinikoa) integrazio-maila handia lortu dute Nafarroan. Bi esparruetako larrialdietako profesionalen ia % 100ak erabil ditzake. Larrialdiko etxez etxeko laguntzan diharduten profesionalak PDAk eman zaizkie historietara sartzeko.

6. Gaixoak beren oinarrizko aurrekari klinikoetara sartzeko aplikazio informatikoa.

Nafarroako Gobernuak baimena eman du Administrazio Zentralarekin hitzarmen bat sinatzeko; horrekin erraztu nahi da nafarrek errezeta elektronikoa erabili ahal dezatela gainerako autonomia erkidegoetan 2015eko amaieran, bai eta historia kliniko elektronikorako sarbidea zabaltzea ere.

Lankidetzeta hitzarmenak Osasun Departamentua, Osasuneko, Gizarte Zerbitzuetako eta Berdintasuneko Ministerioa eta Red.es entitate publikoa hartzen ditu. “Espainiarako Agenda

Digitala” planean bildutako jarduketetan sartzen da. Plan hori 2013an onetsi zuen Administrazio Zentralak, eta haren xede nagusia da administrazio elektronikoa eta konponbide digitalak zabaltzea zerbitzu publikoak efizientzia handiagoz emateko; kasu honetan Osasun Sistema Nazionalaren zerbitzuak.

Errezeta elektronikoari dagokionez, akordioak bilatzen du Espainiako lurralde osoan bera erabili ahal izatea. Hau da, sistema horrekin sendagileek errezetatu ahal izatea eta herritarrek medikamentuak erosi ahal izatea jatorrizkoaz beste edozein autonomia erkidegotan.

Hitzarmenean finkatutako epeei jarraituz, Nafarroa 2015eko abenduan sartuko da elkarren arteko operatibitate horretan, bera ezarri duten gainerako autonomia erkidegoekin.

7. Larrialdietako profesionalak gaixoek emandako alde zuzeneko jarraibideetan sartzea.

Historia kliniko digitalaren kasuan, eskaintako informazioa zabaltzen da eta sarbidea duten osasun langileen kopurua handitzen da (medikuntzako eta erizaintzako profesionalak).

Beste erkidego batzuetako gaixoei buruzko informazioari dagokionez, sarbidea duten fakultatiboen kopurua handituko da, orain ospitale-larrialdietako profesionalak baizik ez baitira sartzen.

8. Ospitaleetako informazio- eta kudeaketa-sistema hobetzea gaixoek larrialdietan hartzen duten laguntzaren trazabilitate osoa bermatzeko.

Larrialdi zerbitzu bateratu berriaren hobekuntzen artean, ekintza batzuk egin dira tresna informatikoak hobetzeko, gaixoen trazabilitatea eta kokapena bermatzeko aldera. Honakoak erabili dira:

- identifikaziorako eskumuturrekoetan barra-kodeen sistemak erabiltzea, trazabilitatea modu jarraituan errazteko.*
- gaixoak zerbitzuak kokatzeko parrilla egokitzea.*
- aldaketak egitea historia klinikoan, emaitzen kokapena, gaixoaren egoera eta abarreak kontrolatzeko.*
- itzarongelan deia hartzeko gako erako zenbakiak.*
- laguntza-zirkuituen bitartez gaixoaren egoera etengabe ikustea.*
- triajerako tresna egokitzea.*

Gaur egun irati-frekuentziako sistema bat ezartzea aztertzen ari da, zeinak nabarmen hobetuko baitu gaixoen trazabilitatea.

9. Osasun Ministerioari eskatzea larrialdietako eta emergentzietako espezialitate medikoa eta erizaintzako onetsi dezan.

Osasun Ministerioa jada horretan ari da lanean.

10. Larrialdietako sendagileen plantillek behar adinako dotazioa izan dezaten bermatzea.

Aurrera egiten ari gara barne-mediku egoiliarren gainbegiraketa dela-eta, eta jada eginda daukagu plantillak egokitze plangintza bat, zeina berriz aztertuko baita jardueraren eta beharren arabera balizko aldaketak baloratze.

11. Gizarte langileen kopurua handitzea.

Gaur egun, lanegunetan daude gizarte langileak, eta goizeko txandan. Momentuz badirudi neurri hori nahikoa dela zerbitzuan planteatzen diren arazo sozialei konponbidea emateko. Arlo horretako eskariek gora egiten badute, eskaintza zabaltzea baloratuko da.

12. Profesionalen prestakuntza etengabea eta Laguntza Etikako Komiteen parte-hartzea.

Osasun Departamentuaren irakasle-planak praktika klinikoan gatazka etikoak maneiatzeari buruzko saiok eta tailerrak jasotzen ditu. Ospitaleetan ezarri den Laguntza Etikako Komiteak larrialdien ingurunean eta gainerako zerbitzuetan artatzen diren gaixoengan eragina duten erabakietan hartzen du parte.

13. Protokolo edo gida klinikoen gaurkotzea.

Jarduteko protokoloak eta gidak aurreko bi zerbitzuekin bateratu egin dira Larrialdi Zerbitzuan ohikoena diren patologiei dagokienez. Zerbitzuaren webgune bat badago, zeinetara profesional guztiak sartu ahal daitezten kontsultak egiteko.

Beste espezialitate batzuekin adostu dira bai jarduteko moduak, bai diagnosirako eta tratamendurako irizpideak ere.

Lanean ari gara atxikipena ahal den handiena izan dadin.

14. Triaie egituratuko metodoak, gaixok sailkatzeko.

Triaie egituratuko sistema bat badago 2008tik, hura erabiltzeko behar den tresna informatikoarekin (Gurea).

Nafarroako Ospitaleguneko larrialdi-zerbitzuak bateratzearekin, kontsulta-arrazoietarako eta lehentasunak esleitzeko irizpideetarako sistema komun bat ezarri da. Lan hori 2010etik egiten ari da eta 2014an gaurkotu da, eraikin berriaren irekitzeari begira.

Osasunbidearen sistema berekia da, zeinak aukera ematen baitu beste erkidego batzuetan ezarritako beste sistema batzuekin (SET edo Manchester) konparazioak egiteko. Erabilgarria, baliogarria eta fidagarria dela demostratu da.

Eskualdeetako ospitaleetako larrialdi zerbitzuetan ere triaie egituratu eta integratuko sistema bat badago.

15. Oheen kudeaketa optimizatzea eta ospitaleratze konbentzionalaz bestelako bideen plangintza.

Ospitaleratze konbentzionalaz beste bide batzuk ahalbidetu dira, etxez etxeko ospitaleratze zerbitzuarekin, CMA unitateekin eta gaixo kroniko eta patologia anitzekoen arretarako estrategiarekin.

2015erako zerbitzu medikoekin eta erizaintza-unitateekin egindako kudeaketa-itunen helburuetan zenbait neurri ezarri dira ospitaleetako altak kudeatzeko eta oheak optimizatzeke, larrialdietatik egindako ospitaleratzeak lehenetsiz.

Egoera estazionaletan kontingentzia plan bat badago (gripea, Sanferminak), halakoetan larrialdietako eskariak gora egiten baitu. Larrialdi zerbitzuan langile gehiago jartzen dira eta Harrera Zerbitzutik bertatik oheak irekitzeko aukera badago.

16. Gaixoen segurtasunaren arloko estrategia.

Larrialdi Zerbitzuan gaixoaren segurtasunerako lantalde bat badago, 2012an abian jarritako. Bertan AMFEak egiten dira eta arriskuen mapa bat egiten da; gorabeherak jakinarazteko sistema bat ere badago.

Nafarroako Ospitalegunean, Gaixoaren Segurtasunerako Batzordea eratu da (2014an). Bertan, gaixoaren segurtasunerako plan orokor bat egiten da, eta haren ekintza-ildo eta helburuek lotura dute, besteak beste, larrialdi zerbitzuan artatzen diren gaixoen inguruko alderdi batzuekin.

Eskualdeetako ospitaleetan ere badago.

17. Gaixoen duintasunean eta intimitatean zentratutako auditoriak.

Ospitaleetako larrialdi zerbitzuek ia ez dute saturazio-arazorik, salbu eta une jakin batzuetan. Halakoak ez dira sekula egunbete baino gehiagokoak izaten.

Gaixoei, senideei eta hurbileko baimenduei informazioa emateko 18 gune berariazko daude.

Nafarroako Ospitaleguneko larrialdi zerbitzu berrian gaixo terminalak eta isolamendua behar duten gaixo infekziodunak artatzeko, berri txarrak emateko, dolurako eta abarretarako aretoak badaude.

Gomendioa kontuan hartuko da eskualdeetako ospitaleetako larrialdi-zerbitzuak egokitzeari begira.

19. Tratuan eta laguntza erako arretan prestakuntza berariazkoa duten profesionalak jartzea.

Osasun Departamentuaren irakaskuntza-planean lehentasuna eman zaio egoera berezietan dauden gaixoei eta senideekin komunikatzeko eta larrialdietan gaixoen segurtasunarekin lotutako gaien inguruko prestakuntzari.

20. Ahuldade egoeran dauden pertsonen senideen edo hurbilekoen laguntza.

Triajeko arretarako protokoloaren barruan, kotsultaren arrazoia eta emandako lehentasuna zein diren, gaixoa birkokatzeko eta senideak haiekin egoteko neurriak ezartzen dira; halaber, emandako lehentasuna etengabe berrebaluatzen da, kasu bakoitzaren jarraipen egokia bideratze aldera.

21. Adingabeak artatzeko eta tratu txarren aztarnak dituzten gaixoei laguntzeko eremuak prestatzea.

Horretarako erreserbatutako aretoak badaude.

22. Desgaitasuna duten pertsonen irisgarritasuna.

Nafarroako Ospitaleguneko larrialdietarako eraikin berriaren egitura minusbaliotasuna duten gaixoentzat egokituta dago. Laguntzadun komunak daude; 24 orduko hitzarmena dago itzultzaileekin; gaixoak zeinuen hizkuntzaren bidez artatzeko prozedura bat badago, zeina 2015ean hasi baitzen Reina Sofía ospitaleko larrialdi zerbitzuan pilotu-esperientzia moduan, gero gainerako larrialdi zerbitzuetan zabaltzeko; eta desgaituak artatzeko osasun materiala badago.

Gomendioa onartzen da, etengabeko hobekuntzei begira.

23. Egoera irregularrean dauden etorkinen fakturak kentzea.

Larrialdi zerbitzuetara datozen gaixoak berdintasun-baldintzetan artatzen dira. Une horretan, haien osasun-estaldura egiaztatzen da. Dokumentu bidez egiaztatzerik ez badago, informazio-orri bat ematen zaie (ez da inongo ordainketa-konpromisoko dokumenturik; ez aurrefaktura, ez faktura), egoera erregularizatzeko aldera. Estaldurarik ez dagoen kasuetan edo identitatea

justifikatzeko dokumentaziorik ez dagoenean, gizarte lanetako unitateetara bideratzen dira gaixoak, baloratu, txostena egin eta gero erregularizatzen jo dezaten.

24. Egoera irregularrean dauden etorkinei laguntzaren jarraitutasuna bermatzea, larrialdietan alta eman ondoren.

Osasun laguntza erabatekoa bermatuta dago Nafarroako Osasun Zerbitzuaren osotasunean; ez soilik larrialdiko prozesuetako arreta.

25. Segurtasun indar eta kidegoek zaindutako gaixoaren intimitaterako protokoloak.

2014an, Larrialdi Zerbitzuak jarduketa protokoloak egin ditu Auzitegiko Medikuntzaren Institutuarekin, erakunde judizialekin eta segurtasun indar eta kidegoekin, honako gai hauei dagokienez:

- Lesioetako parte medikoak (historia klinikoari egokituta).*
- Generoko indarkeriari eta etxeko indarkeriari buruzko parte medikoak.*
- Atxilotutako pertsonentzako laguntza.*
- Ikerketa judizialera deribatu diren heriotza naturalen erabilera egokirako prozedura.*
- Trafikoari buruzko Legea aldatzeko jarduketa-protokoloa (apirilaren 7ko 6/2014 Legea), osasun langileek alkohola eta drogak atzematen daukaten erantzukizunari dagokionez.*

Prestakuntza ikastaroen plangintza egin da.

26. Osasun Ministerioarekin koordinatzea gaixoen segurtasunaren arloko esparru-protokolo bat prestatzeko.

Nafarroak Ministerioarekin lankidetzan jardutea Kalitateari eta Gaixoen Segurtasunari buruzko Legearen aurreproiektuan.

DGaixoen segurtasunerako plan orokorra garatzea Nafarroako osasun planeko gaixoaren segurtasunerako estrategiaren esparruan.

27. Osasun Ministerioarekin koordinatzea nahi gabeko efektuen jakinarazpen- eta erregistro-sistema bat sortzeko.

2014ko urtarrilean SINASP sistema (gaixoaren segurtasunerako jakinarazpen- eta ikaskuntza-sistema) ezartzen hasi zen, Ministerioarekin eta atxikitako gainerako autonomia erkidegoekin batera.

28. Gaixoen eta profesionalen parte-hartzea erreklamazioen eta iradokizunen kudeaketan eta ebazpenean.

Gaixoen erreklamazioak eta iradokizunak haien arrazoiaren arabera aztertu eta zerbitzuaren urteko hobekuntza planean txertatzen dira.

29. Erreklamazio eta iradokizunen erantzunak (hizkuntza estandarizatu edo kriptikoa ez erabiltzea).

Iradokizuna onartu da eta hartan ari gara lanean.

30. Erreklamazio eta iradokizunen kodetze bateratua.

Iradokizuna onartu da".

Osasun Departamentuak adierazitakoa ikusita eta jo dugunez erantzunak gomendioen arabera direla, egindakoaren berri eman zitzaion Espainiako Arartekoari, guztiz ezagut zezan; horrekin, erakunde honek amaitutzat eman zuen bere esku-hartzea.

3.2.7. Desgaitasuna duten pertsonentzako ibilgailuen zirkulazioaren gaineko zergaren salbuespena aldatzea.

Administrazio hartzailleak: Landa Garapeneko Ingurumeneko eta Toki Administrazio Departamentua eta Ekonomia, Ogasun, Industria eta Enplegu Departamentua.

Gaia: Ogasuna. Toki zergak.

Jarduketa: Gomendio normatiboa. Iradokizun normatiboa.

Herritarren 2013ko proposamenaren harira, Nafarroako Arartekoak Landa Garapeneko, Ingurumeneko eta Toki Administrazio Departamentuari iradoki zion bultza zezala Nafarroako Toki Ogasunei buruzko martxoaren 10eko 2/1995 Foru Legearen araudiaren aldaketa, minusbaliatuentzako ibilgailu edo ibilgailu egokitu baten jabea izatearen baldintza kentze aldera trakzio mekanikoko ibilgailuen gaineko zergaren salbuespenaz baliatu ahal izateko.

Landa Garapeneko, Ingurumeneko eta Toki Administrazio Departamentuak jakinarazi zuen iradokizuna onartu egiten zuela eta ahal bezain laster egindako aldaketara bideratutako lege-proiektua eginen zuela.

Erakunde honek kexa bat jaso zuen, desgaitasuna duen pertsona batek Nafarroako toki entitate bati buruz aurkeztutakoa, zeren eta trakzio mekanikoko ibilgailuen gaineko zergaren salbuespena ukatu baitzion, "elbarri-autoa edo bereziki egokitutakoa" edukitzearen baldintza ez egiaztatzeagatik, horixe exijitzen baitu Nafarroako Toki Ogasunei buruzko Foru Legeko 160.1.d) artikulua.

Ukitutako herritarrak arrazoitzen zuen ezen martxoaren 5eko 2/2004 Legegintzako Errege Dekretuaren arabera –haren bidez, Pertsona Fisikoen Errentari buruzko Legearen Testu Bategina onartu zen– bazegokiola eskatutako zerga-salbuespena.

Erakunde honek, Nafarroako Toki Ogasunei buruzko Foru Legeko 160.1.d) artikuluan xedatutakoa eta kasuari aplikatzekoa zaiola, ez zuen jo legez aurkako erabaki administratiboa zenik. Hala eta guztiz ere, Nafarroako Arartekoak jo zuen Nafarroako Toki Ogasunei buruzko Foru Legeak arauari ematen dion testu indardunak zerga-tratu okerragoa ematen ziela Nafarroan bizi diren desgaituei Estatuko arauak ematen duena baino.

Izan ere, Estatuko legeak ez ditu exijitzen Nafarroako Toki Ogasunei buruzko Foru Legeak ibilgailua dela-eta ezarritako baldintza bereziak ("elbarrien autoak edo bereziki egokitutakoak").

Erakunde honen iritziz ez da arrazoizkoa eta gainera ez dago justifikatuta aipatutako gaien desgaituek tratu okerragoa edukitzea Nafarroan egoera berean dauden pertsonen beste lurralde batzuetan ematen zaiena baino.

Litekeena da bat ez etortze horren arrazoia gehiago izatea arauak une desberdinetan egin zirela, eta ez foru legegileak propioa bilatutako erabakia. Toki Ogasunei buruzko Foru Legeak erabilitako terminologia bera ("elbarrien autoak") adierazgarria da, eta erakusten du litekeena dela araua zaharkituta egotea.

Hori guztia ikusita, egokitzen jo zen Landa Garapeneko, Ingurumeneko eta Toki Administrazio Departamentuari eta Ekonomia, Ogasun, Industria eta Enplegu Departamentuari txosten bana eskatzea.

Beren erantzunean, bi departamentuek informatu zuten hartu-emanak izain dituztela Landa Garapeneko, Ingurumeneko eta Toki Administrazio Departamentuarekin eta Nafarroako Udala eta Kontzejuen Federazioarekin, xede horretarako, baina gaur arte ez dela inongo proposamenik

gauzatu. Halaber, adierazi zuten ezen Nafarroako Parlamentua hemendik gutxira deseginen denez, ezinezkoa zela une honetan Nafarroako Toki Ogasunei buruzko Foru Legea aldatzeko ekimen bat izapidetzea; halere, aipatzen zuten Landa Garapeneko Departamentuak ez ziola uko egiten etorkizunean herritarren proposamen hori jasoko zuen lege proiektu bat aurkezteari.

Helarazitako informazioa ikusita, eta egiaztatuta ez dela legegintza-ekimenik sustatu 2013an egindako iradokizunari jarraituz, erakunde honek jarduketa itxi egin zuen, baina bere buruarentzat gorde zuen gai hau datorren legegintzaldian Nafarroako Parlamentuari planteatzeko aukera.

3.2.8. 2009-2012 urteetarako Estatuko etxebizitza plana eta etxebizitza erosteko eta beste xede batzuetarako maileguen subsidio-erako laguntzak atzera-eraginez etetea

Administrazio hartzailea: Sustapen Departamentua.

Gaia: Etxebizitza. Etxebizitza erosteko laguntzak.

Jarduketa: Jarduera administratiboa ikuskatzea.

Erakunde honek Espainiako Arartekoaren idazki bat jaso zuen, Aurrekontuaren egonkortasuna bermatzeko eta lehiakortasuna sustatzeko neurriei buruzko uztailaren 13ko 20/2012 Errege Lege Dekretuko 35. artikulua indarrez 2009-2012 aldirako etxebizitzako eta zaharberritzeetarako Estatu Plana arautzen duen abenduaren 12ko 2066/2008 Errege Dekretuan maileguetarako jasotako subsidio-erako laguntzak eteteari buruzkoa.

Bere idazkian, Espainiako Arartekoak honako hau zioen:

- a) 20/2012 Errege Lege Dekretuak eta gero 4/2013 Legeak zuzeneko eragina izan zuten 2009-2012 urteetarako Estatuko etxebizitza planari eta aurreko planei dagozkien laguntzetan.
- b) Sustapen Ministerioaren hasierako interpretazioak berarekin zekarren aurreko planetako laguntzak ere atzera-eraginez etetea. Horrek eragin zuen Espainiako Arartekoak gomendioa egitea, jarrera hori berrazter zedin eta Errege Lege Dekretuko 35. artikulua bakarrik 2009-2012 planari aplikatu zekion.
- c) Ministerioak ezezkoa eman zion gomendio horri. Hala eta guztiz ere, 2014an jarrera birpentsatu eta hasierako irizpidea aldatu du, hain zuzen ere Espainiako Arartekoaren gomendioaren bidetik.
- d) Irizpide aldaketa hori zela eta Ministerioari eskatu behar izan zitzaion informa zezan hori nola gauzatu behar zuen, autonomia erkidegoetan eta ukitutako herritarretan zeuzkan eraginak zirela eta.
- e) Ministerioak erantzun zuen autonomia erkidegoek ukatutako laguntzak autonomia horiek berraztertu eta atzera bota litzaketela. Bere aldetik, Ministerioak ofizios botako zuen atzera bere hasierako desadostasuna, eta autonomia erkidegoek baietsitako ebazpenei zegozkien funtsak libratuko zituen.

Interesdunek gora jotzeko errekurtsua aurkeztutako kasuetan, Ministerioak hura baietsiko zuen, eta, kasua bazen, atzera botako zuen hasierako ezespena. Ezespenaren aurka botere judizialean errekurtsua aurkeztu bada, atzera egitea epaitegiari bidaliko zitzaion, auzia amaitutzat emateko.

- f) Ministerioaren erantzuna ikusita, Espainiako Arartekoak ezin izan zuen ondorioztatu nola jokatu zen mailegu subsidiarioen berritzeetan, baldintzak bete arren, baldin eta berritze horiek 2013ko ekainaren 6a baino lehen eskatu baziren, egun horretan hartu baitzuen indarra 4/2013 Legeak.

Ministerioaren irizpide aldatetaren eraginak eskatuko luke, Espainiako Arartekoaren iritziz, hari buruzko zabalkunde handiagoa egitea, zeren eta interes publikoko arrazoiak tarteko hartutako neurriak argitaratzea komeni zen, ukituek ezagut zitzaten. Gainera, komenigarria zen hala egitea, administrazio publikoek beren jardueran erabili beharreko fede onaren eta konfiantza legitimoaren printzipio orokorrak tarteko.

Bestalde, Ministerioak autonomia erkidego bakoitzari esana zion hasierako ukoak berraztertze aukera bazegoela, haiek atzera botatzeko. Horrek aukera emanen zuen autonomia erkidegoren batek haiek ez berrikusteko, betiere laguntza eraginkor egiteko beste bide bat erabilita.

- g) Hori guztia dela eta, Espainiako Arartekoak berriz ere jo zuen Sustapen Ministeriora, argitu zezan nola jokatu zen baldintzak bete bai baina 2013ko ekainaren 5etik aurrea ebatzi ziren laguntzen berritzeetan. Halaber, proposatu zion interes publikoko arrazoiak baloratzeko, erabaki berriari zabalkunde handiagoa emate aldera.

Nafarroako Arartekoari horri guztiari buruz informatu zitzaion, egokitzat jotzen zituen eraginetarako, Nafarroako herritarrek aurkeztutako kexei zegokienez.

Nafarroako Arartekoak hasiera batean interpretatu zuen Aurrekontuen Egonkortasuna Bermatzeko eta Lehiakortasuna Sustatzeko uztailaren 13ko 20/2012 Errege Lege Dekretuko 35 artikulua ez zela Nafarroan aplikatzekoa, nor bere eskumenak –besteak beste etxebizitza– finantzatzeko Foru Komunitateak, bere foru araubidearen indarrez, Estatuarekin daukan hitzarmen ekonomikoaren araubidea zela eta.

Hala eta guztiz ere gaiaren berri eman zion Nafarroako Gobernuako Sustapeneko kontseilariari, horri buruz informa ziezaion.

Bada, egiazki, departamentu horrek berretsi zuen, besteak beste “*Aurrekontuen Egonkortasuna Bermatzeko eta Lehiakortasuna Sustatzeko neurriei buruzko uztailaren 13ko 20/2012 Errege Lege Dekretuko 35. artikulua ez dela aplikatzekoa Nafarroan, zeren eta 2009-2012 urteetarako etxebizitzako eta zaharbertzeetarako Estatuko plana arautzen duen abenduaren 12ko 2066/2008 Errege Dekretua ere ez baitzen aplikatzekoa*”

Adierazitakoa ikusita eta egindako jarduketa Espainiako Arartekoari adierazita, amaitutzat eman ziren jarduketak.

3.2.9. Iruñeko auzo batean espaloiak eta erdibitzaileak hondatuta egotea.

Administrazio hartzailea: Iruñeko Udala.

Gaia: Herri Lanak. Kontserbatzea eta mantentzea.

Jarduketa: Jarduera administratiboa ikuskatzea.

Nafarroako Arartekoak hedabideen bitartez ezagutu zuen Azpilagaña auzoko espaloien eta erdibitzaileen hondamen-egoerari buruzko salaketa egina zela. Zehazki, eremu horretako bizilagunek azaltzen zuten Miguel Astráin kaleko 25. zenbakiaren parean, bi erreiak banantzen dituen erdibitzailea hondoratuta zegoela, galtzada-harriak zapalduta zeudela eta bideko zuhaitzen artean zulo ugari zegoela. Halaber, aipatzen zuten ezen, Miguel Astráin eta Luis Morondo kaleen kantoian dagoen eskaileretan maila batzuk loka daudela, pitzatuta egoteaz gainera, eta baldosa ugari aske daudela, eta haien gainean belarra hazi dela. Azkenik, salatzen zuten Zadar kalean, Zaragozako etorbideetik hurbilen dauden eraikinen ondoko espaloietan ia tokirik ez dagoela oinezkoentzat, zeren eta aparkatze arauturik ez dagoenez bertan auto asko aparkatzen baitira, ilaran eta baterian, eta espaloia guztiz hartzen dutela, bera desagertzearaino.

Nafarroako Arartekoak Iruñeko Udalera jo zuen, bizilagunek salatutako espaloi eta erdibitzaile horien egoerari buruz informa zezan, eta, bereziki, ezagutze aldera zein neurri hartuko diren egoera horri konponbidea emateko.

Iruñeko Udalak erantzun zuen ezen, salaketa ikusita, obra zerbitzuaren programazioan sartuko zuela Miguel Astráin kaleko erreiak banantzen dituen erdibitzailearen konponketa, bai eta azaleko zoladura kaltetuta izan dezaketen eremuetan errepasso bat egitea ere, udal zoruaren akatsak konpontze aldera; aipatu zuen, halaber, eremu pribatuetako jabeei errekerimendua eginen ziela balizko akatsak konpon zitzaizaten.

Gaia konponbidean zegoela jota, erakunde honek itxiztat eman zuen jarduketa.

3.2.10. Ezezkoa ematea baliogabetutako matrikulazio bateko diru-zenbatekoa itzultzeko eskariari.

Administrazio hartzailea: Hezkuntza Departamentua.

Gaia: Hezkuntza Batzordea.

Jarduketa: Jarduera administratiboa ikuskatzea. Iradokizun normatiboa.

Erakunde honek herritar baten kexa jaso zuen, zeren eta ezezkoa eman baitzioten Nafarroako Goi Mailako Musika Kontserbatorioan egindako matrikula itzultzeko aurkeztu zuen eskariari. Zehazki, kexa-egileak honakoa azaldu zuen:

a) Zenbait goi kontserbatoriotan egin zituela sarbide probak eta, hasiera batean, Nafarroako Goi Mailako Musika Kontserbatorioan (Musikologia espezialitatean) baizik ez zutela hartu.

b) 2014ko irailaren 4an, ikasturtea hasi baino lehen, Aragoiko Goi Mailako Musika Kontserbatoriotik dei bat jaso zuen. Jakinarazi zioten uko-egite bat gertatua zela eta Zuzendaritza espezialitatean onartuta zegoela (bi plaza baizik ez zeuden). Azken espezialitate horixe zen hasieratik ikasi nahi zuena eta, horrenbestez, onartu egin zuen.

c) Hezkuntza Departamentuari eskatu zion Nafarroako Goi Mailako Musika Kontserbatoriorako matrikula kontzeptuan ordaindutako kopurua, 1.140 euro, itzultzeko.

d) Eskari horri ezezkoa eman zion Hezkuntza Departamentuak.

Nafarroako Arartekoak txostena eskatu zion Hezkuntza Departamentuari. Azken horrek bere jokabidea justifikatu zuen Hezkuntzako kontseilariaren martxoaren 29ko 48/2011 Foru Agindua babesean –haren bidez musikako gradu goi mailako ikasketetan sartu, matrikulatu eta jarraitzeko arauak ematen dira–; izan ere, 16. artikuluan honako hau dio: *“Matrikula deuseztatu arren ez dira ordaindutako tasak itzuliko”*.

Nafarroako Arartekoaren iritziz, bildutako diru-kopurua, Hezkuntzako kontseilariaren maiatzaren 19ko 43/2014 Foru Aginduan aurreikusitakotik ondorioztatzen denez –haren bidez, Hezkuntza Departamentuaren menpeko irakaskuntza ez-derrigorrezkoen eta ikasleen egoitzetako tarifak finkatzen dira, eta otsailaren 19ko 24/2014 Foru Dekretuan xedatuari lotuta eman zen–, prezio publikotzat hartu behar da.

Prezio publikoak, Tasa eta Prezio Publikoek buruzko martxoaren 27ko 7/2001 Foru Legeari jarraituz, zerbitzuak emateagatik edo zuzenbide publikoaren araubidearen pean egiten diren jarduerak egiteko ordaintzen diren diru-kontraprestazioak dira, hain zuzen ere sektore pribatuak zerbitzu edo jarduera horiek ematen dituenetan eta administratuek beren borondatez eskatzen dituztenean foru lege horren 5. artikuluan ezarritako terminoetan. Prezio publikoa aplikatzen zaien "zerbitzu edo jardueren onura, pertsonalki edo beren ondasunen bitartez, hartzen dutenek pagatu behar dituzte prezio publiko horiek" (19. artikulua).

Legezko arau horien azpian ideia bat dago, hain zuzen ere oreka bat, proportzio bat egon beharra dagoela herritarrari ematen zaion zerbitzuaren eta prestazio horregatik kobratzen denaren artean (zerbitzua-zerbitzuaren kostua erlazioa).

Kexan planteatutako kasuan, erakunde honek honako ondorio hau atera zuen:

a) Interesdunari exijitzen zitzaion prezio publikoa jasotako hezkuntza-zerbitzuaren kontraprestazioari egokitu behar zitzaion.

b) Zerbitzu hori, ordea, ez da jaso, zeren eta administrazio batek baino gehiagok hurrengo ikasturterako postuak aldi berean eskaintzen baitituzte. Interesdunak hartutako erabakia eta hura hartzeko uneak honelako hautapen-prozesuek berezko duten logika bati erantzuten diote.

c) Onargarri gerta liteke, gehienez ere, finantza-ahalmenaren diziplinari buruzko printzipio orokorre jarraituz –kasu honetan prezio publiko bat exijituz gauzatua–, herritarrari egindako matrikulazioaren kudeaketari datzekion gastuak ordainaraztea. Alabaina, ikasturte osoaren matrikula guztiz ordaintzeko exijitzeak proportzio gabekeria agerikoa da, zuzengabea da eta ez da ekitatiboa.

Aurrekoa ikusita, Nafarroako Arartekoak Hezkuntza Departamentuari iradoki zioen ezen, matrikulatutako pertsonaren eskariz bere ikastetxeetan baliogabetzen diren matrikulen kasuan, onesten edo, kasua bada, proposatzen dituen arauetan, jaso dadila ordaindutako matrikularen itzulketa guztizkoa edo partziala egitea, justifikatutako kasuetan eta inguruabarren arabera; bereziki, justifikatuta bestelako egoerak ezertan kendu gabe, iradoki zen itzulketa hori jaso dadila ikasturte modu efektiboan oraindik ere hasi ez denean eta egiaztatzen denean pertsona eskatzaileak ez duela jasoko matrikula horri dagokion zerbitzua edo jarduera.

Hezkuntza Departamentuak iradokizuna onartu zuen eta, horrenbestez, erakunde honek amaiera eman zien jarduketari.

3.2.11. Larrakaizko tunelean (Sunbilla) atzemandako arriskua, putzuak direla eta.

Administrazio hartzailea: Sustapen Departamentua.

Gaia: Herri Lanak.

Jarduketa: Jarduera administratiboa ikuskatzea.

Hedabideen bitartez Nafarroako Arartekoak ezagutu zuen Larrakaizko tunelean, Sunbillan, N-121 A errepidean, egiten diren putzu handiak direla-eta egindako salaketa. Putzu sakon samarrak dira eta, gainera, harriak pilatzen dira, eta horren ondorioz istripuren bat gertatu da.

Hedabideek zabaldutako informazioari jarraituz, tuneleko zoladura egoera txarrean dago, ustez itoginek eragindako ur-baltsekin eta seguru aski sabaitik askatutako hariekin. Halaber, aipatzen da berriki txirindulari batek istripua izan duela, bertatik zihoala lurrera erori baitzen, argitasun txarra tarteko garaiz ikusi ez zuen putzu bat zegoelako.

Egitate horiek xehetasun handiagoekin ezagutze aldera, Nafarroako Arartekoak Sustapen Departamentura jo zuen, eta informazioa eskatu zion Larrakaizko tuneleko zoruaren egoerari buruz eta egoera horri konponbidea emateko hartuko dituen neurriei buruz.

Sustapen Departamentuak, bere erantzunean, adierazi zuen guztiz debekatuta dagoela txirindulariak Larrakaizko tuneletik iragatea, eta horri buruz ohartarazten duten seinale batzuk badaudela. Hori gorabehera, adierazi zen tuneleko zoladura egoera onean dagoela eta bobedan ez dagoela ez harri askaturik, ez filtraziorik.

Erantzuna eta Departamentuak egindako ikuskatzea ikusita, erakunde honek amaitutzat eman zituen bere jarduketak.

3.2.12. Kutsadura atmosferikoaren arloko Europako zuzentaraua eta nazioarteko hitzarmenak ez betetzea.

Administrazio hartzailea: Aurreko Osasun Departamentua eta Landa Garapeneko, Ingurumeneko eta Toki Administrazio Departamentua

Gaia: Ingurumena. Kutsadura.

Jarduketa: Jarduera administratiboa ikuskatzea.

Nafarroako Arartekoak herritar batek Landa Garapeneko, Ingurumeneko eta Toki Administrazio Departamentuaren aurka aurkeztutako kexa bat jaso zen, babes atmosferikoaren arloko legediaren balizko urratze batengatik, eta Osasun Departamentuaren aurka, ingurumenaren kontrol sanitarioa dela-eta erabakitasunez ez jokatzegatik.

Kexaren arabera, Landa Garapeneko, Ingurumeneko eta Toki Administrazio Departamentuak ez ditu betetzen kutsadura atmosferikoari buruz Europako zuzentaruetan eta nazioarteko hitzarmenetan ezarritakoa. Zehazki, kexak aipatzen du baimendutako partikula kutsatzaileen baimendutako gehieneko igorpena ez dela betetzen; hain zuzen ere, 24 ordutan $40 \mu\text{m}^3$ -koa da gehieneko hori.

Halaber, kexak agertzeraz ematen du Osasun Departamentuak huts egin duela bete behar zuen kontrol sanitarioari dagokionez. Aipatzen du kutsadura atmosferikoak larriki kaltetzen duela herritarren osasuna eta horrek eragina duela osasun gastuaren igoeran. Gehitzen du ezen, Administrazioak egoki erabiliko balitu Europar Batasunak kutsadura atmosferikoa gutxitzeko herrialdeen esku jartzen dituen diru-kontusailak, osasunaren arloko gastuak behera eginen lukeela.

Kexa ikusita, Nafarroako Arartekoak ofiziozko jarduketa bat hasi zuen, egitateak ikertze aldera.

Osasun Departamentuari informazioa eskatuta, azken horrek informatu zuen giza osasuna babesteko ezarritako mugen balioak bete egiten direla, eta, horrenbestez, departamentu honek ez duela inongo jarduketa berariazkorik egin behar airearen kalitatea eta, horrenbestez, giza osasuna babeste aldera.

Bere aldetik, Landa Garapeneko, Ingurumeneko eta Toki Administrazio Departamentuak jakinarazi zuen Nafarroan 24 ordutan $40 \mu\text{m}^3$ -ko muga hori urtean 35 aldiz baino gehiagotan ez dela gainditzen, eta, horrenbestez, legezko muga betetzen dela.

Informazioa ikusita, erakundeak ez zuen egokitzat jo inongo gomendio edo iradokizunik egitea, eta amaitutzat eman zuen jarduketa.

3.2.13. Nafarroako Zerga Ogasunak premiamenduko probidentziak bidegabeki igortzea.

Administrazio hartzailea: Ekonomia, Ogasun, Industria eta Enplegu Departamentua:

Gaia: Ogasuna.

Jarduketa: Jarduera administratiboa ikuskatzea.

Nafarroako Arartekoak jakin zuen zenbait aldiz, akatsak tarteko, Nafarroako Zerga Ogasunak zergadunei premiamenduzko probidentziak igorri dizkiela, eta haiek gero baliogabetu behar izan dituela, baita ofizios ere.

Erakunde honek Ekonomia, Ogasun, Industria eta Enplegu Departamentuari informazioa eskatu zion Nafarroako Zerga Ogasunak, oker material hutsez nahiz Administrazioaren kudeaketa okerraren eraginez, egin eta jakinarazitako premiamenduzko probidentzien balizko kasu ezohiko horri buruz.

Departamentuak honako hau jakinarazi zuen, bere erantzunean:

“Informazio-eskariari erantzuteko, adierazi beharra dago ezen, urtero Nafarroako Zerga Ogasuneko Diru-bilketa Zerbitzuak izapidetzen dituen prozedura exekutiboan kopuru handiaren barruan, logikoa dela zenbait kasutan, askotariko inguruabarrak tarteko, akats materialen ondorioz edo kudeaketa-arazo puntualen ondorioz, zuzenak ez diren premiamenduzko probidentziak egin eta jakinaraztea.

Premiamenduzko probidentzia okerrak egin eta jakinarazteko arrazoi arruntena eta ohikoena da ukitutakoek ordainketak borondatezko epean egin dituztenean baina ordainketa hori ezin izan denean aurkitu edo aplikatu zorra prozedura exekutiboan kobratzera aldatzen deneko aldiaren aurrekoan. Kasu horietan guztietan, ukituek Nafarroako Zerga Ogasunaren komunikazio bat jasotzen dute, non jakitera ematen baitzaie premiamenduzko probidentzia baliogabetu egin dela, ordainketa borondatezko epean egin zela egiaztatuta.

Probidentziak igortzeko akats batzuen arrazoia izaten da, halaber, interesdunek aurretik ordainketarako borondatezko epearen barruan geroratze-eskari bat aurkeztua izatea. Halakoetan, geroratzea izapidetu eta ebazterakoan emandako egitateen esparruan (zuzentzeko errekerimenduak, bai eta geroratzea bera ematerakoan ere) jakiten duten interesdunek premiamenduzko probidentzia baliogabetu egin dela, eta ez da beharrezkotzat jotzen aurreko premiamenduzko prozedura deuseztatzeko berriazko egintza jakinaraztea. Hala eta guztiz ere, Nafarroako Arartekoari jakitera eman zaio Nafarroako Zerga Ogasunak honi buruzko neurri bat hartu duela, eta hemendik aurrera, geroratzea baimentzeko ebazpenean berriaz aipatuko dela premiamenduzko probidentziaren baliogabetzea.

Azkenik, beste kasu batzuetan gerta daiteke zordunei jakinarazitako premiamenduzko probidentziak eraginik gabe uztea, nahiz eta diru-bilketako organoek ez dieten beti interesdunei baliogabetze horri buruzko berriazko jakinarazpenik egiten. Bi motatako kasuak dira, kudeaketa-organoez emandako egintzen aurka interesdunek aurkeztutako errekurtsuak baiestearekin lotutakoak; beste kasu batzuetan, berriz, premiamenduzko probidentziaren beraren aurkako errekurtsuak baiestearekin lotuta daude.

Kudeaketa-organoez emandako egintzen aurka interesdunek egindako errekurtsuak baiesteko kasuan, kudeaketa-organoez berek interesdunari errekurtsua baietsi egin dela jakinarazten diotenean, zorraren zenbatekoa ez dela existitzen edo zuzendu egin dela jakinarazi izanen diote. Hau da, kudeaketaren bidean errekurtsuak baiesteko zorraren baliogabetzea dakarrenean, errekurtsuaren ebazpenari buruzko jakinarazpenak zorrik ez egoteari buruzko komunikazioa ere jasoko du. Nafarroako Arartekoari jakitera eman zaio ezen Nafarroako Zerga Ogasunak, gainera, honi buruzko neurri bat hartu duela, eta kasu hauetan, hemendik aurrera, diru-bilketako organoek interesdunei jakinaraziko dietela premiamenduzko probidentzia baliogabetu egin dela.

Premiamenduzko probidentziaren aurkako errekurtsua baiestekoetan, aipatutako probidentziaren baliogabetzea, baldin eta hori jada interesdunari jakinarazi bazaio, diru-bilketako organoek emanen duten ezagutzera errekurtsuaren ebazpenean bertan.

Informazio-eskariari erantzuteko, adierazi beharra dago ezen, urtero Nafarroako Zerga Ogasuneko Diru-bilketa Zerbitzuak izapidetzen dituen prozedura exekutiboan kopuru handiaren barruan, logikoa dela zenbait kasutan, askotariko inguruabarrak tarteko, akats materialen ondorioz edo kudeaketa-arazo puntualen ondorioz, zuzenak ez diren premiamenduzko probidentziak egin eta jakinaraztea.

Premiamenduzko probidentzia okerrak egin eta jakinarazteko arrazoi arruntena eta ohikoena da ukitutakoek ordainketak borondatezko epean egin dituztenean baina ordainketa hori ezin izan denean aurkitu edo aplikatu zorra prozedura exekutiboan kobratzera aldatzen deneko aldiaren aurrekoan. Kasu horietan guztietan, ukituek Nafarroako Zerga Ogasunaren komunikazio bat jasotzen dute, non jakitera ematen baitzaie premiamenduzko probidentzia baliogabetu egin dela, ordainketa borondatezko epean egin zela egiaztatuta.

Probidentziak igortzeko akats batzuen arrazoia izaten da, halaber, interesdunek aurretik ordainketarako borondatezko epearen barruan geroratze-eskari bat aurkeztua izatea. Halakoetan, geroratzea izapidetu eta ebazterakoan emandako egitateen esparruan (zuzentzeko errekerimenduak, bai eta geroratzea bera ematerakoan ere) jakiten duten interesdunek premiamenduzko probidentzia baliogabetu egin dela, eta ez da beharrezkotzat jotzen aurreko premiamenduzko prozedura deuseztatzeko berariazko egintza jakinaraztea. Hala eta guztiz ere, Nafarroako Arartekoari jakitera eman zaio Nafarroako Zerga Ogasunak honi buruzko neurri bat hartu duela, eta hemendik aurrera, geroratzea baimentzeko ebazpenean berariaz aipatuko dela premiamenduzko probidentziaren baliogabetzea.

Azkenik, beste kasu batzuetan gerta daiteke zordunei jakinarazitako premiamenduzko probidentziak eraginik gabe uztea, nahiz eta diru-bilketako organoek ez dieten beti interesdunei baliogabetze horri buruzko berariazko jakinarazpenik egiten. Bi motatako kasuak dira, kudeaketa-organoez emandako egintzen aurka interesdunek aurkeztutako errekurtsuak baiestearekin lotutakoak; beste kasu batzuetan, berriz, premiamenduzko probidentziaren beraren aurkako errekurtsuak baiestearekin lotuta daude.

Kudeaketa-organoez emandako egintzen aurka interesdunek egindako errekurtsuak baiesteko kasuan, kudeaketa-organoez berek interesdunari errekurtsua baietsi egin dela jakinarazten diotenean, zorraren zenbatekoa ez dela existitzen edo zuzendu egin dela jakinarazi izanen diote. Hau da, kudeaketaren bidean errekurtsuak baiesteko zorraren baliogabetzea dakarrenean, errekurtsuaren ebazpenari buruzko jakinarazpenak zorrik ez egoteari buruzko komunikazioa ere jasoko du. Nafarroako Arartekoari jakitera eman zaio ezen Nafarroako Zerga Ogasunak, gainera, honi buruzko neurri bat hartu duela, eta kasu hauetan, hemendik aurrera, diru-bilketako organoek interesdunei jakinaraziko dietela premiamenduzko probidentzia baliogabetu egin dela.

Premiamenduzko probidentziaren aurkako errekurtsua baiestekoetan, aipatutako probidentziaren baliogabetzea, baldin eta hori jada interesdunari jakinarazi bazaio, diru-bilketako organoek emanen duten ezagutzera errekurtsuaren ebazpenean bertan.

Egindako txostena, eta bereziki bertan iragartzen diren neurriak ikusita, erakunde honek amaitutzat eman zuen bere jarduketa.

3.2.14. Iruñeko hiri bideetako bide-errotulazioak aldatzea eta Iruñeko Udalaren esparruan euskara erabiltzeari eta sustatzeari buruzko ordenantzan ezarritakoari egokitzea.

Administrazio hartzailea: Iruñeko Udala.

Gaia. Euskara. Eremu publikoetako errotulazioak.

Jarduketa: Jarduera administratiboa ikuskatzea.

Herritar batzuek erakunde honi jakinarazi zioten Iruñeko Udalak bide-errotulazio batzuk aldatuak zituela, haien ustez kontuan hartu gabe Iruñeko Udalaren esparruan euskara erabiltzeari eta sustatzeari buruzko ordenantzan ezarritakoa.

Horri dagokionez, adibide moduan, aipatzen zuten "Nafarroako Gorteak" eta "Nafarroa Behera" etorbideetako zenbait errotulu, non aipatutako bide publikoen izenak gaztelania hutsez agertzen baitira. Errotulazio hori ez dator bat kale horietan beraietan beste toki batzuetan dagoenarekin, non aipatutako izenak gaztelaniaz eta euskaraz agertzen baitira: "Cortes de Navarra" eta "Nafarroako Gorteak", eta "Baja Navarra" eta "Nafarroa Behera". Erakunde honek bat ez etortze hori egiaztatu zuen.

Nafarroako Arartekoak honakoei buruzko informazioa eskatu zion Iruñeko Udalari:

a) Iruñeko hiri bideen izendapenari buruzko bide-errotulazioak jartzerakoan erabilitako irizpideak, Iruñeko Udalaren esparruan euskara erabiltzeari eta sustatzeari buruzko ordenantzan ezarritakoari dagokionez.

b) "Nafarroako Gorteak" eta "Nafarroa Behera" etorbideetan egun dagoen errotulazioa desberdina izateko arrazoiak.

Iruñeko Udalak informatu du zenbait kaletako xaflak aldatzeari ekin diola jada, haietan izenak hiriaren bi hizkuntza berekietan egon daitezen, euskaraz eta gaztelaniaz.

Udalaren informazioa ikusita, eta ikusita, halaber, Iruñeko Udalak adierazi duela errotulazioa euskarari buruzko udal ordenantzari egokitu nahi diola, erakunde honek amaitutzat eman zuen bere jarduketa.

3.2.15. Liburu-dendak baztertzea ikasliburuak doan jasotzeko programarako liburuen erosketan.

Administrazio hartzailea: Hezkuntza Departamentua.

Gaia: Hezkuntza Batzordea. Bekak eta laguntzak.

Jarduketa: Jarduera administratiboa ikuskatzea. Gomendioa.

2008an, herritarren proposamen bati erantzunez, Nafarroako Arartekoak Hezkuntza Departamentuari gomendatu zion Nafarroako Parlamentuaren 2008ko apirilaren 23ko Ebazpena bete zezala. Izan ere, haren bidez, Nafarroako Gobernua premiatzen da oinarrizko hezkuntzarako testuliburuak finantzatzeko martxoaren 25eko 6/2008 Foru Legeak aipatzen dituen materialen erosketa egitean, liburu-denden sektoreari lehentasuna emateko. Departamentuak iradokizuna onartu egin zuen, eta jakitera eman zuen une horretan bilera bat egin behar zuela sektoreko ordezkariekin, legea garatzeko erregelamendu izaerako araudia aldatze aldera.

2015ean, Iruñean liburu-denda bana zuzentzen duten bi pertsonak erakunde honetara jo zuten, eta adierazi zuten nolako egoera zaila pairatzen duten testuliburuak saltzeari dagokionez, aipatutako foru legearen aurreikuspenak direla eta.

Pertsona horiek adierazi zuten ezen, beren iritziz, testuliburuak erosteko ezarritako sistemak erraztu egiten duela liburuen erosketa liburu-dendetatik kanpo egin dadila; zehazki, argitaletxeen bitartez. Adierazi zutenaren arabera, pairatzen duten zailtasun-egoera hori bereziki larriagotu da Hezkuntza Departamentuko zerbitzu zentralak ikastetxeei berriki emandako jarraibide edo irizpide batzuk tarteko, zeinak, jarraibide horietan beraietan aipatzen denez, Kontratu Publikoei buruzko Foru Legearen betekizunetatik heldu baitira.

Jarraibide horiek testuliburuak erosteko bi sistema ezartzen zituzten: bonoak jaulkitzea eta ikastetxea bera kudeaketaz arduratzea. Ikastetxea bera arduratzeko kasuan, azpibanaketa bat egiten da: argitaletxeei erostea eta liburu-dendei erostea. Eta ezartzen da ezen argitaletxeei erosteko kasuan, erosketa zuzenean egin ahalko dela, kontratuaren edo kontratuen zenbatekoa edozein dela ere, Kontratu Publikoei buruzko Foru Legearen 73.1.b) artikulua babesean. Hala eta guztiz ere, liburu-denden kasuan, zentroek bete beharreko zenbait muga ezartzen dira: a) zenbait establezimenduri eskaintzak eskatzea, baldin eta erosketa 3.000 eurotik gorakoa bada; eta b) zentroi debekatzea liburu-dendetan 6.000 eurotik gorako erosketak egitea.

Hartara, 6.000 eurotik gorako erosketak egitekotan, zentroak argitaletxeen bitartez baizik ezin du erosi, liburu-dendak kanpo utzita (*"ezin izanen da onartu establezimendu berak 6.000 eurotik gorako fakturak egitea (BEZik gabe), zentroa bera kudeaketaz arduratzen denean"*). *Baliogarriak izanen dira bai bono bidezko kudeaketaren kasuan eta argitaletxeen bidezko erosketaren kasuan*).

Gaiari buruzko hasierako azterketa batean, Nafarroako Arartekoak ez zuen aurkitu kontratuei buruzko foru legeditik edo antolamendu juridikoko gainerako arauetatik eratortzen denik jarraibideetan azaldutako ondorio hori, zeinaren arabera, aipatutakoaz gorako erosketetarako ikastetxeek ezin baitute erosketa liburu-denda batean egin eta bai, ordea, argitaletxeetan. Kontratazio publikoa arautzen duten printzipioei erreparatuta, suposatuta zentroak aukeratzen duela testuliburuaren banaketa bide batetik baino gehiagotik egitea, ez da jotzen erosketaren zenbatekoak (6.000 eurotik gorakoa edo beherakoa izatea) juridikoki determinatu behar duenik bide batera (argitaletxea) jo behar izatea, bestea baztertuta (liburu-denda).

Aipatutako arazoari buruzko xehetasun gehiago ezagutze aldera, Nafarroako Arartekoak gaiari buruz informatzeko eskatu zion Hezkuntza Departamentuari.

Departamentuak doakotasunari buruzko programaren kudeaketarako modua azaldu zuen, eta honakoa adierazi zuen doakotasun-programari buruzko araudiaren eta Kontratuei buruzko Foru Legearen arteko artikulazioa dela eta:

"Zentroak aukeratutako kudeaketa-sistema zein den, honakoa dakar Kontratuei buruzko Foru Legearen aplikazioak:

- *Bonoaren sistema: testuliburuaren hornitzailea aita edo ama bakoitzak erabakitzen du; horrenbestez, erabaki independenteak dira, eta liburu-lote bakoitzaren zenbatekoa dela-eta, Kontratuei buruzko Foru Legeak ezarritako mugek ez dute horretan eraginik.*
- *Zentroa kudeaketaz arduratzeko sistema:*
 - o *Argitaletxea: Behin koordinazio didaktikorako organoek testuliburuak hautatuta eta zentroak argitaletxearen bidezko kudeaketa-sistema hautatuta, Kontratuei buruzko Foru Legearen 73.1.b) artikulua aplikatuko da.*
 - o *Liburu-dendak: Lehia dagoenez, Kontratuei buruzko Foru Legearen 73.4.e) artikulua zentroaren kudeaketa-gaitasunari aplikatzeak berarekin dakar zentroek liburu-denda berean ezin erostea 6.000 eurotik gorako kopurua, gurasoetako bakoitzaren eskuordetze bat ez baldin badago.*

Horrenbestez inoiz ere ez da mugatu nahi izan liburu-dendetan egiten diren erosketak, Arartekoaren txostenetik erator daitekeen gisara; izan ere, ikastetxeei transmititu nahi izan zaizkie testuliburuak erosteko jarraitu behar zituzten jarduketak, araudi indardunari egokitzeari begira".

Informazio hori ikusita, Nafarroako Arartekoak honako bi gai hauek hartu zituen kontuan:

a) Kontratuei buruzko foru legeditik edo antolamendu juridikoko gainerako arauetatik ez dela eratortzen Hezkuntza Departamentuak emandako jarraibideetan azaldutako ondorioa; izan ere, jarraibide horien arabera, aipatutako kopurutik (6.000 euro) gorako erosketetan, ikastetxeek ezin dute gastu hori liburu-denda berean egon; bai, ordea, argitaletxeetan.

Kontratazio publikoa arautzen duten printzipioei erreparatuta, suposatuta zentroak aukeratzen duela testuliburuaren banaketa bide batetik baino gehiagotik egitea, ezin da jo erosketaren zenbatekoak (6.000 eurotik gorakoa izatea) juridikoki determinatu behar duenik bide batera (argitaletxea) jo behar izatea, bestea (liburu-denda bera) baztertuta edo mugatuta.

b) Hezkuntza Departamentuaren jarraibideek behar adinako justifikazio objektiborik gabeko bazterkeria egiten zuten liburu-denden eta argitaletxeen artean. Hori dela eta, Konstituzioaren 14. artikulua aurkakoak izan daitezke jarraibide horiek, zeren Administrazioaren tratu-desberdina inplikatzeko baitute; hain zuzen ere, objektiboa ez den eta behar adinako arrazoi bati erantzuten ez dion desberdintasuna.

Hezkuntza Departamentuaren txostenean esaten zen "inoiz ere ez dela mugatu nahi izan liburu-dendetan egiten diren erosketak". Hala eta guztiz ere, txosten horretako aurreko lerrokan berariaz aitortzen da "zentroek liburu-denda berean ezin dutela erosi 6.000 eurotik gorako kopurua, gurasoetako bakoitzaren eskuordetze bat ez baldin badago".

Hau da, liburu-denda bakarrak ezin die zentroi 6.000 eurotik gora egiten duten testuliburuak; argitaletxe batek, ordea, bai egin dezake hori. Eta gurasoetako bakoitzaren eskuordetze bat baldin badago, berriz, liburu-denda horrek kopuru horretatik gorako zenbatekoa sal diezaieke.

Nafarroako Arartekoa ez zegoen ados araubide berezi horren interpretazioarekin, araubide berezita eta baztertzalea baitzen liburu-dendentzat, argitaletxeekin alderatuta; eta ez zegoen ados, ezta ere, gurasoen eskuordetzearen bidezko salbuespena Kontratuei buruzko Foru Legeko 73.1.b) edo 73.4.e) artikuluetatik etortzearekin, ez eta arau horiek desberdintasun baztertzale horretarako behar adinako oinarria izatearekin ere.

Hori guztia dela eta, Nafarroako Arartekoak beharrezkotzat jo zuen honako gomendio hau egitea:

"Hezkuntza Departamentuari gomendatzea berrazter dezan departamentuko zerbitzu zentraletatik ikastetxeei testuliburuak erosteko igorritako kudeaketa-jarraibide edo -irizpideen balio juridikoa, zeren eta jotzen baita jarraibide horiek liburu-dendak bidegabeki baztertu ahal dituztela, argitaletxeen aldean".

Hezkuntza Departamentuak, gomendio hori erantzunez, idazki bat igorri zuen, non aipatzen baitzuen 2016rako Nafarroako Aurrekontu Orokorrei buruzko Foru Legearen aurreproiektuaren bitartez proposatua duela Testuliburuaren finantzaketari buruzko 6/2008 Foru Legearen aldaketa bat, ikastetxeek haiek autonomia osoz erosi ahal ditzaten.

Izan ere, erakunde honek egiaztatu du 2016rako Nafarroako Aurrekontuei buruzko urtarrilaren 29ko 1/2016 Foru Legeko laugarren xedapen gehigarriak ezartzen duela Hezkuntza Departamentuaren menpeko ikastetxe publikoek testuliburuak erosten dituztenean, ez zaizkiela aplikatuko Kontratuei buruzko ekainaren 9ko Foru Legeko 73.4.e) eta 73.6 artikuluetan aurreikusitako muga ekonomikoak.

Departamentuak adierazitakoa, onetsitako foru legea eta egindako jarduketak ikusita, erakunde honek onartutzat eman zuen gomendioa eta amaitutzat eman zuen bere esku-hartzea.

3.2.16. Tafallako Udalaren Osoko Bilkurari egindako eskaria, eraso baten ondorioz gertatutako adingabe baten heriotza dela-eta adierazpen instituzionala onar dezan.

Administrazio hartzailea: Tafallako Udala.

Gaia: Justizia.

Jarduketa: Jarduera administratiboa ikuskatzea.

Nafarroako Arartekoak Tafallako adingabe baten gurasoak hartu zituen. Adingabea hil egin zen gazte batzuen erasoaren ondorioz. Senideek gertatutako egitate nagusiak azaldu zituzten, bai eta haiek egitateak argitze aldera eta irekitako prozesu judizialaren garapenari begira egindako urratsak ere. Halaber, Nafarroako Arartekoari eskatu zioten Tafallako Udalera jo zezan, azken horrek mozio bat onar zezan. Mozioaren bidez, Udalak egitateak gaitzetsiko zituen; erantzuleei eskatuko zien familiari jokabide-erakusketarik eta probokaziorik ez egiteko; neurriak hartuko zituen biktimaren memoriaren alde, eta beste erakunde publiko batzuekin batera prebentzio neurriak bultzatuko zituen.

Nafarroako Arartekoak eskaria igorri zion Tafallako Udalari, familiaren eskaria betetze aldera.

Tafallako Udalak informatu zuen 2015ek irailaren 29an Osoko Bilkurak honako adierazpen instituzionala onetsi zuela:

1. *Tafallako Udalak gaitzesten ditu Roberto Requenaren heriotza eragin zuen erasoa ekarri zuten egitateak eta Robertoren adiskideen taldearekiko eta beste bizilagunekiko egitateen egileek eta haien senide batzuek aurrez erakutsitako indarkeria- eta xaxatze-jarrerak; izan ere, haien azken kapitulua izan zen 16 urteko gazte errugabe bat hilik suertatzea.*
2. *Egitateen arduradunei eskatzen die ez dezatela erakuts kaltetutakoen samina areagotu dezaketen jarrera edo probokaziorik, eta beren bizitzak berregin ditzatela biktimaren adiskide eta senideengandik urrun, Tafallan arazo gehiago sor dadin saihestuz.*
3. *Egileak premiatzen ditugu egitateak argitzen lagun dezaten eta otsailaren 9 tragiko hartan gertatutakoari buruzko egia jakitera eman dezaten.*
4. *Halaber, laguntza eskatzen zaie gertatutakoari buruzko egia ezagutzen lagun dezakeen edozein xehetasun eman dezaketen tafallarrei.*
5. *Udal honek behar diren neurriak hartuko ditu Roberto Requenaren memoriaren eta oroitzapenaren alde, gazte tafallar noble eta elkarrizketa-zalea izan baitzen. Izan ere, haren bizitzaren azken egintza bakezalea eta zuzena izan zen, hirugarren pertsonak modu zibilizatuan defendatu baitzituen. Gazte horren altruismoa goretsita gertatzen da kontuan hartzen bada nahi izan zuela hilez gero bere organoek balio izatea bizitza eta itxaropena emateko haien premia zutenei.*
6. *Udalak konpromisoa hartzen du, egokitzat jotzen dituen beste erakunde publiko batzuekin batera, jokabide ez-zibilizatuak dituzten pertsonen indarkeria eta jokabide erasokorrak saihesteko behar diren prebentzio-neurriak eta bestelako neurriak bultzatzeko, bereziki, nerabeekiko eta gazteekiko jarrerari dagokienean, gertatutakoen modukoak saihesteko.*
7. *Nafarroako Gobernuari eta erakunde eskudunei helarazten diegu jarduketa-protokolo bat ezartzeko beharra, bai gazteei, bai ukitutako familiei laguntzeko eta aholkua eta babes emateko.*
8. *Adierazpen hau helaraztea Nafarroako Arartekoari, Nafarroako Gobernuako Eskubide Sozialetako Departamentuari eta gertatutakoen egileei eta haien senideei".*

Ikusita adierazpen horrek biktimaren familiak adierazitakoak jasotzen zituela, erakunde honek amaitutzat eman zuen bere jarduketa.

3.2.17. Nafarroan gidabaimenerako aztertzaileak falta izatea.

Erakunde eta administrazio hartzailak: Espainiako Arartekoa, Trafikoko Zuzendaritza Nagusia eta Espainiako Gobernuak Nafarroan duen Ordezkaritza.

Gaia: Trafikoa.

Jarduketa: Informazioa helaraztea Estatuko administrazio eskudunari.

Nafarroako Autoeskolen Probintzia Elkarteak (APANA) Nafarroako Arartekoarengana jo zuen, azaltze alera Nafarroako Trafiko-buruzagitzan dagoen langile eskasiaren ondorioz Nafarroako autoeskolak eta haien ikasleak aspalditik pairatzen ari diren egoera.

Emandako informazioaren arabera, Nafarroako Trafiko-buruzagitzaren menpeko aztertzaileen plantilla hamar pertsonak osatuta beharko luke izan. Halere, gaur den egunean, plantilla hori erdira

jaitsi da eta aurreikusita dago 2016ko maiatzean beste pertsona batek erretiroa hartzea. Horrekin, joera horri eustekotan, lau pertsona baino ez lirateke egonen.

Nafarroako Trafiko-buruzagitzan aztertzailek ez egoteak berarekin ekarri du hilabeteko edo gehiagoko itxaron-epeak egotea Nafarroan gidabaimena lortzeko azterketa praktikoak egiteko, horrek herritarrei, oro har, eta gidarien eskola partikularrei eragiten dien kaltearekin.

Egoera hori larriago egin zen irailaren 14an hasitako aztertzaileen grebarekin. Nafarroako aztertzaile guztiek bat egin zuten harekin, eta horren ondorioz azterketarako hitzordua izateko itxaron-zerrendan dauden ikasleak 1.500 izatera iritsi ziren, eta azterketatik azterketara dagoen epea bi hilabetekoa izatera iritsi zen.

Horrekin guztiarekin, autoeskolen elkarteak adierazitakoaren arabera, Nafarroako ikasleetatik batzuek probintzia mugakideetara jo zuten, haietan azterketa egiteko arazorik ez zegoelako, eta kaltetutako herritarren ezinegona handitu zen, konponbiderik ez egotearen ondorioz.

Egoera horren aurrean, eta ikusita kexaren xede den gaia Estatuko Administrazioaren eskumenekoa dela, Nafarroako Arartekoak Espainiako Arartekoari igorri zion kexa. Hala eta guztiz ere, egoera honen berri eman zitzaion, halaber, Espainiako Gobernuak Nafarroan duen ordezkariari eta Trafikoko zuzendari nagusiari, nahi bazuten egokitzat jotzen zituzten kudeaketak egin zitzaitez langile aztertzaileen arazoari eta Nafarroan gidabaimena lortzeko azterketak egiteko dagoen atzerapenari konponbidea emate aldera.

Idazkia igorrita, Arartekoak amaitutzat eman zuen bere jarduketa.

3.2.18. Beharrian ekonomikoko egoeran daudenen koordainketa farmazeutikoa.

Administrazio hartzailea: Osasun Departamentua.

Gaia: Osasuna. Farmazia prestazioa.

Jarduketa: Jarduera administratiboa ikuskatzea. Iradokizuna.

Herritar batek Osasun Departamentuan aurkeztutako kexa bat jaso zuen Nafarroako Arartekoak. Haren arrazoia zen Osasun Departamentuak ezezkoa ematea kexa-egileak osteoporosirako aginduta duen tratamenduaren kostuaren % 40 ordaintzeari. Hilean 405,39 eurokoa da. Dazkan diru-sarrerak lanbide arteko gutxieneko soldata baino txikiagoak dira.

Egoera ikusita, Nafarroako Arartekoak aurreko Osasun Departamentura jo zuen, eta hark txosten bat igorri zuen, non aipatzen baita medikamentuen finantzaketa publikoa Osasuneko, Gizarte Zerbitzuetako eta Berdintasuneko Ministerioaren eskumenekoa dela, eta Sendagaien bermeei eta arazoizko erabilerari buruzko uztailaren 26ko 29/2006 Legeko 89. artikuluan araututa dagoela.

Erantzuna ikusita, kexa Espainiako Arartekoari helarazi zitzaion, egokitzat jotzen bazuen Osasun Ministerioari iradoki ziezaien azter zezan komenigarria ote zen uztailaren 26ko 29/2006 Legeko 94.bis artikulua aldaketa bat bultzatzea, diru-sarrera ekonomikorik ez duten pertsonak edo finkatutako atalase batetik (esate baterako, lanbide arteko gutxieneko soldata) behera daudenak ere ekarpen ekonomikoa egiteki salbuetsita egoteko.

Espainiako Arartekoak igorritako txostenean bilduta zetozen erakunde horrek jada Osasuneko, Gizarte Zerbitzuetako eta Berdintasuneko Ministerioari egindako iradokizunak, legearen erreforma bat susta zezan (apirilaren 20ko 16/2012 Errege Lege Dekretuaren ondoren) erabiltzaileek prestazio farmazeutikorako egin beharreko ekarpenaren salbuespen kasuak zabaltzeko –uztailaren 26ko 29/2003 Legeko 95.bis artikuluko 8. idatz-zatian jasota daude horiek–.

Txostenak honela jasotzen zituen gomendio horiek:

"Gomendatzen zen errentarik ez duten pertsonentzako edo zerga araudiak araututako gutxieneko pertsonaletik eta familiarretik beherako nahiz antzeko izaerako beste edozein arauzko erreferentziatik –lanbide arteko gutxieneko soldata– beherako diru-sarrerak dituzten pertsonentzako salbuespen kasu orokor bat sartzea. Gomendio hori bi aldiz bota zuen atzera aipatutako Ministerioak, herrialdearen koiuntura ekonomikoa zela eta. Gaia Arartekoak Gorte Nagusietara igortzen duen txostenean jaso zen.

Arartekoak, halaber, beste gomendio bat egin zion Osasuneko, Gizarte Zerbitzuetako eta Berdintasuneko Ministerioari berari. Horrekin bilatzen zen Osasun Sistema Nazionalako erabiltzaileen gaitasun ekonomikoa zehazteari begira, onets daitezela jada errenta-tarte berriak, egungo koordainketa-ereduaren aplikazioa progresiboagoa eginen dutenak (gaur egun, urteko 18.000 euro arte, 100.000 euro arte eta 100.000 eurotik gora), ezertan kendu gabe herritarren osasun-laguntzaren arduradun diren autonomia erkidegoetako osasun zerbitzuei informazio-kontsultak egitea. Aipatutako Ministerioa planteamendu hori ere atzera bota zuen, aurrez administrazio autonomikoekin hitzartu beharrekoa zela argudiatuta.

Horretaz gainera, Espainiako Arartekoak ondokoa zioen: "Gizarte Segurantzaren Institutu Nazionalak behin eta berriz azaldu du erabiltzaile bakoitzaren ekarpen farmazeutikoaren tasa zehazteko eskumena autonomia erkidegoetako osasun zerbitzuei dagokiela. Horregatik, arauak direla-eta egin daitezkeen beste interpretazio batzuk ezertan kendu gabe, erakunde honek Enplegurako eta Gizarte Segurantzarako Ministerioari gomendatu dio ezen, lege-esparru indarduna aldatzen ez den bitartean, Gobernuaren nahiz Gorte Nagusien ekimenez, Gizarte Segurantzaren Institutu Nazionalak bere gain har dezala guztiz koordainketa farmazeutikoaren tasak esleitzeko prozedura, herritarrek aurrez esleitu zaien tasari buruz erreklamatzeko eskubidea edo salbuetsita egoteko duten eskubidea bermatze aldera. Enplegurako eta Gizarte Segurantzarako Ministerioak erantzun du Osasuneko, Gizarte Zerbitzuetako eta Berdintasuneko Ministerioarekin lanean ari zela kudeaketa-agindu baterako formula bat artikulatzeko, haren bidez Gizarte Segurantzaren entitate kudeatzaileek herritarren erreklamazioak ebatz ditzaten. Ekimen hori, dena den, ez da gauzatu".

Ikus daitezkeen bezala, Espainiako Arartekoak zioen osasun kontseilaritzek izan behar dutela osasunaren esparruko ekimenak bultzatu behar dituztenak, herritarren baliabide falta laguntza- edo prestazio-formulen bitartez modu efektiboan konpentsatze aldera.

Hori guztia ikusita, Nafarroako Arartekoak egokitzat jo zuen Osasun Departamentuari honako iradokizun hau egitea:

"Ahal bezain arin onets eta abian jar dezan laguntzen araubide berezi bat, diru-sarrera ekonomikorik ez duten pertsonak edo finkatzen den atalasetik (esate baterako, lanbide arteko gutxieneko soldata) behera daudenek medikamentuek ordaindu ahal izateko.

Osasun Departamentuak erantzun zuen "jada hasita zituztela behar ziren azterlanak iradokizun hori eraginkor egiteko". Horrenbestez, erakunde honek jo zuen iradokizuna ontzat eman zela, eta amaitutzat eman zuen jarduketa.

3.2.19. Gizarteratze-errentari buruzko urtarrilaren 23ko 1/2012 Foru Legearen aldaketa,"Legezko bizitokia Espainiako lurraldean " izateko baldintza kentzeko.

Administrazio hartzailea: Eskubide Sozialetako Departamentua.

Gaia: Gizarte ongizatea. Gizarteratze-errenta.

Jarduketa: Berrikuspen normatiboa. Iradokizun normatiboa.

Gizarteratze-errenta arautzen duen urtarrilaren 23ko 1/2012 Foru Legeko 3.1.b) artikulua gizarteratze-errenta hori eskuratzeko baldintza gisa ezartzen du "legezko bizitokia Espainiako lurraldean" izatearena.

Baldintza horretaz gainera, prestazioa eskuratzeko, foru legeak exijitzen du onuradunak Nafarroan bizitokia izatea, jarraian eta egiazki, gutxienez ere eskaera aurkeztu baino lehenagoko hogeita lau hilabeteetan [3.1.c) artikulua], edo foru legeak indarra hartu aurretik hamar urte baino gehiago eman izana Nafarroako Foru Komunitatean bizitzen [3.1.d) artikulua]. Halaber, onuradunaren betebeharrak gisa, exijitzen du egiazki eta jarraian bizitzea Nafarroan "oinarrizko errenta" jasotzeko aldi guztian [6.c) artikulua].

Egungo araupetzeak Espainian modu irregularrean daudenak zigortzen ditu. Hori dela eta, egoera horretan dagoen edozein pertsona edo familia-unitate automatikoki eta aldeztu aurretik gizarteratze-errentatik kanpo geratzen da, nahiz eta hogeita lau hilabete baino gehiago eman izan eta gizarte bazterkeriaren arriskuan egon.

Foru legearen ikuspegi orokor eta aldeztu aurretiko horren larritasuna, premia egoeran dauden pertsonak baztertzen baititu beren egoera administratiboaren arabera, hainbestekoa da non legegileak berak arindu behar izan baitu, 3.1.b) artikuluan bertan eta 3.2.a) artikuluan salbuespen partzial batzuk sartuz.

3.1.b) artikulua horrek aipagarri duena da berarekin dakarrela ezen Nafarroan hogeita lau hilabete baino gehiago eman dutenek, Espainian egoera irregularrean daudenek eta, tamalez, gizarte bazterkeriako egoeran daudenek ezin dutela gizarteratze-errenta hori eskuratu Espainian duten egoitza legezkora ez izatearen irizpide juridikoa tarteko.

Hartara, urtarrilaren 23ko 1/2012 Foru Legea lotzen da Atzerritarren eskubide eta betebeharrei buruzko urtarrilaren 11ko 4/2000 Lege Organikoarekin eta hark 53.1.a) artikuluan aurreikusten duen arau-hauste larriarekin: *a) Espainiako lurraldean modu irregularrean egotea, egonaldiaren luzapena ez lortzeagatik, bizileku-baimenik ez izateagatik edo baimen hori iraingita izateagatik hiru hilabete baino gehiagorik, eta interesdunak baimen hori erregelamendu bidez ezarritako epean berriztatzea ez eskatzeagatik*".

Alabaina, badirudi foru legearen 3.1.b) artikulua ez duela ezagutzen lege organikoko 14.3 artikuluan xedatutakoa; honako hau, hain zuzen: *"Atzerritarrek eskubidea dute, oinarrizko gizarte-zerbitzu eta -prestazioak izateko, euren administrazio-egoera edozein dela ere"*.

Erakunde honen ustez, gizarteratze-errenta oinarrizko gizarte prestazio bat da.

1/2012 Foru Legearen zioen azalpenak dioen bezala, arauaren helburua honako hau da: "oinarrizko errentaren prestazioa arautu eta eguneratuko duen arau berri baten beharra dago; aurrerantzean gizarteratze-errenta izanen da, gizarte bazterkeriaren dauden Nafarroako bizilagunen beharrei erantzuteko xedearekin".

1. artikulua arabera, gizarteratze-errenta indarreko legeetan aurreikusitako beste edozein motatako baliabide edo prestazio ekonomikoen osagarria eta subsidiarioa da, eta ezin da atxikipen edo bahituraren xede izan. Foru legearen lehen xedapen gehigarriak aurreko oinarrizko errentaren baliokidetzat ere jotzen du.

Nafarroako Gizarte Zerbitzuei buruzko abenduaren 14ko 15/2006 Foru Legeko 20. artikulua hura "prestazio bermatutzat" jotzen du, eta exijitzen du nahitaez sar dadila Gizarte Zerbitzu Orokorren Zorroaren gutxienezko edukian. 19.3. artikulua honakoa argitzen du: "Prestazio bermatuak eskubide subjektibo gisa eskatu ahalko dira, zorroan bertan ezarritako moduan; bertan adieraziko da, halaber, horietako bakoitzaz baliatzeko baldintzak zein diren eta eskubide hori behin aitorturik zer epean eskatu ahalko den Administrazioan, halako moduz non, Administrazioak ez badu erantzuten, administrazioarekiko auzi-jurisdikziora jo ahalko baita".

Azken batez, Nafarroako Arartekoaren iritziz gizarteratze-errenta, Nafarroako prestazio sozialen sistemaren, oinarrizko prestazio sozial bat da, eta, horrenbestez, urtarrilaren 11ko 4/2000 Lege

Organikoaren 14.3 artikuluari jarraituz, atzerritar guztiek, edozein dela ere beren egoera administratiboa, hura eskuratzeko eskubidea dute.

Bestalde, interesekoa da kontuan izatea gizarteratze-errenta nafarraren xede edo ezaugarri berdina edo oso antzekoa duten prestazio sozialak arautzeko beste lege autonomiko batzuek Espainiako lurraldean legezko bizitokia izatearen baldintza kendu dutela.

Laburbilduz, Nafarroako Arartekoak beharrezkotzat jo zuen urtarrilaren 23ko 1/2012 Foru Legeko 3.1.b) artikulua eta harekin lotuta dagoen 3.2 artikuluko a) letra indargabetzearen alde egitea, zeren eta egoera administratibo irregularrean dauden atzerritarrak baztertzeko baititu, Nafarroan urteak eramanda ere, eta Nafarroan hogeita lau hilabetez baino denbora gehiagoz bizitokia duten egoera erregularreko atzerritarrei edo Nafarroan denbora hori baino gehiago eman duten espainiarrei baino tratu okerragoa ematen baitie.

Kolektibo guztiek (nafarrak, gainerako espainiarrak, Europar Batasuneko herritarrak eta legezko bizitokia duten atzerritarrak), Nafarroan hogeita lau hilabete baino gehiago eman badituzte, gizarteratze-errentarako eskubidea duten bitartean, egoera administratibo irregularrean dauden atzerritar bat (eta haren familia) prestaziotik kanpo geratzen da igoera irregular horren ondorioz (herrialdean legez kanpo sartzeagatik) eta bazterkeria sozialera eta duintasun ezera zigortuta dago (Konstituzioko 10. artikulua), nahiz eta urteak eraman Nafarroan bizitzen.

Hori guztia ikusita, Nafarroako Arartekoak Eskubide Sozialetako Departamentuari iradoki zion foru lege horretako 3.1.a) artikulua alda zezan, zeren eta hari eustea kaltegarria edo zuzengabea izan baitaiteke gizarteratze-errenta –zeina, erakunde honen ustez, oinarritzko prestazio soziala baita– eskatu nahi duten eta Espainian legezko bizitokia ez duten administratu atzerritarrentzat.

Eskubide Sozialetako Departamentuak erantzun zuen konturatuta zeudela foru legearen egungo testuak zuzengabetasun sozialeko eta desberdintasuneko egoerak sor zitzakeela, eta, hortaz, ontzat ematen zuela iradokizuna, eta legea aldatzeaz arduratu behar zuen lantaldeari jarraibideak emanak zizkiola iradokizuna sar zedin azken ukituak emateko unean zegoen lege aurreproiektuaren zirriborroan.

Iradokizunarekin bat zetorren jarduketa zela jota, erakundeak amaitutzat eman zituen bere jarduketak.

3.2.20. San Martin Unxeko egoitza batean ematen den zerbitzuaren baldintzei buruzko ikuskatzea.

Administrazio hartzailea: San Martin Unxeko Udala.

Gaia: Gizarte ongizatea. Zaharrentzako egoitza.

Jarduketa: Jarduera administratiboa ikuskatzea. Gomendioak

Nafarroako Arartekoak bi kexa jaso zituen San Martin Unxeko egoitzaren funtzionamenduarengatik eta bertan emandako arretarengatik. Egoitza udalaren titularitatekoa da eta enpresa batek kudeatzen du. Adineko pertsonak artatzen ditu, mendetasuna dutenak eta ez dutenak.

Erakundeak ofiziotzko jarduketa bat abiatu zuen; harekin zehaztu nahi zuen Santa Zita egoitzak emandako arretan egoki bermatzen ote diren bertan ingresatuta dauden egoiliarren eskubideak.

Instalazioetara bisita egin, dokumentazioa aztertu eta zentroko langileekin eta ingresatutako egoiliarrekin hitz egin ondoren, Nafarroako Arartekoak egoitzari buruzko behin-behineko txosten bat egin zuen, non honako gomendio hauek jasotzen baitzituen:

1. Egoitzaren instalazioak:

Lehenbaila behar diren neurriak hartzea egoiliarren geletako eta komunetako funtzionatzen ez duten edo gaizki funtzionatzen duten txirrinak konpontzeko, zeren eta funtzionamendu-egoera zuzenean egon behar duen segurtasun-elementu bat baitira.

2. Zentroak egoiliarrei eta familiei ematen dien informazioa:

Berma dadila egoiliarrek, haren legezko tutoreak edo haren senideek informaziorako eskubidea izatea, halakoa eskatzen dutenean, edo banakako arreta planerako edo egoiliarren egoerari eta prozesuari buruzko beste edozein txosten medikotarako edo antzekoetarako zuzeneko sarbidea erraztea.

3. Egoiliarren ordutegiak:

Behar diren neurriak hartzea egoiliarren arreta pertsonalizatua eta banakakoa bermatzeko, kontuan hartuta haien berriazko premiak; horrek esan nahi du malgutasun bat izatea, arrazoizkoa denaren barruan, egoiliarrek ohera eramateko edo jaikitzeko.

4. Lotura fisikoen aplikazioa:

Lotura fisikoen aplikazioan bete daitezela irailaren 30eko 221/2011 Foru Dekretuan xedatutakoak –Nafarroako gizarte zerbitzuen esparruan lotura fisiko eta farmakologikoen erabilera arautzen du–, eta lotura fisiko hori soilik azken errekurtso bezala preskribatu daitezela, aurrez beste bideak saiatuta.

Egoitzaren kudeaketaz arduratzen den enpresak txosten bat igorri zuen, non erakunde honek egindako gomendioen harira hartzen ari ziren neurriak aipatzen baitziren. Erantzuna ikusita, amaiera eman zitzaion jarduketari.

3.2.21. Nafarroako administrazio publikoetako funtzionario publikoen montepioen araubidearen erabilera berezia kentzea.

Erakunde hartzaileak: Nafarroako Parlamentua, Nafarroako Gobernuako Lehendakarietzako, Funtzio Publikoko, Barneko eta Justiziako Departamentua

Gaia: Funtzio publikoa. Eskubide pasiboak.

Jarduketa: Berrikuspen normatiboa.

Azkeneko urtean, Nafarroako Arartekoak Nafarroako administrazioen montepioen araubideari atxikitako funtzionario edo pentsiodunen kexak jaso zituen. Kexa horiek aurkeztu ziren Funtzio Publikoaren Zuzendaritza Nagusiaren 2015eko apirilaren 15eko idazki baten ildotik. Izan ere, hartan jakinarazten zitzairen bertan behera geratzen zela ordura arte emandako osasun laguntza, 2015eko maiatzaren 31tik aurrerako eraginekin.

Interesdunek berriaz zioten ez zeudela ados araubide horretako osasun-laguntzaren zerbitzua kentzearekin eta, zehazkiago, Osasun Laguntzako Zerbitzuaren Erregelamenduak, Foru Diputazioaren 1973ko abuztuaren 24ko Erabakiaz onetsitakoak, ezarritako "erabilera berezitik" heldutako prestazioak bertan behera uztearekin.

Lehendakarietzako, Funtzio Publikoko, Barneko eta Justiziako Departamentuari informazioa eskatu zitzaion, eta hark erantzun zuen honako hau zela bertan behera uztearen arrazoa: *"Nafarroako administrazio publikoen montepioetako langile horien osasun laguntza ez da Osasun Sistema Nazionalak ematen duenaren osagarritzat jotzen, zeren eta ordezeko eta nahitaezko izaera duen*

gizarte aurreikuspeneko araubide bat baita, zeina ez baita Gizarte Segurantzaren sistemaren alternatiboa”.

Hartara, departamentuak jotzen zuen ezen, behin pertsona horiek Osasun Sistema Nazionalan sartuta, osasun estaldura sistema orokorrean aurreikusitakoa izanen dela.

Bertan behera uzte hori, Lehendakartzako, Funtzio Publikoko, Barneko eta Justiziako Departamentuaren esanetan, heldu da, eta hartara jasota zetorren Funtzio Publikoaren Zuzendaritza Nagusiaren aipatutako komunikazioan, martxoaren 27ko 3/2014 Legeko hirugarren xedapen gehigarriaren eta ekainaren 18ko 12/2014 Foru Legearen aplikaziotik.

Hala eta guztiz ere, Nafarroako Arartekoari zalantza bat sortu zitzaion: ea aipatutako "erabilera berezia" ekainaren 18ko 12/2014 Foru Legearekin azkendua zen, zeren eta foru lege horrek aipatzen baitu "Nafarroako Foru Diputazioak 1973ko abuztuaren 24ko Erabakiaren bidez onetsitako Osasun Laguntzako Zerbitzuaren Erregelamenduan ezarritako osasun laguntzaren arloko nahitaezko estaldura...". 1973ko Osasun Laguntzaren Zerbitzuaren Erregelamenduak osasun-laguntzarako bi araubide hartu zituen: lehena, arrunta, funtzionarioak estatutu-harremanaren indar hutsez eskubidea zeukana; bigarrena, berezia, funtzionarioak, bere borondatez, atxiki zezakeena, kuota bat ordainduz.

12/2014 Foru Legeak ez zuen deklaratu –berariaz eta zuzenean behinik behin– "erabilera bereziaren" arauen bertan behera uztea, ez eta "Erregelamenduan ezarritako osasun sistemaren araubidearen" bertan behera uztea ere, baizik eta hartan ezarritako "osasun laguntzaren nahitaezko estalduraren" bertan behera uztea.

Horrenbestez, zalantza bat sortzen zen: ea "nahitaezko estalduraren" bertan behera uzte horrekin berarekin zekarren erabilera berezia ere bertan behera uztea, zeren eta azken horren aplikazioa hari atxikitzeari buruz funtzionarioek zeukaten borondateak sortzen baitzen; hartara, kuota bat ordainduta, eskubidea zuten erabilera arruntetik heldutakoez gorako osasun-prestazioak jasotzeko (eta, gaur den egunean, Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuak ematen duenaz gainetiko prestazio-maila bat).

Horretaz gainera, 1973ko Osasun Laguntzarako Erregelamenduaren ondotik, erabilera bereziari buruzko arauak eman izan dira, eta, bereziki, abuztuaren 19ko 186/2002 Foru Dekretua, Erabilera Bereziako Osasun Laguntzako Zerbitzuan sarturik dauden Nafarroako Administrazio Publikoetako funtzionarioendako tarifak gaurkotu eta zerbitzu hori arrazionalizatzeko neurri batzuk biltzen dituen. Dekretu hori ez da indarrrik gabe utzi (ez berariaz, behinik behin).

Martxoaren 22ko 4/2015 Errege Lege Dekretua indarrean sartu ondoren ere (une horretan izanen luke eragina bertan behera uzteak, kasua bada), Nafarroako Parlamentuak apirilaren 10eko 12/2015 Foru Legea onetsi zuen, zeinaren bitartez Nafarroako administrazio publikoen zerbitzuko langileen arloko presako neurri jakin batzuen indarraldia 2015. urtera luzatzen baita eta langile horien montepioetako klase pasiboen pentsioak eguneratzen baitira. Beste neurri batzuen artean, 2015erako luzatu ziren Osasun Laguntzako Zerbitzuaren "erabilera bereziaren" modalitateko tarifak, 13/2012 Foru Legearen 6. artikuluan jasotakoak.

Egoera nahasi hori ikusita, Nafarroako Arartekoak egokitzat jo zuen Nafarroako Parlamentura jotzea eta eskatzea gai horri buruz Nafarroako Kontseiluari kontsulta egiteko.

Nafarroako Parlamentuak erabaki zuen Nafarroako Kontseiluari irizpena eman zezan eskatzea.

Nafarroako Kontseiluak, 2015eko abenduaren 1ean emandako irizpenean, honako hau ondorioztatu zuen:

"Nafarroako Kontseiluaren iritziz 1973ko abuztuaren 24ko Osasun Laguntzako Zerbitzuaren Erregelamenduan ezarritako osasun laguntzaren arloko nahitaezko estalduraren bertan behera

uzteak –Nafarroako administrazio publikoen montepioetako funtzionarioen eskubide pasiboen araubide iraunkorrari buruzko martxoaren 5eko 10/2003 Foru Legea aldatzen duen ekainaren 18ko 12/2014 Foru Legearen eta horren osagarri diren gainerako arauen indarrez ezarritakoak– eragina izan du erabilera berezia deitutakoan, zeina bertan behera gelditu baita langile horiei osasun laguntza Osasun Sistema Nazionalaren kargura emateko alde zuzeneko eta nahitaezko baldintza gisa".

Nafarroako Kontseiluak informatutakoa interesdunei helarazita, erakunde honek amaitutzat eman zituen bere jarduketak.

3.2.22. 112 (Larrialdiak), 091 (Polizia Nazionala) eta 092 (Udaltzaingoa) telefonoen doakotasuna:

Administrazio hartzaileak: Lehendakartzako, Funtzio Publikoko, Barneko eta Justiziako Departamentua: Honako udal hauek: Iruña, Barañain, Antsoain, Berriozar, Noain (Elortzibar), Zizur Nagusia, Aranguren, Lizarra, Tafalla, Azkoien, Zangoza, Tuter, San Adrian, Corella, Cintruénigo, Burlata, Aurrerabi, Uhartea, Eguesibar, Baztan eta Altsasu.

Gaia: Herritarren segurtasuna. Zerbitzu publikoak.

Jarduketa: Jarduera administratiboa ikuskatzea. Iradokizuna.

Erakunde honek herritar baten kexa jaso zuen, zeren eta tarifa bereziak aplikatzen baitira zerbitzu publikoei dagozkien telefonoetara (092) egindako deiengatik. Kexan Iruñeko Udaltzaingoa telefonoa aipatzen zenez, Nafarroako Arartekoak Iruñeko Udalera jo zuen, eta gaiari buruz informatzeko eskatu zion.

Iruñeko Udalak txosten bat igorri zuen, non aipatzen baitzuen ezen, Telefónica España SAUk eta Telefónica Móviles SAUk osatutako enpresen aldi baterako batasunak emandako informazioaren arabera, 092 telefonora egindako dei bakoitzak 0,0342 euroko gainkargua dauka (BEZik gabe) deia egiten duenarentzat. Kostu hori bakarra da eta deia ezartzen denean sortzen da. Halaber, ondorioztatzen zuen "ez dela, horrenbestez, Iruñeko Udala lurralde nazional osoan erabiltzen den zenbaki labur baten prezioa finkatzeko gaitasuna duena".

Informatutakoa ikusita, Nafarroako Arartekoak kexa Espainiako Arartekoari helarazi zion, eta azken horrek honakoa informatu zuen:

"15006251 zenbakiko kexari dagokionez, Industria, Energia eta Turismo Ministerioko Idazkaritza Tekniko Nagusiak dio larrialdietako laguntza emateko 112 telefono zenbakira egindako dei guztiak nahitaez bideratu behar direla kontraprestazio ekonomikorako eskubiderik gabe, baita ordainpeko telefono publikoetatik egiten direnean ere; halakoetan, ez da inongo ordainketa biderik erabili behar, eta gastua jendeari komunikazio elektronikoko zerbitzuak ematen dituzten operadoreek hartzen dute beren gain, bai eta komunikazio elektronikoen sare publikoak ustiatzen dituztenek ere, Telekomunikazioei buruzko maiatzaren 9ko 9/2014 Legeko 28.4 artikulua indarrez. Halaber, aipatutako legeak aurreikusten du betebeharrak horiek errege dekretu bidez finkatzen diren emergentzietako beste zenbaki batzuetara zabal daitezkeela [...].

Nolanahi ere, emergentziako deien arreta zerbitzua doakoa da erabiltzaileentzat, edozein dela ere hura ematearen ardura duen administrazioa eta edozein dela ere erabiltzen den terminal mota.

Estatu osoan operatibo dagoen 112 zenbakiaz gainera, Espainian emergentzietako beste zenbaki batzuk badaude, baina haien jarduketa-esparrua zenbaki bakoitzaren titularra den organismoaren eskumen berekietara mugatzen da.

Zenbaki horietako batzuk ez dira operatiboak estatu osoan, eta, batzuetan, zerbitzuak ematen dituzten entitateek erabakia dute deien kostua beren gain hartzea, halako moduz non erabiltzaileentzat doakoak izanen diren.

091 telefonora (Polizia Nazionalea) eta 092 telefonora (tokiko poliziak) egiten diren deiak, bai eta 112 zenbakiaz beste emergentzia-zenbakietara egiten direnak ere, erabiltzaileentzat doakoak izateko erabakia, zerbitzuaren erakunde titularrak deien kostua eta zerbitzu-ematearen gainerakoak bere gain hartuta, emergentziako deiak artatzeko zerbitzuko erakunde titularrari dagokio –hau da, Barne Ministerioari– 091 zenbakira (Polizia Nazionalea) egindako deietan, eta udalei, berriz, 092 zenbakira (tokiko poliziak) egindako deietan.

Idazki hori aztertuta, Nafarroako Arartekoak Lehendakaritzako, Funtzio Publikoko, Barneko eta Justiziako Departamentura jo zuen, bai eta Nafarroako udal garrantzitsuenetara ere, eta honako iradokizun hau egin zien:

"Zu buru zaituzten Nafarroako Foru Poliziari, Nafarroako Suhiltzaileei eta SOS Nafarroari erabiltzaileek larrialdietarako telefono zenbakietarako egindako deiak doakoak izan daitezen, dagoeneko hala ez badira; eta, horretaz gainera, herritarrei gogoratzea 112 larrialdietako zenbakia doakoa dela".

Gero, Lehendakaritzako, Funtzio Publikoko, Barneko eta Justiziako Departamentuaren txostena jaso genuen, non honako hau adierazten baitzen:

"Nafarroako Foruzaingoari, Nafarroako Suhiltzaileei eta SOS Nafarroari deitzeko emergentzietako telefono bakarra, Nafarroako Foru Komunitatearen esparruan, 112 zenbakia da, zeinera modu zuzen, iraunkor eta doakoan dei baitaiteke. Europako Erkidegoetako Kontseiluaren 1991ko uztailaren 29ko Erabakian xedatuan oinarrituta –haren bidez ezarri zen kide diren estatuak, nahitaez, 112 telefono zenbakia sartu behar dutela beren telefono-sare publikoetan, bai eta zerbitzu integratuen sare digitaletan eta zerbitzu publiko mugikorretan ere–, Nafarroako Foru Komunitateak zerbitzu publiko hori bere gain hartu eta abian jarri zuen, are ekainaren 16ko 903/1997 Errege Dekretua eman baino lehen ere –hartan, nazio-esparruan emergentzietako zenbaki bakarrera iristeko baldintza teknikoak ezarri ziren–. Izan ere, hasierako garaian, trantsizio aldian eta emergentzietarako berariazko beste zenbaki batzuk erabiltzen jarraitu zen bitartean (061, larrialdi medikoetarako eta 0088 suhiltzaileetarako), zenbaki horiek behar bezala birbideratzen ziren 112 zenbakira.

Horrenbestez, Nafarroako Foru Komunitatean ez dago esparru honetako beste emergentzia-telefonorik doakoa ez denik.

Foruzaingoaren edo Suhiltzaileen kidegoekin edo SOS Nafarroa-Babes Zibilarekin lotuta dauden beste telefono-zenbaki batzuk egotea haien izaera administratibo hutsari eta kudeaketa-izaerari dagokie, baina ez dira, inolaz ere, emergentzietako laguntzarako telefonoak.

Herritarrei 112 telefonoaren doakotasuna gogorarazteari dagokionez, eta Foru Komunitateko Administrazioak xede horretarako egin dituen publizitate kanpainak ezertan kendu gabe, Nafarroako Gobernuaren webgunean herritarren eskura, modu etengabea, horri buruz dagoen testu osoa erantsi dugu".

Udalei dagokienez, txosten hau ixteko garaian, Burlatako, Baztango, Uharteko, Zizur Nagusiko, Barañaingo, Berriozarko, Cintruenigoko, Eguesibarko eta Atarrabiako udalek erakutsia dute iradokizuna onartzeko prest daudela, eta horri buruzko neurriak hartzeko konpromisoa hartu dute.

Aitzitik, Antsoaingo, Lizarrako, Tafallako, Azkoiengo, Arangurengo, Noaingo (Elortzibar), Corellako eta Altsasuko udalek ez dute iradokizuna onartu.

Iruñeko, Zangozako, Tuterako eta San Adriango udalen erantzunaren zain gaude.

3.2.23. Karabina-tiro batez hildako kexa-egilearen seme adingabe baten heriotzarekin lotutako prozedura judizialaren proben analisisa azkartzeko eskaria.

Administrazio hartzailea: Espainiako Gobernuak Nafarroan daukan Ordezkaritza.

Gaia: Justizia. Prozesu judizialak.

Jarduketa: Bitartekotza.

Nafarroako Arartekoak, uztailaren, bihotzean jo zion balin-tiro batez Vianan hil zen gazte baten gurasoak hatu zituen.

Gurasoek adierazitakoaren arabera, egiten ari zen prozesu judizialean, Guardia Zibilaren Kriminalistika Zerbitzuari balistikako proba edo txosten bat eskatu zitzaion, bi karabina eta hilotzetik ateratako balina emanda.

Gurasoek adierazi zuten ezen, eman zieten informazioaren arabera, diligentsia horren erantzuna hiru eta sei hilabete bitarte luza zitekeen. Gehiegizko denbora zela jotzen zuten, eta Nafarroako Arartekoari gaian bitartekari egiteko eskatu zioten.

Eskariari erantzute aldera, Nafarroako Arartekoak Espainiako Gobernuak Nafarroan duen ordezkariarengana jo zuen, haren eskumen-esparrua guztiz errespetatuta eta egokitzat jotzen bazuen, bitartekari-lana egin zezan Guardia Zibilaren kasuko organoarekin, ahal bezain laster egin zezan eskatutako balistika-proba.

Espainiako Gobernuak Nafarroan duen Ordezkaritzak behar ziren kudeaketak egin zituen balistika-proba ahal bezain laster egin zedin; hori dela eta, informazio hori gaztearen gurasoei helarazita, erakundeak amaitutzat eman zuen bere esku-hartzea.

3.2.24. Konstituzio-eskubideen balizko urraketa edo koherentzia-eza estatuko araudiaren eta Europako araudiaren artean zigor arloko ebazpen judizialak direla eta.

Erakunde hartzailea: Espainiako Arartekoa.

Gaia: Justizia.

Jarduketa: Berrikuspen normatiboa.

Sabino Arana Fundazioak idazki bat igorri zion Nafarroako Arartekoari, non ezagutzera ematen baitzion juristen jardunaldi bat egina zuela eta bertan gogoeta egin zutela Europar Batasunean Aurrekari pertsonalen informazio-trukeari eta ebazpen juridiko penalak kontuan hartzeari buruzko azaroaren 12ko 7/2014 Lege Organikoak planteatzen dituen arazo batzuei buruz, bai eta Kontseiluaren 2008ko uztailaren 24ko 2008/675/JAI Esparru-erabakiaren transposizioari buruz ere. Erabaki hori prozesu penal berrietan Europar Batasuneko kideak diren estatuen zigor-ebazpenak kontuan hartzeari buruzkoa da.

Jardunaldian parte hartutako juristak ondorio batzuetara iritsiak ziren, eta horietako batzuek nolabaiteko ezinegona eragiten zuten, zeren eta konstituzio-eskubideen urratze bat agerrarazten baitzuten; edo, bestela ere, aipatzen zuten ez ote zen komeni, Estatuko barne-araudian sartutako egungo erregulazioa dela-eta, Europako Zuzenbidearekin eta haren inspirazioa den zuzenbide-estatuaren defentsaren printzipioekin hobeki ezkontzen den legegintza-aldaketa egitea.

Hartara, ondorioen dokumentuan, honako hau azaldu zen:

- a) *Askatasuneko, segurtasuneko eta justiziako benetako espazio batek (Europar Batasunaren Funtzionamenduari buruzko Ituneko 67. artikulua), elkarrekiko konfiantzan oinarrituak, nola baita Europar Batasuna, exijitzen du Batasuneko kide den estatu batean epaitutako pertsonen aurka*

ezarritako zigorrak kontuan har daitezela Batasuneko kide den beste edozein estatutan norberaren jurisdikzioan bertan emanak balira bezala, bai errudunaren kalterako denean, bai haren onerako denean ere. Eta horren aplikazioak eskatzen du Europako araudia Europar Batasun osoan modu berean interpreta eta aplikatu dadila; bada, horretarako, Batasunaren Zuzenbidearen aplikazioa bermatu beharra dago, lehentasun, batasun eta eraginkortasun printzipioen pean. (Europar Batasunaren Funtzionamenduari buruzko Ituneko 267. artikulua)

b) Esparru-erabaki horrek ezartzen duen baliokidetasunaren printzipioa aurretiko fasean aplikatu behar da, prozesu penalean bertan, bai eta exekuzio fasean ere, eta esan nahi du kide diren beste estatuetan emandako zigor-ebazpenek ebazpen nazionaletan esleitutako baliokideak izan behar dutela.

c) Kezka adierazten dugu baliokidetasun-printzipioaren aplikaziorako azaroaren 12ko 7/2014 Lege Organikoak, zehazki 14.2 artikuluan eta xedapen gehigarri bakarrean, ezartzen dituen mugak direla eta. Xedapen horiekin, baliokidetasun-printzipioaren aplikazioa mugatzen da, kide diren beste estatuetakoko epaitegiek emandako epai eta ebazpen penalak kontuan hartzeari dagokionez.

7/2014 Lege Organikoak arazoak planteatzen ditu, zeren eta aukera ematen baitu Europar Batasunaren askatasunaren, segurtasunaren eta justiziaren espazioaren baitan baliokidetasun-printzipioa desberdin aplikatzeko: azaroaren 12ko 7/2014 Lege Organikoak baliokidetasun-printzipioari ezartzen dizkion mugak (14.2 artikuluan eta xedapen gehigarrian) ez zeuden aurreikusita 2008ko uztailaren 24ko 2008/675/JAI Esparru-erabakian. Horrek arazoak dakartza Batasunaren Zuzenbidearen aplikazioaren uniformetasun-printzipioa dela eta. Izan ere, interpretazio-zalantza bat planteatzen du, esparru-erabakian aurreikusi gabeko baliokidetasun-printzipioaren mugen aurreikuspena posible ote den, zeren eta posibilitate hori onartzekotan, desberdintasun oso funtsezkoa ezarriko balitzateke arlo honetako Europako Zuzenbidearen aplikazioan Espainiako lurraldearen eta Europar Batasuneko beste herrialde batzuen artean, azken horietan ez baitira muga horiek ezarri, eta horrek eragin oso nabarmena izan dezake Batasuneko Zuzenbidearen batasunean.

d) 7/2014 Lege Organikoak lege penalaren atzera-eraginkortasuneko arazo bat planteatzen du, zeren eta berarekin baitakar lege horretan aurreikusitako murriztapenak aplikatzea sartu aurretik planteatu eta ebatzitzeko kasuei. Horrek planteatzen du lege penalaren atzera-eraginkortasun ezaren printzipioa, Europar Batasunaren Oinarrizko Eskubideen Gutuneko 49. artikuluan bermatuta dagoena, urratzen ari dela. Printzipio hori interpretatu behar da esanez Giza Eskubideen Europako Itunetik ondorioztatzen diren aurkako arauak atzera-eraginik ez dutela, Estrasburgoko Auzitegiaren doktrinari jarraituz. Doktrina horrek berarekin dakar legezkotasun penala arau penalari berari ez ezik, arau penalaren interpretazioari ere aplikatzen zaiola, eta, halaber, aplikatzen zaiola zigorra betetzeari buruzko kalkuluari edo moduari; izan ere, kontuan hartu behar da errudunari transmititzen zaion itxaropena, aldekoagoa den aurreko interpretazioa dela eta. Azkenik, arau penala aplikatzen edo interpretatzen duen ebazpen judizialetan, behin epaitegiek haien interpretazioa ezarrita (gure kasuan, Auzitegi Gorena), soilik aldatu ahalko da interpretazio hori espetxeratuei onura egiten dien horretan, eta ez haien kaltetan (Giza Eskubideen Europako Auzitegiaren epaiaren doktrina, Del Río Prada Espainiaren aurka gaian).

e) Baliokidetasun-printzipioaren "in peius" murriztapenek, 7/2014 Lege Organikoan sartutakoek, kasu gehienetan eragozten dute Europako epaien eraginak aitortzea zigorraren exekuzioaren esparrua dela-eta. Izan ere, eragozten dute zigorren exekuzio fasean aplikatzea, esparru-erabakiko 3.2. artikulua aurreikusi bezala, eta, bereziki, zigorrak metatzeko kasuetan, zigorren betetze efektiboaren gehieneko epea ezartzearen eraginetarako, halako moduz non Espainiako auzitegiek ezin izanen dituzten kontuan hartu estatu kideen auzitegi penalek emandako epaiak antolamendu espainiarrak bere epaietarako aurreikusitako baldintza berdinetan.

f) 7/2014 Legeak indarra hartzea aldatzera dator esparru-erabakian aurreikusitako baliokidetasun-printzipioari buruz jurisprudentziak egin duen aplikazio finkatua, hain zuzen ere lehenagoko kasuetan normaltasunez aplikatu baita; eta eragin kaltegarriak dauzka lege organikoaren aurretik egindakoengatik zigortuta daudenentzat. Hori Espainiako Konstituzioaren 9.3. artikulua urratze bat da.

g) *Salbuespen horien ondorioz, zigorra betetzearen aldi efektiboa legeko mugatik haratago luzatzen da (Kode Penalaren 76. artikulua eta Prozedura Kriminalari buruzko Legeko 988. artikulua).*

h) *Deskribatutako egoera irregular horren aurrean, honako hauek dira sortutako egoera bidegabeari konponbidea emateko moduak: ez-betetzeari buruzko errekurso bat aurkeztea Europar Batasunaren Auzitegian, Europako arauaren transposizio okerra egiteagatik; Konstituzio Auzitegian babes errekursoa aurkeztea, eta horrek ekar lezake Europar Batasuneko Auzitegian kasuko aurretiko gaia planteatzea; eta, azkenik, Estrasburgoko Auzitegian errekurso bat aurkeztea, Giza Eskubideen Europako Ituneko 5. eta 6. artikuluetan oinarritua".*

Ondorio horiek ikusita, Nafarroako Arartekoak egitate eta ondorio horiek Espainiako Arartekoari helarazi zizkion, hala nahi badu balora dezan lege aldaketa bat proposatu daitekeen, egitate horiek Konstituzioari egokitzen zaizkion, Justiziarekin edo giza eskubideekin bat datorren jokabide zuzen bat ote den, edo egokitzen jotzen duen beste edozein iritzi izan dezan edo jarduketa egin dezan.

Espainiako Arartekoak erantzun zuen informatuz Auzitegi Nagusiak jada ebatzita dituela Kontseiluaren 2008ko uztaileko 2008/675/JAI esparru-erabakiaren transposizioarekin lotutako interpretazio-alderdiak, Zigor-arloko Salak emandako 2015eko urtarrilaren 27ko 874/2014 epaiaren bitartez eta ondorengo beste batzuen bitartez; epai horiek, izan ere, hartan ezarritako irizpideei egokitzen zaizkio. Eztabaidatutako gaien garrantzia dela eta, Zigor-arloko Sala Osoko Bilkuran bildu zen, eta erabakia gehiengoz hartu zen, ados ez zeudenen boto partikular batzuekin.

Halaber, Espainiako Arartekoak zioen ezin zuela esku hartu judizialki hartutako erabakietan, eta interpretazio auzi gatazkatsu eta teknikoki konplexuak zirela horiek (Europar Batasuneko ebazpenen baliokidetasun-printzipioa eta haien denbora-esparrua; lege penalaren kontzeptua eta haren atzera-eraginkortasun aldekoa; Europan askatasuneko, segurtasuneko eta justiziako espazio bakarraren norainokoa eta modulazioa), zeinek eragina baitute Espainian gertatzen diren baina Europar Batasuneko beste herrialde batzuetan gertatzen diren beste batzuekin baterakoak diren zigoren iraupenaren denbora efektiboan: "bada kontu horiek aipatutako epaian ebazten dira, eta gehiengoaren iritzia aurkako jarrerak boto partikularretan islatzen dira".

Espainiako Arartekoaren idazkia amaitzen duen informatuz erakunde horrek errespetatu beharra daukala Parlamentuak azaroaren 12ko 7/2014 Lege Organikoan erabakitakoa eta Auzitegi Gorenak 847/2014 epaian eta gai hauei buruz geroztik eman diren ebazpen judizialetan interpretatutakoa.

Informazio hori Sabino Arana Fundazioari helarazita, amaitutzat eman genuen jarduketa.

3.2.25. Botorako eskubidez ezin baliatzea postaz boto emateko ezarritako legeko epeak eta atzerritik botoa emateko exijitutako betekizunak bateraezinak izateagatik.

Erakunde hartzailea: Espainiako Arartekoa.

Gaia: Hauteskundeak. Hauteskunde administrazioa.

Jarduketa: Berrikuspen normatiboa.

Nafarroako Arartekoak bi herritarren kexak jaso zituen, Diputatuen Kongresurako eta Senaturako 2015eko abenduaren 20an egindako hauteskundeetan botoa emateko eskubidez ezin baliatu izanari buruzkoak, zeren eta atzerrira bidaian joatekoak baitziren azaroaren 21a eta gero.

Halaber, jakin genuen atzerrian bizi diren Espainiako nazionalitateko pertsona batzuek beren ezinegona eta desadostasuna adierazi zituztela botoa emateko ezarritako betekizunak direla eta, zeren eta, haien ustez, zailegi egiten baitzuten botoa eman ahal izatea.

Lehenengo kasuan, kexa aurkeztu zuten bi pertsonak ezinezko ikusten zuten botoa emateko eskubideaz baliatzea abenduaren 20ko hauteskundeetan, zeren eta azaroaren 26an atzerria baitzihozten bidaian, eta hauteskundeak iraganda bueltatzen baitziren. Abiatzeko data postaz botoa emateko gaitutakoa baino lehenagokoa zen, baina kontsuletxeetan atzerrian boto eman ahal izateko "ez-egoiliar" gisa izena emateko epea eta ondorengoa.

Horrenbestez, pertsona horiek pairatzen zuten arauetatik sortutako denbora-tarte luzeak, zeinak eragiten baitzuen hauteskunde-araudian botoa emateko bi modalitateetako bakarrari ere ezin atxikitzea: ez posta bidezko botoa (Hauteskunde Araubide Orokorrari buruzko Lege Organikoko 72. eta 73. artikulua), ez aldi baterako atzerrian dauden herritarrentzako posta bidezko botoa (lege organiko bereko 74. artikulua).

Bigarren kasuan, atzerrian bizi diren pertsonen botoarenean, desadostasunen arrazoia zen Hauteskunde Araubide Orokorrari buruzko Lege Organikoko 75. artikuluan jasotako araupetzean, 2010an egindako lege-aldaketatik aurrerakoan. Araupetze horrek ez du botoa eragozten, baina gehiegi zailtzen du, muturreraino.

Legearen arabera, atzerrian bizi diren hautesleek erroldan izena emandako espainiarrek inprimaki ofizial bidez eskatu beharko dute botoa hauteskunde-deialdia egin eta hogeita bosgarren eguna baino lehen. Inprimakiarekin batera, NANaren edo pasaportearen fotokopia aurkeztu beharko da, edo nazionalitatearen edo kontsuletzeko matrikula-erregistroan izena emanda egotearen ziurtagiria, bizi tokiko herrialdean Espainiak duen kontsuletxeak egina.

Bai exijitutako lehengo urrats horrek, bai ondorengoek ere eragin dute, hedabideren baten arabera, atzeritarren % 6k baizik ez eskatzea hurrengo hauteskunde orokorretan parte hartzea.

Egoera horietan botoa emateko dauden zailtasunak ikusita, Nafarroako Arartekoak egokitzat jo zuen Espainiako Arartekoarengana jotzea, honako jarduketak hauek eskatzeko:

- Lehenengo kasuan, egokitzat jotzen bazuen, hauteskunde administrazio eskudunari edo beste organoren bati edo are Gorte Nagusiei ere iradokizunen bat, normatiboa nahiz bestelakoa, bat egin ziezaiela, datozen deialdiei begira, atzemandako egoerari konponbidea eman ahal izateko eta atzerria bidaiatzen duten espainiarrei botoa emateko eskubideaz egiazki baliatzeko aukera emateko, hala nahi badute.
- Bigarren kasurako, azter zitzala Hauteskunde Araubide Orokorrari buruzko Lege Organikoko 7. artikulua leze-erregulazioak sortutako arazoak, eta ondorioztatuz gero arau hori herritarrentzako eta botorako eskubideaz baliatzeko kaltegarri gerta daitekeela –Konstituzioaren 23. artikuluan aitortuta dago eskubide hori–, Gorte Nagusiei edo ministerio eskudunari, datozen hauteskunde-deialdiei begira, iradokizun normatiboren bat egin ziezaiela, atzerrian bizi diren espainiarren botoa emateko eskubideaz baliatzeko betekizunak malgutzeko edo baliatze hori hobetzeko.

Espainiako Arartekoak honako hau erantzun zuen:

- a) Lehenengo kasuari dagokionez, atzerria bidaiatzen duten pertsonenean, informatu zuen hauteskunde araubide orokorraren arauetan diseinatutako eskema orokorrak zurruna eta posta bidezko botoa osatzen duten eragiketak epe eskasekoa dirudien arren, hauteskunde-prozesuaren berezko funtsari erantzuten diola, zeren eta denbora-tarte zedarritu batzuetan garatu behar baita, eta tarte horiek luzaezinak baitira. Horrenbestez, araudiak, botoa emateko eskubideaz baliatzeko egoerei dagokienez, aukera zabala dauka, non sartzen baitira orokorrean eta maiztasun handienaz

gertatzen direnak, haiei konponbidea emate aldera eta egoera jakin batzuetan dauden herritarrei oinarrizko eskubide horretaz baliatzeko aukera emate aldera. Hartara, prozedura eta sistema bereziak daude honako hauen guztien botoa errazteko: Espainian egon eta beren eskubideaz posta bidez baliatu nahi duten herritarrak; pertsonalki hauteskunde-egunean hauteskunde-kolegioetara joaterik ez duten gaixo edo desgaituak; Braille sistemaz baliatu nahi dutenak; atzerrian bizitoki iraunkorra dutenak, eta atzerrian aldi baterako bizi diren pertsonak.

Espainian bizi diren eta Espainiako egoiliarren posta bidezko botorako ezarritako epean bidaiaren bat egin behar duten pertsonen kasuan, data jakin batzuk badaude, zeinak beti errespetatu beharko baitira, bai eta preklusio-epe batzuk ere, zeinetan izapide batzuk egin behar baitira; hain zuzen ere, ezin luza daitezkeen epeak dira horiek.

Izan ere, Konstituzio Auzitegiak STC 73/1995 (3. oinarri juridikoa) epaian adierazi zuen bezala, jada STC 67/1987 (2. oinarri juridikoa) epaian esandakoa gogorazita, "hauteskunde prozesua, berez, prozedura izugarri azkarra da, bere fase guztietan epe luzaezinak dituena, bai ikuspegi administratiboan, bai prozesu osoaren erregulartasuna kontrolatzeko ezartzen diren errekurtso juridikozionaleri dagokienez ere. Izaera horrek eskatzen du hartan parte hartzen duten guztiek diligenza oso handiz jokatea; izan ere, halakorik ezean, ezin alega litezke arrakastaz Konstituzioaren 23. artikulutik eratorritako ustezko eskubide-uraketak, zeinak ez baitziren existituko diligenza aktibo hori ez balego".

Hori guztia dela eta, Espainiako Arartekoak ondorioztatzen zuen ez duela aurkitzen Administrazioak inongo jarduketarik egin duenik esku-hartzea legitimatzen duenik.

b) Atzerrian modu jarraituan bizi diren herritarren botoaren arazo orokorragoari dagokionez, Espainiako Arartekoak zioen ezagutzen zituela Nafarroako Arartekoak aipatzen zituen arazoak, atzerrian bizi diren espainiarrek botoa ematea zailtzen dutenak. Izan ere, azken urteetan zenbait jarduketa egin dira hauteskunde administrazioaren aurrean, zailtasun horiek agerraraziz, eta horiek ekarri dute, esate baterako, berriki egin den aldaketa bat, boto eskaera modu telematikoan eskatzeko prozedura bat garatzeari dagokiona.

Aldaketa hori otsailaren 27ko INT 358/2015 Aginduan jaso da –agindu horrek aldatzen du apirilaren 16ko 605/1999 Errege Dekretuko 6. eranskina, hauteskunde prozesuen erregulazio osagarriari buruzkoa–, bai eta Hauteskunde Erroldaren Bulegoari buruzko 2015eko martxoaren 9ko Ebazpenean, non atzerrian bizi diren hautesleen boto-eskaera egiteko prozedura ezartzen baita.

Alabaina, hauteskunde araubide orokorraren arauetan diseinatutako eskema orokorrak zurruna eta posta bidezko botoa osatzen duten eragiketak epe eskasekoa dirudien arren, eta bereziki atzerrian bizi diren espainiarrek botoa emateari dagokionez, hauteskunde-prozesuaren berezko funtsari erantzuten diola, zeren eta denbora-tarte zedarritu batzuetan garatu behar baita, eta tarte horiek luzaezinak baitira.

Egia da deseatzekoa litzatekeela arauaren aldaketa bat, zeinak ekarriko lukeen ez egotea beste herrialde batzuen posta-sistemen menpe bere barrutiarri dagozkion boto-paperak behar den garaian eta moduan eskatu dituen eta atzerrian bizi den hautesleak hauteskunde-dokumentazioa egiazki jasotzeko. Alabaina, kontuan hartuta aldaketa horrek Hauteskunde Erregimen Orokorrari buruzko Lege Organikoaren testua aldatzea eskatzen duela, Espainiako Arartekoak jotzen zuen erabaki hori legegile organikoari dagokiola, eta aurrera eraman dadin Parlamentuan ordezkaritza duten indar politikoen adostasuna behar dela".

Erantzuna ikusita, erakunde honek itxiztat eman zituen bere jarduketak.

3.2.26. Egindako delitu baten damua.

Erakunde hartzaileak: Nafarroako Auzitegi Nagusia eta Nafarroako Foru Komunitateko Fiskaltza Nagusia.

Gaia: Espetxe administrazioa.

Jarduketa: Bitartekotza.

Espetxean beste pertsona baten aurkako delitu bat egiteagatik zeuden bi pertsonak idatzitako idazki bana jaso zituen Nafarroako Arartekoak.

Beren gutunetan, pertsona horiek egitateengatiko damu sakona erakutsi eta hirugarrenei eragindako samina aitortzen zuten; hori dela eta, biktimaren senideei barkamena eskatzen zieten. Bi pertsonak eskatzen zuten beren damua ezagutzera eman zedin ezagutu beharreko tokietan.

Idazki horiek ikusita, Nafarroako Arartekoak biktimaren familiaren ingurunera hurbiltzeko urrats batzuk egin zituen, diskrezioz, samurtasunez eta harekiko ulertzez errespetu osoz. Zehazki, familiaren abokatuari jakinarazi zitzaion zigortuen idazkien edukia, non barkamena eskatu eta damua erakusten zuten.

Abokatuak erakunde honi jakinarazi zion ez zuela egokitzat jotzen zigortuen barkamena helaraztea biktimaren familiari, zeren eta oso minduta baitzeuden gertatutakoengatik.

Zigortuen barkamen eskaera biktima horren familiari helaraztearen aldeko girorik ez genezuz aurkitu, ez genuen egokitzat jo bide horretatik jarraitzea.

Ondoren, Nafarroako Arartekoak damu gutun horien edukia helarazi zien Nafarroako Auzitegi Nagusiko lehendakariari eta Nafarroako Foru Komunitateko Fiskal Nagusiari, zigortuen borondatea ezagut zezaten eta idazki horiei egokitzat jotzen zuten izapidea eman ziezaieten, kasua bazen, biktimaren familiarekin urratsen bat emateko baloratzeko aukera emanaz.

Nafarroako Auzitegi Nagusiko lehendakariak erakunde honi jakinarazi zion erabakia zuela igorritakoaren kopia bat helaraztea Auzitegi Probintzialeko Bigarren Sekzioari, hura izan baitzen epaia eman zuena, eta Iruñeko Espetxezaintzako Epaitegiari.

Bere aldetik, Nafarroako Foru Komunitateko Fiskal Nagusiak adierazi zuen damu-gutunak Espetxezaintzako Epaitegiari helarazi zizkiola, erakutsitako damuak askatasunez gabetzeko zigorra betetzeari begira izan zitzakeen eraginak zirela eta, bai eta Biktimen Bulegoari ere, egokitzat jotzen bazuen damu eta barkamen eske horiek zigorra ezarri zitzaieneko delitu-ekintzaren biktimei ezagutzera eman ziezazkien.

Informazio hori delituaren egileei helarazita, amaitutzat eman genuen ofiziozko jarduketa.

3.2.27. Ezkaba mendia natur-eremu babestua dela deklaraztea

Administrazio hartzailea: Iruñerriko Mankomunitatea.

Gaia: Ingurumena. Naturgune babestuak

Jarduketa: Iradokizuna.

Hedabideen bitartez Nafarroako Arartekoak jakin zuen Iruña, Atarrabia, Berriozar, Antsoain, Berriobeiti, Ezkabarte eta Xulapaingo udalek nahi dutela Ezkaba mendia naturgune babestu bilakatzea, non, garbiketa lanak egin ondoren, bidexka-sare bat eginen den, seinale eta aisiarako guneekin, eta mendia lotuko den, gainera, bestelako berdegune batzuekin, nola baita Iruñerriko ibai parkea.

Borondate hori adierazita, Iruñerriko populazioan duela zenbait urte sentitutako aldarrikapen bat berresten zen, alegia, Ezkaba mendia naturgune babestu deklaratzeko. Iruñeko iparraldean dauden udalerriekin mugakidea den mendia da Ezkaba.

Konstituzioaren 45. artikulua aitortzen du herritar guztiek eskubidea dutela pertsonen garapenerako egokia den ingurumenaz gozatzeko, eta botere publikoek natur baliabide guztien erabilera arazoizkoa zainduko dutela, bizi-kalitatea babestu eta hobetzeko eta ingurunea defendatu eta lehengoratzeko, horretarako ezinbestekoa den elkartasun kolektiboan oinarrituta.

Ondare naturalak eta biodibertsitateak eginkizun sozial garrantzitsua dute, pertsonen garapenarekin, osasunarekin eta ongizatearekin daukaten lotura dela eta, eta garapen sozial eta ekonomikoari egiten dioten ekarpenarengatik. Botere publikoek haien kontserbazioa eta erabilera arazoizkoak zaindu behar dituzte.

Nafarroan, Nafarroako Naturguneei buruzko uztailaren 17ko 9/1996 Foru Legeak, Foru Komunitateak naturgune babestuen arloan daukan eskumen osoa baliatuz emandakoak, xede du bermatzea balio naturalak daukaten edo izan ditzaketen naturguneak babestu, kontserbatu, lehengoratu eta hobetzea, eta Nafarroako administrazio publikoek, bakoitzak bere eskumeneren esparruan, helburu horiei egokitu behar diote beren egitekoa.

Aurrekoa ikusita, Nafarroako Arartekoak egokitzen jo zuen Iruñerriko Mankomunitateari iradokizun bat helaraztea, positiboki balora dezan Ezkaba mendiari buruzko naturgune babestuaren deklarazioa sustatzea, mendi horren kontserbazioaren eta hobekuntzaren xedeari hobekien egokitzen zaion kategoriarekin (dela aisiarako eremu naturalarena, dela parke naturalarena, dela beste edozein figura), haren lurralde-esparrua eta erabilera potentzial eta errealak erregulatuz eta bere gain hartuz, hala erabakiz gero, haren kudeaketaren titularitatea, aipatutako Nafarroako Naturguneei buruzko uztailaren 17ko 9/1996 Foru Legean xedatuari jarraituz.

Iruñerriko Mankomunitateko lehendakariak idazki bat igorri zion erakunde honi, adierazita Mankomunitateak Ezkaba mendia hobetzeari begira lan egiteko borondatea duela. Hartara, adierazten zuen bilera batzuk egin dituela lurralde-esparruan eskudunak diren eta ukituta dauden udalekin, eta jarduketan plangintzarako proposamen bat igorri diela, Ezkabako Eskualde Parkea sortzeko, eta aurreikusita dagoela udalekin hitzarmen bat egitea, zeinak Mankomunitateari gaikuntza emanen baitio parkeari buruzko azterlanak egiteko eta bera bultzatzeko.

Informazio hori ikusita, eta egindako iradokizuna onartuzat emanda, amaituzat eman genuen ofiziozko jarduketa.

3.2.28. Fideltasunaren legeko gozamena Nafarroako Foru Zuzenbide Zibilaren Bilduman, eta ezarritako epeetan inbentarioa egiteko baldintzaren zorrotasuna.

Administrazio hartzailea: Lehendakariatzako, Funtzio Publikoko, Barneko eta Justiziako Departamentua:

Gaia: Nafarroako Foru Zuzenbide Zibila

Jarduketa: Berrikuspen normatiboa. Iradokizun normatiboa.

Abokatu zibilista batek, Nafarroan lanbide-esperientzia luzea duenak, erakunde honi azaldu eta arazoitu zion nolako kalte-egoeran gertatzen diren herritar batzuk Nafarroako Foru Zuzenbide Zibilaren Bildumaren edo Foru Berriaren 257. legeko lehenengo idatz-zatian jasotako erregulazioaren ondorioz. Bere lanbide-esperientzian, abokatu honek herritarrentzako kalteei buruzko hiru kasu atzemandak zituen, lege-arau horrek ezarritako zorrotasunaren ondorioz.

257. legeak ezartzen du fideltasunaren legeko gozamendunak (ezkontide alarguna) zendutako ezkontidearen ondasunen inbentarioa hasi eta bukatu behar duela hura hil eta berrogeita hamar eguneko epe laburraren barruan eta, nolana ere, hari buruzko eskritura publikoa egin behar duela

hurrengo berrogeita hamar egunen buruan; hau da, guztira, ehun egun dauzka ezkontidea hiltzen denetik kontatuta.

Inbentarioa egiteko exijitzen den legezko baldintza hori berezko du fideltasunaren gozamina eskuratzeko, eta hala deklaratu zuen Nafarroako Probintzia Auzitegiak (1. sekzioa) apirilaren 11ko 102/2001 epaian. Horrenbestez, epai horrek berak dioenez, *conditio iuris* ezin saihestuzkoa da, eskubide erreal mugatzailea eskuratzeko, eta hura ez betetzeak berarekin dakar "epea amaitzearen tamalezko ondorio inperatiboa".

Probintzia Auzitegiaren (1. sekzioa) azaroaren 9ko 230/2002 epaiak dio ezkontidea zendu eta hurrengo berrogeita hamar egunen barruan ondasunen inbentarioa egin behar izatearena "halabeharrezko baldintza dela legezkoitasunaren gozamina erreklamatzeko".

Hori dela eta, arauan inbentarioa egiteko finkatutako epe luzaezina edo epe luzaezinak iragaten badira hura egin gabe edo haren egitea eteteko indar handiko arrazoi bat gertatu gabe, legez ezin da ulertu fideltasunaren gozamina eskuratu denik eta, horrenbestez, alargunak eskubidea duenik hura osatzen duten ondasunak erabiltzeko edo gozatzeko; hartara, erabilera- eta gozamen-eskubideak jabe soilari egokituko zaizkio.

257. legeak ezinezko egiten du fideltasunaren legezko gozamina eskuratzeko heriotza gertatu eta ehun egunen buruan ezkontide alargunaren inbentariarik ez badago. Legezko kasua noski, 262. legeak aurreikusten duenaz bestelakoa da, azken hori alarguntasunaren gozamina kentzeari edo galtzeari buruzkoa baita, jabe soilek hala eskatuta. Lehenengo legeak, inbentarioa egitearen *conditio iuris* delakoa falta delako, eskubidea eskuratzeko eragozten du. Bigarren legeak, berriz, dagozkion kasuetan jada legez eskuratu den eskubidearen galera dakar; besteak beste, alargunaren betebeharrak doluz edo zabarkeria larri ez betetzeko kasuan.

Nafarroako Auzitegi Nagusiaren urriaren 5eko 24/2000 epaiak (Arlo Zibileko eta Penaleko Sala) honako hau dio:

"Horixe da arauaren justifikazio historikotik ondorioztatzen den zentzua, zeren eta Nafarroako Bilduma Berri-berriaren 3. liburuko 14. tituluko 1. legeak gozamenaren galera lotzen baitzuen inbentariarik ez egotearekin, hauxe ezarrita: *"bietako bat hiltzen denean, senarrak edo emazteak, bizirik gelditu denak, hogeita hamar eguneko epean hasi beharko da hil berri den senarraren edo emaztearen ondasun guztien inbentarioa egiten, eta beste hogeita hamar egunen buruan amaitu beharko du. Eta hala egiten ez badu, haietan foruaren arabera edo zendu berriaren erabakiz eduki behar zuen gozamina galduko du, eta ez ditu fruituak bere eginen. Eta zer edo zer ezkututzen badu, hura itzuli beharko du beste hainbesterekin gauza horren jabeei, gozamina amaituta"*. Eta 3. liburuko 14. tituluko 2. legeak agintzen du inbentarioa idazteko betebeharra egonen dela nahiz eta epaileak edo jaraunsleek hura errekeritu ez, Aragoiko Zuzenbidean gertatzen zen bezala (ikus Bildumako 80. artikulua), non inbentarioa, Aragoiko doktrina baimenduaren (Pala Mediano, Lorente Sanz) arabera, ez erabiltzera ere iritsiko balitzateke. Nafarroan, ordea, inbentarioaren betebeharrak hori 1765eko eta 1766ko Gorteen Koadernoetako XLIX. legean berretsi zen –Errege jauregian 1766ko otsailaren 7an emandako legeari dagokio– *"ezkontza-kontratuetan dohaintzan ematen diren ondasunak ez zehazten ez direnean, haien banakako errolda eginez, eta ondasunen inbentariarik jasotzen ez denez, bietako bat hiltzen denean, ustekabeko, gastu eta auzi ugari gertatzen baitira, eta ezin baitira dohaintzan emandako ondasunak frogatu, ez eta hiltzen direnek beren azken egunetan uzten dituztenak ere"*.

Nafarroako Auzitegi Nagusiaren apirilaren 1eko 11/2004 epaiak (Arlo Zibileko eta Penaleko Sala) jotzen du ezen legeak bizirik geratzen den ezkontideari inbentarioa egiteko, fideltasunaren gozamina eskuratzeko aldera, ezartzen dion epe luzaezinaren arazoia dela hil den ezkontidearen jaraunsleek iruzurra egiteko dagoen arriskua.

Berrikiago, agian arauaren zorrotzasunaz jabetuta, apirilaren 9ko 6/2013 epaiak (Arlo Zibileko eta Penaleko Sala), zeinak partzialki uztartzen baitu Probintzia Auzitegiaren urriaren 22ko 212/2012 epaia, honako hau deklaratu du: *“hala eta guztiz ere, ezin da doktrinan baketsutzat jo, baldin eta inbentario hori nahitaezko baldintza baldin bada eskubidea eratzeko edo soilik hartaz gozatu edo hura eraginkorra izateko, ez eta inbentarioa ezarritako epean egiteak eragozten badu eskubidearen sorrera bera edo, erakundearen aurrekari historikoei hobeki egokituta, haren galera determinatzen badu (Bilduma Berri-berria, 3, 14, 1)”*. Eta epaiak gehitzen du ezen *“hala eta guztiz ere, nahiz eta eskubidea eratzeko baldintza izan, edo hartaz gozatu edo hura eraginkorra izatekoa, zalantzarik ez dago inbentarioa egiteko betebeharrak salbuespena edo dispensa egiteko modua badagoela, inbentarioaren huts-egite edo ezarekin lotutako eraginak galduz. 264.1) legeak inbentarioa egiteko legezko beharrari buruzko dispensa ezartzen du, xedapen-egilearen borondatez nahiz itun bidez (...). Eta dispensa hori onargarria bada, baldintza berdin-berdinetan inbentarioa hasteko eta amaitzek epeen etetea, luzatzea edo zabaltzea onargarria den bezalaxe (Foru Berriaren 264.4 legea), berdin bideragarri gertatzen da interesdunen arteko akordio edo hitzarmen bidez inbentarioaren legezko baldintza kendu eta haren ordez gozamenaren zabalpen objektiboak sortzen dituen eta haren formalizatzean tartekatzen diren gaiak erabakitzeko arbitraje-prozedura ezartzea.*

Erakunde honengana jo zuen abokatu zibilistaren ustez, 257. legeak fideltasunaren gozamena eskuratzeko baldintza edo betekizun hori exijitzea, gaur egun, arau zorrotz, formalista eta, betiere, zuzengabearen adibide argia da, zeren eta esperientziak erakutsi dionez, herritar gehienek ez baitute ezagutzen inbentarioa egiteko legezko eta formazko betebeharrak, eta horrek nabarmen kaltetzen du alarguna, halako punturaino non gozamenaren ondasun guztiez gabetzen baitu (horien artean etxebizitza edo sostengurako diru-sarrerak lortzeko produkzio-ondasunak egon daitezke, eta normalean egoten dira); eta horrek, normalean, emakumeak kaltetzen ditu (zeren eta beraiek baitira gehienetan alargunak), eta jabe soilaren ez-betetze erabiltzen da (askotan, anai-arrebek, ilobek edo beste senide batzuek erabiltzen dute) alargunari beharrezko dituen ondasunak kentzeko, eta horrek ezkontidea galdu izanari gehitu behar izaten dizkio etorkizun pertsonalari buruzko larritasuna eta herstura, denbora laburrean denetik ezer ezera iraganda.

Nafarroako Arartekoaren erakundeak oinarrituzat jo zuen herritar kualifikatu horrek adierazitako kezka, eta ikusi zuen 257. legean eta haren aplikazio zorrotzean, inbentarioa egiteko epea iragaten denean, *“administratuei egoera zuzengabe edo kaltegarriak”* sortzeko ustezko kasu bat dagoela, hain zuzen ere uztailaren 3ko 4/2000 Foru Legeko 33.2 artikulua aipatzen duenaren ildotik.

257. legeak legezko betebeharrak ezartzen du, zeina egiazki ezagutzea zaila izan baitateke herritarrentzat, zeren eta ehun eguneko epe laburra finkatzen baitu inbentarioa egiteko, eta epe hori inbentarioa egin gabe iragateak berarekin dakarkio gozamedunari zehapen edo ondorio kaltegarri eta zorigaitzokoa, proportziorik gabea, bere efektu pertsonal eta ondarezkoentzat, ez-betetze horretaz erabateko onura hartzen duenaren (jabe soilak) errekerimendurik ere behar izan gabe. Gainera, gaur egun, inbentarioa osatuko luketen ondasun gehienak erregistro publikoetan jasota daude –Jabetzaren Erregistroa, katastro-erregistroak, Merkataritza Erregistroa, Nafarroako Nekazaritza Ustiatzearen Erregistroa, aurrezki entitateetan eta abar–, eta, horrenbestez erraz identifika daitezke ondasun higiezinak, sozietateetako partaidetzak eta akzioak, banku-kontuak, nekazaritza- eta abeltzaintza-ondasunak..., eta zendutako ezkontidearen jaraunsleek iruzur egiteko arriskurik ez dago, horixe baita antzina (Bilduma Berri-berrian) inbentarioa egiteko betebeharrarekin babestu nahi zena.

Nafarroako foru zuzenbide zibilaren doktrinan, erakunde honek aurkitu zuen TORRES LANA, J. A.k, *Foru Berriari buruzko iruzkinak* obra kolektiboan –Nafarroako Gobernuak eta Aranzadi Argitaletxeak 2002an argitaratua– jotzen duela *“lege horrek epeei buruz egiten duen erregulazioa ezin dela ontzat jo”* eta *“ez diela ondorio proportzionalik ezartzen arau-hausteari eta Foru Berriak epe horiei ematen omen dien ustezko garrantziari”*. Erakunde honen ustez, epeen ez-betetzearen ondorioak proportziorik gabekoak dira, eta guztiz bat gatoz ondorio horrekin.

Nafarroako Auzitegi Nagusiaren (Arlo Zibileko eta Penaleko Sala) arestian aipatutako urriaren 5eko 24/2000 epaiak ere aitortzen du fideltasunaren gozamina galtzea “muturreko zehapen bat dela (...), zeina, zehapena den aldetik, bere terminoetan interpretatu behar baita”.

Halaber, erakunde honek uste zuen, okerrik ezean, Nafarroako jurisprudentzian eta organo judizialen epaietan, epaitzen duen organoak beti konponbide aringarriak bilatu izan dituela, kasua iritsita, 257. legeak epea ez betetzeagatik ezartzen duen muturreko zehapenaren eragin zorrotz eta proportziorik gabeak aldatze aldera, horretarako, honako hauetara jota: indar handiko kasuaren interpretazioak, hitzarmen edo akordioaren bidezko dispensa, jaraunsearen nahitaezko laguntza, alargunaren adin handia, ondasunei buruzko arbitraje bat egotea edo muturreko zorrotasun hori eragozten duten bestelako bideak (guztien adierazgarri, Nafarroako Auzitegi Nagusiko Arlo Zibileko eta Penaleko Salaren apirilaren 9ko 6/2013 epaia).

Horrekin guztiarekin, eta jurisprudentziak ematen dituen konponbide kasuistiko horiek laudagarriak izanda ere, epeen legezko erregulazio hain formal, hain xehe eta hain zorrotz batetik heldu den arazoaren aldeko konponbidea organo judizialaren menpe gelditzen da (kasu hauetan, *ad quem*, alde ahulenarentzat horrek dakarren zamarekin) eta ez legearen menpe, nola beharko bailuke Zuzenbideko Estatu batean. Arazoa legearen beraren baitan dago, epaileak haren aplikazioan hari iskitxo egiteko edo haren eraginak arintzeko ahalegin guztiak eginda ere.

Hori dela eta, Nafarroako Arartekoak egokitzat jo zuen 257. legearen aldaketa iradokitzea, modu batera edo bestera egungo erregulazioak arin ditzan ondasunen inbentarioa egiteko epeak ez betetzeak dakartzan ondorioak.

Erakunde honetara jo zuen abokatu zibilistak iradoki zuen fideltasunaren gozamina eskuratzea *ope legis* gertatu beharko lukeela, alargunari egungo terminoetan eskatzen zaion *conditio iuris* hori gabe. Hala eta guztiz ere, fideltasunaren gozamenaren erakundeak dauzkan funtsezko elementuei eusteko, proposatzen zuen jabe soilak gozamenaren eskatu ahal izatea inbentarioa egin dezala legeak ezarritako epean (berrogeita hamar egun hura hasteko ehun egun amaitzeko, baina errekerimendua egiten denetik hasita) eta haren eskritura egin dezan; hartara, soilik gozamenaren alde aurretik errekerimendua egin ondoren finkatutako epea iragaten denean, indar handiko arrazoi justifikaturik egon gabe, galduko litzateke gozamenerako eskubidea.

Erakunde hau bat zetorren herritarrak egindako proposamenarekin, zeren eta ikusten baitzuen hartan alarguntasunaren gozamenaren erakundeak funtsezko dituen elementuei eusten zaiela (nahiz eta eskuratzea ex lege eskuratu, zeina ez baita arrotza, ezta ere, “fideltasunaren legezko gozamenaren” legezko izaerarako) eta koherentea dela 262. legerako 4. zenbakian araututako gozamenaren galerarekin, zeinak fideltasunaren gozamina kentzen baitu soilik jabe soilak eskatzen duenean eta betebeharrak horiek doluz edo zabarkeria handiz urratzen direnean.

Jabe soilak fideltasunaren gozamenaren alde aurretik errekerimendua exijitzeak abantaila bat izanen luke azken horrentzat: hari jakinaraztea legea betetzeko legezko betebeharra duela; eta lehendabizikoarentzat hori ez betetzea froga fede-emailea izanen da, inbentarioa egiten ez bada, gozamenaren bere legezko betebeharren betetzean zabarkeria larriaz jokatu izanari buruzkoa. Jabe soilak, hartara, bere bermeei eta heredatutako ondasunen babesari eusten die, zeren eta gozamenaren inbentarioa egin dezan eskatu besterik ez baitu egin behar, azken horrek hura lege ezarritako epean egiteko betebeharra izan dezan (berrogeita hamar egun hasteko eta ehun egun amaitzeko).

Halaber, erakunde honek beharrezko ikusten zuen 257. legerako aipatutako lerrokada aldatzea, xede edo inguruabar sozial batengatik, baldin eta, dirudien bezala, arauak gehiago kaltetzen baditu haren existentzia eta exijentzia ezagutzen ez duten emakume alargunak (bai eta gizon alargunak ere, baina badirudi agerikoa dela emakumeen kopurua handiagoa dela, halaxe ikusi baitu erakunde honek begiratu dituen epai gehienetan), 264.1 legeak aipatzen duen inbentarioa osatzeko dispensa aitortuta ez dutenean (zeren eta jende gehienak betebeharrak nagusia ezagutzen ez badu, ulertzekoa

da dispentsaren aukera osagarria ere ez dutela ezagutuko) eta seme-alabarik izan dutenean (kasu gehienetan, errazago gerta daiteke seme-alabekiko akordioa, jaraunseak haiek direnean, alargunaren senideekin baino); bestetik, balizko gozamedun horietako batzuk adinekoak dira, eta ezagutza mugatuak dituzte, askotan inolako ezagutzarik ez arlo juridikoan.

Abokatu zibilistak aipatzen zuen araua oso kaltegarria dela baserrien kasuan, zeina Nafarroako bizimodu tradizional bat baita, zeren eta alargunak, ezkontzeaz batera ezkontidearen baserrira bizitzera joandakoa denean, etxeak, bizimodua eta sostengurako ondasun eta bitartekoak galtzen baititu, eta egun batetik bestera etxebizitzarik eta lanik gabe aurkitzen baita.

Hori dela eta, 257. legearen aldaketa bat egingarri ikusten ez bada, aurreko zenbakian erakunde honek aipatutakoaren ildotik, erakunde honek beharrezko ikusiko luke arauan bertan aitortzea fideltasunaren gozameduna ezin izanen dela inolaz ere utzi ez bere etxebizitzarako eskubiderik gabe, ez eta sostengua bideratuko dioten diru-sarrerak lortzeko behar diren nekazaritza-, industria-, merkataritza- edo ekonomia-produkzioarako bide eta ondasun higigarri eta higiezineterako eskubiderik gabe ere, zeren eta hori berezkoa baita Konstituzioak aitortzen eta bermatzen dituen etxebizitzarako eta lanerako eskubideekin.

Aurreko gogoetak ezertan kendu gabe, Nafarroako Arartekoak oso positiboki baloratu zuen, halaber, Nafarroako Foru Zuzenbide Zibilaren Kontseilu Aholku-emaileak gai honi buruzko iritzia ematea, egokitzen jotzen bada, bere iritzia espezializatua ezagutze aldera.

Aurrekoa dela eta, Nafarroako Arartekoaren erakundeak, Foru Berriaren 257. legeko lehen lerrokada aztertuta, egokitzen jo zuen honako iradokizun hau egitea:

“Lehendakaritzako, Funtzio Publikoko, Barneko eta Justiziako Departamentuari iradokitzea balora dezan, Nafarroako Foru Zuzenbide Zibilaren Kontseilu Aholku-emaileak, kasua bada, azterlana, eztabaida eta txostena egin ondoren, bidezko diren ekimenak egitea Nafarroako Parlamentuak Nafarroako Foru Zuzenbide Zibilaren Bildumako 257. legeko lehen lerrokada aldatzeko, hartan arautzen baita fideltasunaren legezko gozamenaren eskuratzea; izan ere, jotzen da erregulazio hori zuzengabea eta kaltegarria dela herritarrentzat eta, bereziki, emakume alarguentzat”.

Lehendakaritzako, Funtzio Publikoko, Barneko eta Justiziako kontseilariak idazki bat igorri zuen, non aditzera ematen baitzuen Nafarroako Parlamentuko Mahaiak eta Eledunen Batzarrak, 2016ko otsailaren 15ean egindako bilkuran, erabaki zuela zegokion batzordeari proposamen bat igortzea, Foru Berria berrikusi, gaurkotu eta XXI. mendeko Nafarroako egoera sozialari egokitzeko lantalde bat osatzekoa, eta egindako iradokizuna lantalde horri igortzea, hark Nafarroako Foru Zuzenbide Zibilaren Bildumako 257. legeko lehen lerrokada, besteak beste, alda dezan, bertan arautzen baita fideltasunaren legezko gozamenaren eskuratzea.

Informazio hori ikusita eta iradokizuna onartutzat emanda, amaitutzat eman genuen jarduketa.

3.2.29. Nafarroako administrazio publikoetako funtzionario publikoak nahitaez erretiratzeko adina 70 urtera arte luzatzea.

Administrazio hartzailea: Lehendakaritzako, Funtzio Publikoko, Barneko eta Justiziako Departamentua:

Gaia: Funtzio publikoa.

Jarduketa: Berrikuspen normatiboa. Iradokizun normatiboa.

Nafarroako Arartekoaren erakundeak egiaztatu zuen Nafarroako Aurrekontu Orokorrei buruzko Foru Lege proiektuko 12. artikulua, “Nafarroako administrazio publikoen zerbitzuko langileen arloko presako neurriak” izenburupean, ezartzen zuela 2016. urterako luzatu egingen zirela Nafarroako administrazio publikoen zerbitzuko langileen arloko presako neurriak, hain zuzen ere ekainaren 21eko 13/2012 Foru Legeko 1., 5. eta 8. artikuluetan ezarritakoak.

Foru lege horren 1. artikulua ezartzen duen ez zela aplikatzekoa izanen Nafarroako administrazio publikoen zerbitzuko langile funtzionarioek zerbitzu aktiboan irauteari buruzko luzapenaren aurreikuspena, hirurogeita bost urte bete eta erretiroa nahitaez hartzeko adinera iritsita. Arau horrek berak arau orokor horretarako salbuespenen bat onartzen duen.

Neurri horrekin eten egiten zen –horixe aurreikusten baita berariaz– Nafarroako administrazio publikoen montepioetako funtzionarioen eskubide pasiboan araubide iragankorrari buruzko martxoaren 5eko 10/2003 Foru Legearen 32. artikulua aplikazioa. Legezko arau horrek honakoa ezartzen duen: nahitaez erretiratzeko adina bete eta funtzionario batek zerbitzu aktiboan gehiago iraun nahi badu, zilegi izanen du hala egitea gehienez ere hirurogeita hamar urte bete arte, non eta berariazko erretiro arauen mendeko lanpostu batean izendaturik ez dagoen.

Etete-neurri behin-behineko hori justifikatu zen Nafarroako Gobernuak 2012rako defizit-helburua betetzearekin, ekonomiaren egungo bilakaerarekin eta horrek Nafarroako Gobernuaren diru-bilketarako ahalmenean izan duen eraginarekin, gastu publikoen gutxitzea bilatu baita. Horrek guztiak langileen enplegu-baldintzetan zuzeneko eragina duenez, legegileak honakoa zehaztu duen: “kontuan harturik neurri hauen zergatia aurrekontuen eta ekonomiaren egungo egoera dela, neurri gehienez indarraldia 2012. urtera mugatzen da. Aurrerago aztertuko da haien indarraldia hurrengo urteetara hedatu behar den edo ez.” Horrenbestez, hurrengo urteetan aztertzeko neurri bat da.

Neurria dela-eta eztabaida izan zen, eta funtzionario askok nahitaez erretiroa hartzea ekarri zuen, nahiz eta lan egiten jarraitu nahi izan, batzuek hirurogeita hamarrekoko adinera arte aurreko araudi arruntak aurreikusten zuen bezala, eten zen arte edo aplikatzeari utzi arte.

Oso berriki, Nafarroako administrazio publikoen montepioetako funtzionarioen eskubide pasiboan araubideari atxikitako funtzionario batzuek pertsonalki jo dute erakunde honetara, eta adierazi diote hirurogeita bost urtetik aurrera ere lan egiten jarraitu nahi dutela, eta kexa egin dute zerbitzu aktiboan jarraitzeari buruzko aurreikuspena ez delako aplikatzen ari. Beldur dira, 2016rako Nafarroako Aurrekontu Orokorrei buruzko Foru Legeko proiektuak proposatutakoari jarraituz, ezin izanen dutela lanean jarraitu hirurogeita bost urte betetzen dituztenean.

Aipatu bezala, Administrazio Publikoen montepioetako funtzionario publikoei aplikatzekoa zaien araudi “arrunt” horrek aukera ematen die funtzionario publiko horiei zerbitzu aktiboan jarrai dezaten hirurogeita hamar urte bete arte; izan ere, une horretan erretiroa aplikatzen da zerbitzu aktiboari nahitaez uzteko legezko arrazoi gisa.

2012ko legea izan da, urtez urte gaur arte mantendu dena, behin-behinekoz eten duena zerbitzu aktiboa hirurogeita hamar urtera arte luzatu ahal izatearen aplikazioa, funtzionario publikoaren nahiaren kontra inposatuz hirurogeita bost urterekin nahitaez erretiroa hartu behar izatea, defizit publikoko arrazoi ekonomikoak tarteko.

Bestalde, Estatuko araudiak aukera ematen dio funtzionario publikoari erretiroa hirurogeita hamar urterekin hartzeko, hala nahi badu. Eta berriki proposamen batzuk ere izan dira, baita Gobernuak jarduneko lehendakariarena ere, erretiro adinetik aurrera lan egiten dutenak pertsona fisikoaren errentaren gaineko zergatik salbuetsita deklaratzeari buruz.

Horri dagokionez, apirilaren 12ko 7/2007 Legearen bidez onetsitako Enplegu Publikoaren Oinarriko Estatutuan, egun indarrean dagoen testuko 67. artikuluan, nahitaezko erretiroa ezartzen du hirurogeita bost urtetik aurrera, eta aukera ematen dio zerbitzu publikoan irautea eska dezan gehienez ere hirurogeita hamar urte betetzen dituen arte.

Aurrekoari ziklo ekonomikoaren bilakaera gehitu behar zaio; izan ere, aurreikusi dira barne produktu gordinaren hazkundeak, administrazioek zergen bidez diru gehiago biltzea, toki administrazioen superabita, defizitari langile-murrizketez beste neurri eraginkorragoekin eustea eta abar.

Hori guztia dela eta, Nafarroako Arartekoak egokitzen jo zuen Lehendakariak, Funtzio Publikoko, Barneko eta Justiziako kontseilariari helaraztea funtzionarioek administrazio publikoan hirurogeita bost urtetik aurrera ere lan egin eta zerbitzua eman ahal izateko adierazitako borondate hori, eta,aldi berean, sentimen hori laguntzea kasuko iradokizunarekin, zeren eta eztabaidan dagoen lege-neurria behin-behineko izaera iragankor batekin sortu baitzen, urtez urte berritzeko asmoarekin eta egoera ekonomikoaren, diru-sarreraren eta zergen bidezko diru-sarreraren bilakaerari lotua; izan ere, 2012an sektore publikoa astintzen zuen krisi ekonomikoa magnitude handitan gaudituta, 2016an neurria ken liteke eta aukera eman lekieke funtzionario publikoei hirurogeita hamar urtera arte lan egiteko, hala nahi badute, horixe baita araudi arruntan ezarrita dagoena.

Horrenbestez, Nafarroako Arartekoak Lehendakariak, Funtzio Publikoko, Barneko eta Justiziako Departamentuari iradoki zion behar ziren neurriak har zitzan beharrezkoa den atalean indarririk gabe utz zezan Nafarroako administrazio publikoetako langile funtzionarioek zerbitzu aktiboan jarraitzeari buruzko aurreikuspenaren aplikazio eza, behin hirurogeita bost urte bete eta nahitaezko erretiroko adinera iritsita –neurri hori Nafarroako administrazio publikoen zerbitzuko langileen arloan presako zenbait neurri hartzeari buruzko ekainaren 21eko 13/2012 Foru Legeko 1. artikuluan jasota dago–; izan ere, iradokitzen zaio araudi orokor eta arruntak aurreikusten duen egoera arruntera itzul dadin.

Lehendakariak, Funtzio Publikoko, Barneko eta Justiziako kontseilariak idazki bat igorri zuen, non honako hau ematen zuen jakitera:

a) Ekainaren 21eko 13/2012 Foru Legearen bidez, Nafarroako Parlamentuak presako zenbait neurri onetsi zituen Nafarroako administrazio publikoen zerbitzuko langileen arloan. Aipatu neurriak, funtsean, ekonomiaren eta aurrekontuen egungo egoeran oinarriturik hartu ziren, eta horietako gehienek indarraldiari dagokionez, erabaki zen 2012. urtera mugatu zela, eta gerora erabakiko zela hurrengo urteetan luzatuko zen ala ez.

b) Aipatutako foru legean jasotako neurrietako batzuk ekitaldiz ekitaldi luzatzen joan dira foru legearen maila duten arauen bitartez. Hartara, abenduaren 26ko 25/2012 Foru Legearen bidez neurri horiek luzatu ziren 2013ko ekitaldirako. Abenduaren 30eko 1/2013 eta abenduaren 29ko 2/2014 foru lege dekretuen bidez, berriz, neurri horiek 2014ko eta 2015ko ekitaldietarako luzatu ziren.

c) Abenduaren 23ko 1/2015 foru lege dekretuaren bidez 2016. urterako luzatu dira 2013an, 2014an eta 2015ean indarrean egon diren neurriak, salbu eta osasun laguntzaren zerbitzuko "erabilera berezia" modalitatearen tarifetan mugak ezartzeari buruzkoa. Horrenbestez, luzatu diren aipatu neurrien artean, langileek zerbitzu aktiboan jarraitzeari buruzkoa dago.

d) Aipatutako neurriari eustea justifikatu duten arrazoien artean, 1/2015 Foru Lege Dekretuaren zioen azalpenean aipatzen da ezen neurri horiek 2015erako luzatzea ekarri zuten inguruabarrek beren horretan dirauenez, beharrezko gertatzen dela aurten haiei eustea.

e) Halaber, 2016ko urtarrilaren 14an egindako Osoko Bilkuran, Lehendakariak, Funtzio Publikoko, Barneko eta Justiziako kontseilaria legebiltzarraren aurrean agertu zen, aipatutako 1/2015 Foru Lege Dekretua azaldu eta justifikatzeko, eta hitzaldi horretan nabarmendu zuen funtsean egoera ekonomikoa ez dela hobetu, eta gastu publikoari eusten jarraitu beharra dagoela, eta hori dela-eta neurri horiei eutsi egin behar zaiela.

f) Are gehiago, erabaki judizial batzuk badaude neurri horiek hartzea abalazten dutenak; beste askoren artean, aipa daiteke Nafarroako Auzitegi Nagusiko Administrazioarekiko Auzien Salaren ekainaren 20ko 315/2014 Epaia.

Aurreko guztia zela eta, kontseilariak jakitera ematen zuen Lehendakariak, Funtzio Publikoko, Barneko eta Justiziako Departamentuak ezezkoa ematen ziola iradokizunaren alde egiteari.

Informazioa ikusita, Nafarroako Arartekoak iradokizuna baztertutzat jo genuen, eta jarduketa amaitutzat eman.

3.3. NAFARROAKO HAURREN ETA NERABEEN EGOERARI BURUZKO INFORMAZIOA:

Haurrentzako eta nerabeentzako sustapenari, laguntzari eta babesari buruzko abenduaren 5eko 15/2005 Foru Legeak Nafarroako Arartekoari esleitzen dizkion eginkizunak betetze aldera, Eskubide Sozialetako Departamentuari errekerimendua egin zitzaion 2015. urteari zegokion jarduera administratiboari buruzko honako dokumentazio hau igor zezan:

- a) 15/2005 Foru Legean jasotako edukiak betetzeari buruzko erregelamenduzko jarduera, azken xedapenetako hirugarrenean eta harekin bat egiten duten arauekin bat (onetsitako erregelamenduak edo izapidetzen ari direnak).
- b) Plangintza-jarduera eta jarduketaren programa (5. eta 6. artikulua).
- c) Foru legeko II. tituluan aitortutako adingabeen eskubideak sustatu eta jakitera emateko jarduketak (14. artikulua).
- d) Ministerio Fiskalari igorritako komunikazioak, adingabeen integritate fisko eta psikikoaren kontra jotzen duten gertaerei buruzkoak.
- e) Babesgabetasuneko eta gizarte-gatazkako balizko egoerak saihesteko ekitaldian zehar egindako jarduketak.
- f) Familiei laguntza ekonomikoak ematea (54. eta 55. artikulua), babes-neurriaren berriazko modalitate gisa.
- g) Arrisku-egoeran deklaraturako adingabeak edo, deklarazio espresik ezean, halako egoeran daudela jotakoak, baldin eta babes-neurriaren bat jasotzen badute (45. artikulua eta hurrengoak). Jakin nahi genuke zein adingabe egon ziren 2015ean arrisku-egoeran, eta horietatik zenbat deklaratu ziren halakotzat edo zenbat sartu ziren babes-sisteman ekitaldi horretan.
- h) Babesik gabeko egoeran deklaraturako adingabeak (49. artikulua eta hurrengoak). Jakin nahi dugu haietatik zenbat deklaratu diren halakotzat 2015eko ekitaldian. Halaber, jakin nahi ditugu ekitaldi horretan babesgabetasuna atzera botatzeko zenbat deklarazio egin diren.
- i) Administrazioaren laguntza behar izan duten familien kopurua (54. artikulua eta ondorengoak), jarduketaren modalitatea edozein delarik ere.
- j) Zaintza egoeran dauden adingabeen kopurua (58. artikulua eta ondorengoak).
- k) Tutoretza pean dauden adingabeen kopurua (63. artikulua eta ondorengoak).
- l) 2015ean indarrean dauden harrerak eta ekitaldi horretan zenbat egin diren (67. artikulua eta hurrengoak), honakoak adierazita:
 - Familia-harrerak eta egoitza-harrerak.
 - Familia zabalean eta beste familia batzuetan gauzaturiko harrerak.Harrera soilak, iraunkorrak eta adopzioaren aurrekoak.
- m) 2015ean egindako adopzioak, naziokoak eta nazioartekoak. Ekitaldi horretan egindako egokitasuneko deklarazioak.
- n) Gatazka sozialeko egoeran dauden adingabeen kopurua (83. artikulua eta hurrengoak), 2015ean deklaraturakoak zehaztuta.
- o) Autonomia pertsonaleko programen onuradun izandako adingabeen kopurua (85. artikulua eta hurrengoak).
- p) Erreforma sistemaren menpeko adingabeak (86. artikulua eta hurrengoak), hartan 2015ean sartutakoak zehaztuta.
- q) 2015ean legearen esparru materialean irekitako zehapen espedienteak, irekitzearen arrazoia zehaztuta.
- r) Zure departamentuak interesekotzat jotako bestelako datuak, aipaturako foru legearen aplikazioa dela eta.

Haurren eta nerabeen sustapen, arreta eta babeserako abenduaren 5eko 15/2005 Foru Legeko 14. artikulua ezartzen du Nafarroako Arartekoak haurren eta nerabeen eskubideak babesteaz arduratuko

dela, horretarako behar diren neurriak hartuz. Neurri horien artean dago haurrek eta nerabeek duten egoera ebaluatzea urteko txostenean.

Lege aurreikuspen hori betetzeko, atal honetan arlo horri buruzko zenbait datu eskaintzen dira, betiere erreferentziatzen hartuta aipatu foru legean adierazitakoa, Nafarroan adingabeen babesaren arloko esku-hartze administratiboaren arloan dagoen arau nagusia delako.

Eskerrak eman nahi dizkiogu Eskubide Sozietako Departamentuari atal hau idatzi ahal izateko eman digun informazioarengatik.

3.3.1. Egindako jarduketan azalpena eta ebaluazioa.

A) Arau- eta plangintza-lana.

Aurreko urteko txostenetan adierazi genuenez, abenduaren 5eko 15/2005 Foru Legea hein batean garatzeko Erregelamendua onetsi zuen Nafarroako Gobernuak urtarrilaren 19ko 7/2009 Foru Dekretuaren bidez. Arau horrek legearen erregulazioa osatzen du zenbait alderdi garrantzitsutan; esate baterako: arloan esku hartzen duten langileen lanbide profil espezializatuak; Balorazio Batzordea; Administrazioak zenbat jarduera, baliabide eta produktutan izanen duen esku-hartzea; kautelazko neurriak; babesgabetasuneko egoerak; familiako babesa eta babes neurrien jarraipena; babes neurrien aldaketa eta iraungipena.

2014an Nafarroako Foru Komunitatean adopzioari lotutako administrazio prozedura arautzen duen azaroaren 26ko 111/2014 Foru Dekretua onartu zen.

Eskubide Sozietako Departamentuak emandako informazioaren arabera, Adingabeen Erantzukizun Penala arautzen duen urtarrilaren 12ko 5/2000 Lege Organikoko VII. tituluaren aurreikuspenak betez, 2015ean hasi da ingurune irekiko neurri judizial penalen betetzea programatzeko, jarraitzeko eta kontrolatzeko zerbitzuaren garapena arautuko duen foru agindua prestatzeko prozedura.

Bestalde, plano normatibo horretan bertan, Departamentuak informatu du ezen, Adingabearen Babes Juridikoari buruzko Lege Organikoan 2015ean sartutako aldaketen ondoren –zenbait aldaketa dakartza haurrak eta nerabeak babesteko sistemaren kontzeptuetan eta jarduketetan–, lan egiten ari direla horrekin bat datorren foru araudia berrikusteko, egoki ahoka dadin Estatuko legedi indardunean.

Oro har, arauzko jarduera horri dagokionez, erakundeak 15/2005 Foru Legean jasotako mandatuak eta xedapenak osatzeko beharrezkoak diren neurriak hartzen jarraitzeko animatzen du, bai eta haren aplikazio eraginkorragoa egiteko ere.

Plangintza- eta programazio-jarduerari dagokionez, Eskubide Sozietako Departamentuak informatu du hasia dela familien eta haurren arretarako II. planaren prestaketa-lana; haren ildo estrategikoak zuzenduta daude kontu hartzeko prozesuetako paradigma aldatzera. Bilatzen dena da, azaldutakoaren arabera, haurrak babesteko sistemak begia jar dezala prebentzioan eta sustapenean, berriaz eta lehentasunez garatuz oinarritzko arretak berezko dituen esku-hartzerako baliabide, prestazio eta programak.

Departamentuak dio horrekin babes-espazioak birdimentsionatu nahi direla, zaintza kudeatuz, sarrera-fluxuen gaineko kontrol handiagoa ezarriz, instituzionalizatzearen testuinguruetan esku hartzeko denborak gutxituz eta erreferentziako familia-, gizarte- eta erkidego-esparruetan berriz sartzeko prozesuetan gehiago lagunduz.

Familien eta haurren babeserako II. plan horren helburua da, halaber, familia laguntzeko neurriei eta haurrak laguntzekoei batera ekinen dieten linea estrategikoak diseinatzea, elkarrekin hertsiki lotuta dauden esparruak baitira. Horri dagokionez, berriak diren fenomeno batzuk, nola baita haur-

pobrezia, edo familiaren eremuan gizarte-bazterketako adierazleak egotea, jarduketetarako lehentasunezko helburuak izanen dira.

Eskubide Sozialetako Departamentuak jakitera eman du hurrengo jarduketa ildoak ere arretarako eta garapenerako lehentasunezko helburua izanen direla:

- Familia-harrera indartzen jarraitzea, egoitza-harreraren aurrean lehenetsitako baliabide gisa.
- Familia hartzaileei laguntza eta prestakuntza gehiago ematea.
- Babesik gabeko egoera gerta daitekeenean eta sei urte baino gutxiagoko adingabeak familietan premiaz hartzen jarraitzea.
- Babesik gabeko edo gatazka egoeran dauden adingabeentzat premia bereziak dituen familia-harreraren baliabidea abian jartzea.
- Familia-esku hartzerako berariazko programa sustatzea, ahal den neurrian adingabea familiatik banantzea saihestuz.
- Egoitza-harrerako egungo sistemaren berrirakurketa bat ekarriko duen babes-sistemaren aldaketarako azterlana egiten jarraitzea, balorazio goiztiarragoa lortzeko, bai eta instituzionalizazio-aldi laburragoak ere, ingurune irekian familien bidezko esku hartzeko espazioak areagotzen diren bitartean.
- Egoitza-harreran dauden adingabeentzako autonomia programak indartzea, haientzat eta haiei hobeki egokitzeko baliabide berriak ezarriz.
- Adingabeen egoitza-baliabideak kudeatzen dituzten erakundeen artean praktika hobekak identifikatzea.
- Premia bereziakiko neska-mutikoen adopzioarako neurriak bultzatzea.
- Baliabideak, profesionalak eta lan-ereduak espezializatzea.
- Datu-baseak hobetzea eta hainbat instantzietako datuak koordinatzea (lehen mailako arreta, talde espezializatuak, adingabeen babeserako atala, Osasun Ministerioko haurren zuzendaritza nagusia), organismo eta hirugarren eskatzaileentzako (Fiskaltza, Herriaren Defendatzailea, Ministerioa, etab.) datu fidagarriak eta erabilgarriak edukitzeko aukera emanez.

Erakunde honek positiboki baloratzen du familien eta haurren babeserako aipatutako II. planari eman nahi zaion orientazioa, zeren eta prebentzio-jarduketak azpimarratu nahi baitira eta oinarrizko laguntzaren esparruko esku-hartzea bultzatu nahi baita, ahal den guztian gutxituz babesgabetasuneko fase aurreratuagoetako jarduketa.

Halaber, erakundeak egokitzen ditu aipatutako jarduketa-ildoak. Egiazta daitekeen bezala, familia-harreraren sustapenari lotutako helburuetan azpimarra jartzen jarraitzen da, harrera-modu hori sustatuz, familia-harreraren modalitate berrien sarrera eta finkatzea bultzatuz –esate baterako, urgentziatzko harrera edo harrera espezializatua– edo familia hartzaileei emandako babes eta laguntza maila hobetuz. Orientazio hori koherentea da aurreko urteetako txostenetan adierazitakoarekin, harrera-modalitate horren lehentasuna –erakunde- edo egoitza-modalitateen gainetikoa– baliatzeko antzemandako zailtasunei dagokienez.

Nabarmentzekoak dira, halaber, familia-ingurune eta ingurune irekiko esku-hartzeak areagotzera eta adingabeen instituzionalizazio- egoerak eta -aldiak gutxitzera bideratutako jarduketa-ildoak. Halaber, positiboa da adingabeentzako autonomia-programak indartzea.

Aurreko urteko txostenetan adierazi izan dugun bezala, erakunde honen ustez, egokia da, Gizarte Politiketako Departamentuak jarduketa-ildoak eta helburu zehatzago eta berariazkoagoak programatzea izaera orokorreko plangintza-tresnen esparruan. Gauzak horrela, berriro azpimarratu behar da adierazleak edukitzea komenigarria dela, ezarritako unean uneko helburuen betetze-maila ebaluatzeko eta, kasua bada, lehentasunak birdefinitzeko aukera ematen dutenak.

Bereziki, plangintzak alderdi honekin duen zerikusia dela-eta, erakunde honek uste du beharrezkoa dela haurren eta nerabeen babeserako II. planaren onarpena berriro aipatzea, posible den bizkortasunarekin.

B) Adingabeen eskubideen sustatzea eta zabaltzea.

15/2005 Foru Legeak adingabeen eskubideen eta betebeharren taula bat ezartzen du eta haiek sustatu eta zabaltzea agintzen du.

Jarduera horri dagokionez, Eskubide Sozialetako Departamentuak adierazi du Haurren Eskubideen Nazioarteko Eguna ospatu dela, adingabeen eskubideak sustatze aldera eta haien zabalkundea bultzatze aldera. Bereziki, eskubide horien zabalkunderako jardunaldi bat egin zen Iruñeko Kondestablearen Jauregian, aurreko urteetan bezalaxe.

Departamentuak azaldu du ezen, 2015. urte honetan, harreran hartutako eta adoptatutako adingabeen berariazko arazoak agerrarazi nahi dituela, bai eta haien harrerako eta adopzioko familiena ere, eskola-erakundearekiko hartu-emanei dagokienez.

Ekintza horren osagarri, familiei eta hezkuntzaren, osasunaren eta gizarte zerbitzuen esparruetako profesionalak zuzendutako gidaliburu bat egin du. *"Harreran eta adopzioan dauden adingabeak: eskolak haiek ulertzeko eta laguntzeko beharra. Eskolan arrakasta txiki handiak lortzeko gidaliburu"*.

Erakunde honek esparru horretan garatutako lanak baloratu eta aitortzen ditu, eta animatu nahi du horrelako ekimenekin jarrai dadin eta, ahal dela, areagotu daitezen.

C) Prebentzio jarduerak.

Prebentzio jardueren funtsezko helburua da babesgabatasuneko eta gizarte-gatazkako balizko egoerak saihestea edo ahal den guztian gutxitzea.

Esparru horretan administrazioaren esku-hartzea funtsean jarduera dela-eta adingabeak artatzen dituzten zenbait instantziaren arteko lankidetzatik eta koordinaziotik abiatuta garatzen da (hezkuntza zerbitzuak, osasun zerbitzuak eta gizarte zerbitzuak gehienbat).

Eginkizun horretarako daukagun tresna administratibo garrantzitsuena Haurren babesgabatasun egoeretan esku hartzeko eskuliburua da. Eskuliburuan, Nafarroako Foru Komunitatean adingabeen babesari buruzko programak, baliabideak, prozedurak, kontzeptuak eta eskumen-esparruak jaso, bateratu eta azaltzen dira.

Eskubide Sozialetako Departamentuak adierazten duenaren arabera, prestakuntza-saioak egiten jarraitzen dira, koordinazio-tresna hori behar bezala aplikatze aldera. Saioak ondokoei zuzendutakoak ziren: oinarrizko gizarte-zerbitzuetako profesionalak, haurrak eta nerabeak artatzeko bitarteko ekipoak eta, oro har, hurrekin eta gazteekin lan egiten duten guztiak (osasun eta hezkuntza arloko profesionalak, haurrendako tratu oneko sareak eta abar).

Nafarroako Foru Komunitateko koordinazioari berariaz dagokionez, berriz, lan-esparru bat jardunean jarraitzen duela adierazi digute; hartan, teknikariak eta zuzendaritzako kideak biltzen dira (Osasuneko, Hezkuntzako eta Eskubide Sozialetako departamentuetako zerbitzuetakoak), organo horiek direlako adingabeekin harreman zuzen handiagoa dutenak. Lan-esparru horretan, aipatutako hiru administrazio-instantzietan garatu beharreko ekintzei dagozkien koordinazio- eta lankidetzatresnak prestatu dira (zehazki, 2013an, Hezkuntzako, Osasuneko eta Gizarte Zerbitzuetako departamentuen arteko lankidetzatza protokoloa egin zen).

Erakunde honek azken urteotan hartutako koordinaziorako hobekuntza neurriak baloratu ditu eta ildo horretan lanean jarraitzeko luzapena egin du eta, ahal den neurrian, lankidetzeta eta koordinazioaren beharrezko esparrua indartu dadin, funtsezkoa baita babesik gabeko egoeren prebentzioari behar bezala aurre egiteko.

Behin eta berriz esan beharra dago komenigarria dela prebentzio-lana –hain zuzen ere 15/2005 Foru Legeak lehentasunezkoztat jotakoa– ahal den guztian areagotzea, saiheste aldera adingabeengan eragina duten arazoez azkenean beraiekin ekar dezatela babes sistemak modu bizkorragoan esku hartu behar izatea.

Bereziki, aztergai den kontuarekin duen lotura dela-eta, gizarte zerbitzuetako sistema osotik gizarte zailtasun egoeran dauden haur eta nerabeei ematen zaien arreta egoerari buruzko txostenaren ondotik ateratako ondorioak eta hobekuntzarako proposamenak gailendu behar dira. Txosten hori Nafarroako Parlamentuak hala eskatuta (114/08) egin du erakunde honek 2014an eta 2015ean.

Azkenik, esan beharra dago arrazoizkoa bada ere enfasi berezia gizarte, hezkuntza eta osasun laguntzaren arloko profesionalen arteko koordinazioan jartzea, erakunde honek berriz diola komenigarria dela, orobat, prebentzio programak edo ekintzak abiaraztea, 15/2005 Foru Legeko 32. artikuluan ezarritakoari jarraikiz, ondoko arloetan: gizarte sentsibilizazioa, familia-laguntza, gizarte harremanak, aisialdia, animazioa, prestakuntza eta enplegua.

D) Babes sistemako jarduerak.

a) Arrisku-egoerak.

Babesgabetasuneko egoeren artean, oro har, arriskukoak dira intentsitate handiena edukitzen dutenak eta, horrenbestez, esku-hartze administratibo txikiagoa exijitzen dutenak.

Aldagai horren eta haren bilakaeraren adierazle gisa, Gizarte Politiketako Departamentuak edo Eskubide Sozialetako Departamentuak erakunde honi eman izan diote babeserako sistema espezializatuak artatu dituen adingabeen guztizko kopuruaren datua. Honako hauek hartzen dira barne: zaintzapeko adingabeak (egoitza-harrera edo familia-harrera eta behin-behineko zaintza, behaketa eta harrera zentroetan edo urgentziatzko familietan), eguneko zentroetan dauden adingabeak, familia esku hartzerako programa espezializatueta dauden adingabeak, nerabeen hezkuntzarako programan dauden adingabeak, haurrei eta nerabeei arreta emateko taldeen esku-hartzea duten adingabeak eta autonomia pertsonalerako programetan dauden adingabeak.

Sistema espezializatuak artatutako adingabeen kopurua, Eskubide Sozialetako Departamentuak 2015. urteari buruz emandako datuen arabera, 1.413 adingaberena da. Zenbateko hori bat dator 2014koarekin (1.413 adingabe) eta handiagoa da 2013koa (1.267 adingabe) eta 2012koa (1.206 adingabe) baino. Zenbatekoa, horrenbestez, egonkortu egin da azken urtean, eta aurreko urteetako goranzko joera finkatu da (2010ean, 1.043 adingabe zeuden), eta agerian jartzen du handia dela babes-sistemak artatutako adingabeen kopurua.

Alderdi positibo gisa, une goiztiarragoetan jarduteko joera berretsi da, adingabea eta familia-nukleoa banantzea ez dakarten neurrien bidez, eta, horrenbestez, Administrazioak zaintza hartu behar izan gabe. Horri dagokionez, 2014ko eta 2015eko urteen alderaketan laguntza espezializatuko sisteman artatutako adingabeen kopurua bera da; zaintzan dauden adingabeen kopurua, berriz, pixka bat txikiagoa da azken ekitaldian (657, 2015ean eta 666, berriz, 2014an), eta, modu korrelatiboan, zaintzaren kudeaketa ez dakarten programen bitartez artatutako adingabeen kopurua handixeagoa da (756, 2015ean, eta 747, berriz, 2014an). Zaintzan dauden adingabeen datuen bilakaera honako hau izan da azken urteetan: 735, 2012an; 655, 2013an; 666, 2014an, eta 657, azkenik, 2015ean.

Nolanahi ere, artatutako adingabeen guztizko kopuruak berretsi egiten du zeinen beharrezkoa den organo administratiboei eta jardun behar duten esku-hartze lantaldeei behar adina baliabide ematea, bai eta, ahal den guztian, babesgabetasun goiztiarreko fasetan jardutea ere.

b) Geriza-gabetasuneko egoerak.

Babesgabetasuna intentsitate handiagoaz agertzen den eta adingabearen zaintza hartu beharra dakarten babesgabetasun egoerak dira. 2015ean, 35 adingabe geriza-gabetasuneko egoeran zeudela aitortu zen. Kopurua handiagoa da aurreko hiru urteetako baino (19 adingabe 2014an; 21 adingabe 2013an, eta 32 adingabe 2012an). Azken urte horretan buelta eman zaio aurreko urteetako beheranzko joerari, aldagai jakin horri dagokionez.

Aipatu denez, adingabeen arretarako zerbitzuen esku-hartzea, bideratu behar bada, babesgabetasunaren unerik goiztiarrenean (arriskua) gauzatzea komeni da, ahal den guztian saihestuz geriza-gabetasuneko egoerak gertatzea, babesgabetasun-maila handiagoa, eta, horrenbestez, esku-hartze handiagoa suposatzen baitute.

Horrenbestez, bi izan dira geriza-gabetasuna atzera botatzeko deklarazioak, hura determinatu zuten arrazoiak amaitzearen ondoriozkoak. Aurreko urteko txostenetan egin dugun bezala, erakunde honek berriz azpimarratu behar du Administrazio Publikoak ahaleginak egiten jarraitu behar duela, adingabeak beren jatorrizko familietara itzultzeko baldintzak eman daitezten. Horri dagokionez, gogorarazi beharra dago horixe dela geriza-gabetasunaren azken helburua, eta horrek berekin dakarrela beren adingabeak, arrazoiak arrazoi, artatzen ez dituzten edo artatu nahi ez dituzten familiekiko esku-hartzea bultzatzeko betebeharra. Erakunde hau jabetzen da helburu hori ezin dela kasu guztietan lortu; halere, gogorarazi behar da xede hori lortzeko lan egin behar dela, ahal den neurrian kenduz geriza-gabetasuna pairatzen duten familiek laguntza eman dezaten eragozten duten oztopoak; hori, jakina, ez da eragozpen izan behar adingabearen interesak lehenesteko kasu guztietan.

Azken batean, komenigarria da jarraitzea indartzen prebentzio eginkizunak, arrisku egoeren detekzioarenak eta familiekiko esku-hartze soziala, ahal den neurrian ekidite aldera inguruabarren eraginez adingabeen babesgabetasuna deklaratu beharra, eta, kasua bada, geriza-gabetasuneko egoera deklaratu gero, itzulera bideragarri egitea.

c) Familiei laguntzeko jarduerak.

Puntu honetan, administrazioaren babesak jaso dituzten familiak aipatzen dira (babes teknikoa nahiz ekonomikoa), alde batera utzita zein jarduera mota izan den. Administrazioaren babes horren helburua izan da bereiztea saihestea, eta bereizte kasuetan, adingabearen itzultzea bilatzea. Datua aipagarria da, zeren eta ongi islatzen baitu zenbat familiak izan dezaketen Administrazioaren laguntzaren beharra, eta, horrenbestez, zenbatek dituzten zailtasunak, gutxi-asko trinkoak eta era askotakoak, adingabeei behar bezalako arreta emateko.

Eskubide Sozietako Departamentuak emandako datuen arabera, 1.041 familiak babes-moduren bat jaso zuten 2015eko ekitaldian. Haurren eta nerabeen arretarako taldeek emandako familiak dira, familia hartzaileak eta laguntza teknikoa jasotzen dutenak, harreragatik laguntza ekonomikoa jasotzen duten familiak, zaintza gain hartzea ez dakarten programetan dauden adingabeak dituzten familiak (eguneko zentroak, familia esku-hartzerako programa, nerabeentzako hezkuntza programak) eta prestazio ekonomiko konpentsatzaileak dituzten familiak.

Erreferentzia berak erabiliz, 2014an, 842 familia artatu ziren eta 2013an, berriz, 710 familia. Datu horren bilakaerak berriz ere agerian uzten du oraindik ere nabarmena dela arrazoi desberdinengatik, beren adingabeen egoerarengatik, laguntza publikoa behar duten familia guneen kopurua (babesgabetasunarengatik nahiz babesgabe gelditzeko arriskuarengatik).

Hori dela eta, beharrezkoa da adingabeen babeserako sistemak egun dituen baliabideak aztertzea eta aipatu sistemako premietarako egokiak diren aztertzea. Nolanahi ere, ahalegin bat egitea gomendatzen da, arlo horretan diharduten agenteei (funtsean, haurren eta nerabeen babes, sustapen eta arretarako zerbitzua, haurren eta nerabeen arretarako taldeak eta laguntzaile gisa diharduten ekimen sozialeko erakundeak) behar dituzten baliabideak emateko –pertsonalak zein materialak– garrantzi sozial handiko haien lan honetan arrakasta izan dezaten.

d) Zaintza egoeran dauden adingabeak.

Zaintza da babesgabetasun egoerei aurre egiteko aurreikusita dagoen neurri bat, eta familia- nahiz egoitza-harreraren figuraren bitartez gauzatzen da.

Eskubide Sozialetako Departamentuak zaintzapeko adingabeen inguruan emandako datuetan behin-behineko zaintza egoerak (behaketa- eta harrera-zentroen bidez eta premiako familien bidez) harrera-, egoitza- edo familia-egoeretatik banantzen dira (kasu honetan, "behin-behinekoa ez den" zaintza batean aurrean egonen ginateke, balorazio fasearen ostean xedatutakoa).

Datu horietatik abiatuta, arrisku-egoeran dauden adingabeen atalean jada aipatu dugun bezala, ikusten da 2014tik 2015era jaitsiera txiki bat izan dela zaintzan dauden adingabeen guztizko kopuruan (2014an 666 izatetik 2015ean 657 izatera), zeina bat baitator harreretan gertatu den bilakaerarekin (2014an 485 izatetik 2015ean 461 izatera), zeren eta gora egin baitu behin-behineko zaintza-egoeran dauden adingabeen kopuruak (181, 2014an, eta 196, 2015ean).

e) Tutoretzapeko adingabeak.

Tutoretza, administratiboa zein arrunta, legeak ezarritako babes-neurrietako beste bat da, eta babesgabetasun egoera trinkoago bati lotuta dago; hau da, geriza-gabetasunari.

2015ean tutoretzapeko adingabeei buruz emandako zenbatekoa 178 izan da, aurreko bi urteetako baino txikiagoa (2013an 220 eta 2012an 239). Departamentuak azaltzen du, halere, jaitsieraren arrazoa izan dela 2015. urtean kopuru horretatik kendu direla adindun izatera iritsi diren adingabeak; hori dela eta, kopuruak ez lirateke guztiz homogeneousak izanen, alderaketari begira.

f) Harrera indardun eta formalizatuak.

Babesgabetasun egoeran dauden adingabeen tutoretza eta zaintza harreraren bidez formalizatzen dira.

2015ean, 151 adingaberen harrera bideratu zen, aurreko bi urteetako kopurua baino handiagoa (121 adingabe 2014an eta 107, berriz, 2013an).

Hartutako adingabeen kopurua (ez dira atal honetan zenbatu behaketa- eta harrera-zentroetan dauden adingabeak, edo urgentziako familietan daudenak, behin-behineko zaintza neurriarekin) 461 da (2014. urtean 485 izan ziren eta 2013an, berriz, 469).

Harrera-moten arteko harremanari dagokionez, 15/2005 Foru Legeak familia-harrerari ematen dio lehentasuna egoitza-harreraren gainetik; halaber, lehentasuna ematen zaio adingabeak familia zabalean hartzeko aukerari, beste familia batzuetako harreraren gainetik, adingabea haren eremu naturaletik gertuen egon dadin printzipio orokor gisa.

Lehen harremanari dagokionez (familia- eta egoitza-harrerak), bildutako datuek agerian jarri dute 2015ean familia-harreraren ehunekoa guztizkoaren % 54,6 dela. 2014an adierazle hori % 51 zen; 2013an, % 52, eta 2012an, % 45. Beraz, bilakaera, oro har, positibotzat jo behar da eta legegileak ezarritako lehentasunarekin bat dator, familia-harrera ahalbidetuko duten neurriak hartzen jarraitzeko premiaren kaltetan izan gabe.

Behin-behineko zaintzaren edo premiako harreraren fasean gehien-gehienak egoitza-baliabidez bidez jorratzen direla (behaketa- eta harrera-zentroak) eta oraindik ere hasierako fasean dagoela premiako familien bidezko harrera-baliabidea (2015ean 179 adingabe behaketa- eta harrera-zentroetan eta 17 adingabe urgentziako familietan). Hala eta guztiz ere, 2014ko datuekin alderatuta, ikusten da urgentziako familietan dauden adingabeen kopuruak nabarmen egin duela gora (2014an, 174 adingabe zeuden egoitzetan eta 7 familietan), eta hori positibotzat hartu beharra dago.

Fase honetan aplika daitekeen familia-inguruak egoitza-baliabidearen gainean lehentasuna duela kontuan hartuta, beharrezkoa da premiako familia-harreraren baliabidea sendotzen jarraitzea eta, hala, ildo horretan abiarazitako jarduerekin jarraitu behar da, bai eta haiek areagotu ere.

Bigarren harremanari dagokionez (beste familia zabal batean egindako harrerak, familia-harreraren barruan), 2015ean lehenengoan ehunekoa % 67,4 da, zertxobait handiagoa 2014koa (% 65) eta 2013koa (% 63) baino.

Beste behin nabarmendu beharra dago komenigarria dela ahal den guztian indar daitezela, ahal diren guztian, babesa behar duten adingabeen familia-ingurune esku-hartzeak eta jarduketak, harrera beharrezkoa bada, naturala denetik hurbilen dagoen ingurunean gerta dadin. Jarduketa horiek, normalean ingurune hurbil horretan egiten badira, ahalbidetu dezakete, halaber, adingabeak haien gurasoekin gehiagotan itzuli ahal izatea eta haurren bereizketa egoera horiek laburragoak izatea.

g) Nazioko eta nazioarteko adopzioak eta egokitasun-deklarazioak.

2015ean, 3 adopzio nazional bideratu dira (2014an 15 eta 2013an, berriz, 14) eta nazioartekoak, berriz, 30 (2014an 27 eta 2013an, berriz, 49).

Horrez gain, 16 egokitasun-egiaztagiri nazional egin dira (2014an, 23m eta 2013an, 2) eta nazioarteko 22 egokitasun-egiaztagiri (2014an, 56, eta 2013an, 59).

h) Gatazka egoeran dauden adingabeak.

Puntu honetan babes sisteman egon eta ez-egokitzapen larriko egoeran daudelako beren buruei edo besteei kalte egiteko arriskuan izan daitezkeen adingabeak aipatzen ditugu.

2015ean, egoera horretan 556 adingabe zeuden, Eskubide Sozialetako Departamentuak emandako datuen arabera. Kopuru horretan sartu dira aldeaz aurretiko diligentzia penalak dituzten 14 urtetik beherako adingabeei buruzko datuak (197 kasu dira); hori dela eta, ez da kopuru homogeen bat, aurreko ekitaldian emandakoekin alderatuta.

Aipatutako zenbatekoa kenduta ere (homogeneotasuna lortze aldera), gatazka sozialeko egoeran dauden 359 adingabe edukiko genituzke, eta zenbateko hori nabarmen handiagoa da aurreko urteetan adierazitakoa baino (256 adingabe 2014an eta 220 adingabe 2013an).

Gatazka egoeran dauden adingabeen datuen igoerak oraindik ere agerian jartzen du arazo honi aurre egiteko edo murrizteko ahaleginak egiten jarraitu beharra dagoela, prebentzioko neurriak, hezkuntza neurriak, neurri kulturalak eta gizarteratze neurriak aplikatuz. Halaber, beharrezkoa da gatazka egoera honetan dauden adingabeen familiei laguntza berezia ematea, egoera horrek eragindako arazo larriak izaten baitituzte sarritan.

i) Autonomia pertsonaleko programa.

Halakotzat jotzen dira 16 eta 18 urte bitarteko adingabeei zuzendutakoak, baldin eta neurri judizial edo administratiboren bat ezarri bazaie, haien gizarteratzea edo laneratzea errazteko.

Eskubide Sozialetako Departamentuak emandako datuen arabera, 2015ean, 27 adingabek hartu zuten parte ingurune irekiko autonomia programetan (44 adingabe izan ziren 2013an eta 40 adingabe 2014an). Aipatu beharra dago Departamentuaren txostenean zenbateko horri egoitza-harrerako egoeran dauden 45 adingabe gehitu behar zaizkiola, haiek ere autonomia-programen edo neurrien hartzaileak baitira.

Arlo honetan bideratutako jarduerekin eta hartutako neurriekin jarrai dadin bultzatzen da. Gauzak horrela, erakunde honek dagoeneko gailendu du egokia dela emantzipazio programak edo helduarora igarotzeko programak sustatzea.

E) Erreforma-sistemako jarduerak.

Erreforma sistemari dagokionez, emandako datuek agerian jarri dute, 2015ean, 242 neurri eman zirela aipatu sistemak barne hartutako adingabeek eremu zabalean betetzeko –zenbateko hori aurreko urteetako baino nabarmen txikiagoa da (2013an 303 neurri eta 2014an 321 neurri)–.

Halaber, barneratuta egon diren adingabeen kopurua jaitsi da (2015ean 36 adingabe, 2014an 54 eta 2013an 43).

Beste behin esan beharra dago ahaleginak berrindatu behar direla gatazka eta jokabide zigorgarriak ekar ditzaketen egoerei aurrea hartzeko eginkizunetan eta hautemate-eginkizunetan, eta inplikaturako instantzien (batez ere, familiaren arloa, gizarte eta hezkuntzaren arloa) artean jarduerak koordinatu behar direla.

3.3.2. Azken urteotako bilakaeraren informazio taula

I. Babes-sistemak artatutako adingabeak.

| | | 2008 | 2009 | 2010 | 2011 | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 |
|--|--|------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| Zaintzapeko adingabeak | Egoitza- nahiz familia-harrera | 415 | 452 | 458 | 550 | 538 | 469 | 485 | 461 |
| | Behin-behineko zaintza (behaketa eta harrera zentroak) | 120 | 147 | 180 | 164 | 197 | 184 | 174 | 179 |
| | Premiako familiak behin-behineko zaintza | | | | | | 2 | 7 | 17 |
| | Guztira | 535 | 599 | 638 | 714 | 735 | 655 | 666 | 657 |
| Eguneko zentroetan dauden adingabeak | | 25 | 26 | 31 | 27 | 26 | 30 | 46 | 25 |
| Familietan esku hartzeko programa espezializatueta dauden adingabeak | | 119 | 165 | 153 | 132 | 175 | 152 | 181 | 212 |
| Nerabeen hezkuntza programan dauden adingabeak | | 32 | 25 | 30 | 32 | 28 | 28 | 30 | 24 |
| Haurren eta Nerabeen Arretarako Taldeek esku hartzen duten adingabeen kasuak (Lizarra, Tafalla eta Tuteran)* | | 160 | 194 | 169 | 241 | 224 | 358 | 450 | 468 |
| Autonomia programetan dauden adingabeak | | | 56 | 22 | 14 | 18 | 44 | 40 | 27 |
| | Guztira | 336 | 466 | 405 | 446 | 471 | 612 | 747 | 756 |
| ADINGABEAK GUZTIRA | | 871 | 1065 | 1043 | 1160 | 1206 | 1267 | 1413 | 1413 |

II. HNAT izenekoek artatutako familiak.

| | | 2008 | 2009 | 2010 | 2011 | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 |
|------|---------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| HNAT | Lizarra | 59 | 58 | 58 | 70 | 72 | 73 | 84 | 88 |
| | Tafalla | 337 | 50 | 45 | 60 | 56 | 58 | 75 | 65 |
| | Tutera | | | | | 55 | 77 | 96 | 110 |
| | Guztira | 996 | 108 | 103 | 130 | 133 | 208 | 256 | 263 |

III. Familia hartzaileak eta laguntza teknikoa jasotzen dutenak

| | 2008 | 2009 | 2010 | 2011 | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 |
|----------------------------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| Familia hartzaileak | 197 | 202 | 242 | 198 | 218 | 210 | 210 | 217 |

IV. Laguntza ekonomikoa jasotzen duten familia hartzaileak

| | 2008 | 2009 | 2010 | 2011 | 2012 | 2013 | 2014 | 2014 | 2015 |
|--|------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| Harrera dela-eta laguntza jasotzen duten familiak | 124 | 135 | 188 | 151 | 156 | 153 | 181 | 181 | 194 |

V. Beste programa batzuetan adingabeak dituzten familiak (horrek ez dakar zaintza gain hartzea).

| | 2008 | 2009 | 2010 | 2011 | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 |
|--|------|------|------|------|------|------|------|------|
| Eguneko zentroetako familiak (adingabeak kontabilizatzen ziren 2013ra arte; urte hartan, familiak sartu ziren). | | | | | | 25 | 40 | 17 |
| Familian Esku Hartzeko Programa Espezializatuan dauden familiak. | 50 | 76 | 72 | 82 | 83 | 68 | 77 | 92 |
| Nerabeen hezkuntza programan dauden familiak (adingabeak kontabilizatzen ziren 2013ra arte; urte hartan, familiak sartu ziren). | | | | | | 28 | 30 | 24 |

VI. Prestazio ekonomiko konpentsatzailea laguntza jasotzen duten familiak.

| | 2008 | 2009 | 2010 | 2011 | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 |
|---|------|------|------|------|------|------------|------------|------------|
| Prestazio ekonomiko konpentsatzaileak (adingabeentzako laguntzak dira, 2013an jada familiak bereizi ziren) | | | | | | 26 | | |
| | | 63 | 52 | 96 | 56 | 18 familia | 48 familia | 71 familia |

* Kanpoko zentroi ordaintzeko laguntzak sartu dira, bai eta adingabea bere ingurunean mantentzeko familiei emandako prestazio ekonomikoak ere.

VII. Geriza-gabetasuneko egoeran dauden adingabeak.

| | 2008 | 2009 | 2010 | 2011 | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 |
|---|------|------|------|------|------|------|------|------|
| Urtean aitortutako geriza-gabetasuneko egoerak | 20 | 29 | 44 | 38 | 32 | 21 | 19 | 35 |
| Tutoretzapeko adingabeak, guztira | 207 | 220 | 202 | 214 | 202 | 220 | 239 | 178 |

- Kopuruek behera egin dute adindun bihurtu diren adingabeak kanpo utzi direlako

VIII. Familia- nahiz egoitza-harreran dauden adingabeak

| | 2008 | 2009 | 2010 | 2011 | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 |
|-----------------------------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| Egoitza-harrera | 188 | 210 | 216 | 310 | 292 | 225 | 237 | 209 |
| Familian hartutakoak | 227 | 242 | 242 | 240 | 246 | 244 | 248 | 252 |
| Guztira | 415 | 452 | 458 | 550 | 538 | 469 | 485 | 461 |

*Familia-harrerak ez du barne hartzen adopzio aurreko harrera

IX. Familia zabalean eta beste familia batzuetan egindako harrerak.

| | 2008 | 2009 | 2010 | 2011 | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 |
|-----------------------------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| Beste familia batzuk | 72 | 78 | 76 | 85 | 93 | 88 | 86 | 82 |
| Familia zabala | 155 | 164 | 166 | 155 | 153 | 156 | 162 | 170 |
| Guztira | 227 | 242 | 242 | 240 | 246 | 244 | 248 | 252 |

X. Harrera arruntak, iraunkorrak eta adopzio aurrekoak.

| | 2008 | 2009 | 2010 | 2011 | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 |
|---------------------------------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| Harrera arruntak | 80 | 82 | 70 | 68 | 61 | 72 | 51 | 49 |
| Harrera iraunkorrak | 147 | 160 | 172 | 172 | 185 | 172 | 197 | 203 |
| Adopzio aurreko harrerak | 16 | 17 | 7 | 8 | 9 | 9 | 7 | |

*Uztailaren 28ko 26/2015 Legea (adopzio aurreko harrera desagertzen da)

XI. Behin-behineko zaintzapean dauden adingabeak.

| | 2008 | 2009 | 2010 | 2011 | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 |
|---|------|------|------|------|------|------|------|------|
| Argaray behaketa- eta harrera-zentroa (zailtasuna) | 55 | 48 | 69 | 64 | 65 | 56 | 55 | 64 |
| Beloso behaketa- eta harrera-zentroa (gatazka) | 65 | 99 | 111 | 100 | 132 | 128 | 119 | 115 |
| Urgentziazko familiak | | | | | | 2 | 7 | 17 |
| GUZTIRA | 120 | 147 | 180 | 164 | 197 | 186 | 181 | 196 |

XII. Gatazka egoeran dauden adingabeak.

| | 2008 | 2009 | 2010 | 2011 | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 |
|---|------|------|------|------|------|------|------|------|
| COA gatazka egoeran dauden adingabeak | 65 | 9 | 111 | 100 | 132 | 128 | 119 | 115 |
| Beste programa batzuetan dauden eta gatazka egoeran dauden adingabeak (NHP, EHPE, etab.) | 152 | 229 | 125 | 161 | 91 | 92 | 137 | 341 |
| Gatazka egoeran dauden adingabeak guztira | 217 | 328 | 236 | 261 | 223 | 220 | 256 | 556 |

* Horren barne daude, halaber, 14 urtez beherako adingabe arau-hausleen alde aurreko diligentziei buruzko datuak.

XIII. Zaintza-egoeran dauden adingabeak.

| | 2008 | 2009 | 2010 | 2011 | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 |
|-----------------------------------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| Harreran dauden adingabeak | 415 | 452 | 458 | 550 | 538 | 469 | 485 | 461 |
| COAS | 120 | 147 | 180 | 164 | 197 | 184 | 174 | 179 |
| Premiako familiak | | | | | | | 7 | 17 |
| Guztira | 535 | 599 | 638 | 714 | 735 | 653 | 666 | 657 |

XIV. Adopzio nazionala.

| | | 2008 | 2009 | 2010 | 2011 | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 |
|--|---------------------------------------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| Adopzio aurreko proposamena duten adingabeen kop.: | | 10 | 12 | 7 | 8 | 16 | 9 | 10 | 8 |
| | Nafarroakoak | 10 | 9 | 7 | 8 | 9 | 5 | 8 | 8 |
| | Urte zerrenda 0-2 | 8 | 7 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 |
| | Beste erkidego batzuetakoak | | 3 | | | 7 | 4 | 2 | 0 |
| Pertsonen Autonomiara ko eta Garapenerako Nafarroako Agentziaren adopzio aurreko proposamena duten adingabeen kopurua | | 10 | 9 | 10 | 8 | 10 | 5 | 8 | 8 |
| Adopzio autoak | | 9 | 9 | 15 | 6 | 7 | 14 | 15 | 3 |
| | Nafarroako proposamena dutenak | 7 | 9 | 11 | 6 | 5 | 12 | 7 | 3 |
| | Beste erkidego batzuetakoak | 2 | | 4 | | 2 | 2 | 8 | 0 |
| Familia eskatzaileak | | 126 | 68 | 66 | 41 | 30 | 21 | 34 | 15 |

* Adopzio xedea duen zaintza-eskuordetzea arautzen da, adopzio aurreko harrera beharrean (uztailaren 28ko 26/2015 Legea).

| | 2008 | 2009 | 2010 | 2011 | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 |
|--|------|------|------|------|------|------|------|------|
| ZIURTAGIRIAK EGOKITASUN NAZIONALA | 8 | 6 | 3 | 4 | 5 | 2 | 23 | 16 |

XV. Nazioarteko adopzioa.

| | 2008 | 2009 | 2010 | 2011 | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 |
|--|------|------|------|------|------|------|------|------|
| Familia eskatzaileak | 126 | 84 | 81 | 45 | 46 | 18 | 29 | 19 |
| Egokitasun ziurtagiriak | 130 | 140 | 71 | 93 | 70 | 59 | 56 | 22 |
| Adoptatutako adingabeak | 76 | 75 | 65 | 65 | 45 | 49 | 27 | 30 |
| Nafarroan adoptatu diren adingabeak guztira | 845 | 920 | 985 | 1050 | 1095 | 1144 | 1171 | 1201 |
| Jarraipena duten adingabeak | 249 | 222 | 227 | 279 | 232 | 205 | 174 | 175 |

XVI. Administrazioaren laguntza duten adingabeak.

| | 2008 | 2009 | 2010 | 2011 | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 |
|---|------|------|------|------|------|------|------|------|
| Eguneko zentroetan dauden adingabeak | 25 | 26 | 31 | 27 | 26 | 30 | 46 | 25 |
| Familietan esku hartzeko programa espezializatuetan dauden adingabeak | 119 | 165 | 153 | 132 | 175 | 152 | 181 | 212 |
| Nerabeen hezkuntza programan dauden adingabeak | 32 | 25 | 30 | 32 | 28 | 28 | 30 | 24 |
| Haurren eta nerabeen arretarako taldeek esku hartzen duten adingabeen kasuak (Lizarra, Tafalla eta Tuteran)* | 160 | 194 | 169 | 241 | 224 | 358 | 450 | 468 |
| Autonomia programetan dauden adingabeak | | 56 | 22 | 14 | 18 | 44 | 40 | 27 |
| GUZTIRA | 336 | 466 | 405 | 446 | 471 | 612 | 747 | 756 |

*Tuterako HNATa 2013ko amaieran jarri zen abian, eta 2013an iritsi zen guztiz operatiboa izatera; hortik heldu da urte horretan programan gertatu den adingabe-kopuruaren igoera.

XVII. Erreforma sisteman dauden adingabeak.

| | 2008 | 2009 | 2010 | 2011 | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 |
|-------------------------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| Ingurune irekia* | 335 | 336 | 336 | 362 | 288 | 303 | 321 | 242 |
| Barneratzea | 36 | 29 | 38 | 31 | 21 | 43 | 54 | 36 |

* Zenbatekoak emandako neurri batzuk dituzte hizpide -adingabeek eremu zabalean betetzeko emandakoak-. Barneratzeari buruzko erreferentziak adingabe kopuruari lotuta daude.

3.3.3. Iradokizunak.

Neska-mutikoen eta nerabeen eskubideen babesari hobetzeko eta zerbitzu publikoak hobetzeko eginkizuna duen aldetik, horixe baitagokio Nafarroako Arartekoari, erakunde honek oso positiboki baloratzen ditu Eskubide Sozialetako Departamentuak emandako informazioan ageri diren neurriak, eta departamentu hori animatu nahi du neurri horiek 2016. urtean eta datozen urteetan ezar ditzan.

Halaber, egoki ikusten du Eskubide Sozialetako Departamentuari honako iradokizunak helaraztea, aurreko urteetan adierazitakoaren ildo beretik:

1) Haurren eta nerabeen babesari buruzko foru legedia berrikustea, Haurren Eskubideen Konbentzioaren eskakizunei egokitzeko eta, kasua bada, adingabeen eskubideak hobeki bermatzea dakarten eta aplikatzekoa den Estatuko legediari egokitzeko.

Gai horri buruz, Nafarroako Parlamentuak, 2016ko martxoaren 6an, bi ebazpen onetsi ditu; haien bidez, haurrentzako eta nerabeentzako babesari, laguntzari eta sustapenari buruzko foru lege berri bat egitearen alde egiten da.

2) Gizarte zailtasun egoeran dauden haur eta nerabeen arretarako II. Planaren egitea arintzea.

Gai horri buruz, Nafarroako Parlamentuak, 2016ko martxoaren 6an, bi ebazpen onetsi ditu; haien bidez, haurrei laguntzeko plan berri bat egitearen alde egiten da.

3) Adingabeen babeserako sistemaren baliabideen eta adingabearen babes-arloan diharduten agenteek (haurren eta nerabeen babes, sustapen eta arretarako zerbitzua, oinarrizko gizarte zerbitzuak, HNAT, laguntzaile gisa diharduten gizarte ekimeneko erakundeak, etab.) dituzten baliabideen egungo zuzkidura ebaluatzea, zeren eta hobetzeko puntu batzuk eta zailtasun batzuk aurkitu baitira esku hartzeko edo laguntzeko premiei –geroz eta gehiago dira– erantzuna emateko.

Ebaluazio horretan, kontuan hartu beharko litzateke zein den adingabeen babes-sistemaren beharrak direla-eta aurreikusten den edo aurreikus daitekeen bilakaera, azken urteetan izandako joerei erreparatuta.

Zehazki, sustatu beharra dago adingabearen babeserako sisteman behar diren baliabideak (giza baliabideak, baliabide materialak edo baliabide teknikoak) edukitzea, legez esleituta dauzkaten eginkizunei behar bezala ekin ahal izateko, eta, ahal dela, egun dauden zuzkidurak indartzea.

Horri buruz, Nafarroako Parlamentuak, 2016ko martxoaren 4an, zenbait ebazpen onetsi ditu; haien bidez, oinarrizko osasun laguntza berrantolatzearen alde, oinarrizko gizarte zerbitzuen finantzaketa hobetzearen alde eta oinarrizko zerbitzuetako giza baliabideak indartzearen alde egiten da.

4) Adingabeen desinstituzionalizazioa ahalbidetako duten jarduera-ildoekin jarraitzea.

5) Adingabeen eskubide eta betebeharren zabalkundea indartzea, bai esparru sozialean, orokorrean, bai adingabeen beraien esparruan.

6) Adingabeak artatzen dituzten organo administratiboen arteko koordinazioa hobetzea, bereziki hezkuntzaren, osasunaren eta gizartearen esparruetan, arrisku egoeren prebentzioa eta babes goiztiarrari begira, eta, ahal dela, sarean funtzionatzen duen sistema bat edukitzari begira.

Partikulariki, halaber, adingabeekin lan egiten duten gizarte ekimeneko entitateekiko koordinazioa sendotzeko. Nafarroako Parlamentuak, 2016ko martxoaren 4an, ebazpen bat onetsi du, boluntario sozialen lana babestu eta bultzatzea.

7) Prebentzioaren alor honetan gizarte sentsibilizaziorako, familia-laguntzarako eta gizarte harreman eta aisiarako jarduerak eta programak gauzatzea.

8) Arrisku egoeretan arreta goiztiarra indartzea, egoera horiek antzemateko dauden baliabide eta mekanismoen bidez, ahal den neurrian egoera horiek adingabeak geriza-gabetasuneko egoeran daudela aitortzeko premia saihestuz; eta arrisku egoeran dauden adingabeak dituzten familiei laguntza ematea sustatzea, adingabe horiek haien eremu naturalean egoten jarrai daitezten.

9) Adingabeak geriza-gabetasuneko egoeran daudela aitortuta duten eta adingabeak familia-nukleotik bananduta dituzten familiekiko harremana eta informazioa areagotzea, ahal den neurrian ingurura itzultzeko beharrezko neurriak sortuz, eta adingabearen interes gorenari lehentasuna ematearen kaltetan izan gabe.

10) Familia-harreraren modalitatea sustatzea (kontzientziazioa, familia hartzaileei prestakuntza, laguntza ekonomikoa, etab.), bereziki haur txikiaren kasuan.

Halaber, familia-harrerarekin lotutako baliabide berariazkoak ezartzen eta indartzen jarraitzea; esate baterako larrialdiko harrera-familiena edo harrera-familia espezializatuak.

11) Gizarte gatazka egoeran dauden adingabeentzako programak areagotzea eta, ahal den neurrien, areagotzea, prebentzio, hezkuntza, kultura eta gizarteratze neurriekin, bai eta, kasua bada lan-neurriekin ere, programa horietan eta familientzako arreta eta laguntza bereziak integratuz.

12) Autonomia pertsonaleko programak indartzea, laguntza-neurri ekonomikoak eta teknikoak hartuta, neurri judizial edo administratiboren bat jaso duten nerabeek helduarorako iraganbide egokia eduki ahal izan dezaten.

13) Zentzate-sistemaren esku-hartzea ahal den guztian gutxitzeko betebeharrari dagokionez, ahaleginak berrindartu behar dira, gatazka eta zehatzeko moduko jokabideak ekar ditzaketen egoerei aurrea hartzeko eginkizunetan eta hautemate-eginkizunetan, eta inplikaturako instantzien artean jarduerak koordinatu behar dira.

3.4. AUTONOMIA ERKIDEGOETAKO ARARTEKOEI FORUDUN IZAERA KENTZEKO ESKARIA

Administrazio eta erakunde hartzaileak: Justizia Ministerioa, Diputatuen Kongresuko lehendakaria eta Diputatuen Kongresuko parlamentu-taldeetako eledunak.

Gaia: Justizia. Forudun izaera.

Jarduketa: Iradokizun normatiboa.

Nafarroako Arartekoak, Andaluziako Arartekoarekin, Kataluniako Síndic de Gréugesarekin, Amankomunaren Diputatuarekin eta Valentziako Síndic de Gréugesarekin batera, gizartean kargu publikoen prozesuei begirako forudun izaera kentzeari buruz sortu den eztabaida dela eta, beharrezkotzat jo zuten adieraztea bat datozela gizartearen sentimen horrekin, eta proposatzea Diputatuen Kongresuko parlamentu-talde guztiei eta Espainiako Gobernuak Justizia Ministerioari forudun izaera hori kentzeko beren karguei dagokienez.

Hori dela eta, proposamena egiteko eta orientabidea emateko asmo hutsez, ekimen legegilea modu legitimoan duten organo, talde eta pertsonak beti errespetatuta, 2015eko ekainean gutun bat bidali genien Justizia Ministerioari, Diputatuen Kongresuko lehendakariari eta Diputatuen Kongresuko parlamentu-taldeetako eledunei, eta haren bidez iradoki genien beste idazkera bat eman dakiola Espainiako Arartekoaren eta autonomia erkidegoetako antzeko figuren arteko harremanak arautzen dituen azaroaren 6ko 36/1985 Legeko 1. artikuluko 1. idatz-zatiko testuaren egungo testuari.

Testuan proposatzen zen, batetik, autonomia erkidegoetako arartekoei eta haien ondokoei forudun izaera berezia kentzea, hortik aurrera forudun-izaera izan dadin legedi prozesalak gainerako herritarrentzat ezartzen duen izaera orokorra; eta, bestetik, ukiezintasun- eta immunitate-bermeei eustea, zeren eta ulertzen baita horiek bermatzen dutela arartekoen independentzia administrazio publikoen jarduera ikuskatzeko eta herritarren konstituzio-eskubideak babesteko eginkizunetan (Europa osoan berme horiek dituzte bai parlamentariak bai parlamentuek herritarren eskubideak babesteko dauzkaten ordezkariak).

Asmo proposamen-egile horrekin, testu bat erantsi zuten, beren borondatea islatzen zuen lege-proposamenaren erredakzio posible batekin, eta eskatu zuten haren edukia azter dadin eta, kasua bada, Diputatuen Kongresuan aurkez dadin, bertan izapidetu eta onesteko.

3.5. ETXEBIZITZA PUBLIKOAREN ESPAINIAKO EGOERARI BURUZKO GOGOETAK. ESPAINIAKO ARARTEKOAK KOORDINATZEKO XXX. JARDUNALDIAK

Administrazio hartzailea: Administrazio publikoak.

Gaia: Etxebizitza.

Jarduketa: Jarduera administratiboa ikuskatzea. Iradokizun normatiboa.

Erakunde hau Estatuko eta autonomia erkidegoetako gainerako arartekoekin bildu zen, Arartekoen XXX. Koordinazio Jardunaldietan. Santanderrin egin ziren jardunaldi horiek eta "Etxebizitza publikoa Espainian" gaiari buruzkoak izan ziren. Jardunaldien amaieran, honako ondorioetara iritsi ginen:

Lehena. Beharrezkoa da botere publikoek gure herrialdeko herritarrak jotzen dituen arazo nagusitako bati erantzutea, hau da, etxebizitza duin eta egokia eduki ezin dutenen egoerari erantzutea. Gure herrialdeak izan duen ekonomia-krisiaren egoerarekin ikusgarriagoa egin da arazo hori.

Herriaren Defendatzaileok gogorarazten dugu konstituzioak konstituzio-eskubidetzat jotzen duela etxebizitza duin eta egokiaz gozatzeko aukera, herritarren eskubideei eta betebeharrari buruzko I. izenburuan (47. artikuluan), eta gizarte estatuko botere publikoei dagokiela (1. artikulua) legedia positiboaren bidez (bai estatukoaren, bai autonomikoaren bidez) ziurtatzea eskubide hori, bai eta administrazioaren eta justizia auzitegien aurrean eska daitekeen eduki zehatzaz hornitzea ere, eta herritarren eskubide hori eragingarri egiteko behar besteko baliabideak edukitzea, horien zirkunstantzia familiar, pertsonal eta ekonomikoei erreparatuta (konstituzioaren 53. artikulua).

Horregatik, Estatuari eta autonomia erkidegoei eskatzen diegu susta dezatela behar besteko legedia konstituzio-eskubide hori bermatzeko, eta, dagozkien aurrekontuen bidez, baliabideak eman diezazkiela eskudun administrazioei, berau behar duten herritarren alde gauzatu dadin.

Bigarrena. Herri-administrazioei eskatzen diegu handitu eta indartu dezatela alokairuko etxebizitza publikoaren parkea.

Hirugarrena. Beharrezkoa izango litzateke informazio eta datu fidagarriak edukitzea lurralde bakoitzean, bai babestutako etxebizitzaren prezioen garapenari buruz, etxebizitza libreen prezioekin erkaketan, bai alokairuko etxebizitzaren parke publikoari buruz, eta, orokorrean, etxebizitzaren

gaineko politika publikoak diseinatzeko erabilgarria den estatistika ahalbidetuko duten oinarrizko tresnei buruz.

Laugarrena. Beharrezkoa da talde zaurgarriari eta etxebizitza bereziki behar duten pertsonen gordetzea etxebizitzaren ehuneko bat.

Bosgarrena. Bidezkoagoa iruditzen zaigu aurretik ezarritako baremazio sistema baten arabera esleitzea babes publikoko etxebizitzak, zozketaz egitea baino. Etxebizitzak esleitzeko prozeduren publikitate, gardentasuna, azkartasuna eta eraginkortasuna indartu behar dira.

Seigarrena. Beharrezkoa da etxebizitza hutsen kontzeptua zehaztea eta arautzea, eta horien inbentario zuzena bultzatzea, bai eta hutsik dauden etxebizitza babestuak alokairu merkatuaren esku uztea dinamizatzea, eta, aurkako kasuan, esku-hartze publikoko neurriak hartzea.

Zazpigarrena. Beharrezkoa da babestutako etxebizitzaren erregistroa ezartzea, edota jada badaudenak hobetzea, horiek guztiak inskribatzeko bertan. Etxebizitzaren kopuruaren gaineko kontrol fidagarria ahalbidetzeko behar besteko datuak eduki behar dituzte aipatu erregistroek, eta, gainera, modu homogeneoan egon behar dira diseinatuta autonomia erkidego guztietan.

Zortzigarrena. Etxebizitzarako laguntzei dagokienez, berrikusi daitezela eta horien kudeaketa hobetu dadila proposatzen dugu, deitutakoen ebazpenean eta jada aitortutakoen ordainketan atzerapena egotea saihesteko.

Eraginkorra bihurtu behar da alokairua sustatzeko, eraikinak birgaitzeko eta hiriak birsortzeko eta berritzeko laguntzen sistema.

Etxebizitzaren fiskalitatea hobetu behar da, eta etxebizitzetan bizi direnei egotz ezin zaizkien bat-bateko zirkunstantziengatik euren betebeharrari aurre egin ezin dieten pertsonen etxebizitzan irauteko egiten duten ahalegina arindu behar da.

Bederatzigarrena. Eragingarriak egin behar dira lurzoruaren ondare publikoak, eta autonomia erkidegoen babes ofizialeko edo promozio publikoko etxebizitzak eraikitzeko lurzoru publikoaren ondareak edo bankuak sortzea aztertu.

Hamargarrena. Etxebizitzaren merkatuko aktore gaituak dira Bankua Berregituratze Datozen Aktiboak Kudeatzeko Sozietatea eta Etxebizitzaren Gizarte Funtsa. Gure ustean, etxebizitza politikan kontuan hartu behar dira etxebizitzaren poltsak, eta horien artean, Bankua Berregituratze Datozen Aktiboak Kudeatzeko Sozietatearenak, finantza entitateenak eta Etxebizitzaren Gizarte Funtsarenak.

Kasuak zabaldu eta betekizunak malgutu behar dira, euren etxebizitzak galdu dituzten pertsonak eta familiak Etxebizitzaren Gizarte Funtsak hornitutakoetara sartu ahal izan daitezen.

3.6. ZENTROEN IKUSKATZEAK

Zentroetan bizi diren pertsonen eskubideen betetzea egiaztatze aldera, 2015ean Nafarroako Arartekoak edo haren zerbitzuko langileek ikuskatze-lanak egin zituzten honako zentro hauetan:

- Neurri Judizialeko Arangurengo Zentroa (2014. urtea). Bisita Espainiako Arartekoaren Torturaren Prebentzioarako Mekanismo Nazionalerako langileekin batera egin zen.
- Iruñeko espetxea (2015. urtea). Bisita Espainiako Arartekoaren Torturaren Prebentzioarako Mekanismo Nazionalerako langileekin batera egin zen.
- Beloso Alto Behaketa eta Harrera Zentroa. Bisita erakundeko langileek egin zuten.
- San Martin Unxeko zahar-etxea. Bisita erakundeko langileek egin zuten.

IV. KAPITULUA ZERBITZU PUBLIKOAK HOBETZEKO HERRITARREK EGINDAKO PROPOSAMENAK

4.1. DATU OROKORRAK.

Aurreko urteko txostenetan agertu bezala, erakunde honek 2008tik aitzina sustatu du herritarrek zerbitzu publikoen hobekuntzan parte hartzea; hartara, herritarrak animatu ditu zerbitzu horiek hobetzeko proposamenak aurkez ditzaten; hobekuntza-proposamen horiek, batzuetan, arauak aldatzeko proposamen bihurtu dira.

2008tik, herritarrek **287** hobekuntza-proposamen aurkeztu dituzte. Horietatik, **sei** 2015. urteari dagozkio.

Erakunde honek herritarren proposamen horiek administrazio publiko eskudunari edo, Estatuaren eskumenekoak badira, Espainiako arartekoari helarazten dizkio, eta arrazoizkoak iruditzen zaizkion neurrian erakunde horien aurrean defenditzen ditu.

2015ean aurkeztutako sei proposamenei 2014ko abenduaren 31n izapidetzen ari zirenak gehituz gero, hamahiru dira guztira 2015ean **kudeatu diren proposamenak**.

Kudeatutako hamahiru proposamenetatik, bitan hasiera batean ez zen atzeman eskubideen urraketarik izan zenik, edo ikerketa bat zabaltzeko behar adinako urratzerik izan zenik; beste hiru Espainiako Arartekoari igorri zitzaizkion. Gainerako zortziak Nafarroako administrazio publikoen aurrean izapidetu ziren.

Zortzi kasutatik hirutan, Administrazioak ez zuen proposamena onartu. Nafarroako Foru Komunitateko Administrazioak beste proposamen bat zuzenean onetsi zuen.

Aipatutako kasuetatik zortzitan, Nafarroako Arartekoak proposamenaren aldeko ebazpen bat eman zuen; horietatik administrazioek hiru onartu zituzten eta beste bat ez zen onartua izan. Horrenbestez, herritarren proposamenen harira Nafarroako Arartekoak emandako ebazpenen onarpen maila % 75ekoa izan zen.

Hurrengo taulan, kudeatutako proposamenak eta haien emaitzak jaso ditugu:

| Arloa | Gaia | Administrazio hartzailea: | Emaitza |
|--|--|--|-------------------------------------|
| 2014tik egiteko dauden proposamenak | | | |
| Gizarte-ongizatea | 60 urtetik gorako gorrentzako arreta integrala. | Osasuneko eta Gizarte Politiketako departamentuak. | Onartutako iradokizuna |
| Enplegu publiko batera sartzea. | Nafarroan polizia izateko adinari dagokion lege-muga aldatzea. | Lehendakaritza, Justizia eta Barne Departamentua. | Zuzenean onartua |
| Herri-lanak | Buztintxuri eta Arrotxapea artean pasabide bat egitea. | Iruñeko Udala | Onartutako iradokizuna |
| Ingurumena | Etxabeak irekitzeko eta ixteko ordutegia mugatzea. | Tafallako Udala | Onartu ez den iradokizun normatiboa |

| | | | |
|--|---|---|--|
| Osasuna | Ezgaitasuna duten pertsonak koordainketa farmazeutikotik salbuestea. | | Espainiako Arartekoari bidalia |
| Ogasuna | PFEZaren aldaketa eta menpekotasuna duen eta gurasoen etxebizitzan bizi den seme-alaba adingabearentzako laguntza | Ekonomia, Ogasun, Industria eta Enplegu Departamentua | Ez da zuzenean onartu |
| Herritarrek administrazio publikoekiko harremanetan dituzten eskubideen bermea | Desadostasuna administrazio-eskubideen formatuarekin | Iruñeko Udala | Hasiera batean, ez zen eskubideen urratzerik aurkitu |

2015eko proposamenak

| | | | |
|---|--|---|--|
| Etxebizitza. Etxebizitza zaharberritzea | Etxebizitzak zaharberritzeko diru-laguntzak Mugikortasuna murriztua duten pertsonen kreditatzeari buruzko aukerako dokumentazioa | Sustapen Departamentua | Onartu den iradokizun normatiboa |
| Zuzenbide zibila. Jabetza horizontala | Jabetza Horizontalari buruzko Legea aldatzeko proposamena | | Hasiera batean, ez zen eskubideen urratzerik aurkitu |
| Ogasuna | Hautzaindegiaren kostuarengatikoen kenkaria. | Ogasuneko eta Finantza Politikako Departamentua | Ez da zuzenean onartu |
| Gizarte-ongizatea | Ama langileentzako laguntzak berreskuratzea. | Eskubide Sozialetako Departamentua | Ez da zuzenean onartu |
| Hezkuntza | Urrutiko Hezkuntzarako Unibertsitate Nazionalak tituluak emateko tasetatik salbuestea | | Espainiako Arartekoari bidalia |
| Hezkuntza | Urrutiko Hezkuntzarako Unibertsitate Nazionalako azterketak egokitzea | | Espainiako Arartekoari bidalia |

4.2. PROPOSAMENEN EDUKIA.

Ondoren, herritarrek aurkeztutako proposamenen edukia azaltzen dugu.

4.2.1. Proposamena, etxebizitzaren arloko jarduketa babesgarriak arautzen dituen irailaren 18ko 61/2013 Foru Dekretua aldatzekoa, etxebizitzaren zaharberritzerako laguntzak eskuratzeko baldintzei dagokienez.

Administrazio hartzailea: Sustapen Departamentua.

Arloa: Etxebizitza.

Laburpena: Herritar batek Etxebizitzaren arloko jarduketa babesgarriak arautzen dituen irailaren 18ko 61/2013 Foru Dekretuaren aldaketa bat proposatu zuen, etxebizitzaren zaharberritzerako laguntzak eskuratzeko baldintzei dagokienez.

Herritarrak aipatzen duen nolako bazterketa-egoera sortzen duen foru dekretu horrek; bereziki, bi arrazoierengatik:

a) Alde batetik, bere ustez, ez da zuzena "familia-unitatearen" kontzeptuan ez sartzea, etxebizitzak zaharberritzeko laguntza ematerakoan, unitate horren kargurako seme-alaba adindunak, zeren eta hori bazterketa bat baita, aukera ekonomiko handiagoak izan eta seme-alaba adingabeak beren kargura dituzten eskatzaileekin alderatuta.

b) Bestetik, herritarrak azaltzen zuen ezen Nafarroako Etxebizitzarako Eskubideari buruzko maiatzaren 10eko 10/2010 Foru Legeko 21. artikuluko 1. idatz-zatian aurreikusitako mugimendu-egaitasun larriaren exijentzia Nafarroako Mendekotasunaren Agentziak emandako ziurtagiri baten bidez egiaztatu behar izateak denbora-tarte bat eskatzen duela, eta horrek zaharberritzerako laguntzak eskuratzea baldintzatzen duela, halako puntu bateraino non inguruabar hori dela-eta diru-laguntzak eskuratzeko aukera galdu baitaiteke.

Emaitza: Nafarroako Arartekoak proposamena Sustapen Departamentuari helarazi zion, balora zezan. Sustapeneko kontseilariak jarraitutako irizpideak azaldu zituen, hain zuzen ere aplikatzekoa den araudian ezarritakoak, eta haien arrazioak adierazi zituen:

- Lehenengo gaiari dagokionez, etxebizitzaren zaharberritzerako laguntzen arloko legedi indardunak bat eginarazten die xede horretarako kontuan hartzekoa den "familia-unitatearen" kontzeptuari eta zerga legedian jasotako kontzeptu berari –zehazki, Pertsona Fisikoen Errentaren gaineko Zergari buruzko Foru Legean araututakoa–.

Bestelako aukera normatiboak baztertzeak ez badira ere, hartutakoa legegintza-aukera legitimo eta logikoa da ikuspuntu sistematikotik, zeren eta zergen arloko legedia eta diru-laguntzena elkarrekin lotuta baitaude, finantza-arlokoak baitira.

Hori dela eta, erakunde honek ez zuen egokitzat ikusi horri buruzko gomendio edo iradokizunik egitea.

- Planteatutako bigarren gaiari dagokionez, kreditatze alternatiboaren bidearekin bilatzen den xedea litzateke saihestea aitorten ofizialaren izapidetzeak baldintza dezala zaharberritzerako laguntzetarako sarbidea, halako moduz non, aipatutako kasuan gertatu omen zen bezala, inguruabar horrengatik diru-laguntzak galdu ahal baitira; arazo hori, ondorioztatu dugun bezala, gerta daiteke, bereziki, bat-batean gertatutako mugikortasun- murrizketen kasuan.

Horrenbestez, Nafarroako Arartekoak egokitzat jo zuen Sustapen Departamentuari eskatzea Pertsonen Autonomiarako Nafarroako Agentziak emandakoaz beste agiri ofizialen baten bidezko aukerako bide bat ezar zezan. Aukerako bide horrek balioko luke egoera babestuta gertatu eta haren aitorpenerako egintza formala oraindik ere gauzatu ez den kasuetarako, halako moduz non ziurtagiria eskatuta bilatzen den helburua lortu ahalko den; alegia, laguntza eman dakiola ofizialki aitortutako mugikortasun-murrizketa bat daukan pertsonari, arazoizkoa den bezala). Horrela saihestuko litzateke ezen prozedura administratibo batzuen eta besteen izapidetzeren dinamikaren beraren eraginez arauak babestu nahi dituen pertsonak daukaten eskubidea gal dezatela.

Sustapen Ministerioak txosten bat igorri zuen, non aipatzen baitzuen egindako **iradokizun normatiboa onartzen zuela**, eta data horretatik aurrera, zaharberritze babestuko espedienteen behin-behineko kalifikazioetan, non mugimenduaren desgaitasun larria duten pertsonentzako berariazko laguntzak eskatzen diren, erantzukizuneko kasuko deklarazioa egiten baldin bada, laguntzak emateko baldintza izanen da Mendekotasunaren Nafarroako Agentziak behar den ziurtagiria ematea, espedientearen eskariari behin betiko kalifikazioa eman baino lehen.

Informazio hori proposamen-egileari igorrita, amaitutzat eman genituen jarduketak.

4.2.2. Proposamena, etxabeetako jabeek bizilagunen erkidegoaren obretarako egin beharreko ekarpena gutxitzekoa.

Arloa: Zuzenbide zibila. Jabetza horizontala. Etxabeetako jabeek bizilagunen erkidegoaren obra komunetarako egin beharreko ekarpena. Jabetza Horizontalari buruzko uztailaren 21eko 49/1960 Legea aldatzea .

Laburpena: Herritar batek azaldu zuen ez zegoela ados etxabea duen eraikin bateko bizilagunen erkidegoaren obra komunetarako egin behar duen ekarpenarekin, zeren eta jotzen baitzuen Jabetza Horizontalari buruzko Legeak partaidetza neurrigabea ezartzen zuela.

Hobekuntza-proposamenaren titularra merkataritza-lokal baten jabea zen, higiezin bateko etxabeen kokatua. Eskrituren arabera, gastu komunetan % 5eko partaidetza zegokion. Lokala dagoen higiezineko Jabeen Batzarrak igogailua jartzea erabakitzearen ondorioz, obraren guztizkoaren % 33 ordaindu behar izan zuen, zeren eta, zioenez, hori baitzen hiru bizilagunek ordaindu beharreko zenbatekoari zegokiona. Jotzen zuen legedi indardunak igogailua jartzeagatik exijitzen dion kopurua proportziorik gabea da, zeren eta etxabeetako jabeek ez baitute igogailu hori erabiliko.

Emaitza: Erakundeak herritarrari informatu zion ezen, haren desadostasuna ulertuta ere, Nafarroako Foru Komunitateko Arartekoari buruzko uztailaren 3ko 4/2000 Foru Legearen arabera, Nafarroako Arartekoaren gainbegiratze-eginkizuna Nafarroako administrazio publikoen aurrean (Nafarroako Gobernua, Nafarroako toki entitateak eta menpeko zerbitzu publikoak) baliatu behar duela; izan ere, zaindu beharra dauka horiek, beren egintzen edo huts-egiteen bitartez, ez ditzatela urratu herritarren eskubideak.

Herritarrak azaldutako egitate eta gaiei erreparatuta, Erakundeak ezin izan zuen gai honetan esku hartu, zeren eta ez baitzen Nafarroako administrazio publikoen egintza bati buruzkoa edo haien eskumenekoak diren arloei buruzkoa. Halaber, herritarrari jakinarazi zitzaion ez zirela behar besteko garrantzi sozialeko arazoak ikusten espedientea Espainiako Arartekoari helarazteko, hark Gorte Nagusietan aipatutako legearen aldaketa egin dadin premiatzeko.

4.2.3. Proposamena, haurtzaindegiaren kostua kengarria izatekoa, bi gurasoek lan egiten dutenean eta laguntzarik ez dutenean edo familia eta lana uztartzeko aukerarik ez dutenean.

Administrazio hartzailea: Ogasuneko eta Finantza Politikako Departamentua.

Arloa: Ogasun publikoa. Nafarroako Gobernuaren tributuak.

Laburpena: Herritar batek hobekuntza-proposamen bat aurkeztu zuen erakunde honetan zertarako-eta pertsona fisikoen errentaren gaineko zergan kenkari gisa aplikatu daitezkeen haur eskoletan edo haurtzaindegietan (0-3 zikloa) emandako zerbitzua jasotzeko ordaindutako zenbatekoak.

Emaitza: Nafarroako Arartekoak proposamena Ogasuneko eta Finantza Politikako Departamentuari helarazi zion, balora zezan.

Ogasuneko eta Finantza Politikako kontseilariak honako txostena eman zuten:

"Aurkeztutako proposamenaren xedea da Pertsona fisikoen errentaren gaineko zergari buruzko araudi indardunetan aldaketa bat egitea, familia-egoera bat kontuan har dadin; izan ere, egoera horretan, bi gurasoek lan egiteagatik, eskolako edo haurtzaindegiko zerbitzuekin lotutako gastuak ordaindu behar izaten dituzte eskolaratze hori derrigorrezkoa ez den zikloan. Onura fiskalen bat ezartzea nahi da. Onura hori, gainera, mugatuko litzateke lana eta familia bateragarri egitearekin lotutako laguntza publikoa jasotzen ez den kasuetara.

Eskatzen zen balorazioari dagokionez, informa daiteke Zerga Administrazioak ongi dakiela gaitasun ekonomikoak izan behar duela zergen araupetzearen buruan egon dagoen oinarritzko printzipioa; berariaz, PFEZaren kasuan. Horrek, halere, ez du esan nahi printzipio horretan eragiten duten familia-egoerek, gasturen bat dakartelako, sistematikoki eta banaka tratatu behar direnik ikuspuntu fiskaletik, laguntzako edo babes publikoko bestelako sistema edo formulen gainetik.

Adierazitakoaren ildotik, abiapuntuzat hartu beharra dago legegileak ez dituela aintzat hartzen etapa eta egoera jakin batzuetan haurtzaroarekin eta eskolaztearekin lotutako zerbitzu guztiak, ente publikoek nahiz pribatuak emandakoak izan, erabiltzaileentzako zuzeneko laguntza edo diru-laguntza publikoak nahitaez emateari dagokionean. Hori ez da eragozpena errenta-mailak eta bestelako familia-egoerak positiboki kontuan hartuak izateko zerbitzu horiek hartzearen truke ordaindu beharreko balizko kopuruaren zenbatekoa zehazteari begira edo haiek erabiltzeko hurrenkerari begira. Prestazio mota horien eta lana eta familia bateragarri egitea lotzeari begira, kontuan hartu beharra dago bateragarritasun hori lortzea lantegi zaila dela, azterketa askoz ere orokorragoa eskatzen duena, eta ez soilik azterketa sektoriala, azken horrek gaiaren ikuspegi fiskal soila baitakar".

Horrenbestez, erakunde honek planteatutako proposamenari buruz helaraz dezakeen irizpidea da jasotako egoerei ematen zaien laguntza publikoaren balizko hobekuntzari ekiteko proposatutakoaz beste tresna eta baliabide batzuk erabili beharko lirakekeela, zeren eta teknikoki askoz ere egokiagoak baitira lana eta familia bateragarri egitearekin lotutako alderdiei konponbidea emateko.

Horrenbestez, proposamena ezin izan zen aurrera atera, Administrazio Publikoak hura zela-eta ez zuelako aldeko jarrerarik erakutsi.

Informazio hori proposamen-egileari igorrita, amaitutzat eman genituen jarduketak.

4.2.4. Ama langileentzako laguntzak berreskuratzeko proposamena.

Administrazio hartzailea: Eskubide Sozialetako Departamentua.

Arloa: Gizarte ongizatea. Emakume langileentzako laguntzak.

Laburpena: Herritar batek eskatu zuen hiru urtetik beherako seme-alabak dituzten emakumeentzako amatasunarengatiko laguntza berreskuratzeko, besteren konturako nahiz beren konturako jarduera bat egiten dutenean. Laguntza hauek amatasunerako diru-laguntzak arautzen dituen maiatzaren 20ko 126/2003 Foru Dekretuko II. kapituluaren jasota zeuden, eta martxoaren 7ko 14/2012 Foru Dekretuaren bidez kendu ziren.

Emaitza: Herritar horren proposamenaren edukari erreparatuta, Nafarroako Arartekoak Eskubide Sozialetako Departamentura jo zuen eta iradoki zion neurri hori ebalua zezala eta, arren, bideragarri edo positibo ikusten zuen heinean, kasuko jarduketa bultza zezala.

Eskubide Sozialetako kontseilariak honako txostena eman zuen:

1. Zenbait zerga aldatu eta beste tributu-neurri batzuk hartzeari buruzko martxoaren 17ko 16/2003 Foru Legeak, lehenengo xedapen gehigarrian ezartzen du ezen, familiari laguntzeko planaren esparruan eta langileen lana eta familia bateragarri egiteko eta jaiotzak sustatzeko ezarritako laguntzekin bat eginez, laguntzak emanen zaizkiela beren gain edo besteren kontura jardueraren bat duten hiru urtez azpiko haurren amentzat eta lau seme-alaba edo gehiagoko familientzat, baldin eta haien errentak ez baditu gainditzen erregelamendu bidez ezartzen diren mugak.

2. Hiru urtez azpiko haurrak dituzten emakumeentzat ezarritako laguntzen kasuan, beren gain edo besteren kontura jardueraren bat egiten dutenean, haiek jasotzeko baldintzak soilik lotuta zeuden adingabearen adinarekin (hiru urtez beherakoa izatea) eta lan-harreman bat egotearekin, dela norberaren kontura, dela besteren kontura, eta ez zen exijitzen errenta-mailarekin lotutako baldintzarik; horrenbestez, izaera unibertsala zuen laguntza bat zen.

3. Martxoaren 7ko 14/2012 Foru Dekretuaren bitartez, laguntza horiek indargabetu egiten dira, Nafarroako Foru Komunitateko Administrazioak familiaren arloan egiten duen politika malgutzeko aldera, hura unean uneko errealitate sozial, juridiko eta ekonomikoari egokituta. Hartara, saihesten da Administrazio Publikoaren gastu-ahalmena baldintzatzea.

4. Dekretu horren ordez, 2012an, beste ikuspegi batekin bada ere, Gizarte Politika, Berdintasun, Kirol eta Gazteriako kontseilariaren maiatzaren 22ko 233/2012 Foru Aginduaren bidez, seme-alabak zaintzeko 2011n edo 2012an hasitako eszedentzia hartzeagatik zuzeneko diru-laguntzak aldizka ordaintzeko deialdiaren oinarriak onetsi ziren (2012ko ekainaren 12ko Nafarroako Aldizkari Ofizialean argitaratu zen). Horren helburua indargabetutako foru dekretuan ezarritakoaren antzekoa da, baina baldintzak eta aurkeztu beharreko dokumentazioa, bestek beste, desberdinak dira.

Bestalde, deialdi hori Diru-laguntzei buruzko Foru Legean ezarritakoaren menpe dago. Laguntzarako deialdi horren bitartez 242/2000 Foru Dekretuan antzemandako gabeziak zuzendu nahi ziren, familia-ereduen bilakaera dela-eta, eta egiaztatuta zegoelako familia nafar asko ezin zirelako izan laguntzaren onuradun (izan ere, haiek ukatu egiten zitzaizkion), esate baterako zenbait hilabetez beste autonomia erkidego batzean bizitzen egon izateagatik.

5. Herritarrak egindako proposamenari dagokionez, nahitaez aipatu beharra daukagu nolako egoera ekonomiko zailean gauden, eta egoera horrek behatzen gaituela eskura dauzkagun baliabide ekonomiko eskasak oinarritzko beharrak estalita ez dauzkaten familiei bideratzera. Horri dagokionez, agerian jarri beharra dago familia ugaritan kide guztiak langabezian daudela, haur-pobreziak gora egin duela, eta horren guztiaren ondorioz, familia-erakundeak bere kideak babesteko gaitasuna galdu duela. Hori guztia dela eta, beharrezko gertatu da Administrazioaren babes soziala lehenengo zuzentzea baliabiderik izan ez eta seme-alabak dituzten familiei, haien oinarritzko beharrei estaldura eman ahal izateko.

6. Eskubide Sozialetako Departamentuan ulertzen dugu lan egiten jarraitu beharra daukagula eta gizon eta emakume langileek lana eta familia bateragarri egiteko baliabideak hobetu behar direla. Alabaina, gure ustez, bateragarritasun errealerako laguntzak gehiago gauzatu beharko liriteke zerbitzuetan prestazio ekonomikoetan baino; izan ere, ikusi da azken horien ondorioa izaten dela emakumea etxean gelditzen dela, eta harengan geratzen direla erkidegoak ebatzi beharko lituzkeen erantzukizunetatik asko. Baldin eta jasotako prestazioen helburua bada jaiotzak sustatzea –ez da kasua–, demostratu da neurri horiek ez direla eraginkorrak, eta bateragarritasunerako baliabideak eta zerbitzuak, aldiz, eraginkorrak direla. Hori guztia dela eta, Eskubide Sozialetako Departamentuan, gaur den egunean, ez dugu ez ekonomikoki bideragarri ikusten, ez lanaren eta familiaren bateragarritasuna hobetzeko positibotzat jotzen “emakume langileentzako laguntzak” deitutakoak berriz ezartzea.

Horrenbestez, proposamena ezin izan zen aurrera atera, Administrazio Publikoak ezezkoa eman ziolako.

Informazioa proposamen-egileari igorrita, amaitutzat eman genituen jarduketak.

4.2.5. Desgaitasuna duten pertsonak unibertsitate-ikaskuntzetan tituluak emateko prezio publikoen eta idazkaritza-eskubideen ordainketatik salbuesteko proposamena.

Administrazio eta erakunde hartzaileak: Urrutiko Hezkuntzarako Unibertsitate Nazionala (UNED). Espainiako Arartekoa.

Arloa: Hezkuntza Batzordea. Unibertsitateko irakaskuntzak. Salneurri Publikoak. Desgaitasuna duten pertsonak.

Laburpena: Herritar batek eskatu zuen onets zedila desgaitasuna duten pertsonak tituluak emateko prezio publikoen eta idazkaritza-eskubideen ordainketatik salbuesteko proposamena.

Emaitza: Behin proposamena aztertuta, eta egiaztatu ondoren aipatutako jarduketa Nafarroako Arartekoaren ikuskatze-esparruan ez dagoen administrazio publiko bati zegokiola, proposamena Espainiako Arartekoari helarazi zitzaion, zeren eta berak eskumenak baitauzka Urrutiko Hezkuntzarako Unibertsitate Nazionalaren jarduketa ikuskatzeko, herritarrak azaldutako gaiari buruz erabaki bat har zezan.

Espainiako Arartekoak informatu zuen ezen, duela zenbait urtetik hona, jarraipen bat egiten aritua dela jakiteko unibertsitateek noraino aitortzen duten desgaituei dagokien eskubidea, unibertsitate ikasle bezala, unibertsitate-ikaskuntza dohainik jasotzeko. Eskubide hori heldu da apirilaren 7ko 13/1982 Legetik eta Unibertsitatei buruzko abenduaren 21eko 6/2001 Lege Organikotik. Jarduketa horien emaitza izan da Espainiako unibertsitate ia guztiek prezio publikoen eta tasen salbuespen erabatekorako eskubidea aitortzen dutela; hala eta guztiz ere, unibertsitateek erakunde horri jakinarazi zioten nolako zailtasunak izaten zituzten jakiteko konpentsazioa nori eskatu behar zioten, bai ikasle horien berariazko arretak sortzen zuen gastuengatik, bai irakaskuntza-zerbitzuengatik prezio publikoak ez jasotzearen ondorioz diru-sarrera gutxiago edukitzeagatik.

Urrutiko Hezkuntzarako Unibertsitate Nazionaleko Gobernu Kontseiluaren 2016ko apirilaren 4ko Erabakia argitaratu ondoren –horren bidez, desgaitasunen bat zuten unibertsitate-ikasleei exijitzen zitzairen bigarren matrikulari dagozkion prezioen % 50 ordaintzeko, bai eta hirugarren matrikularen eta ondokoen tarifa osoa eta merkatu-azterlanen ehuneko % 50– Espainiako Arartekoak ikerketa bat abiatu zuen.

Urrutiko Hezkuntzarako Unibertsitate Nazionaleko errektoreak alegatu zuen prezio publikoen salbuespenaren neurri aktiboak, aplikatu zen lehenengo urteetan, jasangarria izan zela Unibertsitatearentzat, zeren eta desgaitasuna zuten ikasleak ehun baino gutxiago baitziren, baina gaur egun eskaria lehengoaren 35 halako dela.

Espainiako Arartekoak zioen ezen, kontuan hartzen bada onetsitako datuen arabera Urrutiko Hezkuntzarako Unibertsitate Nazionala dela Estatu osoan desgaitasuna duten ikasle guztien % 45ek hautatutakoa, ondorioa dela finantzabide egokirik egon ezean, unibertsitate horrek hartu behar zuela bere bizkar desgaitasuna duten ikasleen doakotasunerako sostengu ekonomikoaren zati handi bat.

Hori dela eta, Espainiako Arartekoak jotzen zuen ezen deseatzekoa zela ikasle horien unibertsitateetako matrikula-kopuruak gora egitea, zeren eta hori egungo gizarteak ekitatearen arloan aurrera egitearen adierazle argia baitzen, baina horrek gastuen igoera proportzional bat suposatzen zuela eta unibertsitateek beren diru-sarrerak proportzionalki gutxitzea, eta horrek eragina izanen lukeela gainerako ikasleei ematen zaien zerbitzuan ez ezik, desgaitasuna duten ikasleek beren ikaskuntza prozesuan egoki aurrera egiteko hartu beharreko gainerako neurrietarako gastuei aurre egiteko ahalmenean ere, bai eta desgaitasuna duten ikasle guztien sarbidea eta partaidetza errazteko ekintza berriei ahalmenean ere.

Espainiako Arartekoak ondorioztatzen zuen ezen, legez dituen eskudantziek bideratzen ziotenera arte jarduten jarraitzea alde batera utzi gabe, desgaitasuna duten pertsonen gizarteratze azkarragoa

eta eraginkorragoa lortze aldera, herritarrek proposatutako argudioak jasotzat hartzen zituela eta amaitutzat ematen zituela bere jarduketak.

4.2.6. Proposamena, Urrutiko Hezkuntzarako Unibertsitate Nazionalak egiten dituen azterketak desgaitasuna duten ikasleen mugen arabera egokitzeko.

Administrazio eta erakunde hartzaileak: Urrutiko Hezkuntzarako Unibertsitate Nazionala (UNED). Espainiako Arartekoa.

Arloa: Hezkuntza Batzordea. Unibertsitateko irakaskuntzak. Desgaitasuna duten pertsonak.

Laburpena: Herritar batek proposatu zuen Urrutiko Hezkuntzarako Unibertsitate Nazionalak egiten dituen azterketak desgaitasuna duten ikasleen mugei egokitzeko. Zehazki, bere kasuan, eta fibromialgia duten gainerako ikasleen kasuan, interesdunak proposatzen zuen aulkiak haien ergonomiari egokitzeko, eta azterketak egiteko kanpoko eta barruko zaratak saihestuko diren edo ahal den guztian gutxituko diren ikasgeletan.

Gai hori sortu zen zeren eta, aztertutako kasuan gertatzen den bezala, interesdunak fibromialgia eta astenia kronikoa baitauzka, eta % 70eko desgaitasun gradua aitortu baitu. Urrutiko Hezkuntzarako Unibertsitate Nazionalako ikaslea da, eta denbora- eta espazio-egokitzapenak eskatu zituen azterketak egiteko. Denbora estandarraz gainerako 30 minutu eman zizkioten, eta azterketa egiteko beste gela bat.

Hala eta guztiz ere, proposamen-egileak aipatzen zuen azterketa egin zueneko gela behe-solairuan zegoela, edarietarako makina zaratatsu batetik hurbil, ikasle ugari barruan zirela eta kanpoaldean ere pertsona asko. Inguruabar horiek eragin zuten behar zituen isiltasuna eta lasaitasuna ezin lortzea, eta horregatik azterketako epaimahaiari eskatu zion lehenengo solairuko gela batera joan ahal izatea, non ikasle gehiago baitzeuden, lasaitasun handiagoa lortze aldera. Epaimahaiak, ordea, ez zion aukera hori eman.

Emaitza: Proposamenaren edukia ikusita, Estatuaren eskumenekoa denez, Espainiako Arartekoari eskualdatu zitzaion, balora zezan eta Estatuko organo eskudunen aurrean behar diren jarduketak egin zitzan.

Espainiako Arartekoak Urrutiko Hezkuntzarako Unibertsitate Nazionalako errektoretzari informazioa eskatu zion. Txosten hau ixteko garaian, ordea, Nafarroako Arartekoak ez du lortu proposamenaren izapidetzearen bilakaerari buruzko informazio gehiagorik.

V. KAPITULUA. GOMENDIOAK, IRADOKIZUNAK ETA LEGEZKO BETEBEHARREN GOGORARAZPENAK

5.1. SARRERA

Puntu honetan Nafarroako Arartekoak 2015ean egindako gomendioak, iradokizunak eta legezko betebeharren gogorazpenak jasoko dira.

Egindako gomendio, iradokizun eta gogorazpenak hurrenkera alfabetikoan sailkatuta daude, hizpide duten gaiaren arabera, eta Nafarroako zein administrazioetara –edo bestelako hartzailetara– zuzentzen diren adierazten da, edukia labur-labur aipatuz hobeto uler daitezten.

Horrez gain, jasotzen da administrazio hartzaileak gomendioa, iradokizuna edo gogorazpena onartu duen edo oraindik onartzeke dagoen.

Hobeto ulertzeko asmoz, informazioa honela antolatzen da:

- Lehenengoa, gaia.
- Bigarrena, erakunde edo administrazio hartzailea; Nafarroako Parlamentua, Herriaren Defendatzailea, Nafarroako Gobernua, udal bat, kontzeju bat, mankomunitate bat, Nafarroako Unibertsitate Publikoa, profesionalen elkargo bat edo beste erakunde bat den zehaztuz. Nafarroako Arartekoaren erabakiaren hartzaile den administrazioa, erabakia onartzen duena edo onartzen ez duena, 2015eko maiatzeko foru edo udal hauteskundeetatik ateratako administrazio berria denean, parentesi artean “(2015-2019 legegintzaldia)” idatzi dugu.
- Hirugarrena, espediente zenbakia, hurrenkera honetan ondorengoa xedatuz: kexa bat (ESP), ofiziozko jarduera bat (OJ), herritarren proposamen bat (P) edo Parlamentuari aurkeztutako txosten bat (PT) den.
- Laugarrena, aztertutako gaiaren sintesi laburra.
- Bosgarrena, gomendioaren, iradokizunaren edo legezko betebeharren gogorazpenaren testua.

5.2. GOMENDIO, IRADOKIZUN ETA LEGEZKO BETEBEHARREN GOGORARAZPENAK, ARLOZ ARLO

5.2.1. Enplegu publiko batera sartzea.

- **Lehendakaritza, Justizia eta Barne Departamentua**

Espedientea: 14/977

Kexa-egileak dauzkan muga fisikoak atezain lanpostua betetzearekin bateragarriak diren jakiteko beste balorazio bat egiteko eskaria ezestea:

- Departamentuari gomendatzea neurriak har ditzala, interesdunak hala nahiko balu, atezain lanposturako bere gaitasun adierazpenean dauden gogoetak berriro ere ebaluatu ahal izan daitezten.

- Departamentuari gomendatzea atezain lanpostuko aldi baterako kontrataziorako hurrengo deietan plaza eskain diezaiotela kexa-egileari, halaxe balegokio kontratazio zerrendan duen kokalekuaren arabera.

Ez da onartu.

Espedientea: 15/30

Kexa-egileak lanaldi osoko kontratu bat ezin eskuratzea:

- Departamentuari iradokitzea aukera eman diezaiola kexa-egileari lanaldi osoko kontratuak eskuratzeko, betiere errespetatuz merezimendu eta gaitasun printzipioak eta, horrenbestez, lanaldi osoko kontratuetakako zerrendetako hurrenkera.

Ez da onartu (2015-2019 legegintzaldia).

Espedientea: 15/98

Hautapoben bitartez haur hezkuntzako lanpostuak betetzeko izangaien bi zerrenda egiteko deialdiak –bata aldi baterako kontratazioen bitartez eta beste prestakuntzaren bitartez, zerbitzu berezietako egoeran–:

- Departamentuari gomendatzea aukera eman diezaiela deialdi horietan parte hartzeko martxoaren 26ko 28/2007 Foru Dekretuko 17.1 artikuluan ezarritako titulazioak dituztenei. Foru dekretu horrek Nafarroako Foru Komunitatean haur hezkuntzako lehen zikloa arautzen du eta hori ematen duten ikastetxeek bete beharreko baldintzak eta ziklo horren hezkuntza edukiak ezartzen ditu.

Ez da onartu.

Espedienteak: 15/106, 15/112 eta 15/113

Prestakuntzarako zerbitzu berezien egoeran, prestakuntza eta enpleguko erdi mailako tituludunen lanpostuak betetzeko izangaien zerrenda bat egiteko hautapoben epaimahaiak kexa-egilearen plika deuseztatzea:

- Departamentuari gomendatzea eraginik gabe utz dezala kexa-egilea aipatutako hautapen-prozeduratik kanpo uzteko erabakia, eta zuzen dezala hark egindako azterketa, horrek dauzkan ondorioekin. Prozedura hori onetsi zen Funtzio Publikoaren zuzendari nagusiaren irailaren 22ko 1997/2014 Ebazpenaren bidez, eta haren helburua zen prestakuntza eta enpleguko erdi mailako tituludunen lanpostuak, prestakuntzarako zerbitzu berezien egoeran, betetzeko izangaien zerrenda bat egitea.

Onartua (2015-2019 legegintzaldia).

- **Lehendakaritzako, Funtzio Publikoko, Barneko eta Justiziako Departamentua:**

Espedientea: 15/347 - Bitartekaritza

Zaintzaile lanpostu baterako deialdi batean oposizio-sistema erabiltzea (prestakuntza-sustapen bidezko aldi baterako kontrataziorako deialdia da), zeren eta ulertzen baita deialdiak oposizio-lehiaketaren bidezkoa izan behar duela, merezimendua eta gaitasuna baloratuta:

- Departamentuari (2015-2019 legegintzaldia) iradokitzea kontuan har dezala Nafarroako Parlamentuaren 2001eko martxoaren 17ko Erabakia, zeinaren bidez Nafarroako Gobernu

premiatzen baita zaintzaile-lanpostuetarako sartzeko prozedura oposizio-lehiaketa bidez egin dezan, hartara esperientzia eta merezimenduak baloratuz, eta, beharrezkotzat joz gero behar diren neurriak ezarriz; eta deialdiaren espedienteari beti erants diezaiola zaintzaile lanpostuarekin bete beharreko eginkizunen izaerari buruzko behar adinako analisia, hain zuzen ere hautapen sistema hori oposizioaren sistema orokorra baino egokiagozat jotzea dakartenak.

Onartua.

Espedientea: 15/375

Kexa-egileari administrazio publikoko teknikari gisa (adar juridikoa) kontratatzeke egindako deia, zeina gero eraginik gabe utzi baitzen:

- Departamentuari (2015-2019 legegintzaldia) gogoraraztea Administrazio Publikoen Araubide Juridikoari buruzko Legeko 102. eta 103. artikulua jasotako ofiziozko berrikuspen-prozedura betetzeko legezko betebeharra duela, noiz eta, bere ekimenez, egokia denean hautapen-prozeduretan emandako alde aurretiko egintza administratiboak aldatzea. Horixe da, hain zuzen, maiatzaren 23ko 1443/2011 Ebazpenaren kasua –Funtzio Publikoko zuzendari nagusiaren apirilaren 27ko 983/2015 Ebazpenaz aldatu zen hori–; izan ere, ebazpen horrek aldatzen du desgaitasuna duten pertsonen lehentasun-hurrenkera administrazioan sartzeko hautapen-prozesuen ondoriozko aldi baterako kontratazioetarako izangaien zerrendetan. Halaber, gogoraraztea halako kasuetan interesdunei entzunaldia emateko izapide bat egoteko lege betebeharra dagoela.
- Departamentuari (2015-2019 legegintzaldia) gomendatzea balora dezala zuzentzea kexa-egilearen kasuan sortutako egoera, eta antzeko kontratu bat edo horren ordezkotzat kalteordain bat eskaini diezaiola.

Onartua.

Espedientea: 15/430

Kexa-egileari lehentasuna ukatu diote administrazio publikoko teknikari (adar juridikoa) lanposturako aldi baterako kontratazioen zerrendetan:

- Departamentuari (2015-2019 legegintzaldia) gogoraraztea hartzen dituen erabakiak behar den moduan jakinarazteko legezko betebeharra duela, bidezkoak diren errekursoak adierazita; eta hala egin dezala kexa eragin duen kasuan.

Onartua.

Espedientea: 15/525

Funtzio Publikoko zuzendari nagusiaren apirilaren 27ko 983/2015 Ebazpena ez argitaratzea eta kexa-egilearen semea ez kontratatzea:

- Departamentuari (2015-2019 legegintzaldia) gogoraraztea Administrazio Publikoen Araubide Juridikoari buruzko Legeko 102. eta 103. artikulua jasotako ofiziozko berrikuspen-prozedura betetzeko legezko betebeharra duela, noiz eta, bere ekimenez, egokia denean hautapen-prozeduretan emandako alde aurretiko egintza administratiboak aldatzea. Horixe da, hain zuzen, apirilaren 26ko 1191/2012 Ebazpenaren kasua –Funtzio Publikoko zuzendari nagusiaren apirilaren 27ko 983/2015 Ebazpenaz aldatu zen hori–; izan ere, ebazpen horrek aldatzen du desgaitasuna duten pertsonen lehentasun-hurrenkera administrazioan sartzeko hautapen-prozesuen ondoriozko aldi baterako kontratazioetarako

izangaien zerrendetan. Halaber, gogoraraztea halako kasuetan interesdunei entzunaldia emateko izapide bat egoteko lege betebeharra dagoela.

- Departamentuari (2015-2019 legegintzaldia) gomendatzea balora dezala zuzentzea kexa-egilearen semearen kasuan sortutako egoera, eta antzeko kontratu bat edo horren ordezkoko kalte-ordain bat eskain diezaioela.

Ez da onartu.

Espedientea: 15/586 – Iradokizun normatiboa

Kexa-egileari lanpostu hobea izatea eragozten dion aldi baterako kontrataziorako zerrenden kudeaketa:

- Departamentuari (2015-2019 legegintzaldia) iradokitzea azter dezala aldi baterako kontratazioaren kudeaketaren irizpideak, 814/2010 Foru Arauan eta harekin bat datozenetan ezarritakoak, honako xede honekin:
 - "Kontratazio zerrenda guztietan eskuragarri ez egotearen" araua modulatzeko, halako moduz non lanpostu bati arrazoi justifikatua tarteko ezezkoa emateak ez duen automatikoki determinatuko zerrenda guztietan eskuragarri ez egotea, bereziki goragoko mailako edo kategoriako lanpostuak badira.
 - "Kontratua hobetzearen" araua ezartzea Nafarroako Foru Komunitateko Administrazioaren eta haren erakunde autonomoen esparru guztian, izangaiak kontrataziorako kasuko zerrendetan baldin badaude, exijitzen diren probak gainditu dituztelako.

Ez da onartu.

• **Lehendakaritza, Justizia eta Barne Departamentuari eta Osasun Departamentua**

Espedientea: 14/897

Erdi mailako tituluko osasun-hezitzaile bat, B mailakoa, aldi baterako ordezteko kontratua iraungitzea. Kontratu hori amaitu, eta beste pertsona bati deitu zioten lanpostu bera betetzeko:

- Osasun Departamentuari eta Lehendakaritzako, Funtzio Publikoko, Barneko eta Justiziako Departamentuari (2015-2019 legegintzaldia) gomendatzea kexa-egileak kontratazioan duen lehentasuna aitor dezatela, horrek dakartzan eraginekin.

Ez da onartu (2015-2019 legegintzaldia).

Espedientea: 14/1012

Aldi baterako kontrataziorako zerrenden kudeaketan tratu baztertzaila ematea:

- Lehendakaritza, Justizia eta Barne Departamentuari eta Osasun Departamentuari iradokitzea ezen, langileen arloa kudeatzeko beren esparruan, azter dezatela neurriak hartzea kontrataziorako izangaiei, gaixotasun larriren baten ondorioz aldi batera ezinduta daudenei, eskainitako kontratua erreserbatzeko eta kontratu horren izenpetzearen geroratzeari dagokion denbora kontuan hartzeko.

Ez da onartu.

- **Osasun Departamentua**

Espedientea: 14/865

Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuko kontratazio-zerrenden kudeaketa ustez legez kanpokoak izatea:

- Departamentuari gomendatzea ez aplikatzeko Osasun kontseilariaren uztailaren 4ko 62/2014 Foru Aginduaren 2.5 artikulua, zeinaren bidez Osasun Departamentuari atxikitako organismo autonomoen zentro edo establezimenduen behin-behineko kontratazioarako hautagaien zerrenden kudeaketa arauak onartu diren, zeren eta kontratazioak aparteko bide batetik egitea aurreikusten baitu, kasuko zerrendetara eta haien hurrenkerara jo gabe, behar adinako legezko arrazoirik gabe.
- Departamentuari gomendatzea ezen, hala egiten badu, ez ditzala kexan aipatzen diren kontratuak denboraren aldetik zatikatu, iraupen luzeko zerrendetara ez jotzeko.

Ez da onartu.

Espedientea: 14/879

Kexa-egilearen ordezkapen-kontratua amaiaraztea:

- Departamentuari (Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzua) gomendatzea interesdunari kontentsazioa eman diezaiola izenpetuta zeukan ordezkapen-kontratua amaiarazteak ekarritako kalte eta galerengatik, zeren eta beste pertsona bati deitu baitzioten; izan ere, jotzen da kontratazioari jarraipena eman behar zitzaiola.

Ez da onartu.

Espedientea: 14/889

Osasun Departamentuaren lanpostu-eskaintzetan emandako informazioa, eta kexa-egilearen 2013ko eta 2014ko nomina batzuen ordainketa:

- Departamentuari gomendatzea aldi baterako kontratazioarako izangaiari ematen zaien informazioa osoa eta egiazkoa izan dadin bermatzeko neurriak areago ditzala, kontratu-eskaintzaren berezko alderdiei dagokienez.

Onartua.

Espedientea: 14/987

Osasuneko kontseilariaren uztailaren 4ko 62/2014 Foru Aginduko 16 artikuluan xedatuaren ez-betetzeari dagokionez –Osasun Departamentuari atxikitako erakunde autonomoetako zentro eta establezimenduetan aldi baterako kontratazeari izangaiari zerrendak kudeatzeko arauak onesten ditu–, aldi baterako kontratazio-zerrendak ez daudelako gaurkotuak eta Nafarroako Gobernuaren webgunean ez direlako argitaratzen:

- Departamentuari gogoraraztea argitaratu egin behar dituela, legez, eta modu irisgarri eta gaurkotuan, langileen aldi baterako kontratazioen zerrendak, bai eta trebakuntza edota promozio prozesuetan sortzen diren zerrendak ere. Izangai bakoitzak une bakoitzean duen kokalekua ezagut dezan ahalbidetzea da horren xedea.

Onartua.

Espedientea: 15/344

Kexa-egilea erizaintzako laguntzaileen kontratazio-zerrendetatik (kontratazio "laburrak") kanpo uztea.

- Departamentuari (2015-2019 legegintzaldia) gomendatzea kexa-egilea berriz jar dezala erizaintzako laguntzailearen lanposturako kontratazio zerrendan (kontratazio laburrak) edo, kasua bada, beste epe bat eman diezaiola zentroa edo lanpostuaren esparrua hautatzeko, horrek dakartzan eraginekin.

Ez da onartu (2015-2019 legegintzaldia).

Espedientea: 15/369

Kexa-egileak izenpetuta zeukan ordezkapen kontratua ez berritzea; horren arrazoia izan da iraupen laburreko kontratazioetarako zerrendetatik kanpo uztea:

- Departamentuari (2015-2019 legegintzaldia) gomendatzea kexa-egilea berriz jar dezala administrari laguntzailearen lanposturako kontratazio zerrendan (kontratazio laburrak) edo, kasua bada, beste epe bat eman dakiola zentroa edo lanpostuaren esparrua hautatzeko, horrek dakartzan eraginekin.

Ez da onartu. (2015-2019 legegintzaldia).

Espedientea: 15/386

Administrari laguntzaile baten iraupen luzeko kontratu bat ez egitea osasun etxe batean, kexa-egilea iraupen laburreko eta luzeko kontratazioetarako kasuko zerrendetatik kanpo uzteagatik:

- Departamentuari (2015-2019 legegintzaldia) gomendatzea kexa-egilea berri jar dezala administrari laguntzailearen lanposturako kontratazio-zerrendan.

Ez da onartu (2015-2019 legegintzaldia).

• Hezkuntza Departamentua**Espedienteak: 15/55 eta 15/57**

Kexa-egileari kontratazio jakin batzuk ez eskaintzea, alde batetik, eta, bestetik, bera jartzea kontratazio-zerrendako azken tokian, espetxean destinoa zuen kontratu bati ezezkoa eman ondoren:

- Departamentuari gomendatzea ezen, edonola ere, egindako deian eta espetxean eskaintako lanpostuan gertatzen diren inguruabar bereziei erreparatuta, berrazter dezala interesduna kontratazio-zerrendatik kanpo uztea edo hartan atzera eramatea, eta bere merezimenduen arabera dagokion tokian jar dezala.
- Departamentuari gomendatzea aitor dezala interesdunak eskaini zen kontraturako deitua izateko zeukan eskubidea, aitorpen horretatik heldu diren ondorioekin (kalte-ordainak, kasua bada, eta kontratazio-zerrendan dagokion tokian jartzea).

Ez da onartu.

Espedientea: 15/155

% 33tik gorako desgaitasuna duten pertsonen aldi baterako kontratazioan lehentasun irizpidea ez aplikatzea.

- Departamentuari gomendatzea bete dezala Nafarroako Administrazio Publikoen zerbitzuko langileen estatutuko zazpigarren xedapen gehigarria, eta aitor dezala interesdunak daukan lehentasuna, desgaitua izateagatik, sartuta dagoen kontratazio-zerrendan, hartara bide beretik (hautaprobarik egin gabe) sartu diren eta halako izaerarik ez dutenekin alderatuta.

Ez da onartu.**Espedienteak: 15/110, 15/172 a 15/185 y 15/192 a 15/209 eta 15/214**

Ingeleseko C1 maila eskatzea maisu-maistren kidegorako irakasleen oposizioetan parte hartzeko baldintza gisa:

- Departamentuari gomendatzea ezen, baldin eta bere asmoa bada C1 mailako ingelesezko ezagutzaren berariazko baldintza exijitzea martxoaren 25eko 20/2015 Foru Dekretuak aipatzen dituen lanpostu huts guztietan edo haien zati handi batean –horrek berarekin ekarriko luke hizkuntza dela-eta bazterketa egitea maisu-maistra lanposturako izangai batzuen eta besteen artean (B mailako funtzionario-araubidean)– honako hauek egin ditzala baldintza hori finkatzeko plantilla organikoaren aldaketarako espediente administratiboan:
 - a) Zehaztasunez eta behar beste azal ditzala berariazko baldintza horren exijentzia hain zabala objektiboki justifikatzen duten arrazoiak, maisu-maistra lanpostu bakoitzarekin daukan lotura zehatza, zergatik den ingelesa, eta ez beste bat, eskatzen den hizkuntza, eta zergatik eskatzen den C1 maila, eta ez beste maila bat;
 - b) eta izaera pedagogikoko alde aurretiko azterlan, txostenak eta irizpenak erants ditzala, irakaskuntza maila horretako lanpostu bakoitzerako, C1 ezagutza mailarekin ingelesaren exijentzia justifikatzen dutenak.

Onartua.**Espedientea: 15/294**

Irakasleen beharrak direla-eta izenpetutako aldi baterako administrazio-kontratuari amaiera emateko ebazpen batekin ados ez egotea:

- Hezkuntza Departamentuari (2015-2019 legegintzaldia) gomendatzea indarrrik gabe utz dezala kexaren xede den kontratu-azkentzea, horrek dakartzan eraginekin, zeren eta kontratua amaiarazteko baldintzarik ez baitago.

Ez da onartu (2015-2019 legegintzaldia).**Espedientea: 15/321**

Nafarroako Hezkuntza Bereziko Baliabideen Zentroko (NHBBZ) arreta goitiarrerako lanpostu baten betetzea:

- Departamentuari (2015-2019 legegintzaldia) gomendatzea kexan aipatzen den lanpostua bete dezala (NHBBZko arreta goiztiarra-Iruña) merezimendu-lehiaketa baten bitartez, apirilaren 30eko 37/2014 Foru Dekretuan ezarritakoaren arabera; haren bidez, Nafarroako

Foru Komunitateko Administrazioaren unibertsitatez kanpoko irakasle kidegoei dagozkien lanpostuen hornidura arautzen da.

Onartua (2015-2019 legegintzaldia).

• **Burlatako Udala**

Espedientea: 14/1024

Burlatako Udaleko Kirolen Udal Patronaturako zerbitzu anitzetako langileen hamar lanpostu –D maila– sortzeko deialdi publikoan antzemandako ustezko irregulartasunak:

- Udalari (2015-2019 legegintzaldia) gogoraraztea udal horretako edo haren patronatuetako plantilla organikoetan jasotako lanpostuen berariazko baldintzak aipatzeko legezko betebeharra duela, Nafarroako Administrazio Publikoen zerbitzuko langileen Estatutuko 19. artikuluan ezarritakoari jarraituz.
- Udalari (2015-2019 legegintzaldia) gomendatzea behar diren jarraibideak eman ditzala B1 motako gidabaimena edukitzeko berariazko baldintza, zeina berez ez baitago jasota Udaleko Kirol Patronatuaren plantilla organikoan, kentzeko patronatu horretarako zerbitzu anitzetako langileen lanpostuak (D maila) aldi baterako betetzeko kexan aipatzen den deialditik, eta ez dakiela baldintza hori exijitu kasuko hautaprobak gainditzen dituztenei.

Ez da onartu (2015-2019 legegintzaldia).

• **Etxauriko Udala**

Espedientea: 15/522

Udaleko ofizial administrariaren lanpostuaren baja, gaixotasuna dela eta, ordeztzeko kontratazio uztez irregularra egitea:

- Udalari (2015-2019 legegintzaldia) gogoraraztea egiten dituen langile-kontratazio guztietan merezimendu eta gaitasun printzipioak bete behar dituela, eta, horrenbestez, kasuko zerrendetan lehentasunezko hurrenkera errespetatu beharra daukala; horrek berarekin ekarriko du izangaiei deitzean gertatzen diren inguruabarrak kreditatzeko zama.

Onartua (2015-2019 legegintzaldia).

• **Noain-Elortzibarko Udala**

Espedientea: 15/132

Gidabaimena eta puntu baliagarriak kreditatzeko betebeharra liburutegiko laguntzailea eta kulturako laguntzaile teknikoa izateko lanpostuetarako kontratazio-zerrendetara aurkeztu ahal izateko:

- Udalari gogoraraztea ezen, funtzio publikora sartzeko prozeduretan, legean ezarritako baldintzak exijitzeko legezko betebeharra duela, eta, kasua bada, deitutako lanpostuetarako plantilla organikoan jasotako berariazko baldintzak, betekizun gehigarririk ezarri gabe.
- Udalari gomendatzea kexa-egileari ordain diezaiola gidabaimena eta puntu baliagarriak edukitzeari buruzko kreditazioaren baldintza egiaztatzeko egin behar izan zuen gastuari dagokion zenbatekoa, zeren eta betekizun hori bidegabea zela jo baita.

Onartua.

- **Tuterako Udala**

Espedientea: 15/364

Nafarroako Aldizkari Ofizialean ez argitaratzea enplegu publikoko bi deialdi: bata haur hezitzailearen lanposturako eta bestea gizarte-langilearen lanposturako (aldi baterako kontratazioetarako eta zerbitzu berezietarako prestakuntzako zerrendak).

- Udalari (2015-2019 legegintzaldia) gomendatzea argitara ditzala langileen hautaprobetarako deialdiak, baita aldi baterako langileenak ere, Nafarroako Aldizkari Ofizialean; hori ez da eragozpena izanen publizitate-baliabide gehigarriak ere ezartzeko.

Onartua (2015-2019 legegintzaldia).

- **Antsoain, Berribeiti, Berriozar, Itza eta Xulapaingo Oinarrizko Gizarte Zerbitzuen Mankomunitatea**

Espedientea: 15/306

Mankomunitatean gizarte langile gisa aldi baterako kontratatzekeo dei egiteko prozedura:

- Mankomunitateari gomendatzea aitor dezala kexa-egileak daukan eskubidea, kasuko zerrendan daukan tokiarengatik, gizarte langilearen kontratazioetarako, hain zuzen ere kasuak aipatzen duen 2015eko apirilean eskaini zenerako, horrek dakartzan ondorioekin; erakunde honek jotzen du haren lehentasuna ezin dela amaitutzat jo, bere garaian egin zitzaizkion deiei ez erantzuteagatik.
- Mankomunitateari iradokitzea lanpostuak aldi baterako kontratazioaren bidez betetzeko izangaien zerrendak kudeatzeko arauetan sar dezala izangaien banakako deiak egiteko moduari buruzko erregulazioa (zenbat dei, zein egunetan egin behar diren, deien arteko tartekak eta abar), eta erregulazio horrek Administrazio Publikoen Araubide Juridikoari eta Administrazio Prozedura Erkideari buruzko Legeak arautzen duen jakinarazpen-egintzarako aurreikusitako bermeak bete ditzala, zeren eta telefono-deiak jakinarazpen-egintza hori ordeztzen baitu: zenbait dei egitea, eta egun eta ordu desberdinetan.

Onartua (2015-2019 legegintzaldia).**5.2.2. Nekazaritza.**

- **Landa Garapeneko, Ingurumeneko eta Toki Administrazioeko Departamentua**

Espedientea: 15/365 - Bitartekaritza

Nafarroako Ubidearen zabalpenak kexa-egilearen jabetzako finkan eragindako kalteak:

- Departamentuari (2015-2019 legegintzaldia) iradokitzea konponbide teknikoren bat bila dezala, Andiñon andrearen finkaren zatiketa eragotziko duena, hura zeharkatzen duen hustubide orokorra dela eta.

Onartua (2015-2019 legegintzaldia).

- **Castejongo Udala**

Espedientea: 15/464

2009an esleitu zitzaizkion herri-larreak ezin aprobetxatzea eta horrek kexa-egileari sortu dizkion kalteak:

- Udalari (2015-2019 legegintzaldia) gomendatzea ireki eta izapide dezala espediente bat kexa-egileari ordaina emateko esleitu zitzaion belarretarako eskubidearen aprobetxamendu normala ezin egiteak ekarri dion kaltea dela eta.

Erantzunaren zain dago.

- **Fustiñanako Udala**

Espedientea: 14/845

Herri-lurretako lur-zatiak esleitzea, lehorrekoak zein ureztalurretakoak, nekazari berriei, lur-zati horiek zozketara ateratzen ez direnean:

- Udalari gogoraraztea laborantzarako herri-ondasunen esleipenen egungo egoeraren berri eman diezaiola kexa-egileari, aipatu esleipenen elementu nagusiak adieraztearekin batera (lur-zatia, esleipenduna, epea, egonen balitz eta abar).
- Udalari gogoratzea nekazarien kolektiboari bideratutako herri-ondasunen esleipenak ebazteko epea ezartzeko duen legezko betebeharra, eta, hortaz, baita ondoz ondoko esleipen prozesuak edo "banaketak" deitzeko duen betebeharra ere, eta, horien artean, aztertutako kexan aipatutakoa.

Ez da onartu (2015-2019 legegintzaldia).

- **Los Arcosko Udala**

Espedientea: 14/808

Kexa-egileak egindako laguntza teknikoko lan bat ez ordaintzea:

- Udalari gomendatzea baso-berritze proiektua egin zuen enpresari, ez ordaintzeari buruzko kexa aurkeztu duenari, egindako lana ordain diezaiola.

Ez da onartu (2015-2019 legegintzaldia).

- **Zizur Nagusiko Udala**

Espedientea: 15/565

Orain arte baratzetarako erabili diren lur-zati batzuen errentamendu-kontratuen azkentzea:

- Udalari (2015-2019 legegintzaldia) gomendatzea berrazter dezala kexa-egileen baratzearen errentamendu-kontratuen azkentzea eta, ikusita bajari zein eragin-data esleitu zaion (2015eko abenduaren 31) egiazta dezala ea, idazkietan esaten den bezala, interesdunek jada behar diren jarduketak egin dituzten baratzeetako lur-zatietatik animaliak kentzeko edo kentze hori bideratzeko, zeren eta, hala bada, bajak ez bailuke arrazoirik izaneren.

Onartua (2015-2019 legegintzaldia).

5.2.3. Gizarte-ongizatea**A) Gizarteratzea.****• Gizarte Politiketako Departamentua*****Espedientea: 14/941***

Kexa-egileari ez ematea 2014ko abuztuari dagokion gizarteratze errenta.

- Departamentuari gomendatzea berrikusi dezala kexaren xede den gizarteratzeko errentaren berritze jarduera, eta prestazioa aitortu diezaiola interesdunari, 2014ko abuztuaren 1eko efektuekin.

Onartua.***Espedientea: 14/1025***

Familia batek bizi duen premia ekonomikoko egoera, gizarteratze-errenta kentzeak larriagotu duena:

- Departamentuari gomendatzea kexa-egilearen bi seme-alaba adingabeen (bi urtekoak) familia-unitateari gizarteratze errenta eman diezaiola, haien biziraupena bermatze aldera, eta indarririk gabe utz dezala hartutako kautelazko neurria, emate hori eragotziko lukeena.

Ez da onartu.***Espedientea: 15/75***

Gizarteratze-errenta dela-eta kexa-egileari emandako zenbatekoa:

- Departamentuari iradokitzea aitortu dezala kexa-egilearen gizarteratze-errenta, gizarteratze-errenta arautzen duen urtarrilaren 23ko 1/2012 Foru Legeko 2.2 artikulua aplikatuz heldu den zenbatekoaren arabera (410,87 euro), kenketa gehigarriekin egin gabe eta 2015eko urtarrilaren 1etik aurrerako eraginekin.
- Departamentuari iradokitzea balora dezala emandako prestazioa handitzea, gertatu den bizikidetasun-egoera aldatu baita, bidezkoa den eragin-datatik aurrera.

Ez da onartu.**• Eskubide Sozialetako Departamentua:*****Espedientea: 15/424 - Bitartekaritza***

Gizarteratze errenta ukatzeari dagokionez:

- Departamentuari (2015-2019 legegintzaldia) iradokitzea ezen, kexa-egilearen beharizan-egoera dela-eta –Iruñean bizi da 2005etik–, balora dezala hari foru agindu bidez ematea gizarteratze-errentaren prestazioa, gisa berezian, gizarteratze-errenta arautzen duen urtarrilaren 23ko 1/2012 Foru Legeko 3.2 artikulua jarraituz.

Ez da onartu (2015-2019 legegintzaldia).

AO15/19 – Iradokizun normatiboa

Gizarteratze-errenta arautzen duen urtarrilaren 23ko 1/2012 Foru Legeko 3.1.b) artikuluari dagokionez –errenta hori eskuratzeko baldintza gisa ezartzen du "Legezko bizitokia Espainiako lurraldean" izatearena–:

- Departamentuari (2015-2019 legegintzaldia) iradokitzea behar diren ekimenak abia ditzala ahal den arinen indargabetzeko gizarteratze-errenta arautzen duen urtarrilaren 23ko 1/212 Foru Legeko 3.1.b) eta 3.2.a) artikulua.

Onartua (2015-2019 legegintzaldia).**• Corellako Udala****Espedientea: 14/1028 - Bitartekaritza**

Kexa-egileak gaur egun bizi dituen zailtasunak, enplegurik ez izateagatik eta laguntzarik ez jasotzeagatik:

- Udalari iradokitzea ezen, kexa-egilearen inguruabarrak direla eta, balora dezala aparteko laguntza ekonomikoren bat ematea.
- Udalari iradokitzea ezen, oinarriko gizarte zerbitzuen bitartez, gizarteratze-errentaren prestazioa jasotzeko baldintzak ikusita, berriki onetsi den martxoaren 5eko 6/2015 Foru Legearen ondotik, balora dezala Gizarte Politiketako Departamentuan prestazio-eskari berri bat sustatzea.

Onartua.**• Murillo el Frutoko Udala****Espedientea: 15/290**

Ijitoen elkarte bati ustezko tratu baztertzaila ematea:

- Udalari gogoraraztea legez behartua dagoela herritarrek aurkezten dizkioten eskabide eta eskari guztiei erantzun espresa ematera behar den denboran eta moduan, horren aurka bidezko diren errekursoak adierazita.
- Udalari gomendatzea ezen, gehiago geroratu gabe, elkartearen legezko ordezkari dei egin diezaiela indarreko araudian exijitzen den dokumentazio guztia aurkezteko, eta, kasua bada, elkarte udaleko elkarten erregistroan inskriba dezala.

Ez da onartu (2015-2019 legegintzaldia).**• Iruñeko Udala****Espedientea: 15/49**

Udalak kexa-egileak jasotzen duen gizarteratze-errenta bahitzea, zehapen administratibo baten ondorioz:

- Udalari gomendatzea ezen, ahal den arinen, kexa-egileari itzul diezazkiola gizarteratze-errentaren prestaziotik bahitutako zenbatekoak, lanbide arteko gutxieneko soldata gainditzen ez dutenak, gehi berandutza-interesak.

Onartua.

Espedientea: 15/480 - Bitartekaritza

Kexa-egileak bizi duen zailtasun ekonomiko muturrekoa eta laguntza eskatzea:

- Udalari (2015-2015 legegintzaldia) iradokitzea ezen gizarte zerbitzuen arloko dagokion organoak sakontasunez balora ditzala gertatzen diren inguruabarrak eta jarduteko zein aukera dauden zehatz dezala, eta, bidezkoa bada, gizarte zerbitzuen sistema publikoaren laguntzaren bat edo egoki lekiokkeen beste edozein prestazio eman diezaiola edo emateko eska dezala.

Onartua (2015-2019 legegintzaldia).

B) Familientzako babeseta eta laguntza Familia eta lana bateragarri egitea

- **Gizarte Politiketako Departamentua**

Espedientea: 14/1002

Familia ugariaren titulua ukatzea dibortziatuta egon eta zaintza partekatua daukaten gurasoei:

- Departamentuari gomendatzea ezen, banaketa edo dibortzio baten ondoriozko zaintza partekatuko kasuetan, baldin eta sortzen diren bi familietan hiru edo seme gehiago badaude, familia ugariaren titulua eman diezaiola familia-unitate horietako bakoitzari.

Onartua.

C) Haurrentzako eta nerabeentzako sustapena eta arreta.

- **Gizarte Politiketako Departamentua**

Espedientea: 14/1003

Gatazka sozial larrian dauden adingabeentzako behaketa eta harrera zentro batek hartutako neurriak direla eta, eta kexa-egileak bertan barneratuta dagoen bere neskalagun adingabearekin, hamazazpi urtekoarekin, ezin komunikatzea.

- Departamentuari gogoraraztea babeserako zentroetan bizi diren adingabeek beren senideekin edo aukeratzen dituzten pertsonekin harremana izateko daukaten eskubidea bermatzeko legezko betebeharra duela.

Onartua.

Espedientea: 15/212

Adopzio nazionalako eskaera baten izapidetzea:

- Departamentuari gomendatzea ezen, kexa-egileak sartuta dauden adopzio nazionalako prozesuan, aintzat har dezala eskaria zein egunetan aurkeztu zuten, zeren eta ezin baita baietsi hura bertan behera geratu izana, horrek bidezko diren lehentasun-irizpideak aplikatzeari begira dakartzan eraginekin.

Onartua (2015-2019 legegintzaldia).

Espedientea: 15/224

Departamentuak kexa-egilearen familian harreran dagoen adingabe bati egin nahi zion elkarrizketa, adingabearen aitak aurkeztutako bisita-eskariaren kariatara:

- Gizarte Politiketako Departamentuari gomendatzea ezen, adingabeari planteatu aurretik aitari aurrez etendako bisita-araubidea berrezartzeko aukera, hurrengo balorazio teknikoak egin ditzala eta espedientean gehitu ditzala:
 - o bisitak berrezartzeko eskaria egin duenaren egoerari buruzko balorazio teknikoa, arrazoituz ea gaindituzat edo aldatuzat eman ahal diren bisitak eteteko erabakia ekarri zuten arrazoi edo inguruabarrak;
 - o adingabeari gaia planteatzeak izan lezakeen eraginari buruzko balorazio teknikoa, zeren eta litekeena baita planteamendu hori kaltegabea ez izatea.

Ez da onartu (2015-2019 legegintzaldia).**AO14/17**

Haurren eta nerabeen sustapenari, laguntzari eta babesari dagokienez:

- 1) Haurren eta nerabeen sustapen, arreta eta babeserako abenduaren 5eko 15/2005 Foru Legearen arauzko garapena jarraitu, amaitu arte.
- 2) Gizarte zailtasun egoeran dauden haur eta nerabeen arretarako II. Planaren egitea arintzea.
- 3) Ebaluatzea adingabeei babesa ematearen arloan diharduten agenteei adingabeen babeserako sistematik heldu zaizkien baliabideen zuzkidura (Haur eta Nerabeentzako Sustapen, Laguntza eta Babesaren Zerbitzua, oinarrizko gizarte zerbitzuak, laguntzaile gisa diharduten ekimen sozialeko entitateak eta abar), zeren eta zantzu batzuen arabera litekeena da nahikoak ez izatea edo zailtasunak edukitzea esku hartzeko edo babeseko behar gero eta handiagoei aurre egiteko.

Halaber, aipatu ebaluazioa adingabeen babeserako sistemaren premien aurreikusitako edo aurreikus daitekeen bilakaera kontuan hartuta egitea, azken urteotan antzemandako gabeziak ikusirik.

Nolanahi ere, adingabearen babeserako arloan, baliabide nahikoak egon daitezen laguntzea - giza baliabideak, materialak edo teknikoak-, legez xedatutako funtzioak behar bezala aurrera eramateko edo, ahal izanez gero, egungo zuzkidura berrindartzeko.

4) Bideratutako helburuen plangintza- eta ezarpen-egitekoarekin jarraitzea, arreta berezia jarritz adingabeen babeserako sisteman antzemandako defizit nagusiei eta, bereziki adingabeen desinstituzionalizazioa ahalbidetako duten jarduera-ildoekin jarraitzea.

5) Adingabeen eskubide eta betebeharren zabalkunde-lana ahal den guztian areagotzea, bai esparru sozialean, orokorrean, bai adingabeen beraien esparruan.

6) Adingabeei arreta ematen dieten administrazio organoen artean koordinazioa hobetzen lan egiten jarraitzea, bereziki, hezkuntza, osasun eta gizarte arloetan, prebentzio eta babes goiztiarra sustatzeko arrisku egoeren aurrean eta, ahal den neurrian, sarean funtzionatuko duen sistema bultzatzeko. Bereziki, adingabeekin diharduten gizarte ekimeneko erakundeekin lankidetzan aritzeko baliabideak indartzen ahalegintzea.

7) Prebentzioaren alor honetan gizarte sentsibilizaziorako, familia-laguntzarako eta gizarte harreman eta aisiarako jarduerak eta programak gauzatzea.

8) Arrisku egoeretan arreta goiztiarra indartzen jarraitzea, egoera horiek antzemateko dauden baliabide eta mekanismoen bidez, ahal den neurrian egoera hauek adingabeak geriza-gabetasuneko egoeran daudela aitortzeko premia saihestuz.

Ildo horretan, arrisku egoeran dauden adingabeak dituzten familiei laguntza ematea sustatzea, adingabe hauek beren eremu naturalean egoten jarrai daitezen.

9) Adingabeak geriza-gabetasuneko egoeran daudela aitortuta duten eta adingabeak familia-nukleotik bananduta dituzten familiekin esku hartzen jarraitzea eta aipatu esku-hartzea areagotzea, ahal den neurrian ingurura itzultzeko beharrezko neurriak sortuz, eta adingabearen interes gorenari lehentasuna ematearen kaltetan izan gabe.

10) Familia-harrera sustatuko duten mota guztietako neurriak hartzea (kontzientziazioa, familia hartzaileei prestakuntza, laguntza ekonomikoa, etab.), haur txikienentzat modalitate hori bereziki sustatuz.

Halaber, familia-harrerarekin lotutako baliabide berariazkoak ezartzen eta indartzen jarraitzea; esate baterako larrialdiko harrera-familiena edo harrera-familia espezializatuak.

11) Gizarte gatazka egoeran dauden adingabeentzako programak bideratzen jarraitzea eta, ahal den neurrien, areagotzea, prebentzio, hezkuntza, kultura eta gizarteratze neurriekin, bai eta, kasua bada lan-neurriekin ere, arreta programa horiek eta egoera horretan dauden adingabeak dauzkaten familientzako laguntza bereziak integratuz.

12) Autonomia pertsonaleko programak indartzen jarraitzea, laguntza-neurrien bidez –direla ekonomikoak zein teknikoak-, neurri judizial edo administratiboren bat jaso duten nerabeek helduarorako iraganbide egokia izan dezaten.

13) Zentzate-sistemaren esku-hartzea ahal den guztian gutxitzeko betebeharrari dagokionez, ahaleginak berrindartu behar dira, gatazka eta zehatzeko moduko jokabideak ekar ditzaketen egoerei aurrea hartzeko eginkizunetan eta hautemate-eginkizunetan, eta inplikaturako instantzien artean jarduerak koordinatu behar dira.

Ez da onartu.

AO15/3. Espedienteak: 14/932 eta 15/17

Geriza-gabetasuneko egoeran dauden adingabeen behaketa eta harrera zentroari dagokionez:

A) Instalazioei dagokienez:

a) Behar diren neurriak hartzea instalazioei espazio eta argitasun handiagoak emateko edo, bestela, aztertzea bideragarria ote den behaketa eta harrera zerbitzua baldintza egokiak betetzen dituzten beste instalazio batzuetan ematea, adingabeen duintasunerako eta beharretarako egokiagoak.

b) Neurri egokiak hartzea zentroko arkitektura-oztopoak kentzeko, arloko araudi indarduna betetzeko, eta zentroa egokitzea desgaitasun fisikoren bat, modu iraunkorrean nahiz aldi baterako, daukaten adingabeentzat.

c) Gizarte Politiketako Departamentuak ikuskatzea eta zaintzea zentroak suteei eta ebakuazio-planei buruzko araudia betetzen duela.

d) Behar diren neurriak hartzea gelak (eta komunak) adingabeen beharrei egokitzeko, haiek beroagoak eta erosoagoak eginez; izan ere, elementu hori lagungarri gerta daiteke adingabeak zentroan hobeki egokitzeko.

e) Segurtasun neurriak areagotzea, geletako dei-sistemei dagokienez, eta berehala behar diren konponketak egitea, haietan istripurik izan ez dadin.

B) Euspen aretoen erabilera:

f) Euspen aretoak kentzea, eta adingabea taldetik bereizi behar den kasuetan, hori gainerako geletakoen antzeko ezaugarriak dituzten areto edo geletan egitea, adingabearen duintasuna errespetatuz.

g) Aurrekoa kendu gabe, gaixorik dauden bitartean, adingabeak ez edukitzea euspen edo isolamendu areto horietan.

h) Adingabeak taldetik bereiziz gero, bereizitako adingabeek elikadura bera jasoko dute, baldintza berdinetan eta hautatzeko aukera berdinekin.

i) Barne Araubidearen Erregelamendutik kentzea Haur eta nerabeentzako sustapenari, laguntzari eta babesari buruzko abenduaren 5eko 15/2005 Foru Legean ezarritako bermeak gainditzen duen edozein zehapen-araubide.

j) Ibilgetze fisikoak erabiliz gero, soilik erabiltzea muturreko larritasuneko eta adingabeentzako, zentroko langileentzako edo gainerako adingabeentzako berehalako arriskuko kasuetan, eta haiek justifikatuta eta erregistratuta geratzea.

k) Ibilgetze fisikoak egiten dituzten langileei prestakuntza egokia ematea, adingabeei kalte fisikorik ez egiteko behar diren ezagutzak eta esperientzia emate aldera.

C) Adingabeentzako informazioa:

l) Adingabeei idatziz eta modu argi eta berariazkoan esatea zein diren haien eskubideak eta betebeharrak, behaketa eta harrera zentroan dauden bitartean.

D) Gurasoentzako informazioa:

m) Zentroan ingesatuta dauden adingabeen gurasoei edo familia-arduradunei behar den informazioa ematea seme-alaba zentroan egiten duen bizimoduari buruz. Halaber, zentroko barne araubideari buruzko erregelamendua emanen zaie eta zentroko instalazioetara modu antolatuan sartu ahalko dira, baldin eta bisitatu nahi badituzte.

E) Telefono bidezko komunikazioak:

n) Behaketa eta harrera zentroko adingabeek beren telefono-deiak egin ahalko dituzte, intimitate pertsonalerako eskubidea eta senideekin libreki hitz egitea bermatzen duen modu batean. Gogorarazi behar da Konstituzioaren 18.3 artikulua pertsonen telefono bidezko komunikazioen sekretua bermatzen duela, epai judizial bidez besterik esaten ez den bitartean.

F) Kanpoko instantziei erreklamazioak egiteko eskubidea:

ñ) Behar diren baliabideak ezarri beharko dira adingabeak, libreki, kanpoko instantziei erreklamazioak eta kexak aurkezteko eskubideez baliatu ahal daitezen, antolamendu juridikoari jarraituz, eta modu erreal eta eraginkorrean bideratu ahal ditzaten erreklamazio

eta kexa horiek, bai zentroaren funtzionamenduari buruzkoak, bai hartan ematen zaien tratuari buruzkoak ere.

G) Behaketa eta harrera zentroetarako beste bide bat badagoen ebaluatzea:

o) Gizarte Politiketako Departamentuak sakon aztertzea behaketa eta harrera zentroetarako edo haien egungo kudeaketa-eredurako beste bide bat ba ote dagoen, adingabeak aurrez baloratu eta hartu ahal daitezen bestelako baliabide batzuetan, edo beren beharrizan eta eskubideetarako egokiagoa den beste modu batera.

Onartua.

114/08

Gizarte zerbitzuen babes-sistema osoak zailtasun sozialetan dauden haur eta nerabeei ematen dien arretaren egoera:

- Gizarte Politiketako Departamentuari haurrentzako eta nerabeentzako babes-sistema hobetzeko honako proposamen hauek egitea:

A) Plangintza eta ebaluazioa:

1. Arin dadila zailtasun sozialak dituzten haur eta nerabeentzako II. laguntza planaren hasiera eta lanketa –datozen urteetarako plana da–, eta plangintza hori egiteko balora dadila aintzat hartzea eta, kasua bada, islatzea aurreko laguntza planeko (2002) analisiaren eta ebaluazioaren emaitzak; hori guztia, Haurrentzako eta Nerabeentzako Sustapenari, Laguntzari eta Babesari buruzko abenduaren 5eko 15/2005 Foru Legeko 5. eta 6. artikuluetan xedatuaren arabera.

2. Haurrentzako eta Nerabeentzako Sustapenari, Laguntzari eta Babesari buruzko abenduaren 5eko 15/2005 Foru Legeko 6.5 artikulua garatuz, haur eta nerabeentzako II. laguntza plana landu baino lehen, Nafarroako haur-populazioaren ongizatearen gaurko egoerari buruzko ebaluazio publiko bat egin dadila, hartan eragina duten beharrizanak zehaztuta.

3. Haurrentzako eta Nerabeentzako Sustapenari, Laguntzari eta Babesari buruzko abenduaren 5eko 15/2005 Foru Legeko 6.4 artikulua garatuz, ezarri eta gaurkoturik mantentzen dadila foru lege horretan aurreikusitako jarduketaren garapenerako berariazko baliabide eta prozeduren eraginkortasuna eta kalitatea ebaluatzeko sistema bat, eta sistema horrek bil ditzake foru lege horrek erabiltzen dituen kontzeptu eta kategoriei egokitzen zaizkien adierazleak, adierazle horien tratamendu homogeen eta egonkorra egin ahal izateko.

4. Onestekoa den zailtasun sozialak dituzten haur eta nerabeentzako II. laguntza planaren betetze-mailari buruzko ebaluazioak egin daitezela, ezartzen den jarraipen batzordeak eginak, eta ebaluazio horiek jar daitezela eskatzen dituzten erakunde eta pertsonen eskura.

B) Prozesuen sinplifikazioa.

5. Ezar daitezela, batetik, adingabearen arretarekin eta babesarekin lotutako prozesuak sinplifikatzeko neurriak, prozesu horiek arinak eta praktikoak izan daitezen, eta bestetik, hertsiki beharrezkoa ez den burokrazia deuseztatzeko neurriak.

C) Langileen berrantolaketa.

6. NFBiko unitateetako langileak birbana daitezela eta, beharrezkoa bada, erakunde publiko horri langile gehiago eman dakizkiola, NFBIn adingabearen babesaz arduratzen diren ataletan omen dagoen lan-zama arintzeko.

Horretarako, gomendatzen da NFBik aurrera eramaten ari den neurrien ezarpena arin dadin, langileei eta lan-prozesuei dagokienez.

D) Lankidetzaren eta informazioaren elkarri ematea. Sarean lan egitea.

7. Sakon dadila oinarrizko gizarte zerbitzuen, haur eta nerabeentzako arreta taldeen (HNAT) eta NFBiko adingabearen babes eta sustapenerako unitateen arteko lankidetzaren eta koordinazio administratiboko tresnen eta neurrien hobekuntzan, halako moduz non aukera egonen baita informazioa elkarrekin trukatzeko eta nork bere eskumenen esparruetan egiten dituen kudeaketak ezagutzeko, adingabeen babesari eta arretari dagokienez, ezertan kendu gabe kasuan kasu informazio horren trukean gerta daitezkeen isilpekotasun bermeen ezarpena.

8. Sakon dadila oinarrizko gizarte zerbitzuen, HNATen eta NFBiko adingabearen babeserako eta arretarako unitatearen edo unitateen arteko planifikatutako koordinazio sistema baten ezarpenean (kasua bada, aurrez ezarritako aldizkako bilerekin, edo horretarako balio duten beste tresna batzuen bitartez), eta koordinazio-sistema horri emanez behar diren teknikariak eta baliabide materialak.

Koordinazio-tresna horrek bermatu beharko luke sareko komunikazioa eta adingabeekin eta haien familiekin egindako jarduketari buruzko informazioaren elkarrekiko truke arina, bai eta gizarte zerbitzuek prozesuaren egoera gaurkotua uneoro ezagutzen dutela (beste baliabide baterako deribazioak, esku-hartzeak, landutako helburuak, kasuari buruzko planak, adingabeak etxera itzultzea adindun bihurtu direlako edo beste arrazoi batzuegatik, BHZetan sartzea...).

9. Informazio integralko sistema bat ezar dadila, haur eta nerabeekin lan egiten duten hiru maila administratibo publikoetako gizarte zerbitzu guztiek partekatua; sistema horrek arintasunez eta eraginkortasunez adingabeen babesari eta arretari buruzko datu fidagarriak emanen ditu, eta programa informatiko komun, baliogarri eta eraginkorra izanen du, kasu guztietan gerta daitezkeen prozedurei eta egoerei egokitu, non interes handieneko gaiak jasoko baitira (esate baterako, altak, bajak, deribazioak, tratu txarrak, alarmak, denbora-kontrolak eta epeak, bisitak eta abar); sistematik, halaber, behar denean, eskatzen diren datu estatistikoak aterako ahalko dira.

Zehazki, neurriak ezarri beharko lirateke oinarrizko gizarte zerbitzuek modu eraginkorrean ezagut ditzaten NFBiren esku-hartzearen irismena eta unea.

10. Zehazki, Gizarte Politiketako Departamentuari gomendatzen zaio gaur egun datu jarraitu eta zehatzak lortzeko omen daukan zailtasuna gainditzea bideratuko dioten programa informatiko egokiak lor ditzala, eta eskatzen duten erakundeei eman diezaiela behar diren informazioa eta datuak, xehakatzeko- eta babes-maila desberdinekin.

Halaber, gomendatzen da arin dadila datu-basea eta sarbide-fitxak berregiteko eta gaurkotzeko prozesua; horrekin, datuak bildu ahalko dira erakundeek egiten dizkiguten eskari guztiei erantzun ahal izateko.

Erakunde honen ustez, beharrezkoa da Departamentuak eta NFBik kasu desberdinei eta adingabeen kasuei eta egoera-espedituei buruz biltzen diren datuen ustiakarako metodo arrazional bat edukitzea, halako moduz non kudeatzaileek eta adingabearen babes eta arretarako unitateek aukera izanen baitute bai espeditueak eskuratu ahal izateko, bai azterlanak, ikerlanak eta egiaztapenak egiteari begirako estatistikak atera ahal izateko ere.

E) Balorazioak.

11. Sakontasunez azter dadila kasu berari buruzko balorazio bat baino gehiago batera existitzea edo bata bestearen ondoren egitea (adingabe berari eta haren inguruabarrei buruz), adingabearen babes-sistemako arreta-maila desberdinetan (oinarrizko gizarte zerbitzuak, HNATak eta NFBi),

hartara ahal den guztian saihestuz prozesua mantsotzea eta, kasua bada, horren ondoriozko esku hartzea.

Horri dagokionez, beharrezko gertatzen da neurri batzuk ezartzea bermatze aldera bai balorazio batzuk, bai besteak, lehen mailakoak eta espezializatuak, elkarren osagarriak izan daitezela, bakoitzaren eskumenen esparruan, izapide errepikaturik gabekoak, edo, materialki, jada egindakoaren eta baloratutakoaren berrikuspena izan daitezela.

G) Baliabideak, tokiak eta itxaron-zerrendak.

12. Nafarroako adingabeen babeserako sistemak eduki beharreko baliabideak berrebalua daitezela, sistema hori eraginkorra izan dadin eta egungo eskakizunei edo gerta daitezkeenei egokituaz izateko, eta, ahal den bezain laster, adingabeek dauden baliabideak eskuratzeko dauden itxaron-zerrendak gutxitu daitezela, sistemari behar diren giza baliabide, aurrekontu-baliabide eta baliabide materialak ematearen ondorioz.

Bereziki, gaur egun antzemanda dauden gabeziak gainditzera bideratutako neurriak hartzea aztertu beharko litzateke.

Oinarrizko gizarte zerbitzuek baieztatzen dutenez, familietan esku hartzeko programa espezializatua, zeinak aukera ematen baitu familia hezitzaile bat egoteko babesgabetasun moderatuko egoeran dauden adingabeen etxebizitzetan, guztiz gainezka dago, eta itxaron-zerrendetan familia ugari daude, eta hilabeteak behar izaten dira hura ezartzeko, eta bitartean gerta daiteke egoera larritzea eta, azkenean, berandu eta urgentziaz esku hartu behar izatea.

NFBik onartzen du gaur egun behaketa eta harrera zentroetan eta familietan esku hartzeko programa espezializatuan lanpostuak falta direla, baina behar diren neurriak hartzen ari direla bigarrenaren onuradun izan daitezkeen familien kopurua handitzeko, bai eta BHZen laguntza-eredua aldatzeko ere, egungo eskaria hartu ahal dezaten.

Halaber, behaketa eta harrera zentroetarako edo haien egungo kudeaketa-eredurako beste bide bat aztertu beharko litzateke, adingabeak aurrez baloratu eta hartu ahal daitezkeen beste baliabide batzuetan, edo beren beharizan eta eskubideetarako egokiagoa den beste modu batera.

H) Haur eta nerabeentzako arreta taldeak (HNAT).

13. Nafarroan aurreikusita dauden haur eta nerabeentzako arreta talde guztien ezarpena bultzatzea dadila, haietarako behar diren baliabide ekonomiko eta teknikoak jarritz, hain zuzen ere beren eginkizuna bete ahal dezaten, zailtasun sozialak dituzten haur eta nerabeak laguntzeko I. planean (2002) aurreikusitakoaren arabera. Erakunde honek eskuratu dituen datuen arabera, eta haiek egiazkoak badira, Nafarroako ipar-mendebaldeko, ipar-ekialdeko eta Iruñeko eskualdeko HNATen ezarpena faltako litzateke.

I) Langileen prestakuntza.

14. Haur eta nerabeen sustapenean, babesean eta arretan esku hartzen duten pertsona guztien prestakuntza hobetzea bidera dadila, nagusiki bi alderdiri dagokienez: a) haien eskumeneko kasuetan jarduteko jarraibideei buruzko prestakuntza eta b) gainerako mailekiko (oinarrizko gizarte zerbitzuak, HNATak eta NFBI) informazio- eta ezagutza-trukea bideratuz, esku hartzen duten kasuetan.

Onartua.

- **Eskubide Sozialetako Departamentua:**

Espedientea: 15/276

Kexa-egileari bi behaketa eta harrera zentroetan emandako tratua eta zerbitzuak:

- Departamentuari (2015-2019 legegintzaldia) gomendatzea berma dezala behaketa eta harrera zentroetan sartzen diren adingabeek hartzen dituzten tratamendu medikoen jarraitutasuna, horren barne direla antisorgailuen tratamenduak, eta kasua bada, horretarako arrazoirik badago, tratamendu horien preskripzioaren etetea edo aldatzea irizpide medikoetan oinarritu dadila.
- Departamentuari (2015-2019 legegintzaldia) iradokitzea adingabeen eskola-esparruaren eta babes-esparruaren arteko koordinazioa hobetzeko neurriak har ditzala, behaketa eta harrera zentroetako barneratzeak ez dezan kalterik ekar ukitutako adingabeen eskola-garapenean.

Onartua (2015-2019 legegintzaldia).**Espedientea: 15/345**

Kexa-egilearen emazte-ohiak seme nagusia etxean bertan artatzeko jasotzen duen laguntzaren % 50 ordaintzeko eskariari ezezkoa ematea –semearen zaintza partekatua da–:

- Departamentuari (2015-2019 legegintzaldia) gomendatzea kexan aipatzen den adingabearen legezko ordezkariari dagokien portzentajearen ordain diezaiela etxean geratzeko laguntza, guraso bakoitzak adingabearen zaintza eta jagoletza zenbat denboran duen begiratuta.

Onartua (2015-2019 legegintzaldia).**Espedientea: 15/348**

Ezezkoa ematea kexa-egilearen seme adingabearen babesgabetasun-egoera ezeztatzeko eta harrerarekin amaitzeko eskaerari, bai eta adingabeari bisita gehiago egin ahal izateko eskaerari ere:

- Departamentuari (2015-2019 legegintzaldia) iradokitzea kexa-egileen eta haien semearen arteko harremanak eta kontaktua erraz ditzala, bisita-kopurua handituz, eta, ahal dela, eta adingabearen interes gorena errespetatuta, bisita horiek pixkanaka Iruñean ere egin daitezela, salbu eta modu arrazoitu eta behar adinakoan egiaztatzen bada haurraren interes gorena dela-eta joan-etorri horiek baztertu beharrekoak direla.
- Gogoraraztea agintariak eta funtzionarioak legez behartuta daudela herritarrei laguntza egokia ematera, uneoro adeitasunez, begirunez eta gizalegez tratatzera.

Beste arrazoi batzuegatik itxi da.

- **Eskubide Sozialetako, Hezkuntzako eta Osasuneko departamentuei**

Espedientea: 15/339

Haur adoptatuen familiek pairatzen duten geriza-gabetasuneko egoera, arreta espezializatua falta izategatik.

- Osasun Departamentuari, Hezkuntza Departamentuari eta Eskubide Sozialetako Departamentuari (2015-2019 legegintzaldia) iradokitzea ezen, haur adoptatuen familien

ordezkariekin batera eta egokitzat jotzen dituzten adituekin batera, topagune bat antola dezala, non haur horiek pairatzen dituzten edo paira ditzaketen arazoak aztertu eta eztabaidatuko diren eta adopzioetik heldutako beharrak artatzeko egokientzat jotako konponbide eta baliabideak proposatuko diren, honako hauek ere baloratuta:

- a) Beharrizanak baliabide publikoekin asetzea ezinezkoa bada, laguntza ekonomikoak emateko aukera, beharrezkoa bada.
- b) Eskubide Sozialetako Departamentuari iradokitzea ezen ikastetxeek erabil dezatela harreraren eta adopzioaren arloko unitate didaktiko bat, irakasleek eta ikasle zein gurasoek ezagut dezaten nolako errealitate berezia dagoen harrera- eta adopzio-prozesuen azpian.

Onartua (2015-2019 legegintzaldia).

- **Aiegiko Udala**

Espedientea: 15/241

Ama batek bi adingaberi balizko tratu txar psikologiko eta fisikoa emateari dagokionez –denbora gehienez haren bizi dira gurasoen banantze-prozedura baten ondoren–:

- Udalari (2015-2019 legegintzaldia) iradokitzea Aiegiko gizarte zerbitzuak balora dezala kexan aipatzen diren adingabeak babesgabetasuneko edo arriskuko egoeran ote dauden, eta, beharrezkoa bada, bidezkoak diren neurriak har ditzala edo hartzeko eska dezala, adingabe horien eskubideak guztiz bermatzeko.

Onartua (2015-2019 legegintzaldia).

D) Desgaitasuna duten pertsonen babesa eta integrazioa.

- **Gizarte Politiketako Departamentua**

Espedientea: 14/670

Kexa-egilearen semearen babesgabetasun deklarazioa eta hura egoitza-zentro batean sartzea:

- Departamentuari iradokitzea ezen, ahal den guztian eta adingabearen interes gorenari erreparatuta, behar diren neurriak har ditzala kexa-egilearen semearen babesgabetasuna aztera bota ahal izateko eta, azken batean, familiarekin itzul dadin.

Onartua.

Espedientea: 15/146

Kexa-egileari desgaitasunaren kreditatze-txartela ez ematea eta haren datu pertsonalen tratamendua:

- Departamentuari gomendatzea igor ditzala bai desgaitasun-gradua egiaztatzeko txartela, bai haren titularrei bidaltzen zaizkien bestelako dokumentuak, titular horiek aurrez berariaz adierazitako helbideetara.
- Departamentu berari gomendatzea etorkizunean Departamentuak kexa-egileari egiten dizkion jakinarazpenak ez daitezela lotu hirugarren batek eskatutako gizarteratze-errentarekin.

- Departamentuari gomendatzea ahal den guztian arin dezala kexa-egileari desgaitasunaren kreditatze-txartel berria bere helbidera bidaltzea, hain zuzen ere hark Departamentuari behin baino gehiagotan eta behar den denborarekin komunikatutako helbidera.

Onartua.

Espedientea: 15/166

Kexa-egilearen ahizpari, zeinak gaixotasun mental larria bai baitu– zentro psikogeriatriko batean ematen zaion zerbitzua ordaintzea:

- Departamentuari gomendatzea ordain dezala egoitzako arretarako zerbitzua kontratatzeko prestazioa, duen gaixotasun mental larria dela-eta kexa-egilearen ahizpari dagokiona.

Onartua.

- **Gizarte Politiketako Departamentuari eta Osasun Departamentuari**

Espedientea: 14/761

Kexa-egileari desgaitasun gradua 2014ko ekainaren aurrerako eraginekin gutxitzea eta horrek Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuko erizain-lanposturako oposizio-lehiaketan ekar litzakeen ondorioak:

- Osasun Departamentuari gomendatzea behar diren neurriak har ditzala kexa-egilearen izendapena sustatzeko; izan ere, oposizio-lehiaketa gainditu zuen ezgaitasuna duten pertsonentzako txandan, eta hautapen prozesuaren gehiegizko iraupena nozitu behar izan du.
- Politika Sozialetako Departamentuari gomendatzea atzera bota eta indarrik gabe utz dezala % 20ko desgaitasun graduaren aitortzea, interesdunaren kexak eragin duena, eta, gutxienez ere 2011tik 2014ko ekainera arte aitortuta izan duen % 35ko graduari euts diezaiola, hura gutxitzea justifikatzen duen arrazoirik ez baita izan.

Osasun Departamentuak ez onartua.

Gizarte Politiketako Departamentuak onartua.

- **Eskubide Sozialetako Departamentua:**

Espedientea: 15/467

Pertsonen Autonomiarako Nafarroako Agentziari ordaindu gabeko hilabeteen kontzeptuan diru-kopuru bat erreklamatzeko; kopuru hori desgaitasuna duten pertsonentzako zentro batean emandako zerbitzuari dagokio:

- Departamentuari (2015-2019 legegintzaldia) gomendatzea 2014rako kexa-egilearen alabari aplikatu diezaiola hileroko ekarpen bat, joan ohi den zentroan emandako zerbitzuarengatik, horretatik heldu diren eraginekin, horren barne dela, kasua bada, kexa eragin duen ebazpena atzera botatzea edo haren zenbatekoa gutxitzea.

Onartua (2015-2019 legegintzaldia).

- **Eskubide Sozialetako Departamentua:**

Espedientea: 15/307

Nafarroako Pertsona Helduen Tutoretzarako Fundazioak erantzunik ez ematea honako hauei buruz aurkeztutako hiru eskabideri: higiezin baten salmenta, Fundazioko pertsona batek emandako tratua eta gizarte langile bati hitzordua eskatzea kexa-egilearen emazte-ohiaren gaixotasun mental bati buruz hitz egiteko, Fundazioak baitu emakumearen tutoretza.

- Departamentuari (2015-2019 legegintzaldia) gogoraraztea legez behartua dagoela herritarrek aurkeztu dituzten eskabide eta eskari guztiei erantzun espresa ematera behar den denboran eta moduan, eta kexa-egileak aurkeztutakoei erantzun behar diela, erantzun ez badie.
- Gogoraraztea agintariak eta funtzionarioak legez behartuta daudela herritarrei laguntza egokia ematera, uneoro adeitasunez, begirunez eta gizalegez tratatzera.

Onartua (2015-2019 legegintzaldia).

- **Sustapen Departamentua**

Espedientea: 15/340

Cintruénigo eta Tuterara arteko ibilbidea egiten hiri arteko lineako autobusean desgaituak sartzeko arrapalarik ez egotea.

- Departamentuari gomendatzea Cintruénigo eta Tuterara arteko garraio publikoaren zerbitzua egiten duen enpresari exiji diezaiola zerbitzu hori ematen duten autobus guztiak mugikortasun murriztua duten pertsonentzako egokituta egotea.

Onartua (2015-2019 legegintzaldia).**E) Adineko pertsonen babesa.**

- **Gizarte Politiketako Departamentua**

Espedientea: 15/87

Kexa-egilearen amak egoitza batean betetzen duen toki itundua dela-eta egin beharreko ekarpena handiagoa izatea:

- Departamentuari gomendatzea eutsi diezaiola kexa-egilearen amak 2014ko abendura arte ordaindu izan duen ekarpenaren zenbatekoari, desgaitasuna duten pertsonentzako egoitza-zentro batean ematen dioten zerbitzuarengatik ordaintzen duena, zeren eta ez baita arrazoi juridikorik aurkitu hura handitzeko (hasierako kopuruaren lau halako baino gehiagokoa izateraino).

Ez da onartu (2015-2019 legegintzaldia).**Espedientea: 15/111**

Kexa-egilearen amari jaso izan duen egoitza-arretaren zerbitzurako prestazioa gutxitzea eta hura dela eta egin zaion erreklamazioa:

- Departamentuari gomendatzea eraginik gabe utz dezala kexa-egilearen amak egoitza-arretaren zerbitzurako jasotzen duen laguntza ekonomikoaren zenbatekoaren beheratzea.
- Departamentuari gomendatzea ezen, nolnahi ere, beheratze horri eustea bidezkoa dela jotzen badu, atzera-eraginik gabe aplika dezala, eta indarrrik gabe utz dezala aipatutako ebazpenean bidegabeki jasotako kopuruengatik egin zaion erreklamazioa.
- Departamentuari gogoraraztea herritarrei entzuteko legezko betebeharra duela haien aurkakoak diren erabakiak hartu baino lehen, horien barne direla laguntzak itzultzeko erreklamazioak.

Ez da onartu.**Espedientea: 15/126**

Pertsonen Autonomiarako Nafarroako Agentziak zor bat erreklamatzeko, kexa-egilearen aitaginarrebaren jaso gabeko herentzia dela eta:

- Departamentuari gomendatzea beheratu dezala kexa-egilearen aitaginarrebaren jaso gabeko herentziari zuzendutako zorraren eskaera, interesdunak justifikatu duen zenbatekoari jarraituz.

Ez da onartu (2015-2019 legegintzaldia).**Espedientea: 15/139**

Kexa-egilearen aitak balorazio ekonomiko okerra egitea bizi zeneko egoitzan ordaintzen zuen kuota gutxitzearen eraginetarako, bai eta egindako espediente edo ebaluazio ekonomikoaren kopia-eskariari ez erantzutea:

- Departamentuari gogoraraztea formulatzen zaizkion eskaera guztiei berariaz, garaiz eta modu egokian erantzuteko legezko betebeharra duela, eta gomendatzea ekin diezaiola, dagoeneko egin ez badu, kexa-egileak eskatutako dokumentazioa emateari.

Onartua.**• Eskubide Sozialetako Departamentua:****Espedientea: 15/450**

Egoitza bateko egonaldiarengatik ordaindu beharreko diru-kopurua handitzea:

- Departamentuari (2015-2019 legegintzaldia) gomendatzea saihestu ditzala egoitza-arretarako postuen prezio publikoetan gehiegizko igoera desproporzionatuak egitea, eta horretarako Pertsonen Autonomiarako eta Garapenerako Nafarroako Agentziaren erabakiz onetsitako prezioak finkatzeko irizpideak berrikusi ditzala; eta kexaren xede den kasu jakinean, interesdunak betetzen duen plazaren prezioan egindako igoera desproporzionatua zuzen dezala.

Ez da onartu (2015-2019 legegintzaldia).

- **Barillasko Udala**

Espedientea: 15/128

Jubilatuen elkarte bateko tabernaren egoerari buruzko eskari bati ez erantzutea:

- Udalari (2015-2019 legegintzaldia) gogoraraztea herritarrek aurkeztutako eskaerak berariaz ebazteko betebeharra duela, kexan aipatutakoa barne.
- Udalari (2015-2019 legegintzaldia) gomendatzea kexan aipatzen den taberna dela-eta aurkeztutako kexak azter ditzala, eta, kasua bada, haren funtzionamendua bermatzeko behar diren neurriak har ditzala, legezkoa den moduan.

Onartua (2015-2019 legegintzaldia).

- **San Martin Unxeko Udala**

Espedientea: 14/876 - Bitartekaritza

Herriko egoitzari buruzko dokumentazio jakin bat ez ematea:

- Udalari iradokitzea kasuko egoitzako erabiltzaileen senideen eta udal ordezkarien arteko bilera baterako deia egin dezala, zuzenean ezagutze aldera senide horiek ematen den zerbitzu publikoaren funtzionamenduari buruz daukaten iritzia.

Onartua.

Espedienteak: 15/92 eta 15/235

Herriko egoitzan arreta eskasa ematea:

- Udalari gomendatzea balora dezala egoitzaren kudeaketan neurri zuzentzaileak agintzea, emandako zerbitzu publikoaren titularra baita, erabiltzaileek arreta espezializatu eta integralerako daukaten eskubidea bermatze aldera, modu jarraituan eta beraien berariazko beharrezanekin bat.

Ez da onartu (2015-2019 legegintzaldia).

AO. 15/20

San Martin Unxeko egoitzaren funtzionamendua eta bertako egoiliarrei ematen zaien arreta:

- Baloratzea, oro har, egoiliarren eskubideei dagokienez, egokia dela San Martin Unxeko Santa Zita egoitzaren kudeaketa.
- Aurrekoa kendu gabe, honako gomendioak egitea bai San Martin Unxeko Udalari, bai egoitza kudeatzen duen enpresari:

- **Egoitzaren instalazioak** direla eta:

Lehenbailehen behar diren neurriak hartzea egoiliarren getetako eta komunetako funtzionatzen ez duten edo gaizki funtzionatzen duten txirrinak konpontzeko, zeren eta funtzionamendu-egoera zuzenean egon behar duen segurtasun-elementu bat baitira.

- **Zentroak egoiliarrei eta familiei ematen dien informazioa** dela eta:

Berma dadila egoiliarrek, haren legezko tutoreak edo haren senideek informaziorako eskubidea izatea, halakoa eskatzen dutenean, edo banakako arreta planerako edo egoiliarren egoerari eta prozesuari buruzko beste edozein txosten medikotarako edo antzekoetarako zuzeneko sarbidea erraztea.

- **Egoiliarren ordutegiak** direla eta:

Behar diren neurriak hartzea egoiliarren arreta pertsonalizatua eta banakakoa bermatzeko, kontuan hartuta haien berriazko premiak; horrek esan nahi du malgutasun bat izatea, arazoizkoa denaren barruan, egoiliarrek ohera eramateko edo jaikitzeko.

- **Lotura fisikoen aplikazioa** dela eta:

Lotura fisikoen aplikazioan bete daitezela irailaren 30eko 221/2011 Foru Dekretuan xedatutakoak –Nafarroako gizarte zerbitzuen esparruan lotura fisiko eta farmakologikoen erabilera arautzen du–, eta lotura fisiko hori soilik azken errekurtsu bezala preskribatu daitezela, aurrez beste bideak saiaturik.

Onartua.

F) Menpekotasun egoeran dauden pertsonen babesa.

- **Gizarte Politiketako Departamentua**

Espedientea: 14/972

Kexa-egilearen amak aitortuta daukan egoitza-arretaren zerbitzurako prestazio ekonomikoa berriz ere beheratzea:

- Departamentuari gomendatzea baliogabetu eta indarrik gabe utz dezan kexaren xede den ebazpena, zeinak behertu egiten baitu mendetasun larria izatetik mendetasun handia izatera iragan den pertsona baten prestazioa.

Ez da onartu (2015-2019 legegintzaldia).

5.2.4. Administrazio publikoen ondasunak.

- **Artazuko Udala**

Espedientea: 14/958

Kexa-egileak jabari publikokotzat jotzen duen lursail bati buruzko ikerketa eta, kasua bada, defentsa eta berreskurapena:

- Udalari iradokitzea kexan aipatzen den lur-zerrenaren titularitateari buruzko ikerketa-espedientea izapide dezan, Nafarroako Toki Administrazioari buruzko Foru Legeari eta Nafarroako Toki Entitateen Erregelamenduari jarraituz.

Ez da onartu (2015-2019 legegintzaldia).

- **Esteribarko Udala**

Espedientea: 15/550

Ilarrazko lur-zati batzuk zeharkatzen dituen antzinako bidearen neurketaren eta mugaketaren hasiera:

- Udalari (2015-2019 legegintzaldia) gomendatzea deklaratu dezala kexaren xede den mugaketa-espeditentea irauungi egin dela, horrek dakartzan ondorioekin.

Erantzunaren zain dago.

Espedientea: 15/554

"Abadiako bide zaharraren" neurketa eta mugaketa hastea, zeren eta kexa-egileen lur-zati batzuetan eragiten baitu:

- Udalari (2015-2019 legegintzaldia) gomendatzea deklaratu dezala kexaren xede den mugaketa-espeditentea irauungi egin dela, horrek dakartzan ondorioekin.

Erantzunaren zain dago.

Espedientea: 15/577

Ilarrazko Kontzejuan egindako mugaketa-prozesua dela-eta Udalak kexa-egileen informazio eskariei erantzunik ez emateari dagokionez:

- Udalari (2015-2019 legegintzaldia) gogoraztea berariaz ebatzi behar duela kexa-egileak aurkeztutako informazio-eskaria, eta Udala premiatzea, aurkeztutako gaiak direla-eta, haiei ahal den gardentasun handienarekin ekiteko, betiere informazio publikorako eskubidearen alde eginez.

Onartua (2015-2019 legegintzaldia).

5.2.5. Kultura

- **Kultura, Kirol eta Gazteria Departamentua**

Espedientea: 15/489

Kexa-egileak aurreko gobernuko Kulturako, Turismoko eta Erakunde Harremanetako Departamentuko Arkeologia Atalean aurkeztutako eskabide bati ez erantzutea. Larragako lursail batean dagoen aztarnategi arkeologiko baten kalifikazioari buruzkoa da eskabidea.

- Departamentuari (2015-2019 legegintzaldia) gogoraztea legez herritarrei informazioa emateko eta haiek orientatzeko betebeharra duela, egin nahi dituzten eskabideen baldintza juridiko edo teknikoei buruz, bai eta haiek ebazteko epeari buruz ere.

Onartua (2015-2019 legegintzaldia).

- **Burlatako Udala**

Espedientea: 14/946

Kultur-etxeke tabernaren kudeaketari buruz egindako eskariei ez erantzutea:

- Udalari gogoraztea herritarrek aurkeztutako eskariak ebatzi eta jakinarazteko legezko betebeharra duela, kexan aipatutakoa barne.
- Udalari gomendatzea aintzat har dezala ezen, Burlatako kultur-etxeke tabernaren errentamendu kontratuan, kexa-egileak jardun zuela orduan sortu berria zen sozietate bat ordezkatzuz, eta uler ditzala sozietate horrekiko kontratuari buruzko jarduketak, eta, horrenbestez, kexa-egilearen eskariak ontzat har ditzala (ekitaldiei buruzko informazioa, kontratuaren kopia eta jaso-agirien destinoa).

Onartua (2015-2019 legegintzaldia).

- **Iruñeko Udala**

Espedientea: 15/639

Udalaren areto bateko erakusketa baten ingurukoak:

- Iradokitzea udal organo eskudunek (2015-2019 legegintzaldia) berma dezatela udal titularitateko lokal eta aretoetan baimentzen diren arte-erakusketen edukiek, erakusketa-egileen sormenerako eta arte-espresiorako askatasuna ezertan kendu gabe, kontuan hartzen dituztela Iruñeko gizartearen sinesmen erlijiosoak, sentiberatasun desberdinak eta aniztasuna, eta, kasua bada, hirugarren pertsonen eskubideak errespetatzen dituztela. Hori dela eta, behar denean, bidezko diren neurriak hartuko dira bizikidetasuna hobea izan dadin.

Onartua (2015-2019 legegintzaldia).

5.2.6. Kirola.

- **Burlatako Udala**

Espedientea: 14/839

Herritarrek Burlatan dauden lau kiroldegiak erabiltzeko dauzkaten zailtasunak, eta aurkeztutako eskabide bati ez erantzutea:

- Udalari gogoraztea legez behartua dagoela herritarrek aurkezten dizkioten eskaera eta eskari guztiei berariaz erantzun espresa ematera behar den denboran eta moduan, eta gomendatzea, gehiago geroratu gabe, kexa-egileak aurkeztutako eskabideari erantzun diezaioa.
- Iradokitzea sakon aztertu dadila Udalaren kirol instalazioak erabiltzeko sistema, eta ordu jakin batzuk herritarren erabilera askerako erreserbatzeko aukera baloratzea.

Onartua (2015-2019 legegintzaldia).

5.2.7. Nafarroako Foru Zuzenbide Zibila.

- **Lehendakaritzako, Funtzio Publikoko, Barneko eta Justiziako Departamentua:**

AO15/29 – Iradokizun normatiboa

Nafarroako Foru Zuzenbide Zibilaren Bildumako 257 legeko 257 lerrokadaren inguruan:

- Departamentuari (2015-2019 legegintzaldia) iradokitzea balora dezan, Nafarroako Foru Zuzenbide Zibilaren Kontseilu Aholku-emaileak, kasua bada, azterlana, eztabaida eta txostena egin ondoren, bidezko diren ekimenak egitea Nafarroako Parlamentuak Nafarroako Foru Zuzenbide Zibilaren Bildumako 257. legeko lehen lerrokada aldatzeko, hartan arautzen baita fideltasunaren legezko gozamenaren eskuratzeari; izan ere, jotzen da erregulazio hori zuzengabea eta kaltegarria dela herritarrentzat eta, bereziki, emakume alarguntzat.

Onartua (2015-2019 legegintzaldia).

5.2.8. Hezkuntza

A) Hezkuntza arloko plangintza.

- **Hezkuntza Departamentua**

Espedientea: 15/164

2015-2016 ikasturterako Truke Programan Hezkuntza Departamentuak D ereduko DBHko 3. mailako ikasleak kanpo uzteari dagokionez:

- Departamentuari adieraztea D ereduko nafar ikasleek frantses ikastetxeetan hizkuntza eta kultura murgilketa bat egin ahal izateko kudeaketak egiten jarraitzeko.

Onartua.

AO. 15/15

Departamentuko zerbitzu zentralak ikastetxeei testuliburuak erosteko bidalitako kudeaketa-jarraibide edo -irizpideak:

- Departamentuari (2015-2019 legegintzaldia) iradokitzea azter dezala kontraesan normatiborik ba ote dagoen bi hauen aurrean: batetik, Oinarrizko hezkuntzarako testuliburuaren finantzaketari buruzko martxoaren 25eko 6/2008 Foru Legearen Erregelamenduko 6. eta 16.2 artikulua, eta, bestetik, martxoaren 25eko 6/2008 Foru Legeko 2.1 artikulua. Halaber iradokitzen zaio lehenengoak legearen aurkakoak badira, horren arabera joka dezala.
- Departamentuari (2015-2019 legegintzaldia) gomendatzea berrazter dezan departamentuko zerbitzu zentraletatik ikastetxeei testuliburuak erosteko igorritako kudeaketa-jarraibide edo -irizpideen balio juridikoa, zeren eta jotzen baita jarraibide horiek liburu-dendak bidegabeki baztertu ahal dituztela, argialetxeen aldean.

Onartua.

B) Haur hezkuntza.**• Hezkuntza Departamentua*****Espedientea: 15/265***

Kexa-egilearen semearentzako zaintzaile bat behar izatea. Hiru urte dauzka eta 1. motako mellitus diabetesa dauka.

- Departamentuari iradokitzea baiets dezala kexa-egilearen semea onartu den ikastetxeari zaintzaile bat esleitzeko eskaria, semeak daukan premia berezia artatzeko edo arreta horretan laguntzeko.

Ez da onartu (2015-2019 legegintzaldia).***Espedientea: 15/425***

2015/2016 ikasturterako ikastetxeko zuzendaritzak haur hezkuntzako taldeak banatzeko erabaki duen modua:

- Departamentuari (2015-2019 legegintzaldia) iradokitzea ezen, dagokion organo administratiboak, ahal den azkarrena, bilera bat egin dezala kexa-egile diren Sarrigurengo Ikastetxe Publikoko gurasoen taldearekin, honako helburu hauekin:
 - Oraindik ere egokia bada, behar den xehetasun mailarekin azaltzea zein arrazoi egon diren 2015/2016 ikasturtean haur hezkuntzako ikasleak banatzeko erabakia hartzeko.
 - Azaltzea ikasleak 2016/2017 ikasturtean antolatzeko edo banatzeko aurreikuspenak, eta interesdunek adierazitako zalantzak edo kezak ebazten saiatzea.

Onartua (2015-2019 legegintzaldia).**• Ablitasko Udala*****Espedientea: 15/333***

Herri horretako haur eskolaren kudeaketarako kontratua amaiaraztea eta kexa-egileek aurkeztutako erreklamazioa ez ebaztea:

- Udalari (2015-2019 legegintzaldia) gogoraraztea kexa-egileek 2015eko urtarrilean aurkeztutako ondare-erantzukizuneko erreklamazioa ebazteko eta dagokion ebazpena jakinarazteko legezko betebeharra duela.
- Udalari gomendatzea indarrik gabe utz dezala Udalaren haur eskolaren kudeaketarako esleitutako kontratuaren amaiaraztea, zeren eta amaiarazte hori justifikatzen duen interes publikoko arrazoirik ez baita aurkitu.

Ez da onartu (2015-2019 legegintzaldia).

- **Beteluko Udala**

Espedientea: 15/142 - Bitartekaritza

Kexa-egileen semea bi urtez jarraian ez onartzea haur eskola batean:

- Udalari iradokitzea kexa-egileen semea gurasoek hautatu duten haur eskolan onartzearen aldeko balorazioa egin dezala.

Ez da onartu (2015-2019 legegintzaldia).

- **Lizarrako Udala**

Espedientea: 14/990 - Bitartekaritza

Haur eskolarekiko sortutako zorra dela-eta Udalaren aldetik jasotako tratua:

- Udalari iradokitzea azter dezala aukerarik ba ote dagoen kexa-egilearen zorra geroratzeko – zorra bere semeari Udalaren haur eskolan emandako zerbitzuari dagokio–, irekitako premiamenduzko espedientea gerarazita.

Onartua.

- **Uharteko Udala**

Espedientea: 15/460

Uharteko 0-3 urteko haur eskolaren zerbitzua enpresa bati esleitzea eta Udalak ezezkoa ematea matrikulak itzultzeari:

- Udalari (2015-2019 legegintzaldia) gomendatzea itzul diezaiela, gerorapenik eta errekaririk gabe, udaleko 0-3 urteko haur eskolaren matrikularen zenbatekoa, 2015-2016 ikasturteari dagokiona, hala eskatzen duten familiei.

Ez da onartu (2015-2019 legegintzaldia).

C) Ikasleak ikastetxeetan onartzea.

- **Hezkuntza Departamentua**

Espedientea: 15/216 - Bitartekaritza

Kexa-egileen semea eskatutako eskoletan ez onartzea:

- Hezkuntza Departamentuari iradokitzea ontzat jo dezala kexa-egileen semea onartzea Burlatako Ermitaberri ikastetxe publikoan.

Onartua.

Espedientea: 15/563 - Bitartekaritza

Kexa-egilearen semea ez onartzea Oinarrizko LHko "Arte Grafikoak" modalitatean:

- Departamentuari (2015-2019 legegintzaldia) iradokitzea ontzat jo dezala kexa-egilearen semea onartzea hautatu duen Oinarrizko LHko "Arte Grafikoak" eskolatzeko aukerari, kontuan

hartuta adingabearen egoera berezia zein den, horretarako, beharrezkoa bada, ikasle kopurua handituz.

Ez da onartu (2015-2019 legegintzaldia).

Espedientea: 15/667 - Bitartekaritza

Gaur egun Iruñeko ikastetxe bateko ikaslea den kexa-egilearen alabaren egoera. Bederatzi urte dauzka:

- Departamentuari (2015-2019 legegintzaldia) iradokitzea ezen, neskaren egungo egoera ikusita, zeina bi txosten psikologikotan jaso baita, eta ikusita ikastetxe hartzaileak hura hartzeko borondatea duela, baimen dezala ikastetxe horretara aldatzea, halako moduz non hartara sartu ahalko den eguberritako eskola-oporrak amaitzen direnean.

Ez da onartu (2015-2019 legegintzaldia).

D) Hezkuntza premia bereziak dituzten ikasleentzako arreta.

- **Hezkuntza Departamentua**

Espedientea: 14/980

Kexa-egilearen semeari egoitza-beka bat ukatzea:

- Departamentuari gomendatzea kexa-egileak eskatutako egoitza-beka eman dezan, hezkuntza bereziko zentro batean semeak daukan egoitza-araubideari dagokiona.

Ez da onartu.

Espedientea: 15/107

Alabarentzako berariazko laguntza (zaintzailea eta logopedia) areagotzeari ezezkoa ematea eta Hezkuntza Bereziko Baliabideen Zentroak egindako balorazioaren emaitzari buruz ez informatzea:

- Departamentuari gomendatzea kexa-egileari eman diezazkiola NHBBZk alabaren eskola-arretaren premiari buruz egindako txostenak.
- Departamentuari iradokitzea ezen, organo eskudunen bitartez (ikastetxea, NHBBZ...) berrebalua dadila kexa-egilearen alabak, hiru urtekoak, behar duen premia berezia, balorazio gaurkotu batekin, ikasturtetik iragan diren hilabeteetan izan duen garapenaren eta bilakaeraren arabera, eta, kasua bada, egun ematen zaion laguntza areagotu dadila.

Ez da onartu.

Espedientea: 15/119

Erantzunik ez ematea kexa-egilearen semeak, zeina haur eta lehen hezkuntzako ikastetxe publiko bateko ikaslea baita, hartzen dituen logopediako banakako saioen kopurua handitzeko eskaerari:

- Departamentuari gogoraraztea herritarrek aurkeztutako eskariak ebazteko legezko betebeharra duela, horren barne direla kexa-egileak aurkeztutakoak.

- Departamentuari gomendatzea 2014/2015 ikasturtearen hasieran ematen zitzaizkion logopediako asteko bi orduak berrezar diezazkiola kexa-egilearen hiru urteko semeari, zeren eta ez baita ikusi haiek kentzeko edo gutxitzeko arrazoirik.

Ez da onartu.

Espedientea: 15/127

Hezkuntza Departamentuko Ikuskapen Zerbitzuak eta NHBBZk ezezkoa ematea erantzun bat emateari kexa-egilearen semeak hezkuntza-esparruan daukan egoerari.

- Departamentuari iradokitzea ezen, bigarren hezkuntzako institututik, NHBBZren Gaitasun Handien Taldearen laguntzarekin, kexa-egilearen semearen jarraipen handiagoa egin dezala, behar diren neurriak ezarriz, bai eta baloratuz ere, familiak nahi badu, ebaluazio psikopedagogiko gehigarri bat egin dakiola, orain arte egindakoez emaitza desberdinak eman dituztela kontuan hartuta.

Onartua.

Espedientea: 15/419 - Bitartekaritza

Kexa-egilearen semea hezkuntza bereziko zentro batean eskolatzea:

- Departamentuari (2015-2019 legegintzaldia) iradokitzea jarrai dezala kexa-egileekiko harremanetan, ikuste aldera ea, batera gertatzen diren inguruabarrak direla eta, posible ote den azkenean mutila eskolatzea gurasoek aukeratutako ikastetxean, eta ez Departamentuak esleitu dien hezkuntza bereziko zentroan.

Onartua (2015-2019 legegintzaldia).

E) Batxilergoa eta lanbide heziketa.

• **Hezkuntza Departamentua**

Espedientea: 15/123

Kexa-egileak batxilergoan lortutako ohorezko matrikularen kalifikazioa dela-eta egindako galderari ez erantzutea:

- Departamentuari gogoraraztea herritarrek aurkeztutako eskaerak berariaz ebazteko legezko betebeharra duela, kexan aipatutakoa barne.
- Departamentuari gomendatzea atzeraeraginezko efektuekin erabaki dezala kexan adierazitako kasuak bezalakoak bere gain hartuko dituen laguntza ekonomiko baten gainean, horrela, Nafarroako zentro publiko zein pribatuetako batxilergoko ikasketetan ohorezko matrikula eskuratzen duten ikasle guztiek antzeko onura ekonomikoa jaso ahal izan dezaten, goi mailako ikasketak Nafarroako Foru Komunitateko prezio publikoen kudeaketa-eremuari dagozkion zentroetan egin ala ez egin gorabehera.

Ez da onartu.

Espedientea: 15/488

Arte Eszenikoetako Batxilergoan ezin matrikulatzea eskolak hasi baino lehen:

- Departamentuari (2015-2019 legegintzaldia) gomendatzea behar diren neurriak har ditzala bermatze aldera ikastetxeetan ikasleak onartzeari buruzko erabakiak, baita aparteko aldian egindakoak, interesdunei eskolak hasi aurretik jakinarazten zaizkiela, arrazoizko denbora-tarte batekin.

Onartua (2015-2019 legegintzaldia).

F) Eskola-garraioko eta -jantokiko zerbitzu osagarriak.**• Hezkuntza Departamentua****Espedientea: 15/210**

Ikastetxe publiko bateko jantoki zerbitzurako postuak ikasle berrien artean zozketatzea (haur hezkuntzako lehenengo mailan):

- Departamentuari gomendatzea behar diren neurriak har ditzala bermatze aldera ukitutako ikastetxe publikoko ikasle guztiek, haur hezkuntzako lehenengo mailan onartutakoek, eskola jantokiko zerbitzua berdin hartu ahal izanzen dutela.

Onartua.

• Uharteko Udala**Espedientea: 15/507**

Kexa-egilearen hamaika urteko semeari eskolako jantokirako laguntza ez ematea:

- Udalari (2015-2019 legegintzaldia) gomendatzea jantokirako diru-konpentsazio bat eman diezaiola kexa-egilearen familiari, semeak bere ikastetxe publikoko jantoki zerbitzua erabiltzen jarraitu ahal dezan.

Erantzunaren zain dago.

Espedientea: 15/363

Kexa-egilearen alabak 2011n jasotzen zuen garraio-beka bat itzultzeko exijitza:

- Departamentuari (2015-2019 legegintzaldia) gomendatzea indarrrik gabe utz dezan kexa-egilearen alabari emandako garraio-bekaren itzulketa.

Onartua (2015-2019 legegintzaldia).

G) Eskolako bizikidetasuna.**• Hezkuntza Departamentua*****Espedientea: 14/929***

Kexa-egilearen semeari derrigorrezko bigarren hezkuntzako institutu batean ezarritako zehapena, zeinak ekarri baitzuen ikaslea bost egunez kanporatua izatea:

- Departamentuari gomendatzea berrius dezala kexa eragin duen diziiplina espedientea, zeren eta jotzen baita emandako ebazpena antolamendu juridikoaren aurkakoa dela, eta, horrenbestez, hura atzera bota dezala.

Ez da onartu.

Espedientea: 15/171

Kexa-egileen bost urteko semeari ikastetxe publiko batean ezarritako zehapenak –behin betiko beste gela batera aldatzea eta jantoki zerbitzua erabiltzeko eskubidea bertan behera uztea ikasturtea amaitu bitarte–, adingabearen esanetan berak egin ez dituen egitate batzuegatik, zeinak ez tutoreak, ez ikastetxeko inongo irakaslek ez baitzituzten bertatik bertara ikusi:

- Departamentuari gomendatzea behar diren neurriak har ditzala kexa-egileen bost urteko semeari ezarritako neurri zuzentzaileak indarrik gabe uzteko, erruduntasunaren printzipioa falta izategatik.

Ez da onartu (2015-2019 legegintzaldia).

Espedientea: 15/229

Kexa-egilearen alabari, zeina ikastetxe publiko bateko ikaslea baita, diziiplina-espedientea izapidetzea:

- Departamentuari gomendatzea baliogabetu dezala eta indarrik gabe utz dezala kexaren xede den diziiplina espedientean emandako ebazpena, ikasleari egozten zaion arau-haustea egiaztatu ez delako.
- Departamentuari gomendatzea ezen, hala egin ez badu, kexa-egileei eman diezaiela beren alaba dela-eta izapidetu den diziiplina-espedientearen kopia oso bat, eta espediente hori berariaz ebatz dadila aurkeztutako idazkiak oinarri hartuta.

Ez da onartu (2015-2019 legegintzaldia).

Espedientea: 15/264

Eskola Politeknikoko zuzendaritzak kexa-egileari ezarritako zehapena, ikastetxeko zuzendariarekin izandako eztabaida baten ondorioz:

- Hezkuntza Departamentuari (2015-2019 legegintzaldia) gomendatzea baliogabetu dezala eta indarrik gabe utz dezala kexaren xede den diziiplina espedientean emandako ebazpena, ikasleari egozten zaion arau-haustea egiaztatu ez direlako.

Ez da onartu (2015-2019 legegintzaldia).

Espedientea: 15/311

Ikastetxe itundu bateko ikaslea den kexa-egilearen semeari ezarritako zehapena, zeina baita ikasturte amaierako bidaiara ezin joatea:

- Departamentuari gomendatzea behar diren neurriak har ditzala kexaren xede den diziplina espedientea indarrik gabe uzteko, ikasleari egotzitako arau-haustea ez gertatzeagatik.

Ez da onartu (2015-2019 legegintzaldia).**Espedientea: 15/418**

Kexa-egilearen hamar urteko alabak ikasmila errepikatzeko erabakia, eta hartutako erabakia eta hari buruz erreklamazio aurkezteko bideak idatziz ez jakinaraztea:

- Departamentuari (2015-2019 legegintzaldia) gomendatzea berma dezala kexa-egileak daukan eskubidea, bere alabak ikasmila errepikatzeko erabakiaren aurka idatziz erreklamatzekoa, eta bidera dezala ikastetxean kasuko erreklamazio-idazkia aurkeztu eta izapidetzea.
- Departamentuari (2015-2019 legegintzaldia) iradokitzea ezen, idazkiaren erreklamazioaren kariatara, berrazter dezala ikasmila errepikatzeko erabakia, kexaren xedea dena, kontuan hartuta errepikatzeak aparteko izaera duela eta hezkuntza-errefortzurako eta -laguntzarako neurriak hartzearen subsidiarioa dela, bai eta familia neurri horren aurka dagoela ere, eta neurriaren aurkako txosten psikologiko bat ere aurkeztu duela; halaber, balora dezala, bereziki, ea ikasturtean zehar jarri diren errefortzu- edo laguntza-neurri arruntak nahikoak eta proportzionatuak izan diren.

Onartua (2015-2019 legegintzaldia).**H) Unibertsitateko irakaskuntzak.****• Nafarroako Unibertsitate Publikoa****Espedientea: 14/896**

Nafarroako Unibertsitate Publikoak ez onartzea ikasle batek eskolaldi murriztuko matrikula egin dezala:

- Unibertsitateari gomendatzea baimen dezala interesdunak eskatutako arduraldi murriztuko matrikulazioa.

Ez da onartu.**Espedientea: 15/211**

Gobernu Kontseiluaren 2008ko ekainaren 23ko erabakiaren xedapen iragankorra dela-eta Nafarroako Unibertsitate Publikoak egiten duen interpretazio normatiboa; xedapen horrek, izan ere, kexa-egileari eragozten dio ikasleen gainerako promozioen baldintza berdinetan egotea 2013-2014 ikasturteko sari bereziak jasotzeari begira.

- Unibertsitateari gomendatzea ezen, edo 2013-2014 ikasturtean unibertsitate-ikasketak amaitu dituzten lizentziadunentzako sari berezietarako deia egin dezala, edo, bestela, aukera eman diezaiela aurkezteko Nafarroako Unibertsitate Publikoko errektorearen urtarilaren 8ko 15/2015 Ebazpenaren bidez onetsitako deialdira.

- Unibertsitateari gomendatzea kexa-egilea onar dezala arestian aipatutako Nafarroako Unibertsitate Publikoko errektorearen urtarrilaren 8ko 15/2015 Ebazpenaren bidez onetsitako deialdian.

Ez da onartu (2015-2019 legegintzaldia)

- **Hezkuntza Departamentua eta Nafarroako Unibertsitate Publikoa**

Espedientea: 15/422

Nafarroako Unibertsitate Publikoan karreraz aldatzeko exijitzen zaion diru-kopura, kredituak aitortzearen kontzeptuan:

- Nafarroako Unibertsitate Publikoari eta Hezkuntza Departamentuari (2015-2019 legegintzaldia) gomendatzea susta dezatela eta onets dezatela kexan aipatzen diren kredituak aitortzeko exijitzen den prezio publikoaren gutxitzea, zeren eta jotzen baita prezio hori ez dela behar bezala justifikatu eta proportzio gabea dela.

Ez da onartu (2015-2019 legegintzaldia).

I) Bekak.

- **Hezkuntza Departamentua**

Espedientea: 15/341

Ikasteko laguntza bat ukatzea, aurrez dagokion laguntza Hezkuntza Ministerioari eskatu ez izateagatik.

- Departamentuari (2015-2019 legegintzaldia) gomendatzea azter dezala interesdunak eskatutako bekaren ukatzea, zeinaren arrazoia izan baita Hezkuntza Ministerioari ez eskatzea antzekoa den beste laguntza bat, eta balora dezala laguntza ematea deialdian aplikatzeko aurreikusi diren gainerako irizpideei jarraituz.
- Departamentuari (2015-2019 legegintzaldia) iradokitzea ezen, administrazio publikoen arteko lankidetzaren eta koordinazio-harremanen esparruan, etorkizuneko antzeko deialdiei begira, Hezkuntza Ministerioarekin batera lan dezala beketarako estatuko deialdian sartzea behar diren zehaztapen edo determinazioak, Nafarroako zergadunei errenta zenbagarriak (edo antzekoak diren bestelako kontzeptu ekonomikoak) kalkulatzeko aplikatzekoa den araudia argitzen saiatze aldera, kontuan hartuta erreferentziako arau tributarioen artean dauden desberdintasunak.

Ez da onartu (2015-2019 legegintzaldia).

Espedientea: 15/456

Ikasteko laguntza bat ukatzea, aurrez dagokion laguntza Hezkuntza Ministerioari eskatu ez izateagatik.

- Departamentuari (2015-2019 legegintzaldia) gomendatzea azter dezala interesdunak eskatutako bekaren ukatzea, zeinaren arrazoia izan baita Hezkuntza Ministerioari ez eskatzea antzekoa den laguntza, eta balora dezala laguntza ematea, deialdian aplikatzeko aurreikusi diren gainerako irizpideei jarraituz.

Ez da onartu (2015-2019 legegintzaldia).

- **Hezkuntza Departamentua eta Ekonomia, Ogasun, Industria eta Enplegu Departamentua**

Espedientea: 15/120 – Iradokizun normatiboa

Kexa-egilearen semeari emandako beka bat itzultzea:

- Ekonomia, Ogasun, Industria eta Enplegu Departamentuari gomendatzea interesdunari jakinaraz diezaiola kexa eragin duen beka itzultzea dela-eta emandako premiamenduzko probidentziaren deuseztapena, eta ahal bezain azkar ebatz dezala egin duen zatikatze-eskaria.
- Hezkuntza Departamentuari gomendatzea ezen, izapidetzen dituen beka-itzulketen espedienteen harira, interesdunei idatziz eta osorik informa diezaiela geroratzeak edo zatikatzeak eskatzeko aukerari buruz, are diru-bilketarako borondatezko aldian ere, bai eta haietan aplikatzekoak diren baldintza, izapide eta abarrekoei buruz ere.
- Hezkuntza Departamentuari eta Ekonomia, Ogasun, Industria eta Enplegu Departamentuari iradokitzea arau bat susta dezatela, non jasoko baita ez direla interesak edo bermeak exijituko beka bat itzultzeko eskatu eta egiaztatutako premia ekonomiko bat dela-eta geroratzea nahiz zatikatzea eskatzen den kasuetan.

Ez da onartu.

J) Hizkuntza eskola ofizialak

- **Hezkuntza Departamentua**

Espedientea: 15/433

Iruñeko Hizkuntza Eskola Ofizialeko liburutegiaren instalazioak erabiltzeko 25 euroko kuota bat kobratzea, matrikularen zenbatekoaren gainetik:

- Departamentua (2015-2019 legegintzaldia) premiatzea indarrrik gabe utz dezan Iruñeko Hizkuntza Eskola Ofizialean liburutegi zerbitzuarengatik kobratzen den kuota, kexaren xedea dena, baldin eta zerbitzu hori hartzea edo bera ordaintzea ez badira boluntariorat jotzen ikastetxeko ikasleentzat.

Ez da onartu (2015-2019 legegintzaldia).

Espedientea: 15/512

Kexa-egilearen semea ez onartzea Hizkuntzen Autoikaskuntzarako Nafarroako Zentroak emandako ikastaro batean:

- Departamentua (2015-2019 legegintzaldia), zehazki Hizkuntzen Autoikaskuntzarako Nafarroako Zentroa, premiatzea interesdunari eskura diezaiola ikastetxe publiko bateko gurasoen elkarrekin izenpetutako hitzarmen edo kontratua, bai eta izan dezakeen dokumentazio osagarria ere, horrek jarduera horren antolaketarekin edo hartan onartua izatearekin lotura baldin badu.

Onartua (2015-2019 legegintzaldia).

- **Vianako Udala**

Espedientea: 15/429

Udalaren hizkuntza eskolako ikasturte bateko bi hiruilekoren ordainketarako premiamenduzko probidentzia bat ematea:

- Udalari (2015-2019 legegintzaldia) gomendatzea ez diezazkiola kexa-egileari kobratu hizkuntza eskolako 2013-2014 ikasturteko bigarren eta hirugarren hiruilekoak, eta indarrik gabe utz dezala emandako premiamenduzko probidentzia.

Onartua (2015-2019 legegintzaldia).

K) Musikako goi mailako ikasketak.

- **Hezkuntza Departamentua**

Espedientea: 15/34

Nafarroako Goi Mailako Musika Kontserbatorioan matrikularen zenbatekoa itzultzeari ezezkoa ematea:

- Departamentuari gomendatzea interesdunari itzul diezaiola Nafarroako Goi Mailako Kontserbatorioan matrikulatzeagatik ordaindu zuen zenbatekoa, zeren eta, arrazoi justifikatu bat tarteko, ez baitzuen zerbitzu hori hartu.
- Iradokitzea matrikulen ordainketari buruzko hurrengo arauetan berariaz jaso dadila matrikularen itzulketa, justifikatutako kasuetan, ikasturtea oraindik ere hasi gabe dagoenean, kasu honetan gertatutakoaren antzekoak saihesteko.

Ez da onartu.

AO15/10 – Iradokizun normatiboa

Nafarroako Goi Mailako Musika Kontserbatorioan matrikularen zenbatekoa itzultzeari ezezkoa ematea:

- Departamentuari iradokitzea ezen, matrikulatutako pertsonaren eskariz bere ikastetxeetan baliogabetzen diren matrikulen kasuan, onetsi edo, kasua bada, proposatzen dituen arauetan, berariaz jaso dadila ordaindutako matrikularen itzulketa guztizkoa edo partziala egitea, justifikatutako kasuetan eta inguruabarren arabera; bereziki, jaso dadila ikasturtea modu efektiboan oraindik ere hasi ez denean eta egiaztatzen denean pertsona eskatzaileak ez duela jasoko matrikula horri dagokion zerbitzua edo jarduera.

Onartua.

5.2.9. Hauteskundeak. Hauteskunde administrazioa.

- **Espainiako Arartekoari**

AO15/25 – Iradokizun normatiboa

Datorren 2015eko abenduaren 20an Diputatuen Kongresurako eta Senaturako eginen diren hauteskundeetan botoa emateko eskubideaz ezin baliatzea azaroaren 21etik aurrera atzerrira bidaiari joatekoak diren pertsonak, eta atzerrian bizi diren nazionalitate espainiarreko pertsonen zailtasunak botoa eman ahal izateko ezarritako baldintzak betetzeko:

- Egokitzen jotzen badu, hauteskunde administrazio eskudunari edo beste organoren bati edo are Gorte Nagusiei ere iradokizunen bat, normatiboa nahiz bestelakoa, egin diezaiela, datozen deialdiei begira, atzemandako egoerari konponbidea eman ahal izateko eta atzerrira bidaiatzen duten espainiarrei (litekeena da horietako askok bidaiari erreserbatu izana baita hauteskundeetarako deia egin baino lehen ere, batez ere beste kontinenteetako herrialdeetarako bidaien kasuan) botoa emateko eskubideaz egiazki baliatzeko aukera emateko, hala nahi badute.
- Azter ditzala Hauteskunde Araubide Orokorrari buruzko Lege Organikoko 75. artikulua lege-erregulazioak sortutako arazoak, eta ondorioztatuz gero arau hori kaltegarri gerta daitekeela herritarrentzako eta haiek botorako eskubideaz baliatzeko –Konstituzioaren 23. artikuluan aitortuta dago eskubide hori– edo egungo erregulazioa Konstituzioko 9.2 artikuluan ezarritakotik (botere publikoei dagokie gizabanakoaren askatasuna eragozten edo zailtzen duten oztopoak kentzea eta herritar guztiek politikan parte hartu dezaten sustatzea) aldatzen dela, Gorte Nagusiei edo ministerio eskudunari, datozen hauteskunde-deialdiei begira, iradokizun normatiboren bat egin diezaiela, atzerrian bizi diren espainiarren botoa emateko eskubideaz baliatzeko betekizunak malgutzeko edo baliatze hori hobetzeko.

5.2.10. Euskara

- **Hezkuntza Departamentua**

Espedientea: 15/187

Ikastetxe bateko zuzendaritza-taldeak eta Hezkuntza Departamentuak ez erantzutea orientatzaileen taldeak eta eginkizunak hizkuntza-zehaztapenen arabera berregituratzeko egindako eskariei, hartara bermatuz D lerroak irakaskuntza-ibilbide osoa euskaraz edukitzea, horren barne direla tutoretza-bilkurak:

- Departamentuari gogoraraztea legez behartua dagoela herritarrek aurkezten dizkioten eskabide eta eskari guztiei berariaz erantzutera behar den denboran eta moduan, eta hari gomendatzea, gehiago geroratu gabe, erantzun diezaiela kexa-egileek aurkeztutako eskabideei.
- Departamentuari gomendatzea behar diren neurriak har ditzala D ereduko ikasleek orientatzaileen arreta euskaraz jaso ahal dezaten, zeren eta horixe baita hezkuntza-esparrurako hautatu duten hizkuntza.

Onartua.

- **Hezkuntzako eta Osasuneko departamentuei**

Espedientea: 15/403 – Iradokizun normatiboa

Batetik, Etxarri Aranazko osasun-etxean eta emakumeari laguntzeko zentroan ematen diren osasun zerbitzuak euskaraz eskaintzea, eta, bestetik, emakumearen arretarako zerbitzuetako hezitzaileek ematen duten sexu hezkuntzaren inguruko orientazio psikopedagogikoa euskaraz eman dadin Sakana, Larraun eta Leitza-Goizuetan.

- Nafarroako Gobernuak Osasun Departamentuari eta Hezkuntza Departamentuari (2015-2019 legegintzaldia) iradokitzea behar diren neurriak har ditzatela ahal bezain arinen bermatzeko kexa-egileei eta ukitutako gainerako herritarrei Etxarri Aranazko osasun-etxean eta emakumeari laguntzeko zentroan ematen diren osasun zerbitzuetako langileekin harremanak modu efektiboan euskaraz eduki ahal izateko eskubidea, bai eta emakumeari laguntzeko zerbitzuko hezitzaileek ematen dituzten sexu hezkuntzarako orientazio psikopedagogikoa euskaraz jasotzeko eskubidea ere, hizkuntza ofizial hori hautatzen dutenean.
- Bi departamentuei (2015-2019 legegintzaldia) iradokitzea ezen, beste departamentu batzuekin batera eta egokituz jotzen baldin badute, beharrezkotzat jotzen dituzten ekintzak bultzatzea Nafarroako Gobernuak uztailearen 30eko 203/2001 Foru Dekretuaren edukia egokitu dezan –haren bidez, ezartzen da Nafarroako Foru Komunitateko Administrazioaren eta haren erakunde autonomoen plantillako zein lanpostu diren euskaraz jakin beharrekoak eta zer jakite maila behar duten– eremu euskalduneko udalerrien errealitate soziolinguistikoari, eremu horretako biztanleen eskariei eta eremu horretako herritarrek hizkuntza ofizial hori hautatzen dutenean euskaraz artatuak izateko daukaten eskubideari.

Onartua (2015-2019 legegintzaldia).

- **Osasun Departamentua**

Espedientea: 15/163

Gaztelania hutsez igortzea haurren hortzak zaintzeko programari buruzko komunikazio bat, eta programa horri atxikitako dentisten zerrendan ez agertzea haietatik zeintzuek ematen duten arreta euskaraz:

- Kexan aipatzen den haurren hortzak zaintzeko programa dela eta, Osasun Departamentuari honako iradokizun hauek egitea:
 - a) Eremu mistoan bizi diren herritarrei zuzendutako komunikazioak euskaraz eta gaztelaniaz egitea, interesdunek hala eskatzen dutenean.
 - b) Aipatutako programari atxikitako aho-hortzetako arretarako zentroen zerrendan informazioa eman dakiela hartzaileei arreta euskaraz ematen duten dentistei buruz, hala eskatzen dutenean eta informazio hori badagoenean.

Onartua.**Espedientea: 15/250**

Eremu euskalduneko herri batean "Gaixoen eskolako" saioak gaztelania hutsez egitea:

- Osasun Departamentuari (2015-2019 legegintzaldia) gomendatzea ezen, eremu euskalduneko antolatzen dituen prestakuntza-jardueretan, nola baita eremu euskalduneko

egin beharreko "Gaixoen eskola", hasieratik saioak gaztelaniaz eta euskaraz antola ditzala, herritar interesdunek hizkuntza hautatu ahal dezaten.

Onartua (2015-2019 legegintzaldia).

Espedientea: 15/354

Koloneko minbiziaren prebentziorako programari buruzko informazioa gaztelania hutsez bidaltzea:

- Departamentuari (2015-2019 legegintzaldia) iradokitzea kexa-egilearen eskaria eta borondatea aintzat har ditzala eta, horrenbestez, zuzentzen zaizkion idatzizko komunikazioak euskaraz eta gaztelaniaz bidaltzea.

Onartua (2015-2019 legegintzaldia).

• **Iruñeko Udala**

Espedientea: 14/706

Euskararen erabilera eta sustapena arautzen duen udal ordenantza:

- Udalari gogoraraztea euskararen erabilerari eta sustapenari buruzko udal ordenantzako bigarren xedapen gehigarriko euskararen eta gaztelaniaren tratamendu berdinari buruzko araua betetzeko legezko betebeharra duela, eta hari gomendatzea ezen, datozen Sanferminei begira, karteletan arau hori bete dezala.

Onartua (2015-2019 legegintzaldia).

Espedientea: 15/308

Euskara ez erabiltzea hitzaldi-ziklo baten publizitatean eta kexa-egilea ados ez egotea hitzaldi horiek gaztelania hutsez izatearekin:

- Udalari gogoraraztea jarduera kultural, kirolekoa, etab. argitaratzea helburu duten esku-orrietan, gutxienez informazio orokorreko elementuak (tokia, data, ordua...), ele bitan agertzeko betebeharra (euskaraz eta gaztelaniaz).

Onartua (2015-2019 legegintzaldia).

5.2.11. Atzerritartasuna

• **Lehendakaritza, Justizia eta Barne Departamentua**

Espedientea: 15/115

Kexa-egilearen aurrekari polizialak deuseztatzeari ezezkoa ematea, eta horrek nazionalitate espainiarra eskuratzea zailtzea:

- Departamentuari gomendatzea deusezta ditzala kexa-egilearen aurrekari polizialak, gaur egun Nafarroako Foruzaingoaren artxibo eta erregistroetan daudenak.

Ez da onartu (2015-2019 legegintzaldia).

5.2.12. Funtzio publikoa.**• Hezkuntza Departamentua*****Espedientea: 14/993***

Kexa-egileak bigarren hezkuntzako institutu batean esleituta zeukan zerbitzu-eginkizuna, ikastetxeko kalitate arduradun gisa, ez berritzeko erabakia, eta salatu zituen eta erabaki horretan eragina izan zituen jarduketara batzuei zegozkien erantzukizunak ez argitzea:

- Departamentuari gomendatzea zuzen dezala kexa-egileari bigarren hezkuntzako institutu bateko kalitate arduradun lanpostua ez berritzeko erabakiaren arbitrariotasuna, eta erabaki horrek sortutako kalte eta galerak eman diezazkiola.
- Departamentuari gomendatzea kexa-egileari jakinaraz diezaiola Giza Baliabideen Zerbitzuko zuzendariaren ebazpena, hark salatutako egitateen harira izapidetu zen diziplina-prozedura dela-eta emandakoa.

Onartua.***Espedientea: 14/1001***

Kexa-egileari esleitutako opor egunen kopuruarekin ados ez egotea:

- Departamentuari gomendatzea aitor dezala kexa-egileak 2014. urtean hogeita zazpi opor egunez gozatzeko duen eskubidea, xede horretarako falta diren egun gehigarriak emanaz.

Ez da onartu.***Espedientea: 14/1040***

Ordu-murrizketaren eskari bati eta irakastorduak metatzeari ezezkoa emateari dagokionez, halakoak eskatu baititu kexa-egileak kontzeju bateko buru karguaren eginkizunetan aritu ahal izateko:

- Departamentuari gogoraraztea herritarrek aurkezten dizkioten eskariak berariaz eta behar den epean ebazteko legezko betebeharra duela, eta hartutako erabakiak jakinarazi behar dituela.
- Departamentuari iradokitzea kexa-egileak daukan ordezkariak publikoko eginkizunaren ariketa errazte aldera, konponbide bat eman dezala ordutegiari eta lanaldiaren banaketari dagokionez, aurreko ikasturteetan jarri diren konponbideen antzera jokatuz.

Ez da onartu.***Espedientea: 15/33***

A mailako irakasle-lanpostuak betetzeko izangaien zerrendak egiteko deialdian, prestakuntzarako zerbitzu eginkizunen egoeran, hautaprobarik ez exijitzea "Hezkuntza Orientazioa" espezialitaterako:

- Departamentuari gomendatzea ezen, prestakuntzarako zerbitzu berezien egoeran deklaraturako funtzionarioek Hezkuntza Orientazioko lanpostuak eskuratzeko, exijitu dezala, titulazioaren betekizunaz gainera, kasuko hautaproba gainditzea.

Ez da onartu.

Espedientea: 15/51

Kexa-egileak duela lau urte hartu zuen amatasun-lizentziari dagokion antzintasuna ez aitortzea:

- Departamentuari gomendatzea emandako zerbitzu gisa aitor ditzala kexa-egilearen kontratua geroratzeko aldian emandako zerbitzuak, amatasun bajako egoeran egoteagatik.

Ez da onartu.

Espedientea: 15/190

Lehen hezkuntzako espezialitateko zerrenda bateko lehengo tokira itzultzeko eskariak ezestea, Iruñeko espetxean destinoa zuen lanpostu bati ezezkoa eman ondoren:

- Departamentuari gomendatzea ezen, edonola ere, egindako deian eta espetxean eskaintako lanpostuan gertatzen diren inguruabar bereziei erreparatuta, berrazter dezala interesduna kontratazio-zerrendatik kanpo uztea edo hartan atzera eramatea, eta bere merezimenduen arabera dagokion tokian jar dezala.

Ez da onartu.

Espedientea: 15/355

Kexa-egilearen esanetan, hezkuntzako ikuskatzaile karguko jardunean pairatutako presio eta esku-sartzeak:

- Departamentuari (2015-2019 legegintzaldia) gogoraraztea ikastetxeetako zuzendariak izendatzerakoan berdintasun, publikitate, merezimendu eta gaitasun printzipioak begiratzeko legezko betebeharra duela.
- Departamentuari (2015-2019 legegintzaldia) gomendatzea ezen, arriskuen prebentzioaren arloko kasuko organo eskudunaren bitartez, behar den arintasunaz ebatz dezala kexa-egilearen eskariz abiarazitako protokoloa.

Onartua (2015-2019 legegintzaldia).

Espedientea: 15/357

Bigarren hezkuntzako institutu bateko zuzendaritza-taldea hautatzeko jarraitutako prozedura eta egungo zuzendaritza-taldeari eustea. Talde hori ikastetxean behin betiko destinoa ez duten pertsonak osatzen dute, eta horrek zaildu egiten du epe luzeko proiektu bat garatu eta abian jartzea:

- Departamentuari (2015-2019 legegintzaldia) gogoraraztea ikastetxeetako zuzendariak izendatzerakoan berdintasun, publikitate, merezimendu eta gaitasun printzipioak begiratzeko legezko betebeharra duela.

Ez da onartu (2015-2019 legegintzaldia).

Espedientea: 15/398

Tuterako NHBBZn arreta goiztiarreko lanpostu baten esleipenerako epaimahaiaren osaketa:

- Departamentuari (2015-2019 legegintzaldia) gomendatzea berrazter dezala kexan aipatzen den zerbitzu eginkizunetarako merezimendu lehiaketaren epaimahai kalifikatzaileak izan zuen osaketa, eta behar diren neurriak har ditzala Irakasleen Batzordearen ordezkaria

epaimahai horren eraketan eta jarduketan egon dadin, inpartzialtasun printzipioa eta langileek merezimendu lehiaketetan parte hartzeko printzipioa bermatze aldera eta apirilaren 30eko 37/2014 Foru Dekretuko 3.2.4 artikulua betetze aldera.

Ez da onartu (2015-2019 legegintzaldia).

Espedientea: 15/527

Lanerako aldi baterako ezintasuneko garai baten ondoren eta edoskitze-aldiaren ondoren opor egunez gozatzeko eskariari ezezkoa ematea:

- Departamentuari (2015-2019 legegintzaldia) gogoraraztea herritarrek aurkezten dizkioten eskabide eta eskari guztiei behar den denboran eta moduan eta berariaz erantzuteko legezko betebeharra duela.
- Departamentuari (2015-2019 legegintzaldia) gomendatzea aitor dezala kexa-egilearen eskaria administrazio isiltasun positiboaren bitartez baietsita dagoela eta, horrenbestez, opor-egunez modu arruntean gozatzeko aukeraz baliatzea eskain diezaiola, kontzeptu horrengatik ordaindutako konpentsazioa itzulita.

Ez da onartu (2015-2019 legegintzaldia).

Espedientea: 15/531

Kexa-egilearen aurka irekitako diziplina espediente bateko dokumentuak eskuratzeari eta kopiatzeari ezezkoa ematea:

- Departamentuari (2015-2019 legegintzaldia) gogoraraztea organo eskudunak behar den moduan ebatzi behar dituela espedientea eskuratzeko aldera kexa-egileak aurkeztutako eskariak, eta kasuko erabakia jakinarazi behar duela.
- Departamentuari (2015-2019 legegintzaldia) gomendatzea kexa-egileari aukera eman diezaiola beraren aurka irekitako diziplina-espedientea eskuratzeko eta hartan izapidetutako jarduketak jasoko dituzten dokumentuak kopiatzeko; hori, halere, ez da eragozpena izaneren hartan egon daitezken izaera pertsonaleko datuak, defentsa eskubiderako garrantzi gabekoak direnak, kentzeko.

Onartua (2015-2019 legegintzaldia).

Espedientea: 15/552

Nafarroako Gobernuaren erabakia, Departamentuak kexa-egileari irekitako diziplina-espedientea ebazten duena, diziplinako bi arau-hauste egiteagatik, bata larria eta bestea oso larria:

- Departamentuari (2015-2019 legegintzaldia) gomendatzea deklaratu dezala kexa-egileari irekitako diziplina prozedura iraungi egin dela.

Ez da onartu (2015-2019 legegintzaldia).

- **Lehendakaritza, Justizia eta Barne Departamentua**

Espedientea: 14/927

Hautapoben bitartez prestakuntza eta enpleguko erdi mailako tituludunen lanpostuak, prestakuntzarako zerbitzu berezien egoeran, betetzeko izangaien zerrenda bat egiteko deialdia:

- Departamentuari gomendatzea ezen, apirilaren 14ko 96/1997 Foru Dekretuko 2. artikuluan aurreikusitako baldintzari dagokionez –zeinaren indarrez langile finkoak "bere lanpostuan egiazki emandako hiru urteko zerbitzuak osatuta eduki" behar baititu–, egiazki emandako zerbitzutzat har daitezela aldi baterako kontratuen bitartez emandakoak.

Ez da onartu.

Espedientea: 14/960

Nafarroako Foru Komunitateko Administrazioako eta haren erakunde autonomoetako plantilla organikoaren aldaketan negoziazio kolektiborik ez egitea:

- Departamentuari gomendatzea enplegatu publikoen ordezkartzarekin negoziata dezala plantilla organikoaren aldatari buruzko foru dekretuko lehenengo xedapen gehigarriak ezarritakoa, C mailako administrari edo ofizial administrarien lanpostuak D mailako administrari laguntzailearen lanpostu izateko automatikoki birmoldatzeari dagokionez.

Ez da onartu.

Espedientea: 15/56

Foruzaingoko kabo kategoriara igotzeko lehiaketan merezimenduei buruz egindako balorazioa:

- Departamentuari gomendatzea ezen, kexan aipatzen den kategoria-igoerako lehiaketaren ondorioetarako, baliokidetzat har ditzala lizentziaturako hiru ikasmaila gaindituta izatea eta unibertsitateko diplomadun titulua, eta interesdunari eman diezaiola kontzeptu horrengatik egiaztatu duen merezimenduari dagokion puntuazioa.

Ez da onartu.

Espedientea: 15/157

Odola ematera joateko lanpostutik ateratzeko baimena ukatzea:

- Departamentuari gomendatzea kexa-egileari baimena eman diezaiola lanpostutik ateratzeko odola ematera joan dadin.

Ez da onartu.

Espedientea: 15/167

Kexa-egileak produktibitate-osagarri baten likidazioa dela-eta aurkeztutako berraztertze errekurtso bereziari ez erantzutea:

- Departamentuari gogoraraztea berraztertze errekurtso bereziak hiru hilabeteko epean ebazteko legezko betebeharra duela.
- Departamentuari gomendatzea atzera bota dezala kexa-egileak aurkeztutako berraztertze errekurtso berezia izapidetzera ez onartzeari buruzko foru agindua, eta Nafarroako Kontseiluari irizpena eska diezaiola auzia ebatzi aurretik.

Onartua (2015-2019 legegintzaldia).

- **Lehendakaritzako, Funtzio Publikoko, Barneko eta Justiziako Departamentua:**

Espedientea: 15/431

Kexa-egileak aurkeztutako gora jotzeko errekurso bat ezarritako epean ez ebaztea. Funtzio publikoaren arlokoa da.

- Departamentuari (2015-2019 legegintzaldia) gogoraraztea herritarrek aurkezten dizkioten gora jotzeko errekursoak ebazteko legezko betebeharra duela, bai eta hartzen diren erabakiak jakinaraztekoa ere, legeak ezarritako hiru hilabeteko gehieneko epearen barruan, eta kexa-egileak planteatutako kasuan, zuzen dezala, ahal bezain azkar, atzemandako jarduera-eza, kexa-egileari behar den ebazpena jakinaraziz.

Ez da onartu (2015-2019 legegintzaldia)**Espedientea: 15/440**

Langile publikoek hartu ez dituzten opor egunak, lanerako aldi baterako ezintasun aldietan, ez likidatzea behin aldi horiek amaitu eta erretiroko edo ezgaitasun iraunkorreko egoerara pasatzen direnean:

- Departamentuari (2015-2019 legegintzaldia) gomendatzea ezen, Nafarroako Foru Komunitateko Administrazioa eta haren erakunde autonomoetako langile publikoei, lanerako aldi baterako ezintasuneko aldia amaitzen dutenean, arrazoi horiengatik opor egunetarako eskubideaz gozaterik izan ez badute eta erretiro-egoerara edo ezintasun iraunkorreko egoerara aldatzen badira, dagokien konpentsazio ekonomikoa likida diezaiela –ofizios ahal dela, edo, bestela, enplegatu publikoak berak eskatuta, lehen instantzian–, hari erantzuna emateari utzi gabe eta errekursoak aurkeztera behartu gabe.

Onartua (2015-2019 legegintzaldia).**Espedientea: 15/486**

Agintarien gidariei egitekoak eta eginkizunak esleitzeko modua:

- Departamentuari (2015-2019 legegintzaldia) gomendatzea agintarien gidaria izateko eginkizun eta egitekoetara sartzera, oro har, bete daitezela lehia, berdintasun, merezimendu eta gaitasun printzipioak, eta, horrenbestez, sartze hori ez dadila gauzatu organo eskudunaren izendapen askez, salbu eta legeak baimentzen dituen salbuespen justifikatuetan.

Onartua (2015-2019 legegintzaldia).**Espedientea: 15/494**

Kexa-egilearen merezimenduen balorazioa Funtzio Publikoaren zuzendari nagusiak onetsitako deialdi batean; haren bidez, Nafarroako Foruzaingo zazpi kabo-lanpostu bete nahi ziren igoera-prozeduraren bitartez.

- Departamentuari (2015-2019 legegintzaldia) gogoraraztea aurkezten dizkioten gora jotzeko errekursoak ebazteko eta behar diren ebazpenak jakinarazteko legezko betebeharra duela, betiere hiru hileko legezko epearen barruan; eta hala egin ez badu, arintasunez ebatzi behar duela kexa-egileak aurkeztutako errekursoa.

- Departamentuari (2015-2019 legegintzaldia) gomendatzea kexaren xede den epaimahai kalifikatzailearen balorazioa baliogabe dezala, arbitrarioa izateagatik, eta agindu diezaiola puntuazioa birkalkulatzeko, ebazpen honen bosgarren idatz-zatian azaldutakoaren bidetik.

Ez da onartu (2015-2019 legegintzaldia).

Espedientea: 15/585

2015eko uztailleko nominari buruzko gora jotzeko errekurtoa ebazten geroratzea:

- Departamentuari (2015-2019 legegintzaldia) gogoraraztea gora jotzeko errekurtoak legean ezarritako hiru hilabeteko epean izapidetzeko eta ebazteko legezko betebeharra duela.

Onartua (2015-2019 legegintzaldia).

AO15/30 – Iradokizun normatiboa

Nafarroako administrazio publikoen zerbitzuko langile funtzionarioek zerbitzu aktiboan irauteari buruzko luzapenaren aurreikuspena, hirurogeita bost urte bete eta erretiroa nahitaez hartzeko adinera iritsita:

- Departamentuari (2015-2019 legegintzaldia) iradokitzea behar diren neurriak har ditzala beharrezkoa den atalean indarrik gabe uzteko Nafarroako administrazio publikoetako langile funtzionarioek zerbitzu aktiboan jarraitzeari buruzko aurreikuspenaren aplikazio eza, behin hirurogeita bost urte bete eta nahitaezko erretiroko adinera iritsita –neurri hori Nafarroako administrazio publikoen zerbitzuko langileen arloan presako zenbait neurri hartzeari buruzko ekainaren 21eko 13/2012 Foru Legeko 1. artikuluan jasota dago–; eta, halaber, iradokitzea araudi orokor eta arruntak aurreikusten duen egoera arruntera itzul dadila.

Ez da onartu (2015-2019 legegintzaldia).

- **Hezkuntza Departamentua eta Lehendakaritza, Justizia eta Barne Departamentua**

Espedientea: 14/930

Kexa-egilearen nagusi hierarkikoen jarduketa –kexa-egilea Hezkuntza Departamentuko administrazio publikoko teknikaria da (adar juridikoan)–:

- Hezkuntza Departamentuari eta Lehendakaritza, Justizia eta Barne Departamentuari gomendatzea saihestu dezatela kexan salatutako praktika, eta kexa-egilearen kasuari gagozkiolarik, bere lanpostua dela-eta eskatzen zaizkion txosten juridikoak bidaltzeko duen eskubidea berma dadila, horiei ezabaketarik eta moldaketarik egin gabe.

Onartua.

- **Osasun Departamentua**

Espedientea: 14/940

Kexa-egilearen 2014ko urriko nominan egindako beherapena, aldeztatik inongo jakinarazpenik egin gabe.

- Departamentuari gogoraraztea herritarrei entzuteko duen legezko betebeharra, haien aurka egingo duten banakako neurriak hartu aurretik.

Onartua.

Espedientea: 15/80 - Bitartekaritza

Kexa-egileari administrari laguntzaile gisa eman dioten lanpostu berriaren baldintzak:

- Osasun Departamentuari iradokitzea balora dezala kexa-egileari administrari laguntzailearen beste lanpostu bat ematea, goizeko ordutegia duena, gaur egun Nafarroako Ospitalegunean egiten ari den barne akoplamenduko prozesuan, betiere, atxikitze hori Zuzenbidearen arabera egokia bada.

Ez da onartu.

Espedientea: 15/160 - Bitartekaritza

Departamentuak kexa-egilea aldi baterako kontrataziorako zerrendatik kanpo uztea baldin eta uko egiten badio gaur egun gauzez betetzen duen zeladore lanpostuari:

- Departamentuari iradokitzea ezen, kexa-egileak bere lan-kontratuari uko egiten badio, manten dezala kontratazio zerrendetan zeukan lehentasun-hurrenkera berean, ulertuta ezen haren inguruabar pertsonalak eta osasun-inguruabarrak direla-eta uko egite hori justifikatuta legokeela.

Ez da onartu (2015-2019 legegintzaldia).

Espedientea: 15/226

Nafarroako Ospitalegunean aurretik izan den barne akoplamenduko prozedura batean deitutako administrari eta administrari laguntzaileen lanpostuak aldatzea:

- Departamentuari gomendatzea ezen, baldin administrazio-prozedurari buruzko arauei hertsiki lotuta ez badaude, alda ditzala lanpostuak betetzeko deialdiak edo haien oinarri arautzaileak, zeren eta eragina baitute herritarren interes legitimoetan.

Onartua.

Espedientea: 15/366 - Bitartekaritza

Deialdirik ez egitea urologia espezialitateko lekualdatze lehiaketetarako, eta kexa-egileak ezin eskuratzea laneko eta familiako bizitza bateragarri egin ahal izatea bideratuko liokeen zerbitzu-eginkizun bat.

- Departamentuari (2015-2019 legegintzaldia) iradokitzea balora dezala zerbitzu eginkizun baterako eskari bat, zeinak aukera emanen baitio kexa-egileari Nafarroako Ospitalegunera joatea, bizitza pertsonala, familia eta lana bateragarri egin ahal izateko, betiere zerbitzuaren beharrei kalte egin gabe.

Ez da onartu (2015-2019 legegintzaldia).

Espedientea: 15/481 - Bitartekaritza

Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuko telefonista-lanpostuko lekualdatze lehiaketetarako deialdirik ez egitea:

- Departamentuari (2015-2019 legegintzaldia) iradokitzea balora dezala Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuko telefonista lanpostuaren leku-aldatze lehiaketaren deialdia

ahalbidetuko duten neurriak hartzea, langileen mugikortasun-aukerak errazteko eta lana eta familia bateragarri egin ahal izateko.

Ez da onartu (2015-2019 legegintzaldia).

Espedientea: 15/484

Osasun arloko langile diplomadunen lanbide karrerako I. mailaren esleipenerako eskari bat ezestea:

- Departamentuari (2015-2019 legegintzaldia) gomendatzea azter dezala Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuko zuzendari kudeatzailearen ebazpenean aplikatutako irizpidea –haren bidez, ezetsi egiten da kexa-egilearen eskaria, osasun arloko langile diplomadunen lanbide-karreraren I. maila esleitzekoa–, eta, horrenbestez, osasun arloko langile diplomadunen lanbide karreraren sistemaren eraginetarako, eta sistema horrek ezartzen duen iraunkortasunaren baldintzari dagokionez, kontuan har ditzala interesdunak Nafarroako Mendekotasunaren Agentzian, zuzendari eta atalburu gisa, emandako zerbitzuak, zeren eta zerbitzu horiek zerbitzu aktiboko egoera administratiboari eutsita eman baititu.

Ez da onartu (2015-2019 legegintzaldia).

• **Barañaingo Udala**

Espedientea: 15/338

Ekonomia eta Ogasunaren Arloari atxikitako ofizial administrariaren lanpostu bati emandako kalifikazioa, lan kontratupekoarena baita eta ez funtzionarioarena (3.7 zenbakia).

- Udalari (2015-2019 legegintzaldia) gomendatzea ezen, bere plantilla organikoko lanpostuak lan-kontratupekotzat sailkatzea erabakitzen duen kasuetan, hori arrazoitu dezala dagokion espedientean edo onespren-egintzan, esleitutako eginkizun edo egiteko zehatzak direla-eta, eta, kasua bada, egiazta dezala ez dela beharrezkoa lanpostu horiek funtzionarioenak izatea; izan ere, arau orokor gisa, toki administrazioen eta haien erakunde autonomoen lanpostu guztiak funtzionarioek bete behar dituzte.

Onartua (2015-2019 legegintzaldia).

• **Burlatako Udala**

Espedientea: 15/245

Burlatako Udaleko Langile Funtzionarioen Lan Baldintzei buruzko Hitzarmena eta lan arloko araudi indarduna betetzen diren ala ez:

- Udalari (2015-2019 legegintzaldia) gogoraraztea Udaltzaingoko langileen egutegiaren urteko izaerari eutsi behar diola, haren programazioari eta onespenerari dagokienean, eta langileen ordezkariekin negoziatu behar dituela egutegi horretako balizko aldaketak, eta, halaber, eskatzen dituzten permutak baimendu behar dituela, salbu eta, zerbitzuari lotutako arrazoiak daudenean –arrazoi horiek zehaztuta–, horixe baita Burlatako Udaleko Langile Funtzionarioen eta Lan-kontratupeko Langileen Hitzarmen Kolektiboko 8.6 artikuluan ezarritakoa.
- Udalari gogoraraztea Udaltzaingoko langileen opor-eskariak berariaz ebatzi behar dituela eskaria egiten denetik hoge eguneko epean.

Onartua (2015-2019 legegintzaldia).

- **Faltzesko Udala**

Espedientea: 15/8

Polizia laguntzaile baten administrazio-kontratua azkentzea:

- Udalari gomendatzea ezen, kexa-egilearekin izenpetutako administrazio-kontratuaren azkentzearen baliogabetasuna aitortuta, hari eskain diezaiola lanpostuan berriz onartua izatea eta ordain diezazkiola jaso ez dituen ordainsariak, ordaindutako kalte-ordaina erregularizatu ondoren.

Ez da onartu.

- **Murchanteko Udala**

Espedientea: 15/116

Kexa-egileak aurkeztutako eskaera tazituki ezestea:

- Udalari gogoraraztea herritarrek aurkeztutako eskaerak ebazteko eta hartutako erabakiak jakinarazteko duen legezko betebeharra.
- Udalari gomendatzea interesdunari ordain diezaiola betetzen duen administrari laguntzailearen lanpostuari esleitutako lanpostu-osagarria, lau urteko atzera-eraginekin.
- Udalari gomendatzea interesdunari ordain diezaiola dagokion antzinatasun saria, lau urteko atzera-eraginekin.

Ez da onartu (2015-2019 legegintzaldia).

- **Eguesibarko Udala**

Espedientea: 14/920

Plantilla organikoko zenbait lanpostu lan-araubidekotzat jotzea eta ez funtzionario-araubidekotzat, justifikaziorik gabe:

- Udalari gomendatzea ezen, bere plantilla organikoko lanpostuak lan-kontratupekotzat sailkatzea erabakitzen duen kasuetan, hori arrazoitu dezala dagokion espedientean edo onespene-egintzan, esleitutako eginkizun edo egiteko zehatzak direla-eta, eta, kasua bada, egiazta dezala ez dela beharrezkoa lanpostu horiek funtzionarioenak izatea; izan ere, arau orokor gisa, toki administrazioen eta haien erakunde autonomoen lanpostu guztiak funtzionarioek bete behar dituzte.
- Udalari gomendatzea berrius dezala kexan aipatzen den "Kontu-hartzaitzako" ofizial administrariaren lanpostuari eman zaion lan-araubideko izaera.

Ez da onartu.

5.2.13. Toki entitateen funtzionamendua

- **Adiosko Udala**

Espedientea: 15/569

Nafarroako Administrazio Auzitegiaren erabaki bat ez betetzea eta Udala etengabe udalerriko lur-zati batean sartzeari eta hartan esku hartzea, lur-zati hori interesdunaren jabetzakoa den arren:

- Udalari (2015-2019 legegintzaldia) gomendatzea ez dezala jabetza-egintzarik egin kexan aipatzen den lur-zatian, horiek egiteko gaikuntza ematen dion neurri judizialik ez badago.

Ez da onartu (2015-2019 legegintzaldia).

- **Igantzikoko Udala**

Espedientea: 15/52

Udalak ezer ez egitea kexa-egileak bere bizilagunen jokabideari buruz aurkeztutako erreklamazioak direla eta:

- Udalari gomendatzea esku har dezala kexan salatutako gaietan (garajeko atea blokeatzea traktorea aparkatzeagatik eta aske dabilzan zakurrek beldurra sortzea), eta horietan erantzukizuna duten bizilagunekin bitartekari lana egin dezala edo jokabide hori bertan behera uzteko errekerimendua egin dezala.

Onartua.

- **Murchanteko Udala**

Espedientea: 15/405

Ezetzkoa ematea kexa-egileak osoko bilkurak grabatzeko egin duen eskariari:

- Udalari (2015-2019 legegintzaldia) gomendatzea kexa-egileari eta gainerako herritarrei Udalaren osoko bilkurak grabatzeko baimena eman diezaiela eta, kasua bada, ez diezaiela halakorik eragotz.

Onartua (2015-2019 legegintzaldia).

- **Erriberriko Udala**

Espedientea: 14/976 - Bitartekaritza

Kexa-egileari Udalaren 1984ko, 1991ko, 1992ko eta 1993ko osoko bilkuren akta-liburuak kontsultatzen ez uztea:

- Udalari iradokitzea kexa-egileari bidea eman diezaiola eskatutako akta-liburuak materialki eskuratzeko, zeren eta dokumentazio publikoa baitira; hori, halere, ez da eragozpena izanen horren inguruko baldintza batzuk ezartzeko, zeinak, betiere arrazoizkoak izanen baitira dokumentazio hori eskuratzeko eskubideaz baliatzeari begira, bereziki kontsulta-denborari dagokionez.

Onartua.

- **Zizur Nagusiko Udala**

Espedientea: 15/165

Udalari aurkeztutako eskabideei ez erantzutea eta idazkariak ustez emandako tratu baztertzaila:

- Udalari gogoraraztea behar den denboran eta moduan erantzun behar diela herritarrek zuzentzen dizkioten eskariei, eta hari gomendatzea kexa-egilearen eskari zehatzei ahal bezain laster idatziz erantzun diezaiela.

Onartua (2015-2019 legegintzaldia).

- **Arlegiko Kontzejuari**

Espedientea: 15/349

Kontzejuaren espediente baten jendurreko aldia dela eta:

- Kontzejuari iradokitzea behar diren neurriak har ditzala, eraginkor egiteko herritarrek jendurrean jarritako espedienteetan parte hartzeko daukaten eskubidea, eta, zehazki, aurrerantzean, kontsultarako egun eta ordu gehiago eskain ditzan.

Onartua (2015-2019 legegintzaldia).

- **Lizarragako Kontzejua**

Espedientea: 15/277

Kontzejuko buruak ezezkoa ematea kexa egileari 2014ko urriaren 3ko bilkuraren akta eskura dezan, eta ezezkoa ematea 2014ko maiatzaren 9ko bilkuraren aktan aurkitutako akats bat zuzentzeari.

- Kontzejuari gomendatzea ezen, kexa-egileak aurkeztutako eskariari erantzunez, 2014ko urriaren 3ko bilkurako aktaren kopia bat eman diezaiola.

Onartua (2015-2019 legegintzaldia).

- **Murugarrengo Kontzejua**

Espedientea: 14/628

Eskatutako dokumentazio jakin bat ez ematea:

- Kontzejuak (2015-2019 legegintzaldia) Nafarroako Ararteko erakundearekin lankidetzan jardun ez duenez, Nafarroako Parlamentuarentzat egiten den urteko txostenean, 2015ekoan, dagokion atalean sartzea.
- Lankidetzak gabezia hori Nafarroako Arartekoarekin elkarlanean jarduten ez duten administrazioen eta erakundearen erregistroan inskribatzea, eta erakundearen web orrialdean ematea horren berri, berriaz aipatuz Murugarren kontzejuaren administrazio ez-laguntzaila gisa.

Ez da onartu (2015-2019 legegintzaldia).

5.2.14. Ogasun publikoa**• Ekonomia, Ogasun, Industria eta Enplegu Departamentua*****Espedientea: 14/989***

PFEZaren likidazioetan etxebizitzaren alokairuagatik behar ez bezala kendutako kopuru batzuen itzulketaren kontzeptuan 3.882,25 euro erreklamatzeari:

- Departamentuari gomendatzea izapidetzeko onar dezala 2008ko, 2009ko, 2010eko eta 2011ko PFEZaren auto-likidazioa deuseztatzeko jardueraren aurrean interesdunak jarri zuen berraztertze errekurtsoa, eta, hala balitz, zergapekoaren fede ona eta Nafarroako Zerga Ogasunak berak emandako informazioaren gaineko konfiantza legitimoa kontuan hartu ez direla balioetsiz.
- Departamentuari gomendatzea bilketaren xede den zenbatekoa berraztertu dezala; 2010eko zenbatekoa bereziki.
- Departamentu berari gomendatzea, PFEZren aitortzearen bertan irregulartasunik gertatuz gero, ahalik eta azkarren egin ditzala ikuskapen jarduerak, horrelako ikuskapen jardueretatik eratorritako ondorio larriak ahal den neurrian minimizatzeko xedez.

Ez da onartu.

Espedientea: 14/1031

2011ko pertsona fisikoen errentaren gaineko zergaren likidazioa; haren bidez, kexa-egileari aipatutako zergaren kuota handitu zioten, etxebizitza-kontu batera egindako ekarpenetatik heldutako kenkarirako eskubidea galdu zuelakoan:

- Departamentuari gomendatzea berrazter dezan interesdunaren 2011ko PFEZaren likidazioa, zeren eta jotzen baita ez zela bete ohiko etxebizitzan inbertitzeagatik kenkariari datxekion helburua.

Ez da onartu.

Espedientea: 15/72

Kexa-egileari jarduera ekonomikoen gaineko zergan alta ematea, berak eskatu gabe:

- Nafarroako Zerga Ogasunari gomendatzea indarririk gabe utz dezala jarduera ekonomikoen gaineko zergaren erregistroan kexaren xede den alta, zeren eta interesdunari ez baitzaio ebazpena jakinarazi eta prozedura iraungi baita.

Onartua.

Espedientea: 15/108

Nafarroako Zerga Ogasunak igorritako likidazio proposamenari dagokionez, bertan kexa-egileari eskatzen baitzaio itzultako diru-kopuruen % 15 itzultzeko, bai eta etxebizitza-kontutik erabilitako zenbatekoen interesen % 5 itzultzeko ere.

- Departamentuari (2015-2019 legegintzaldia) iradokitzea eraginik gabe utz dezala kexa-egileari 2013ko PFEZa dela-eta egin zaion likidazioa, zeren eta borondatea baitzuen,

aurreko urteetan bezala 2013an etxebizitza-kontuan egindako ekarpenen kenkaria aplikatzeko, eta ez baitzekien araudiak ekarpen horien kenkaria indarrik gabe utzia zuela.

Ez da onartu.

Espedientea: 15/131 - Bitartekaritza

Kexa-egilea ados ez egotea Nafarroako Zerga Ogasunak egindako premiamendu probidentzia batekin (2013ko PFEZa).

- Nafarroako Zerga Ogasunari iradokitzea berrazter dezala kexan aipatzen den deklarazioaren formularioa, eta argitu dezala, ordainketa zatikatuaren aukeraren alde eginez gero, ezinezkoa dela lehenengo kuota banku-helbideratze bidez ordaindu, halako ezintasunak irauteko kasuan.
- Departamentuari (Nafarroako Zerga Ogasuna) iradokitzea ezen, kexa-egilearen 2013ko PFEZa dela-eta, likidazio-egintzari dagokion zenbatekoa aplika dezala eta indarrik gabe utz ditzala ondorio kaltegarriak edo premiamenduzko probidentzia ematearekin lotutako zergapetze gehigarriak.

Ez da onartu.

Espedientea: 15/230

Nafarroako Foru Auzitegi Ekonomiko-administratiboaren ebazpen bati dagokionez:

- Nafarroako Zerga Ogasunari gomendatzea berrikus ditzala BEZaren zerga-likidazioak, kexa-egileari igorritakoak –haien zenbatekoan eragina izan zuten jada bide judizialean bikoiztuta daudela deklaraturako fakturak– eta zerga-oinarriaren errealtateari egokitu ditzala.

Ez da onartu.

Espedientea: 15/302 – Iradokizun normatiboa

Pertsona fisikoen errentaren gaineko zerga arautzen duen foru legean, lanbide-elkargoei ordaindutako kuotei dagokion kenkaria aplikatzeko baldintza gisa jartzea lanbide elkargo horiek horri buruzko deklarazioa aurkeztea (182. informazio-eredua):

- Departamentuari iradokitzea bultza dezala Pertsona Fisikoen Errentaren gaineko Zergari buruzko Foru Legearen Testu Bateratua onesten duen ekainaren 2ko 4/2008 Legegintzako Foru Dekretuko 18.2 artikulua aldaketa bat, bideratze aldera lanbide elkargoen kargura ezarritako betebeharr informatiboaren balizko ez-betetzeak, subjektu pasiboek ordaindutako kuoten sarrerari buruzkoak, ez dezala berarekin ekar subjektu pasibo horiek kenkaria ezin aplikatzea, eta kenkariaren izatea frogatzeko beste bide batzuk gaitu ditzala. Halaber, iradokitzen da aldaketa hori heda dadila aukera hori aurreikusten deneko entitateei egindako sarrerengatiko kenkariaren antzeko kasuei.

Ez da onartu (2015-2019 legegintzaldia).

Espedientea: 15/332 - Bitartekaritza

Kexa-egilea zordun gisa agertzea Zerga Ogasunean haren senar-ohiak hartutako zor batengatik; zor hori, ordea, hark hartu zuen osorik bere gain banaketari buruzko epaian:

- Nafarroako Zerga Ogasunari iradokitzea ezen, jotzen bada kexa-egileak dohaintzen gaineko zergaren kontzeptuan egindako diru-sarrera ez dela zuzena, gehiago geroratu gabe hura itzul dezala, eta 2007ko pertsona fisikoen errentaren gaineko zergako zorrari dagokionez, informazioa eman diezaiola zor hori kitatzeko dauzkan aukera desberdinei buruz, ahal den kostu txikienarekin, bizi dituen zailtasun ekonomikoak direla eta.

Ez da onartu (2015-2019 legegintzaldia).

- **Ogasuneko eta Finantza Politikako Departamentua (2015-2019 legegintzaldia)**

Espedientea: 15/312 – Iradokizun normatiboa

Kexa-egilearen aitari –laurogeita hemezortzi urteko pertsona bat, mendekotasun handiko egoera aitortua duena– inongo kenkaririk ez aplikatzea egoera hori dela eta, zeren eta aitortutako desgaitasun bat exijitzen baitzaio (minusbaliotasun gradu bat):

- Departamentuari (2015-2019 legegintzaldia) iradokitzea susta dezala pertsona fisikoen errentaren gaineko zergaren aldaketa bat, mendekotasunaren kontzeptua sartzeko ezarrita dauden onura fiskalen artean, horietako bakoitzean materialki bilatzen den xedearen arabera.
- Departamentuari (2015-2019 legegintzaldia) iradokitzea balora dezala Eskubide Sozialetako Departamentuko dagokion organoari (mendekotasunaren edo desgaitasunaren balorazioak) komunikazio edo zirkular bat igortzeko aukera, bai eta udaletako oinarritzko gizarte zerbitzuei ere, kexa eragin duen kasuan gaur egun aplikatzekoa den araubide fiskala gogoratu, ahal den guztian herritarrei informazio hobea edo osoagoa emate aldera.

Onartua (2015-2019 legegintzaldia).

Espedientea: 15/327

Oinordetzen eta dohaintzen gaineko zergaren likidazioari aplikatzen zaizkion errekaruak eta interesak:

- Departamentuari (2015-2019 legegintzaldia) gomendatzea gutxitu dezala kexa-egileari oinordetzen eta dohaintzen gaineko zergaren kontzeptuan exijitzen zaion zenbatekoa, premiamenduzko probidentzia emateari lotutako errekaruak eta interesak deskontatuz, zeren eta probidentzia hori ez baitzen jakinarazi espediente administratiboan adierazitako helbidean, eta, horrenbestez, itzul dakiola behar zenaren gainetik ordaindutako zenbatekoa, ordainketa egin zuenetik sortu diren interesekin.

Ez da onartu (2015-2019 legegintzaldia).

Espedientea: 15/390

Lurralde Aberastasunaren Zerbitzuak zedula partzelario bat ez aldatzea:

- Ogasuneko eta Finantza Politikako Departamentuari (Lurralde Aberastasunaren Zerbitzua) iradokitzea ezen, Landa Garapeneko, Ingurumeneko eta Toki Administrazioako Departamentuarekin batera (Nekazaritza Azpiegituren Zerbitzua) eta Artazuko Udalarekin batera, ahal bezain laster behar diren bilerak eta elkarrizketak izan ditzatela kexa-egilearekin edo berak ordezkatzeko duen pertsonarekin, horien guztien artean eztabaidatu eta ebatz ditzaten idazkietan planteatu diren gaiak, zedula partzelario baten aldaketari buruzkoak (gaur egun bi finka dira), hartara erantzun eta izapidea eman, hobekien dagokion moduan, herritarraren eskariari.

Onartua (2015-2019 legegintzaldia).

Espedientea: 15/573

Kexa-egilearen ohiko etxebizitza eraikitzeagatik aplikatutako kenkarietarako eskubidea galtzea eta zerga-egoera erregularizatu behar izatea:

- Departamentuari (2015-2019 legegintzaldia) iradokitzea kexa-egileari beste epe bat eman diezaiola bere etxebizitzaren obrak amaitzeko, aplikatutako kenkarien eraginei begira.

Ez da onartu (2015-2019 legegintzaldia).**• Parlamentua*****I15/03 – Iradokizun normatiboa***

Herritarren ezinegona, hiri-lurren balioaren gehikuntzaren gaineko zergaren (plusbalioaren zerga) ordainketak sortzen dien egoera dela eta; izan ere, zordunaren ordezkorena egin behar dute Nafarroako zerga ogasunen aurrean, hirugarren bati higiezin bat erosten diotenean.

- Parlamentuari iradokitzea alda dezala Nafarroako Toki Ogasunei buruzko 2/1995 Foru Legearen 174.1.b) artikulua; hain zuzen, kostu bidezko eskualdaketetan, eskuratzailerak hiri-lurren balio-gehikuntzaren gaineko zergaren subjektu pasiboaren (eskualdatzailearen) ordezkoa izateko aukera kendu dezala, Arartekoaren iritziz, arau hura herritarrentzat bidegabea eta kaltegarria baita.

Ez da onartu (2015-2019 legegintzaldia).**• Arellanoko Udala*****Espedientea: 15/499***

Mugaketa grafikoaren katastro-aldaketa bat egiteko espediente bat ez izapidetzea eta lur-zati batzuen titularitatea:

- Udalari (2015-2019 legegintzaldia) gomendatzea kexa-egileak eskatzen duen katastro-aldaketako espedientea izapide dezala eta, kasua bada, interesdunei entzun ondoren, udal katastroan behar diren aldaketak ebatz ditzala edo premia ditzala.

Onartua (2015-2019 legegintzaldia).**• Berako Udala:*****Espedienteak: 14/1034, 15/26, 15/29, 15/32, 15/40, 15/41, 15/60, 15/61, 15/62, 15/63, 15/70, 15/71, 15/77, 15/78 eta 15/91***

Hiri-kontribuzioaren gehiegizko handitzea, katastro-balioen berdintasunik gabeko aldaketa baten ondoren:

- Udalari 2014. urtean familiabakarreko etxebizitzetako jabeen ezarritako lurralde-kontribuzioa berrikusteko.

Ez da onartu.

- **Burlatako Udala**

Espedientea: 14/992

2014ko zirkulazioaren gaineko zergaren kobrantza bikoitza egitearen ondorioz behar ez bezala ordaindutako kopuru batzuk itzultzeko eskariari ez erantzutea:

- Udalari gogoraraztea herritarrek aurkeztutako eskaerak berariaz ebazteko eta hartutako erabakiak jakinarazteko duen legezko betebeharra.
- Udalari gomendatzea kexa-egileari bahitura bidez bikoituta kobratu zitaion zenbatekoa, 2004ko zirkulazioko zergari zegokiona, lehenbailehen itzultzeko.

Ez da onartu.

- **Fontellasko Udala**

Espedientea: 14/986

Kexa-egilea ados ez egotea plusbalioaren gaineko zergaren likidazioarekin; likidazio hori heldu da etxebizitzaren kooperatiba mugatu batek emandako etxebizitza-esleipen batetik:

- Udalari gomendatzea atzera bota dezala eta eraginik gabe utz dezala kexaren xede den hiri-lurren balioaren gehikuntzaren gaineko zergaren likidazioa, eta, horrenbestez, kontzeptu hori dela-eta bildutako kopurua itzul dezala.

Ez da onartu.

- **Metautengo Udala**

Espedientea: 15/43

Kexa-egilearen lur-zatiko mugak direla-eta katastroan ageri den okerra ez zuzentzea:

- Udalari gomendatzea, gehiago geroratu gabe, bere eskumenen esparruan izapidetu eta ebatz dezala mugaketa grafikoa zuzentzeko eskariaren prozedura, kexa-egileak eskatutakoa.

Onartua (2015-2019 legegintzaldia).

- **Esako Udala**

Espedientea: 15/472

Kexa-egilearen etxebizitzari dagokion higiezinaren gaineko zergaren ordainketa exijitzea. 2013an kanporatu zuten bertatik, bizitzeko gai ez zelako:

- Udalari (2015-2019 legegintzaldia) iradokitzea azter dezan edo indarrik gabe utz dezan kexa-egileari igorritako lurren gaineko kontribuzioa, bere etxebizitzatik kanporatu ondorengo aldiari dagokiona, zeren eta kanporatze hori kexa-egileari ezin lepora dakiokkeen aparteko inguruabar batengatik gertatu baita.

Ez da onartu (2015-2019 legegintzaldia).

5.2.15. Industria**• Ekonomia, Ogasun, Industria eta Enplegu Departamentua*****Espedientea: 14/921***

Nazioarteratzea laguntzeko zerbitzu espezializatuak kontratatze laguntzen deialdiaren esparruan eskatutako diru-laguntza bat ukatzea, eta kanpoko sustapenerako laguntzen deialdira –ICEX, Espainia eta Inbertsioak delakoaren ICEX Next programaren osagarria– ezin aurkeztea:

- Departamentuari gomendatzea kexa-egilearen enpresa ez nazioarteratzea laguntzeko zerbitzu espezializatuak kontratatze laguntzen deialdira ez onartzeko egintza berrazter dezala eta erakundeari dagokion diru-laguntza eman diezaiola aipatu. Ekonomia eta Enpresa Politika zuzendari orokorraren otsailaren 20ko 34/2014 Ebazpenaren bidez onetsi da aipatu deialdia.

Ez da onartu.**• Ogasuneko eta Finantza Politikako Departamentua*****Espedientea: 15/389***

Kexa-egilearen proiektua Orizont azelerazio-programatik kanpo uztea. Programa hori nekazaritza elikagaien sektorean ekintzaitza laguntzeko ekimen bat da, SODENAK (Sociedad de Desarrollo de Navarra) sustatua:

- Sodenari (Sociedad de Desarrollo de Navarra) (2015-2019 legegintzaldia) honako hauek gomendatzea, nekazaritzako elikagaien sektorean ekintzaitza laguntzeko aipagai dugun azelerazio-programari dagokionez:
 - a) Ondoz ondoko deialdiei begira, saihestu ditzala zuzenean ala zeharka erreklamazioak aurkeztea eragozten duten edo mugatzen duten klausulak, edo interesdunek oinarri erregulatuak edo haiek aplikatzeko emandako ebazpenak baldintzarik gabe onartzeko betebeharrak ezartzen dutenak, eta, azken batean, behar diren neurriak har ditzala aipatutako oinarrien izaera loteslea bateragarri egiteko herritarrek aurkakotasuna azaltzeko duten eskubidearekin.
 - b) Behar diren neurriak har ditzala prozesuaren gardentasuna eta erabakien motibazioa guztiz bermatzeko eta, horrenbestez, aukera eman dakiela interesdunari proiektuen ebaluazio edo hautapen irizpideak ezagutzeko, bai eta haiek hautagaitzetan duten aplikazio zuzena ere.
 - c) Kexa-egileak parte hartu dueneko deialdiaren fasean, oinarri arautzaileen 4.1.B) idatzatian aipatzen diren hautapen irizpide berariazkoak aplikatu daitezela, zeren eta horrelaxe ezartzen baitute oinarri horiek, horretatik eratorzen diren ondorioekin, eta emaitza interesdunari jakinaraz dakiola.

Onartua (2015-2019 legegintzaldia).

5.2.16. Justizia

- **Iruñeko Abokatuen Elkargoa**

Espedientea: 15/253

Ofiziozko txandako abokatu baten aurka aurkeztutako kexari emandako erantzuna, betebeharren balizko ez-betetze baten kasuan, eta eragindako kaltea:

- Elkargoari gomendatzea ezen, egokitzat jotzen dituen ikerketak egin ondoren, eta haiek positiboak badira, diziplina-espedientea ireki eta izapide dezala, eta, kasua bada, kexa honetan aipatzen den legelariari behar den zehapena ezar diezaiola.

Onartua.

Espedientea: 15/314

Abokatuen Elkargoaren erabaki bat, zeinean izapide gehiagorik gabe artxibatzen baita elkargoko kide baten jarduketa dela-eta aurkeztutako kexaren espedientea:

- Elkargoari gomendatzea kexa-egileak elkargoko kide baten jarduketa dela-eta aurkeztutako kexa izapide dezala, eta jo dezala nabarmena dela kexa horri ez zaiola eduki deontologikorik falta.

Ez da onartu.

5.2.17. Gazteria

- **Kultura, Kirol eta Gazteria Departamentua**

Espedientea: 15/101

Gazte elkarteei emandako diru-laguntzak itzultzea:

- Gizarte Politiketako Departamentuari gomendatzea atzera bota dezala eta eraginik gabe utz dezala kexaren xede den diru-laguntzen itzulketa –gazte elkarteei emandakoak dira diru-laguntza horiek–, haiek emateko prozeduran jardun duen ebaluazio-batzordearen erabakiari egokitu baitzaizkio; erabaki hori diru-laguntzak emateko ebazpenari gehitu zaio eta interesdunei eskuratu zaie.

Ez da onartu (2015-2019 legegintzaldia).

5.2.18. Ingurumena

A) Ingurumenari buruzko informazioa eskuratzeko eskubidea

- **Landa Garapeneko, Ingurumeneko eta Toki Administrazioeko Departamentua**

Espedientea: 14/996

Kexa egileak EFA 121/09 LINDUS proiektuari buruzko ingurumen informazioa eskatu eta eskari horri erantzunik ez ematea:

- Departamentuari gogoraztea herritarrek aurkeztutako eskariak berariaz ebazteko legezko betebeharra duela, eta, bereziki, kexa-egilearen eskariari erantzun behar diola.

Ez da onartu.

Espedientea: 15/462

Nafarroako Foru Komunitatean 2008tik egin diren kastoreen harrapaketei buruz kexa-egileak egin duen ingurumen informazioaren eskariari erantzun egokia ez ematea:

- Departamentuari (2015-2019 legegintzaldia) gogoraztea berariaz eta behar den epean ebatzi behar dituela herritarrek aurkeztu diren ingurumen informazioko eskariak, eta gomendatzea ezen, kasu jakin honetan, osa dezala Nafarroako Foru Komunitatean 2008tik egin diren kastoreen harrapaketei buruzko informazioa eskatu duenari emandako erantzuna.

Onartua (2015-2019 legegintzaldia).

- **Arangurengo Udala**

Espedientea: 14/917

Kexa-egileak idatziz egindako eskariei ez erantzutea:

- Udalari gogoraztea herritarrek aurkeztutako eskaerak berariaz ebazteko eta hartutako erabakiak jakinarazteko duen legezko betebeharra, horren barne direla kexan aipatutakoak.

Onartua.

B) Zaratak

- **Arangurengo Udala**

Espedientea: 14/711

Kexa-egileek duela zenbait urtetik Mutiloako jaietan pairatzen dituzten gehiegizko zaratak, Arangurengo Udalak baimendutako "gazte-karpa" deitutako jardueratik heldu direnak.

- Arangurengo Udalari gomendatzea ezen, berriz ere "gazte-karpa" deitutakoaren instalazioa baimentzen badu eta hura etxebizitzetatik hurbil kokatzeko erabakiari eutsiz gero, iragarritakoen neurri zuzentzaile osagarriak har ditzala, eta, bereziki, honako hauek:

- a) instalatzen diren musika-ekipoen soinu-emisioaren potentzia mugatzea, halako moduz non bermatuko baitira bai bizilagunek gehiegizko zaratak ez pairatzeko eskubidea, bai zaratei buruzko araudi indardunean aurreikusitako gehieneko mailak ez gainditzea; eta
- b) neurriak har ditzala saihesteko, bereziki, lan egunetan eta gaueko ordutegian gehiegizko zarata egon dadila, inguruko etxebizitzan barruan kutsadura akustikoaren legezko mailak gainditu gabe.

Ez da onartu (2015-2019 legegintzaldia).

Espedienteak: 14/356, 15/130, 15/140, 15/293 eta 15/356

Kexa-egileen etxebizitzetatik hurbil, Mutiloan, dagoen fabrika batetik heldu diren zaratek eta bibrazioek eragindako eragozpenak.

- Udalari (2015-2019 legegintzaldia) gogoraraztea bizilagunek beren etxe-esparruan gehiegizko zaratak ez jasateko daukaten eskubidea eraginkortasunez babesteko legezko betebeharra duela.
- Udalari (2015-2019 legegintzaldia) gomendatzea ezen, ingurumenaren arloko departamentu eskudunaren laguntzarekin, berehala eska diezaiola Mutiloan kokatutako enpresari, zeinetatik atertzen baitira zaratak eta bibrazioak, behar diren neurri teknikoak har ditzala bere produkzio-jarduerak ez gainditzeko inguruko etxebizitza-guneetarako eta etxebizitzetarako ezarritako legezko gehieneko mugak.

Onartua (2015-2019 legegintzaldia).

- **Azagrako Udala**

Espedientea: 15/2

Kexa-egileak bere etxebizitzan pairatzen dituen zaratak:

- Udalari gomendatzea ezen, bizilagunen eskubideak egoki babeste aldera, behar diren neurriak har ditzatela herri horretako plaza batean izaten diren joko-jarduerak mugatzeko, orduen arabera eta jarduera horiek sortzen dituzten eragozpenen arabera (fatxadetan eta inguruetako ateetan kolperik ez jotzea, gaueko ordutegia mugatzea eta abar).

Onartua.

- **Corellako Udala**

Espedientea: 15/74

Lagun-taldean zenbait gelatako jarduerak eragindako eragozpenei dagokienez:

- Udalari gogoraraztea bizilagunek beren etxe-esparruan gehiegizko zaratak ez jasateko daukaten eskubidea eraginkortasunez babesteko legezko betebeharra duela.
- Udalari gomendatzea piztu den kasuaren harira, eta bestelako neurri zuzentzaileak alboratu gabe, etxebizitzan azpiko lokaleko edo lokaletako isolamendu akustikorako edo horiek intsonorizatzekeo neurriak eska ditzala.

Ez da onartu (2015-2019 legegintzaldia).

- **Funesko Udala**

Espedientea: 15/379

Kexa-egileak bere etxebizitzan pairatzen dituen eragozpenei, txabiske gisa erabiltzen den lokal batetik etorritakoei, dagokienez:

- Udalari (2015-2019 legegintzaldia) gomendatzea behar diren neurri eraginkorrak har ditzala txabiskeko erabiltzaileek ez ditzaten sor aplikatzekoa den araudia gainditzen duten zaratak, inguruko etxebizitzetan bizi diren pertsoneri, eta bereziki kexa-egileei, eragozpenak sor diezazkieketenak.

Onartua (2015-2019 legegintzaldia).

- **Eloko Udala**

Espedientea: 15/136

Udalak neurri eraginkorrik ez hartzea herriko tabernako bozgorailu batzuetatik heldu diren zaratak direla-eta:

- Udalari gomendatzea ostalaritza-establezimenduko titularrari idatziz gogoraraz diezaiola debekatuta dagoela bide publikoan bozgorailuak jartzea, eta behar diren neurriak jartzea jarduera hori bertan behera uztarazteko, baldin eta herritarrek intimitaterako, bizitokiaren bortxaezinetasunerako eta atsedenerako daukaten eskubidea urratzen duen jokabideari eusten bazaio.

Onartua (2015-2019 legegintzaldia).

- **Iruñeko Udala**

Espedientea: 15/31

Udalak ezer ez egitea kexa-egileek beren etxebizitzan pairatzen dituzten eragozpen eta zaraten aurrean; gazteek aisiarako daukaten etxabe batean sortutakoak dira:

- Udalari gogoraraztea bizilagunek beren etxe-esparruan gehiegizko zaratak ez jasateko daukaten eskubidea eraginkortasunez babesteko legezko betebeharra duela.
- Udalari gomendatzea piztu den kasuaren harira, eta bestelako neurri zuzentzaileak alboratu gabe, lokaleko isolamendu akustikorako edo horiek intsonorizatzeko neurriak exiji ditzala.

Ez da onartu.

Espedientea: 15/225

Kafetegi-okindegi batek sortutako zaraten, gasen eta usainen ondoriozko eragozpenak:

- Udalari (2015-2019 legegintzaldia) gogoraraztea salatutako lokaletik heldutako zaratak eta usainek ukitutako bizilagunen konstituzio-eskubideak eraginkortasunez babesteko legezko betebeharra duela, eta horretarako Udalak, gehiago itxaron gabe, behar diren neurriak eta neurri proportzionatuak ezarri behar dituela.

Onartua (2015-2019 legegintzaldia).

Espedientea: 15/283

Duela zenbait urte kexa-egileak pairatzen dituen eragozpenak, bere etxebizitzatik hurbil dagoen taberna batetik heldu den gehiegizko zarata dela eta:

- Udalari (2015-2019 legegintzaldia) gogoraraztea bizilagunek beren bizitoki-ingurunean gehiegizko zaratak ez pairatzeko daukaten eskubidea eraginkortasunez babesteko legezko betebeharra duela, eta gomendatzea kexan aipatzen den lokalaren kasuan, egiazta dezala isolamendu akustikoaren maila, eta beharrezkoa bada, hura handitzeko agindu dezala.

Ez da onartu (2015-2019 legegintzaldia).

Espedientea: 15/526

Kexa-egileari etxabe batean sortutako gehiegizko zarata dela-eta ezarri zitzaion zehapena:

- Udalari (2015-2019 legegintzaldia) gomendatzea kexa-egileari ezarritako zehapena berrikusi eta gutxitu dezala, eta 90 euroko gutxieneko zenbatekoan finka dezala, zeren eta ez baita egiaztatu hura handitzea justifikatzen duten inguruabar berezirik.

Ez da onartu (2015-2019 legegintzaldia).

• Tafallako Udala**Espedientea: 14/997 – Iradokizun normatiboa**

Herriko lokal batetik heldu den gehiegizko zarata:

- Udalari gogoraraztea bizilagunek beren etxe-esparruan gehiegizko zaratak ez jasateko daukaten eskubidea eraginkortasunez babesteko legezko betebeharra duela.
- Udalari iradokitzea azter dezala aukerarik ba ote dagoen aisialdiko lokalen, etxabeen edo koadrila-gelen funtzionamendua dela-eta muga batzuk jartzeko, haiek intsonorizatzeko, isolatzeko eta egurasteko baldintzei dagokienez eta haien erabilera-ordutegiari dagokionez, ezertan kendu gabe bizilagunen konstituzio-eskubideak bermatzeko egokitzat jotzen diren gainerako neurri zehatz eta efektiboak.
- Udalari iradokitzea ezen, maila orokorreko aipatutako neurriez aparte, Udaltzaingoak, bizilagunek zarata salatzen dituzten kasuetan eta salaketa horiek oinarrituztat edo arrazoizkotzat jotzen direnean, sonometria probak egin beharrik gabe ere, lokal edo etxabeetako pertsonekin bitartekari lana egin dadila, eragozpenak amai daitezen edo, gutxienez ere, intentsitatea beheratu dadin.

Ez da onartu (2015-2019 legegintzaldia).

J14/25 proposamena – Iradokizun normatiboa

Aisialdirako lokal pribatuetarako irekitzeko eta ixteko nahitaezko ordutegi bat finkatzeko udal ordenantza bat ezartzeari buruzkoa, bizilagunen lasaitasuna bermatze aldera.

- Udalari iradokitzea azter dezala aukerarik ba ote dagoen aisialdiko lokalen, etxabeen edo koadrila-gelen funtzionamendua dela-eta muga batzuk jartzeko, haiek intsonorizatzeko, isolatzeko eta egurasteko baldintzei dagokienez eta haien erabilera-ordutegiari dagokionez, ezertan kendu gabe bizilagunen konstituzio-eskubideak bermatzeko egokitzat jotzen diren gainerako neurri zehatz eta efektiboak.

Ez da onartu (2015-2019 legegintzaldia).

- **San Adriango Udala**

Espedientea: 15/443 – Iradokizun normatiboa

Herriko gelek edo txabiskeek sortzen dituzten zaratak eta eragozpenak:

- Udalari (2015-2019 legegintzaldia) gogoraraztea bizilagunek beren etxe-esparruan gehiegizko zaratak ez jasateko daukaten eskubidea eraginkortasunez babesteko legezko betebeharra duela.
- Udalari (2015-2019 legegintzaldia) iradokitzea azter dezala aukerarik ba ote dagoen aisialdiko lokalen, etxabeen edo koadrila-gelen funtzionamendua dela-eta muga batzuk jartzeko, haiek intsonorizatzeko eta isolatzeko baldintzei dagokienez eta haien erabilera-ordutegiari dagokionez, ezertan kendu gabe bizilagunen konstituzio-eskubideak bermatzeko egokitzat jotzen diren gainerako neurri zehatz eta efektiboak.
- Udalari (2015-2019 legegintzaldia) iradokitzea ezen, maila orokorreko aipatutako neurriez aparte, Udaltzaingoak, bizilagunek zarata salatzen dituzten kasuetan eta salaketa horiek oinarrituztat edo arrazoizkotzat jotzen direnean, sonometria probak egin beharrik gabe ere, lokal edo etxabeetako pertsonekin bitartekari lana egin dadila, eragozpenak amai daitezen edo, gutxienez ere, intentsitatea beheratu dadin eta, azken batean, bizikidetasuna hobea izan dadin.

Onartua (2015-2019 legegintzaldia).

- **Tuterako Udala**

Espedientea: 15/11

Kexa-egilearen etxebizitzan pairatzen dituzten eragozpenak eta zaratak, taberna-jatetxe baten jarduerak eragindakoak:

- Udalari gogoraraztea salatutako lokaletik heldutako zaratak ukitutako bizilagunen konstituzio-eskubideak eraginkortasunez babesteko legezko betebeharra duela, eta horretarako behar diren neurriak eta neurri proportzionatuak ezarri behar dituela.
- Udalari gomendatzea areagotu eta handitu ditzala, kexaren xede den tabernatik heldu diren zaratak direla eta, arloko legezketasuna betetzearen gaineko kontrol neurriak, zehapen neurriak ezarriz, kasua bada; edo, beharrezkoa bada, neurri zorrotzagoak har ditzala, baloratuz gaueko ordutegian jarduera eten dadila dekretatzeko aukera, edo, bestela, jarduera aldi baterako ixtea.

Onartua (2015-2019 legegintzaldia).

- **Iruñerriko Mankomunitatea**

Espedientea: 15/9

Kexa-egilearen etxebizitzan egunero hiri-autobusen 7. lineak eragindako zarataren ondoriozko eragozpenak:

- Iruñerriko Mankomunitateari iradokitzea ezen, eskualdeko hiri-garraioaren zerbitzuko 7. linearen geratokiari dagokionez, motorra gelditzeko konpromisoa betearaztera zuzendutako neurriak kendu gabe, azter dezala neurri gehigarriak hartzea, etxebizitzaren ingurunean pairatutako zarata ahal den guztian gutxitze aldera.

a) Geratokiaren egungo kokapena aldatzea, halako moduz non ez den etxebizitzetatik hain hurbil egonen; hori, halere, ez da eragozpena izanen erabiltzaileen irisgarritasuna zaintzeko.

b) Linearen "ordutegiak erregulatzeko geratokia" beste toki batean jartzea, etxebizitzetatik urrunago dagoen beste kokaleku bat izan dezan.

Onartua (2015-2019 legegintzaldia).

C) Hondakinak

• **Landa Garapeneko, Ingurumeneko eta Toki Administrazioeko Departamentua**

Espedientea: 15/286

Funesen dagoen hondakinen kudeaketarako enpresa baten jarduera:

- Departamentuari (2015-2019 legegintzaldia) iradokitzea ezen, Funesen hondakinen kudeaketaren arloko enpresa baten jarduerari dagokionez, egungo ingurumen-baimen integratuko espedientearen esparruan, balora dezala neurriak hartzea, jarduerak sor ditzakeen eragin negatiboak ahal den guztian gutxitzeko, bizilagunen salaketak ponderatuz eta interesdun guztien eskubideak ahal den guztian bateragarri eginez.

Onartua (2015-2019 legegintzaldia).

• **Berriobeitiko Udala**

Espedientea: 15/217

Artiberri aldeko eremu publikoaren abandonu egoera:

- Udalari gomendatzea ahal bezain laster kexan aipatzen den eremu publikoa garbitu dezala, eta eraginkortasunez ken daitezela bertan dauden zikintasuna eta hondakinak.
- Udalari gomendatzea ezen, aurrerantzean, aldizka begira dezala zein den kexan aipatzen den tokiaren egoera, eta, beharrezkoa bada, bidezko diren garbiketa-lanak egin ditzala.

Onartua.

• **Buñuelgo Udala**

Espedientea: 14/1004 - Bitartekaritza

Kexa-egilearen jabetzakoa den lursail batean hondakinak uztea, Udalaren jabetzakoa den ubide baten garbiketa lanen ondorioz:

- Udaleko langileek kexaren xede den ubidean garbiketa-lanik eginez gero, ez ditzatela hondakinik bota kexa-egilearen lursailean.

Onartua (2015-2019 legegintzaldia).

- **Carcarko Udala**

Espedientea: 15/477

Kexa-egilearen kotxe-tokira iristeko bidea ixtea eta hondakineterako edukiontzi batzuk jarri diren tokia:

- Udalari (2015-2019 legegintzaldia) gomendatzea behar diren neurriak har ditzala kexan aipatzen den bidea, Carcarko bizilagunek urte luzez erabili dutena eta herri-ondasun gisa integratuta dagoena, normaltasunez erabiltzen jarrai dadin eta, horrenbestez, haren hasieran jarritako hondakineterako edukiontziak tokiz alda ditzan.

Ez da onartu (2015-2019 legegintzaldia).

- **Cascanteko Udala**

Espedientea: 15/273

Kexa-egilearen aitaren etxebizitzaren atzeko aldean edukiontzi batzuk jartzeari dagokionez, eta tokiak daukan egoera txarra dela eta:

- Udalari (2015-2019 legegintzaldia) gomendatzea Cascanteko Udalari, kexan aipatu bezala, interesdunaren etxearen inguruan dauden edukiontzien kokapena inoiz etorkizunean aldatzeko aukera eragotzi gabe, gune hori garbitzeko eta behar bezala zaintzeko neurriak lehenbailehen har ditzala, auzokoei neurritz gaineko eta behar ez diren eragozpenak saiheste aldera. Halaber, lan horiek erregulartasunez edo aldizka egitea gomendatu zion.

Ez da onartu (2015-2019 legegintzaldia).

- **San Adriango Udala**

Espedientea: 14/1005

Kexa-egilearen etxebizitzaren bi fatxadetan hamahiru edukiontzi jartzea:

- Udalari gomendatzea balora dezala kexan aipatzen diren edukiontzien kokapena aldatzeko aukera.

Onartua.

- **Lizarragako Kontzejua**

Espedientea: 14/1022

Obra-hondakinak eta zaborrak pilatzea kexa-egilearen lursailarekin mugakidea den kontzejuaren lursail batean, eta gaiari buruz aurkeztutako eskabide batzuei ez erantzutea:

- Kontzejuari gogoraraztea berariaz ebatzi behar dituela herritarrek aurkezten dizkieten eskariak, eta hartutako erabakiak jakinarazi egin behar dituela, eta horrelaxe jokatu behar duela, zehazki, kexa-egileak aurkeztutakoekin.
- Kontzejuari gomendatzea kexan aipatzen den kontzeju-lursail garbitzeko behar diren neurriak har ditzala, hartan botatako obra-hondakinak edo zaborrak bertatik kenduz.

Ez da onartu.

- **Jurramendiko Mankomunitatea**

Espedientea: 14/959

Viana herriaren sarreran dagoen kale bateko oinezkoentzako pasabideetako baten gainean edukiontzia egoteak oinezkoei eta gidariei dakarkien arriskua:

- Mankomuniteari gomendatzea alda dezala kexan aipatzen diren edukiontzien kokapena, nolahi ere eragotziz oinezkoen pasabidea har dezatela.

Ez da onartu.

D) Ehiza

- **Landa Garapeneko, Ingurumeneko eta Toki Administrazioako Departamentua**

Espedientea: 14/1008

2014-2015 kanpainarako ehiza debekualdiei buruzko xedapen orokorra onesten duen foru agindu baten aurka kexa-egileak aurkeztutako salaketa ez onartzea:

- Departamentuari gogoraraztea legez Nafarroako Ingurumen Kontseiluaren aginduzko txostena eskatzeko betebeharra duela ingurumena babesteko xedapen oroko arautzaileak lantzeko eta onesteko prozeduretan.

Ez da onartu.

- **Arangurengo Udala**

Espedientea: 15/236

Bertako ehiztarien elkarteak ez izapidetzea eta ordaintzea Nafarroako Ehiza Federazioaren aseguru alta:

- Udalari gomendatzea ezen, ehiza-barrutiaren titularra den aldetik, errekerimendua egin diezaiola ehiztarien elkarte esleipendunari, kasu honetan zain dezan bizilagunen berdintasunerako eskubidea, eta zehazki, kexa-egileak Nafarroako Ehiza Federazioaren aseguru izapidetzeko eta ordaintzeko daukan eskubidea, elkarteko gainerako kideen baldintza berdinetan, xede horretarako behar diren neurri eraginkorrak ezarriz.

Onartua (2015-2019 legegintzaldia).

E) Jarduera sailkatuak

- **Noain-Elortzibarko Udala**

Espedientea: 15/27

Otaoko hirigunean kokatutako abeltzaintza-ustiategi baten ustezko legez kontrakotasuna eta hark eragiten dituen eragozpenak:

- Udalari gomendatzea egiazta dezan kexan aipatzen den abeltzaintza ustiategiak betetzen ote dituen Nafarroako Foru Komunitatean ingurumenaren aldetik bete beharreko baldintza teknikoei buruzko ekainaren 23ko 148/2003 Foru Dekretuko 7. eta 8. artikuluetan exijitzen diren baldintzak eta neurriak.

- Udalari gomendatzea ezen, kexa-egileak San Salvador kaleko sarbideko atearen erabilera dela-eta salatutakoa ikusita, titularrari horri buruzko beste errekerimendu bat egin diezaiola, hura ez-betetzeak ekar ditzakeen ondorioei buruz ohartarazita.

Onartua.

- **Zizur Nagusiko Udala**

Espedienteak: 15/447 eta 15/448

Sozietate gastronomiko baten jarduerarako eta irekitzeko lizentziaren baldintzen balizko ez betetzea, eta sozietate horren aurka irekitako zehapen-espedientea eskuratzeari ezezkkoa ematea:

- Udalari (2015-2019 legegintzaldia) gogoraraztea zaindu egin behar duela sozietatearen jarduera lizentzian eta aplikatzekoa den legedian exijitutako baldintzen arabera dela, eta, beharrezkoa bada, legezkotasuna berrezartzeko ahalmenaz baliatzea, behar diren neurriak ezarriz, kasua bada.
- Udalari gomendatzea ezen, ahal bezain laster, kexa-egileari eskatutako informazioa eman diezaiola.

Onartua (2015-2019 legegintzaldia).**F) Animalien babesa**

- **Landa Garapeneko, Ingurumeneko eta Toki Administrazioako Departamentua**

AO15/4

Nafarroako toki entitate batzuek sustatutako ekitaldien esparruan egiten diren hegazti harraparien erakusketei buruzko zenbait kexa:

- Departamentuari gogoraraztea baimena eskatzeko legezko betebeharra duela Espainian indarrean dauden nazioarteko itunek eta hitzarmenek eta Europako Erkidegoko xedapenek babestutako fauna autoktonoaren espezieekin erakusketak egiteko orduan, baita horiek itxian hazi badituzte ere.

Ez da onartu.

- **Artaxoako Udala**

Espedientea: 15/156

Txakur ugari pilatuta daudeneko finka bati buruz elkarte bate eskatutako dokumentazioa ukatzea:

- Udalari gomendatzea berariaz ebatz dezala kexa-egileek aurkeztutako eskaera, eta elkarte horri eskatutako informazioa eman diezaion; herriko finka batean txakurrak edukitzeko jarduera bati buruzkoa da:

Onartua (2015-2019 legegintzaldia).

- **Iruñeko Udala**

Espedientea: 14/903

Udalak kexa-egileari informaziorik ez ematea 2014ko Sanferminetan animaliak erabiltzen direneko ikuskizunak egiteko emandako baimenei buruz:

- Udalari gomendatzea kexa-egileari eskabideetan eskatutako dokumentazioa igor diezaion. 2014ko Sanferminetako ikuskizun, ekitaldi edo atrakzioetan animaliak erabiltzeko baldintzei buruzkoa da.

Onartua.

G) Ingurumenaren babesa

- **Landa Garapeneko, Ingurumeneko eta Toki Administrazioeko Departamentua**

Espedientea: 15/83

Baso-lanetarako emandako laguntzen zenbatekoa etengabe murriztea dakarren ebazpen baten aurka kexa-egileak aurkeztutako gora jotzeko bi errekurtsori ez erantzutea:

- Departamentuari gogoraraztea gora jotzeko errekurtsioak lege ezarritako epean ebazteko legeko betebeharra duela, horretarako behar diren neurri guztiak hartuz.

Onartua.

- **Mendabiako Udala**

Espedientea: 15/482 - Bitartekaritza

Kexa-egileen etxebizitzan ondoko parke bateko zuhaitzek eragiten ari diren kalteak:

- Udalari (2015-2019 legegintzaldia) iradokitzea harremanetan jar dadila ura eta gasa hornitzen duten konpainiekin, eta eska diezaiela kexa-egileen etxebizitzako hartuneen arketak garbitzeko eta mantentzeko lanak egiteko.

Onartua (2015-2019 legegintzaldia).

- **Iruñeko Udala**

Espedientea: 14/410

Iruñeko alde desberdinetako zuhaitzak babesteari buruzko lau ordenantza ez onestea:

- Udalari iradokitzea ezen, zuhaitzak eta berdegunean babesteko xede orokor edo arauak onesteko kasuan, oraingo kasuan bezala, onets daitezela udal ordenantzen figuraz baliatuta, haiei arau-balioa, bai barnekoa bai kanpoko, publizitatea eta segurtasun juridikoa emateko.

Ez da onartu.

- **Iruñerriko Mankomunitatea**

AO. 15/27

Ezkaba mendia naturgune babestu bilakatzea, non, garbiketa lanak egin ondoren, bidexka-sare bat eginen den, seinale eta aisiarako guneekin, eta mendia lotuko den, gainera, bestelako berdegune batzuekin, nola baita Iruñerriko ibai parkea:

- Mankomunitateari (2015-2019 legegintzaldia) iradokitzea balora dezala Ezkaba mendiari buruzko naturgune babestuaren deklarazioa sustatzea, hobekien dagokion kategoriarekin, haren lurralde-esparrua eta erabilera potentzial eta errealak arautuz. eta bere gain hartuz, hala erabakitzen bada, haren kudeaketaren titularitatea, Nafarroako Naturguneei buruzko ekainaren 17ko 9/1996 Foru Legean xedatuari jarraituz.

Onartua (2015-2019 legegintzaldia).

5.2.19. Memoria historikoa.

- **Iruñeko Udala**

Espedientea: 15/254

"Erorien Monumentua" deitutakoaren kriptan frankismoari gorazarre egiteko egin diren ekitaldiak:

- Udalari gomendatzea Iruñeko Artzapezpikuari memoria historikoaren inguruko 2015eko otsailaren 5eko udal akordioaren (11/MO) testua jakinarazteko, eta, hala badagokio, hura onartzea ekarri zuen mozioa ere, haren berri izateko eta egokitze jotzen diren beste ondorioetarako.

Onartua (2015-2019 legegintzaldia).

5.2.20. Herri-lanak

- **Landa Garapeneko, Ingurumeneko eta Toki Administrazio Departamentua, Puiuko Udala eta Mairagako Mankomunitatea**

Espedientea: 14/892

Puiu herrian uraren ziklorako egokitzapen- eta saneamendu-obren exekuzioa:

- Puiuko Udalari, Mairagako Mankomunitateari eta Landa Garapen, Ingurumen eta Toki Administrazio Departamentuari iradokitzea, beharrezko lankidetzarekin, sakon azter dezatela kexan salatutako arazoa, Puiuko ur zikinak jasotzeari buruzkoa, eta zehaztu, finantzatu eta betearazi ditzatela beharrezko jarduerak aipatu herriko herritarrei ematen zaien zerbitzuaren kalitatea hobetu dadin.

Onartua.

- **Sustapen Departamentua**

Espedientea: 15/257

Kexa-egileak aipatzen duen komunitatea kokatuta dagoen urbanizaziorako sarbideak asfaltatu gabe egotea, Zuriainen (Esteribar), eta herria gurutzatzen duen errepide nazionalean ibilgailuen abiadura muga kontrolatzeko inongo elementurik ez egotea (semaforoak edo abiadura mantsotzekoak aipatzen ziren idazkian):

- Departamentuari iradokitzea indar ditzala Zuriaindik iragaten den errepide nazionaleko tartean ibilgailuek abiadura-muga indarduna errespetatu dezaten bermatzeko neurriak.

Ez da onartu.

- **Iruñeko Udala**

J14/24 proposamena

Buztintxuri eta Arrotxapea artean pasabide goratua egitea:

- Udalari iradokitzea, aurrekontuaren erabilgarritasunak ahalbidetu bezain laster, eta aurreikusitako Abiadura Handiko Trenaren ezarpena gauzatu ez den heinean, balioetsi dezala Buztintxuri eta Arrotxapearen arteko oinezko lotura hobetzea ahalbidetuko duen jardueraren bat abiaraztea.

Onartua.

- **Puiuko Udala**

Espedientea: 15/278

Udalak ezer ez egitea Ariamaingo bidea egokitzeko:

- Udalari (2015-2019 legegintzaldia) iradokitzea behar diren neurriak har ditzala Ariamaingo biderearen egoera hobetzeko, hartatik ibil dadin bermatzeko.

Onartua (2015-2019 legegintzaldia).

5.2.21. Datu pertsonalak babestea.

- **Osasun Departamentua**

Espedientea: 15/479

Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuko baimenik gabeko langileek kexa-egilearen historia klinikoan sartzea:

- Departamentuari (2015-2019 legegintzaldia) gogoraraztea gaixoen osasun datu konfidentziala bermatzeko legezko betebeharrak duela, behar diren neurriak hartuz datu haietara sartu ahal daitezkeen bakarrik laguntza-dela eta gaixoarekin lotutako fakultatiboak, edo haren berariazko baimena dutenak.

- Departamentuari (2015-2019 legegintzaldia) gomendatzea ezen ofizios ireki dezala Administrazio Publikoaren ondare-erantzukizuneko prozedura bat, non kasuan gertatutakoa sakon aztertuko den eta balizko kalte-ordain bat bidezkoa den erabakiko den.

Onartua (2015-2019 legegintzaldia).

5.2.22. Administrazio publikoen ondare-erantzukizuna

• **Osasun Departamentua**

Espedientea: 15/384

Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzutik jasotako axolagabekeriako osasun laguntza, interesduna adingabea zenean eta egoitza-harrerako egoeran zegoenean; hartatik zenbait lesio eratorri ziren, bai eta ondare-erantzukizuneko erreklamazio bat ere, adinduna zenean.

- Departamentuari (2015-2019 legegintzaldia) gogoraraztea ondare-erantzukizuneko erreklamazioak legez ezarritako sei hilabeteko epean ebazteko eta ebazpen hori jakinarazteko legezko betebeharra duela.
- Departamentuari (2015-2019 legegintzaldia) gomendatzea kexa-egileak erreklamaturako ondare-erantzukizuna aitortu dezala, Nafarroako Kontseiluaren 2015eko irailaren 7ko irizpenari jarraituz.

Ez da onartu (2015-2019 legegintzaldia).

• **Hezkuntza Departamentua**

Espedientea: 15/162

Kexa-egilea ados ez egotea aurkeztu zuen kalte-galerengatiko erreklamazioari eman zaizkion izapidarekin eta ebazpenarekin:

- Departamentuari gogoraraztea kexa-egilearen eskaerak –erreklamazioan jasota datoz eta lehen hezkuntzako puntuazioari eta gaikuntzari buruzkoak dira– berariaz ebazteko legezko betebeharra duela.
- Departamentuari gomendatzea baiets ditzala kexa-egilearen eskaerak, behin betiko destinoa duen funtzionario gisa dagokion puntuazioa aitortzeari eta lehen hezkuntzako gaikuntzari buruzkoak, haiek ez eskuratzea funtzionario berandu izendatzeari egoztekoea baita, kasuko epaiak eman ondoren.
- Departamentuari gomendatzea aitortu dezala kexa-egileari egindako kalte moralarengatiko daukan ondare-erantzukizuna, eta dagokion kalte-ordaina eman diezaiola.
- Departamentuari gomendatzea gaurkotu dezala familia-laguntza gisa interesdunari, izapidetutako ondare-erantzukizuneko espedientearen, aitortu zaion kopurua, zeren eta ezin izan baitzuten kopuru horiek eskatu funtzionario izendatu baino lehen.

Ez da onartu (2015-2019 legegintzaldia).

- **Barañaingo Udala**

Espedientea: 15/376

Alkatetzaren ebazpen bat, zeinak partzialki baiesten baitu bide publiko batean izandako eroriko baten ondoriozko ondare erantzukizunaren erreklamazioa.

- Udalari (2015-2019 legegintzaldia) gomendatzea lehen bat lehen konpon ditzala oinezkoentzako pasealekuaren esparrua eta Barañaingo Lakuaren parkeko lorategi-aldea bereizten dituzten burdinazko arkuak, hain zuzen ere kexan aipatzen den erorikoa gertatu zen tokian, zeren eta egoera txarrean baitaude eta oinezkoek estropezu egin eta erortzeko arriskua baitute.
- Udalari (2015-2019 legegintzaldia) gomendatzea ezen alkatetzaren kasuko ebazpena berrazter dezala eta erantzukizunen egozpen-ehunekoak bana ditzala herritarraren eta kexa-egilearen artean, lesioengatiko kalte-ordainaren eraginetarako: erantzukizunaren % 60 udalarentzat eta % 40 herritarrarentzat.

Onartua (2015-2019 legegintzaldia).

- **Cabanillasko Udala**

Espedientea: 13/273

Ondare-erantzukizuneko prozedura bat ez ebaztea eta lehia desleialtzat jotzen dena, jaietako etxetxo baten baimenetik heldutakoa.

- Udalari gomendatzea ahal bezain azkar ebatz dezala kexa-egileak egindako ondare-erantzukizunarengatiko erreklamazioa, Udalak baimendutako lokal baten bidegabeko funtzionamenduak eragindako balizko kaltea dela eta.

Ez da onartu (2015-2019 legegintzaldia).

- **Iruñeko Udala**

Espedientea: 14/697

Ur-hargune bat irekita egoteagatik izan zuen istripuaren ondorioz aurkeztutako ondare-erantzukizuneko erreklamazio bat ezestea:

- Udalari gomendatzea berriki dezala kexa-egileak eskatutako ondare erantzukizunari emandako ezezkoa, eta azter dezala interesdunari dagokion kalte-ordaina ematea. Ur-hargunea irekitzearen eta difusorea apurtzearen ondorioz jazotakoagatik eskatu du interesdunak ondare erantzukizuna.

Ez da onartu.

Espedientea: 15/89

Bide publikoan izandako eroriko baten ondoriozko lesio batengatik kexa-egileak aurkeztutako ondare-erantzukizuneko erreklamazioa ezestea:

- Udalari (2015-2019 legegintzaldia) gomendatzea aitor dezala kexa-egileak erreklamaturako ondare-erantzukizuna, oinezkoentzako pasabide baten egoera txarra zela-eta bide publikoan izan zuen eroriko batengatik.

Ez da onartu (2015-2019 legegintzaldia)

Espedientea: 15/315

Kexa-egilearen senarri kalte-ordainik ez ematea. Peronearen haustura bat izan zuen ikastetxe publiko batean izandako eroriko baten ondorioz.

- Iruñeko Udalari (2015-2019 legegintzaldia) gomendatzea ezen, kexa-egilearen senarrak alegatutako ikastetxe publiko bateko erorikoa eta hartatik eratorritako lesioa direla-eta, aitor dezala daukan ondare-erantzukizuna eta interesdunari dagokion kalte-ordaina eman diezaiola.

Ez da onartu (2015-2019 legegintzaldia).**• Azkoiengo Udala****Espedientea: 15/474**

Kexa-egileak aurkeztutako ondare-erantzukizuneko erreklamazioa ez onartzea:

- Udalari (2015-2019 legegintzaldia) gogoraraztea, ebazpenen jakinarazpenetan bidezko diren errekursoak eta haiek aurkezteko organo eta epeak aipatzeko legezko betebeharra duela, eta horixe egin behar duela kexa eragin duen idazkiaren kasuan.
- Udalari (2015-2019 legegintzaldia) gomendatzea izapide dezala interesdunak aurkeztutako ondare-erantzukizuneko idazkia eta balora dezala bertan planteatzen duen gaiaren sakoneko aldea, idazki horri ematen dion kalifikazioa edozein dela ere.

Onartua (2015-2019 legegintzaldia).**• Erromantzatuko Udala****Espedientea: 15/68**

Kexa-egilearen emazteak izan zuen istripua, Domeñu herriko sarreretako batean galtzada zeharkatzen duen saretaren egoera txarraren ondorioz:

- Udalari gomendatzea aitor dezala Administrazio Publikoak daukan ondare-erantzukizuna, interesdunak pairatutako istriputik heldu dena –istripua sareta baten egoera txarrak eragin zuen–, eta dagokion kalte-ordaina eman diezaiola.

Ez da onartu (2015-2019 legegintzaldia).**• Eguesibarko Udala****Espedientea: 15/385**

Kexa-egileak aurkeztutako ondare-erantzukizuneko erreklamazio bat ezestea. Semeak pairatu zuen istripu baten ondorioz aurkeztu zuen, hain zuzen ere istripu hori gertatutako tokian zoladurak zeukan egoera txarra zela eta:

- Udalari (2015-2019 legegintzaldia) gomendatzea aitor dezala kexa-egilearen semeak erreklamaturako ondare-erantzukizuna, zoladuraren egoera txarra zela-eta bide publikoan izan zuen eroriko batengatik.
- Udalari (2015-2019 legegintzaldia) gomendatzea kexan aipatzen den oinezkoentzako eremuaren egoera txarra konpon dezala, bertako zenbait baldosa hautsita daude eta.

Ez da onartu (2015-2019 legegintzaldia).

- **Mairagako Mankomunitatea**

Espedientea: 15/575

Kexa-egilearen etxebizitzan pairatutako kalteak, kokatutako dagoen kalean gertatutako zenbait ur-ihesen ondorioz:

- Mankomuniteari (2015-2019 legegintzaldia) gomendatzea ezen, ur-hornidurako zerbitzuaren titularra den aldetik, haren esleipenduna den enpresarengana jo dezala eta premia dezala kexa-egilearen aurrean daukan erantzukizuna bere gain hartzera eta, horrenbestez, ahal bezain azkar kalte-ordainak ematera edo etxebizitzako kalteak konpontzera.

Onartua.

5.2.23. Osasuna**A) Oinarrizko osasun-laguntza**

- **Osasun Departamentua**

Espedientea: 14/1017

Kexa-egileak lan egiten duen Gipuzkoako herrian haurdunaldiaren jarraipena egin diezaioten izan dituen zailtasunak:

- Departamentuari iradokitzea beste osasun administrazio batzuekin, bereziki mugakide direnekin, ados ditzala bizi diren lurraldeaz kanpo lan egiten duten edo lanbidea duten emakume haurdunei laguntza berdina emateko aukera.
- Departamentuari iradokitzea azter dezala kexa-egilearen kasurako konponbide bat, halako moduz non interesdunak aukera izanzen duen, nahi badu, bere haurdunaldia dela-eta tratamendua jasotzeko lan egiten duen tokian.

Ez da onartu.

B) Arreta espezializatua

- **Osasun Departamentua**

Espedientea: 14/846

Traumatologia zerbitzuan lehen kontsultan artatuta izateko kexa-egileak pairatu duen atzerapena:

- Departamentuari eta Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuari gogoraraztea Laguntza espezializatuko itxaronaldien bermeei buruzko uztailaren 2ko 14/2008 Foru Legeko 3. artikuluan ezarritako epeak betetzeko legezko betebeharra duela

Onartua.

Espedientea: 15/65

Arrautzari eta esnari alergia dieten helduentzako eguneko ospitalerik ez egotea, zuzkidura hori beharrezkoa den arren desentsibilizazio tratamenduak egiteko:

- Departamentuari iradokitzea, ahal duen neurrian, azkartu dezala helduentzako eguneko ospitalea edo antzeko zuzkidura abiarazteko proiektua, elikagaiekiko alergia duten pertsonak behar dituzten tratamenduak ezartzea ahalbidetze aldera, eta horien tolerantzia lortzeari begira.

Onartua.

Espedientea: 15/267

Osasunbidea Nafarroako Osasun Zerbitzuan gehiegi geroratzea kexa-egileari hitzordu bat ematen, duela bederatzi urte egin zioten kolostomia bat ixteko:

- Departamentuari gogoraraztea Laguntza espezializatuko itxaronaldien bermeei buruzko uztailaren 2ko 14/2008 Foru Legean ezarritako epeak betetzeko legezko betebeharra duela.

Onartua.

Espedientea: 15/275

Kexa-egileari Minaren Unitatera joateko hitzordua ematen eta ebakuntza bat egiten geroratzea:

- Departamentuari gomendatzea kexa-egileari hitzordua eman diezaion, ahal bezain laster, Minaren Unitatean arta dezaten.

Onartua.

Espedientea: 15/475

Kexa-egilea ados ez egotea ebakuntza kirurgiko bat egiteko eman dioten datarekin:

- Departamentuari (2015-2019 legegintzaldia) gogoraraztea onkologiako espezialitatean ebakuntza kirurgikoak egiteko gehieneko epea hogeita hamar egunekoa dela, igandeak eta jai-egunak kenduta.

Onartua (2015-2019 legegintzaldia).

Espedientea: 15/496

Emakumeari laguntzeko zentro batek emandako zerbitzua:

- Departamentuari (2015-2019 legegintzaldia) iradokitzea aintzat har dezala kexa-egilearen eskaria eta, horrenbestez, ginekologo bat eman diezaiola, eta bera izan dadila haren arazoaren sakoneko jarraipena egiten duena, egoki diren aldizkako hitzorduekin eta horretarako behar diren neurriak hartuz.

Onartua (2015-2019 legegintzaldia).

C) Larrialdiak**• Osasun Departamentua****Espedientea: 15/59**

Ospitale bateko larrialdi zerbitzuko osasun langileen interes falta:

- Osasunbidea Nafarroako Osasun Zerbitzuari iradokitzea behar diren neurriak har ditzala ahal den guztian errespeta daitezzen larrialdi zerbitzura doazen gaixoen arreta-denborak, kasuan kasu ezarritako lehentasun mailaren arabera.

Onartua.**AO15/6**

Arartekoek ospitaleetako larrialdiei buruz egindako txostena:

1. Ospitalez kanpoko larrialdi-zerbitzuen mapa ebaluatu dezala, eta haren egitura materiala eta giza baliabideena indar ditzala, egunean 24 orduz jarduera duten zentroyen kopurua handituz, egindako azterketatik horren beharra ondorioztatzen denean. Ebaluazio horren esparruan, gomendatzen da larrialdiko patologietan baterako deribazio- eta arreta-protokoloak egin daitezela laguntza-maila desberdinetan, eta informazio programak egin daitezela, non oinarrizko osasun laguntzaren esparruko larrialdi-zerbitzuen erabilera sustatuko den oso larriak ez diren kasuetan.
2. Ebalua dezala larrialdi zerbitzuen erabilera handia, honako gaixoen profilak aztertuz: gaixo kronikoak, larritu ez diren patologia anitzeko gaixoak eta bestelako kolektibo ahulen kasuak. Izan ere halakoek gehiago erabiltzen dituzte larrialdi zerbitzuak. Helburua da neurriak har daitezela haien arreta osasun-esparru egokiagoetara birbideratzea.
3. Larrialdi zerbitzuen egiaztapen orokorra bideratuko duen arau-esparrua ezartzea. Gomendatzen da prozedura horretan gaixoen iritzia jaso dadila, haiek ordezkatzeko dituzten entitateen bitartez.
4. Adostasun maila handiena duten nazioko eta nazioarteko diseinu arkitektoniko eta funtzionaleko estandarrak erabil daitezela, modu eraginkorrean, ospitaleetako larrialdi zerbitzuetako obren plangintzan eta exekuzioan, eta berma dadila prozesuan larrialdietako profesionalak eta gaixoen kolektiboek parte hartu ahal izatea.
5. Laguntza-maila guztietan historia kliniko elektronikoaren ezarpen-prozesua bultzatzea eta amaitzea, Osasun Sistema Nazional osoan elkarren arteko operatibitate efektiboa izateko eta inbertsio efizienteak egiteko irizpideekin.
6. Osasun Ministerioarekin koordinatuta erabilera orokorreko aplikazio informatiko bat diseina dadila, non datuen babesa eta konfidentzialtasuna segurtatuta, aukera egonen baita edozein osasun zerbitzu sartzeko, gaixoei autonomia handiagoa emanez oinarrizko aurrekari klinikoak erabiltzeari dagokionez, betiere arreta berezia eskainiz laguntza jarraitua behar duten gaixo ahulenen kolektiboen arretari.
7. Erabilgarri dauden bitarteko elektronikoaren bitartez erraz dezala larrialdietako profesionalak ezagut ditzatela eta azkar aurki ditzatela gaixoek aldeztu aurretik emanak dituzten jarraibideak, edozein osasun zerbitzutan artatzen dituztela ere.

8. Ospitaleko informazio- eta kudeaketa-sistemak hobetzea, haiek larrialdiko arretaren berezitasunei egokitzeko, eta tresna eta aplikazio informatikoak egokitzea larrialdietako gaixoen trazabilitate asistentzial eta espazio-denborakoa osoa izan dadin bermatzeko.
9. Osasun Ministerioari eska diezaiola larrialdietako eta emergentzietako espezialitate medikoa eta erizaintzakoa onetsi dezan.
10. Larrialdietako sendagileen plantillek behar adinako dotazioa izan dezaten bermatzea, eta hari askatzea barne-mediko egoiliarrek, prestakuntzan dauden langile gisa, egin ditzaketen lan asistentzialetatik, laneko txanda eta asteko egun guztietan. Horri dagokionez, gomendatu zen behar diren akordioak susta daitezela profesionalen lan-baldintzak larrialdietako zerbitzuen beharkizunei egokitzeko.
11. Ospitaleetako larrialdi zerbitzuetarako dauden gizarte laneko langileen kopurua handitzea, gaixo guztientzako arreta bermatze aldera laneko txanda eta asteko egun guztietan.
12. Indar handiagoa eman dakiola profesionalen etengabeko prestakuntzari eta Laguntzako Etikako Komiteen parte-hartzeari, pertsonen borondatearen autonomia eta gaixoen duintasuna eta intimitatea gidatzen duten alderdi etikoetan.
13. Bultza dadila larrialdietako zerbitzuetan aplikatzekoak diren protokolo eta gida klinikoen aldizkako gaurkotzea, eta ebalua dadila profesionalak haiei nola atxikitzen zaizkien.
14. Bultza dadila triaje egituratuko metodoen erabilera orokorra larrialdietako gaixoen sailkapenerako, bermatuz sailkapen hori integratuta dagoela ospitaleko kudeaketa-tresnetan.
15. Larrialdi zerbitzuetako gaixoen irteera arintzea, arreta amaitu denean, oheen kudeaketa optimizatzeraz eta ospitaleratze konbentzionalerako neurri alternatiboak planifikatzeraz bideratutako lehentasunak ezartzearen bidetik. Lehentasun horiek erabakitzerakoan, gomendatu zen presente edukitzea larrialdi-zerbitzuen irizpideak eta laguntzaren erabilerari edo eskaerari buruz dauzkaten aurreikuspenak.
16. Larrialdietako gaixoen segurtasunari buruzko estrategia bat lantzea.
17. Gaixoen duintasunean eta intimitatean zentratutako auditoriak egitea saturazio-episodio gehien dituzten larrialdi-zerbitzuetan, eta azterlan horietatik erator daitezkeen egokitzapen edo erreforma fisiko eta funtzionalak egitea.
18. Ereku berariazko eta egokiak jartzea gaixoei, senideei eta hurbileko baimenduei informazioa ematen zaienean pribatutasun-baldintzak egon daitezkeen.
19. Larrialdi-zerbitzuetako plantilletan gaixo jakin batzuek eskatzen duten tratu eta laguntza-arretarako berariazko prestakuntza duten profesionalak jartzea; bereziki adingabeei, defizit kognitiboa duten adineko pertsonen eta gaixotasun mentala duten pertsonen begira.
20. Larrialdi zerbitzuetan, ahuldade egoeran dauden pertsonen kasuan, arreta lehenestea eta senide edo hurbilekoen laguntza erraztea.
21. Ospitale zerbitzu orokorretan ereku berariazkoak eta erreserbatuak presta daitezela adingabeak arreta itxaroten daudenerako eta tratu txarraren aztarnak dituzten gaixoei laguntzeko.
22. Azter dadin ea larrialdietako ospitale-zerbitzuek erabiltzen dituzten komunikazio-sistemak, instalazioak eta materiala desgaitasuna duten pertsonentzako irisgarritasun-aurreikuspenen araberakoak diren.

23. Larrialdi zerbitzuetan egoera irregular dauden etorkinei emandako laguntzarengatiko ordainketa-konpromisoen edo fakturen dokumentuak garaia baino lehen egiteari uztea.
24. Egoera irregularrean dauden etorkinei berma dakiela laguntzaren jarraitutasuna, larrialdietan alta eman ondorenerako, hala behar bada, larrialdiko arreta eragin zuen prozesua hobetu edo zaindu bitarte.
25. Protokoloak egin daitezela larrialdiko zerbitzuetako profesionalen jarduketa argitzeko, gaixoaren intimitateari dagokionez eta segurtasun indar eta kidegoek zaindutako pertsonen arretari dagokion informazio klinikoaren konfidentzialtasunari dagokionez.
26. Osasun Ministerioarekin koordinatzea larrialdietako ospitale-zerbitzuetan dauden gaixoen segurtasunaren arloko esparru-protokolo bat egiteko, nahi gabeko efektuen eragina gutxitzeko eta praktika klinikoa hobetzen laguntzeko.
27. Osasun Ministerioarekin koordinatuta, susta dadila nahi gabeko efektuen jakinarazpen- eta erregistro-sistema baten sorrera, haren izaera ez-zigortzailea harmonizatuz osasun administrazioen eta haien langileen erantzukizun-printzipioarekin.
28. Susta dadila inplikaturako gaixoen eta profesionalen parte har dezatela erreklamazioen eta iradokizunen kudeaketan eta ebazpenean.
29. Saihets dadila erantzun-formula estandarizatuen erabilera eta herritar ertainarentzat kriptiko gertatzen den hizkuntzaren erabilera erreklamazio eta iradokizunei ematen zaizkien erantzunetan.
30. Erreklamazio eta iradokizunen kodetze bateratua ezar dadila, ebaluazioak egin ahal izateko, Osasun Ministerioarekin batera lan eginda, Osasun Sistema Nazional osoan ebaluazioa egin ahal dadin.

Onartua.

D) Jasotako laguntza klinikoa

• Osasun Departamentua

Espedientea: 14/901

Kexa-egilearen eskabideari ez erantzutea. Jakin nahi du zergatik, eskaner bat egin ondoren, bere senarrari ez zioten hitzordurik eman bihotzeko zirujau batekin:

- Ondare-erantzukizuneko espedientea egin dezala gomendatzea Departamentuari, kexaren xedeko osasun laguntzari dagokionez.

Ez da onartu.

Espedientea: 14/1006

Kexa-egilearen aitari laguntza medikorik ez ematea bere bizitzako azken egunetan:

- Departamentuari iradokitzea ezen, gaixoaren etxebizitzan laguntza medikoa emateko aurreikuspena dagoen ospitaleko senda-agirien kasuan, eta are gehiago egoera kritikoak edo larritasun muturrekoan badira, etxez etxeko laguntza zerbitzuaren esleipena eta lehen bisiten plangintza kudea daitezela senda-agiri eman baino lehen, laguntzaren jarraitutasuna ahal den guztian bermatuz.

Onartua.

Espedientea: 14/1010

Jada zendu den kexa-egilearen anaiak jasotako laguntza medikoan balizko axolagabekeriak gertatzea:

- Departamentuari edo, kasua bada, Osasunbidea Nafarroako Osasun Zerbitzua erakunde autonomoari gomendatzea ikertu eta aztertu ditzala, aurkeztutako dokumentazioan eta zenduaren senideek kontatutakoetan oinarrituta, ea hura artatu zuten profesional medikoen lantaldearen jarduketak arau indardunen eta exijitzekoak diren protokolo eta laguntza-kalitatearen araberakoak izan ziren.
- Departamentuari gogoraraztea Laguntza Espezializatuko Itxaronaldien Bermeei buruzko uztailaren 2ko 14/2008 Foru Legean eta arau osagarrietan finkatutako osasun laguntzarako gehieneko itxaron-denborak betetzeko legezko betebeharra duela, bai eta gaixoei laguntzarako ordezkari buruz informatzekoa ere, baldin eta epe horiek ez badira betetzen kasuan kasuko osasun zentroan; eta gogoraraztea, halaber, berehala erantzun behar diela ez-betetze kasuetan aurkeztutako erreklamazioei, horretarako behar diren neurri guztiak hartuz.
- Departamentuari gogoraraztea herritarrek historia klinikoa eskuratzeko aurkeztu dituzten eskaera guztiei arintasunez erantzuteko legezko betebeharra duela, betiere hilabeteko gehieneko epearen barruan.

Onartua.**Espedientea: 15/169**

Kexa-egileari osasun arloko psikologoa izateari buruzko ziurtagiria ukatzea:

- Departamentuari gomendatzea indarrrik gabe utz dezala kexaren xede den erabakia, zeinaren bidez interesdunari ukatzen baitzaio osasun arloko psikologoa izateari buruzko ziurtagiria, eta hark aurkeztutako dokumentazioa izapidetzeko onartu eta baloratu (masterra eta, kasua bada, PETRA ziurtagiria) eta, bidezkoa bada, erreklamaturako ziurtagiria eman diezaiola.
- Departamentuari gomendatzea ezen, nolana ere, berariaz ebatz dezala interesdunak aurkeztutako errekurtsioa, eta hartutako erabakia jakinaraz diezaiola.

Onartua (2015-2019 legegintzaldia).**Espedientea: 15/242**

Kexa-egilearen semeari senda-agiria ematea ezkerreko belaunean egindako ebakuntzaren ondorioz hartzen ari zen errehabilitazio-saioetan:

- Departamentuari iradokitzea azter dezala kexa-egilearen semearen errehabilitazio-tratamenduari –ezkerreko belaunean ebakuntza bat egitearen ondoriozkoari– berriz ekiteko aukera, eta, egokitzat jotzen badu, kasua hura artatu zuten espezialistek batera balora dezatela.

Onartua.

Espedientea: 15/256 - Bitartekaritza

Klinika pribatu batean izoztuta dauzkaten enbrioak direla-eta inplantatu aurreko diagnostiko genetikoaren teknika ukatzea:

- Departamentuari (2015-2019 legegintzaldia) iradokitzea kasu berezi hau aztertu dezala eta balora dezala kexa-egileek izoztuta dauzkaten enbrioiei inplantatu aurreko diagnostiko genetikoaren teknika aplikatzea, bai eta eskatzen duten lagundutako ugalketa-teknika ere, hartara berriz ere guraso izateko daukaten desioa bete ahal dezaten.

Ez da onartu (2015-2019 legegintzaldia).

Espedientea: 15/313

Kexa-egilearen senarrari zerbitzatutako zopa-platerean objektu bat agertze. Nafarroako Ospitalegunean ingresatuta zegoen eta leuzemia zeukan.

- Departamentuari (2015-2019 legegintzaldia) gomendatzea behar diren neurriak har ditzala kexan salatutakoaren antzeko egitateak saihesteko, eta Nafarroako Ospitaleguneko elikadura zerbitzuaren esleipenduna den enpresa premiatzea behar diren zuzenketak egin ditzan, kalitate egokia duen zerbitzua bermatze aldera.

Onartua (2015-2019 legegintzaldia).

Espedientea: 15/406

Kexa-egilearen aitari, klinika batean ingresatuta dagoenari, laguntza medikorik ez ematea eta bertan pairatutako tratua:

- Departamentuari (2015-2019 legegintzaldia) gogoraraztea Nafarroako Foru Komunitateko osasun sistema publikoaren erabiltzaileek errespetuzko tratua eta beren baldintza pertsonalen araberako tratua jasotzeko eskubidea dutela.

Onartua (2015-2019 legegintzaldia).

Espedientea: 15/436

Ubarmin Klinika geroratzea kexa-egileari txosten mediko baten eta historia kliniko osoaren kopia igortzen:

- Departamentuari (2015-2019 legegintzaldia) gogoraraztea herritarrei beren historia klinikoa eskuratzeko erraztasunak emateko betebeharra duela, hala den epe laburrenean, eta, nolana ere, Izaera Pertsonaleko datuak Babesteari buruzko abenduaren 13ko 15/1999 Lege Organikoa garatzeko Erregelamendua onesten duen abenduaren 21eko 1720/2007 Errege Dekretuak ezarritako hilabeteko epearen barruan.

Onartua (2015-2019 legegintzaldia).

E) Osasun prestazioak eta gastuen itzulketa**• Osasun Departamentua*****Espedientea: 14/871***

Kexa-egileak Malagako ospitale batean tratamendua jasotzeko beharrak sortutako lekualdatze eta ostatu hartze gisa sortutako gastuak ordaintzeari ezezkoa ematea. Arraroa den gaixotasun bat ("Marfan sindromea") dauka eta Nafarroan horren unitate espezializaturik ez dago:

- Departamentuari gomendatzea interesdunari ordain diezazkion dagozkion gastuak, joan-etorri eta ostatu gastuen kontzeptuan, Malagako Unibertsitate Ospitalean hartu duen osasun-laguntzak sortutakoak, laguntza hori hasi zenetik.

Ez da onartu.

Espedientea: 15/289

Dentista batek kexa-egileari emandako osasun laguntza ikuskatzeko prozedura, alergia sortzen dion material batez egindako protesi bat jarri baitzion:

- Departamentuari (2015-2019 legegintzaldia) gomendatzea ezein, kexa-egileak, dentista batek emandako osasun laguntza dela-eta, hari aurkeztu zion erreklamazio bat berariaz eta zioak emanez ebatz dezala, erantzuna interesdunari jakinarazita eta irizpidea justifikatzen duten sakoneko arrazoiak azalduta, erantzun hori edonolakoa izanda ere.

Onartua (2015-2019 legegintzaldia).

Espedientea: 15/362

Kexa-egileak zerbitzu mediko pribatu baten ordaindutako kopuruak itzultzeko eskariari ezezkoa ematea:

- Osasunbidea Nafarroako Osasun Zerbitzuari (2015-2019 legegintzaldia) gomendatzea kexa-egileari itzul diezazkiola zentro mediko pribatu batean emandako osasun-laguntzak eta egin zioten ebakuntza kirurgikoak sortutako gastuak, 2.665 eurokoak. Badirudi gastu horiek justifikatuta daudela, osasun sistema publikoak kasu zehatz honetan emandako osasun laguntza eskasa dela eta.

Ez da onartu (2015-2019 legegintzaldia).

F) Farmazia koordainketa eta prestazioak**• Osasun Departamentua*****AO15/18 – Iradokizun normatiboa***

Departamentuak ezezkoa ematea kexa-egileak osteoporosirako aginduta duen tratamenduaren kostuaren % 40 ordaintzeari. Hilean 405,39 eurokoa da kostu hori eta kexa-egileak dauzkan diru-sarrerak lanbide arteko gutxieneko soldata baino txikiagoak dira:

- Departamentuari (2015-2019 legegintzaldia) iradokitzea ahal bezain arin onets eta abian jar dezan laguntzen araubide berezi bat, diru-sarrera ekonomikorik ez duten pertsonak edo finkatzen den atalasetik (esate baterako, lanbide arteko gutxieneko soldata) behera daudenek medikamentuek ordaindu ahal izateko.

Onartua (2015-2019 legegintzaldia).

- **Martzillako Udala**

Espedientea: 15/287

Udalaren zaharrentzako egoitzaren farmazia-gastua ez banatzea herriko farmazia-bulegoen artean:

- Udalari iradokitzea herriko zaharrentzako egoitzako instalazioen errentamendua duen enpresa premia dezala egoitza horren farmazia-gastua modu ekitatiboan bana dezan Martzillako farmazia-bulego guztien artean, farmazia-bulego bakarrean erosten baita guztia.

Onartua (2015-2019 legegintzaldia).

G) Bestelakoak

- **Osasun Departamentua**

Espedientea: 15/227

Obstetriziako eta ginekologiako erizain (emaginak) gutxi egotea Nafarroako Ospitaleguneko Erditzetarako Zerbitzuan, eta azken urteetan bertako lan-zama handitu izana:

- Departamentuari gomendatzea ezen, ahal bezain laster, inplikaturako zuzendari, kudeatzaile eta langileekin, azterlan bat egin dezala, hartan sakontasunez analizatzeko, ospitale publikoetarako gomendatzen diren adierazleei erreparatuta, zein den Nafarroako Ospitaleguneko Obstetrizia eta Ginekologia Zerbitzuaren plantillaren egoera eta haren lan-zamak; herritarrei kalitatezko osasun zerbitzua ematen zaiela bermatzeko behar diren neurriak har ditzala; eta, zehazki, azter dezala eta, beharrezkoa bada, aintzat har dezala, emaginen kolektiboak egindako proposamena, zeina baita gutxienez ere txanda bakoitzean beste emagin bat egotea.

Onartua.

- **Iruñeko Odontologoek eta Estomatologoek Elkargo Ofiziala**

Espedientea: 15/455

Kexa-egilea ados ez egotea dentista baten jarduketa dela-eta aurkeztu zuen erreklamazioarengatik irekitako espedientea artxibatzearekin.

- Elkargoari gogoraraztea herritarrek aurkeztutako erreklamazioak zioak emanez ebazteko legezko betebeharra duela, haietan sortutako gaiei buruzko arrazoiak azalduz, eta horrelaxe egin behar duela kexa-egilearen erreklamazioaren kasuan.

Ez da onartu.

- **Osasun Departamentua**

Espedientea: 15/555 - Bitartekaritza

Nafarroako Unibertsitate Klinikaren jarduketa dela eta, zeren eta kexa-egileari ez baitio osasun laguntzarik eman, poliza kolektibo batetik kanpo zegoelako eta hura berritzeko aukerarik eman ez ziotelako:

- Departamentuari (2015-2019 legegintzaldia) iradokitzea balora dezala, kexa-egilea duela zenbait urtetatik artatu izan duten osasun zentrora deribatzeke aukera, dauzkan gaixotasunetarako osasun laguntzak edo tratamenduak amaitu edo osatzeko.

Erantzunaren zain dago.

5.2.24. Herritarren segurtasuna

- **Lehendakaritza, Justizia eta Barne Departamentua**

Espedientea: 15/90

Nabaskozeko suhiltzaileen parkeko efektiboen kopurua:

- Departamentuari gomendatzea gutxienez 7 kaboz eta 13 suhiltzailez hornitu dezala Nabaskozeko suhiltzaileen parkea, martxoaren 28ko 85/2014 Foru Agindua aplikatuz.

Onartua (2015-2019 legegintzaldia).

- **Iruñeko Udala**

Espedientea: 15/353

Iruñeko Udaltzaingoaren ustezko axolagaberiazko jokabidea:

- Udalari (2015-2019 legegintzaldia) iradokitzea ezen, Udaltzaingoak kalean dagoen pertsona bat aurkitzen duenean, mozkortuta dagoena eta toxikapen etiliko akutua ian dezakeena, berehala eraman dezala osasun zentro batera, fakultatiboek arta dezaten, are gehiago ahuldade edo babesgabetasun sozialeko egoeran dauden pertsonak direnean.

Onartua (2015-2019 legegintzaldia).

Espedientea: 15/412

Udaltzaingoaren kexa-egileari atestatu baten kopia bat ez ematea:

- Udalari (2015-2019 legegintzaldia) gomendatzea kexa-egileari eman diezaiola eskatutako polizia-txostena, bidezkoa den hirugarrenen datuen babesa ezertan kendu gabe.

Onartua (2015-2019 legegintzaldia).

- **Tuterako Udala**

Espedientea: 15/533

Udaltzaingoak kexa-egileari zuzentzerakoan izan zuen jarrera desegokia:

- Udalari (2015-2019 legegintzaldia) gogoraraztea ezen, orokorrean, Nafarroako polizia kidegoetako kideek beren eginkizunak betetzerakoan uneoro tratu zuzena eta arretazkoa erabiltzeko legezko betebeharra dutela herritarrekiko harremanetan, eta horiei beti lagundu eta informazio betea eman behar zaiela esku-hartzeen arrazoiei eta xedeari buruz.

Onartua (2015-2019 legegintzaldia).

- **Espainiako Arartekoari**

AO15/24 – Iradokizun normatiboa

Juristen jardunaldi batean gogoeta egin zen Europar Batasunean Aurrekari pertsonalen informazio-trukeari eta ebazpen juridiko penalak kontuan hartzeari buruzko azaroaren 12ko 7/2014 Lege Organikoak planteatzen dituen arazo batzuei buruz, bai eta Kontseiluaren 2008ko uztailaren 24ko 2008/675/JAI Esparru-erabakiaren transposizioari buruz ere. Erabaki hori prozesu penal berrietan Europar Batasuneko kideak diren estatuen zigor-ebazpenak kontuan hartzeari buruzkoa da. Bada, jardunaldi horietan, honako ondorio hauek atera ziren:

a) Askatasuneko, segurtasuneko eta justiziako benetako espazio batek (Europar Batasunaren Funtzionamenduari buruzko Ituneko 67. artikulua), elkarrekiko konfiantzan oinarrituak, nola baita Europar Batasuna, exijitzen du Batasuneko kide den estatu batean epaitutako pertsonen aurka ezarritako zigorrak kontuan har daitezela Batasuneko kide den beste edozein estatutan norberaren jurisdikzioan bertan emanak balira bezala, bai errudunaren kalterako denean, bai haren onerako denean ere. Eta horren aplikazioak eskatzen du Europako araudia Europar Batasun osoan modu berean interpreta eta aplikatu dadila; bada, horretarako, Batasunaren Zuzenbidearen aplikazioa bermatu beharra dago, lehentasun, batasun eta eraginkortasun printzipioen pean. (Europar Batasunaren Funtzionamenduari buruzko Ituneko 267. artikulua)

b) Esparru-erabaki horrek ezartzen duen baliokidetasunaren printzipioa aurretiko fasean aplikatu behar da, prozesu penalean bertan, bai eta exekuzio fasean ere, eta esan nahi du kide diren beste estatuetan emandako zigor-ebazpenek ebazpen nazionaletan esleitutakoen baliokideak izan behar dutela.

c) Kezka adierazten dugu baliokidetasun-printzipioaren aplikaziorako azaroaren 12ko 7/2014 Lege Organikoak, zehazki 14.2 artikuluan eta xedapen gehigarri bakarrean, ezartzen dituen mugak direla eta. Xedapen horiekin, baliokidetasun-printzipioaren aplikazioa mugatzen da, kide diren beste estatuetakoko epaitegiek emandako epai eta ebazpen penalak kontuan hartzeari dagokionez.

7/2014 Lege Organikoak arazoak planteatzen ditu, zeren eta aukera ematen baitu Europar Batasunaren askatasunaren, segurtasunaren eta justiziaren espazioaren baitan baliokidetasun-printzipioa desberdin aplikatzeko: azaroaren 12ko 7/2014 Lege Organikoak baliokidetasun-printzipioari ezartzen dizkion mugak (14.2 artikuluan eta xedapen gehigarrian) ez zeuden aurreikusita 2008ko uztailaren 24ko 2008/675/JAI Esparru-erabakian. Horrek arazoak dakartza Batasunaren Zuzenbidearen aplikazioaren uniformetasun-printzipioa dela eta. Izan ere, interpretazio-zalantza bat planteatzen du, esparru-erabakian aurreikusi gabeko baliokidetasun-printzipioaren muga aurreikuspena posible ote den, zeren eta posibilitate hori onartzekotan, desberdintasun oso funtsezkoa ezarriko balitzateke arlo honetako Europako Zuzenbidearen aplikazioan Espainiako lurraldearen eta Europar Batasuneko beste herrialde batzuen artean, azken horietan ez baitira muga horiek ezarri, eta horrek eragin oso nabarmena izan dezake Batasuneko Zuzenbidearen batasunean.

d) 7/2014 Lege Organikoak lege penalaren atzera-eraginkortasuneko arazo bat planteatzen du, zeren eta berarekin baitakar lege horretan aurreikusitako murriztapenak aplikatzea sartu aurretik planteatu eta ebazitako kasuei. Horrek planteatzen du lege penalaren atzera-eraginkortasun ezaren printzipioa, Europar Batasunaren Oinarriko Eskubideen Gutuneko 49. artikuluan bermatuta dagoena, urratzen ari dela. Printzipio hori interpretatu behar da esanez Giza Eskubideen Europako Itunetik ondorioztatzen diren aurkako arauak atzera-eraginik ez dutela, Estrasburgoko Auzitegiaren doktrinari jarraituz. Doktrina horrek berarekin dakar legezkotasun penala arau penalari berari ez ezik, arau penalaren interpretazioari ere aplikatzen zaiola, eta, halaber, aplikatzen zaiola zigorra betetzei buruzko kalkulari edo moduari; izan ere, kontuan hartu behar da errudunari transmititzen zaion itxaropena, aldekoagoa den aurreko interpretazioa

dela eta. Azkenik, arau penala aplikatzen edo interpretatzen duen ebazpen judizialean, behin epaitegiek haien interpretazioa ezarrita (gure kasuan, Auzitegi Gorena), soilik aldatu ahalko da interpretazio hori espeteratuei onura egiten dien horretan, eta ez haien kaltetan (Giza Eskubideen Europako Auzitegiaren epaiaren doktrina, Del Río Prada Espainiaren aurka gaien).

e) Baliokidetasun-printzipioaren "in peius" murriztapenek, 7/2014 Lege Organikoan sartutakoek, kasu gehienetan eragozten dute Europako epaien eraginak aitortzea zigorraren exekuzioaren esparrua dela-eta. Izan ere, eragozten dute zigorraren exekuzio fasean aplikatzea, esparru-erabakiko 3.2 artikulua aurreikusi bezala, eta, bereziki, zigorrak metatzeko kasuetan, zigorraren betetze efektiboaren gehieneko epea ezartzearen eraginetarako, halako moduz non Espainiako auzitegiek ezin izanen dituzten kontuan hartu estatu kideen auzitegi penalek emandako epaiak antolamendu espainiarrak bere epaietarako aurreikusitako baldintza berdinetan.

f) 7/2014 Legeak indarra hartzea aldatzera dator esparru-erabakian aurreikusitako baliokidetasun-printzipioari buruz jurisprudentziak egin duen aplikazio finkatua, hain zuzen ere lehenagoko kasuetan normaltasunez aplikatu baita; eta eragin kaltegarriak dauzka lege organikoaren aurretik egindakoengatik zigortuta daudenez. Hori Espainiako Konstituzioaren 9.3 artikulua urratze bat da.

g) Salbuespen horien ondorioz, zigorra betetzearen aldi efektiboa legezko mugatik haratago luzatzen da (Kode Penalaren 76. artikulua eta Prozedura Kriminalari buruzko Legeko 988. artikulua).

h) Deskribatutako egoera irregular horren aurrean, honako hauek dira sortutako egoera bidegabeari konponbidea emateko moduak: ez-betetzeari buruzko errekurso bat aurkeztea Europar Batasunaren Auzitegian, Europako arauaren transposizio okerra egiteagatik; Konstituzio Auzitegian babes errekursoa aurkeztea, eta horrek ekar lezake Europar Batasuneko Auzitegian kasuko aurretiko gaia planteatzea; eta, azkenik, Estrasburgoko Auzitegian errekurso bat aurkeztea, Giza Eskubideen Europako Ituneko 5. eta 6. artikuluetan oinarritua".

5.2.25. Zerbitzu publikoak

- **Lehendakaritzako, Funtzio Publikoko, Barneko eta Justiziako Departamentua eta honako udal hauek: Iruña, Burlata, Tuter, Antsoain, Barañain, Berriozar, Eguesibar, Tafalla, Atarrabia, Lizarra, Zizur Nagusia, Aranguren, Cintruénigo, Corella, Uharte, Noain, Azkoien, San Adrián, Zangoza, Altsasu eta Baztan**

AO15/22

Zerbitzu publikoei dagozkien telefonoetara (092) egindako deiak direla-eta tarifa bereziak aplikatzeari dagokionez:

- Departamentuari iradokitzea Nafarroako Foru Poliziar, Nafarroako Suhiltzaileei eta SOS Nafarroari erabiltzaileek larrialdietarako telefono zenbakietarako egindako deiak doakoak izan daitezen, dagoeneko hala ez badira, herritarrei 112 larrialdietako zenbakiaren doakotasuna gogoratu ahal izatearen kaltetan izan gabe.

Lehendakaritzako, Funtzio Publikoko, Barneko eta Justiziako Departamentuak eta honako udal hauek onartua: Burlata, Baztan, Uharte, Zizur Nagusia, Barañain, Berriozar, Cintruénigo, Eguesibar eta Atarrabia.

Antsoaingo, Lizarrako, Tafallako, Azkoiengo, Arangurengo, Noaingo (Elortzibar), Corellako eta Altsasuko udalek ez dute onartu.

Iruñeko, Zangozako, Tuterako eta San Adriango udalen erantzunaren zain gaude.

- **Garapen Ekonomikorako Departamentua**

Espedientea: 15/541

Desadostasuna garraioaren arloko zehapen bat ezartzearekin:

- Departamentuari (2015-2019 legegintzaldia) gomendatzea zehapena atzera bota eta indarrik gabe utz dezan.

Ez da onartu (2015-2019 legegintzaldia).

- **Lizarrako Udala**

Espedientea: 14/948

Kexa-egilearen familiak herriko kanposantuan daukan panteoi bati buruz Udalari egindako eskariei ez erantzutea:

- Udalari gogoraraztea herritarrek aurkeztutako eskaerak berariaz eta epean ebazteko eta hartutako erabakiak jakinarazteko duen legezko betebeharra, horren barne direla kexan aipatutakoak.

Ez da onartu (2015-2019 legegintzaldia).

- **Galarko Udala**

Espedientea: 14/1036

Kexa-egilea bizi deneko kaleko argitasun eskasa:

- Udalari iradokitzea balora dezala interesdunaren etxebizitzaren inguruan argiteria publikoa handitzea, halako moduz non zerbitzua izanen baita bizitegien eremu horren hiriguneko beste toki batzuetan dagoenaren antzekoa edo, funtsean, baliokidea.

Ez da onartu.

- **Tuterako Udala**

Espedientea: 15/261

Tuterako Ur Batzarraren 2014ko laugarren hiruhilekoko ordaindu gabeko faktura baten ondoriozko premiamenduzko prozeduraren aurretik jakinarazpenik ez egitea:

- Udalari (2015-2019 legegintzaldia) gomendatzea baliogabe dezala kexa-egilearen aurka hasitako premiamenduzko probidentzia, zeren eta ez baita egiaztatu 2014ko laugarren hiruhilekoko uraren eta estolden ordain-agirien likidazioa onesteko ediktua zein tokietan eta egunetan argitaratu zen.

Ez da onartu (2015-2019 legegintzaldia).

- **Zizur Nagusiko Udala**

Espedientea: 15/251

Kexa-egileak Ardoi urbanizazioko bideen eta pasabideen argiteriari buruz kexa-egileak aurkeztutako eskabide bat ez erantzutea:

- Udalari gomendatzea sakontasunez azter dezala zein egoeratan dagoen Ardoi urbanizazioaren argiteria-zerbitzua, ikusita kexa-egileak toki entitatean aurkeztutako eskarian eta txostenean planteatutako gaiak, eta, beharrezkoa bada, behar diren neurriak har ditzala zerbitzu hori hobetzeko, argiteria hobetuz, eta horri guztiari buruzko erantzuna bidal diezaiola interesdunari.

Onartua (2015-2019 legegintzaldia).

- **Iruñerriko Mankomunitatea**

Espedientea: 15/81

Kexa-egileak bere lokalean pairatzen dituen filtrazioak:

- Mankomunitateari iradokitzea jarrai dezala kexa-egilearekin lan egiten lokalean pairatzen dituen filtrazioen jatorria aurkitzeko, eta behar diren neurriak har ditzala.

Onartua.

Espedientea: 15/378

Kexa-egileari bono soziala ukatzea:

- Mankomunitateari gomendatzea berriz ere ebalua dezala kexa-egilearen eskaria eta aitortu diezaiola uraren hornidurarako eta zaborren bilketarako zerbitzuen tarifa soziala.

Erantzunaren zain dago (2015-2019 legegintzaldia).

- **Erriberako Mankomunitatea**

Espedientea: 15/102 - Bitartekaritza

Kexa-egileari zaborren kuota integrala kobratzea kontuan hartu gabe etxebizitza hutsik edukitzeagatiko hobaria, eta ordainketaren helbideratzean izandako oker batek eragin dion errekargua:

- Erriberako Mankomunitateari iradokitzea ezen, kexa-egileak egiaztatzen badu 2012an, 2013an eta 2014an etxebizitza hutsik edukitzeagatiko hobaria jasotzeko baldintzak betetzen zituela, hura eman diezaiola.
- Mankomunitateari iradokitzea behar diren izapideak egin ditzala kexa-egilearen etxebizitzako zabor-tasen ordainagiriak helbideratzeko.

Ez da onartu.

- **Izarbeibarko Mankomunitatea**

Espedientea: 15/105

Zenbait txaleti –Erripeta herrian daude– ur-hornidura emateari behin betiko uztea Mankomunitateko “Izarbeibarko Hodia” deituta kotik:

- Mankomunitateari gomendatzea ur-hornikuntza ematen jarrai diezaiela kexa-egileei, 1983ko urriaren 20ko hitzarmenak esleitutako emakidari jarraiki, Jurramendi Mankomunitateak aipatu zerbitzua eman artean.

Ez da onartu (2015-2019 legegintzaldia).

5.2.26. Lana

- **Ekonomia, Ogasun, Industria eta Enplegu Departamentua**

Espedientea: 14/1015

25 urtez edo 30 urtez azpikoak kontratatzen dituzten enpresei diru-laguntzak emateko baldintza eta beharkizunak arautzea, berdintasun neurri eta planak eta bizitza pertsonaleko, laneko eta familiako eginkizunak batera eramatekoak gauzatu, jarraitu eta ebaluatzeko:

- Departamentuari gomendatzea ezen, enpresei diru-laguntzak emateko ondoz ondoko deialdietan, berdintasuneko eta lana eta familia uztartzeko planak eta neurriak egin, jarraitu eta ebaluatzeko gazte langabetuak kontrata ditzaten, eska dadila laguntzen onuradun denak egiazta dezan dauzkan langileen berariazko kualifikazio teknikoa.

Onartua.

Espedientea: 15/191

Enplegurako prestakuntza ematen duten irakasleak hautatzeko irizpideak:

- Departamentuari (Nafarroako Enplegu Zerbitzua) gomendatzea argitara ditzala enplegurako prestakuntza ikastaroen irakaskuntza ematen duten adituen hautapenerako irizpideak.

Onartua.

- **Eskubide Sozialetako Departamentua:**

Espedientea: 15/417

Langile autonomo gisa ezartzeko emandako diru-laguntza bat itzultzeko eskaria:

- Departamentuari (2015-2019 legegintzaldia) gomendatzea indarrrik gabe utz dezala kexa-egileari, langile autonomo gisa ezartzeko, emandako diru-laguntza itzultzeko espedientea, zeren eta ez baita atzeman oinarri arautzaileetan aurreikusitako baldintzak urratu direnik edo laguntza emateko betebeharrak bete ez direnik.

Ez da onartu (2015-2019 legegintzaldia).

5.2.27. Trafikoa eta bide-segurtasuna

- **Lehendakaritza, Justizia eta Barne Departamentua eta Iruñeko Udala**

Espedientea: 14/1038

Trafikoaren arloko zehapen-espediente bat, zeren eta agintaritzaren agentearen salaketa-egintza ez baitzizaion jakinarazi kexa-egileari:

- Departamentuari gogoraraztea trafikoko salaketak unean jakinarazteko legezko betebeharra duela, Trafikoari, Ibilgailu Motordunen Zirkulazioari eta Bide Segurtasunari buruzko Legearen testu bateginaren 76.2. artikulua finkatutako kasuetako bat gertatu ezean.
- Udalari gomendatzea efekturik gabe utz dezala kexa-egileak izapidetutako zigortzeko espedientea, salaketa ez ziotelako arau-haustea egiteko unean jakinarazi.

Ez da onartu (2015-2019 legegintzaldia).

- **Cortesko Udala**

Espedientea: 15/322

Desgaituentzako aparkatze-txartelak emateko arauari buruzko udal ordenantza berri bat:

- Udalari (2015-2019 legegintzaldia) gomendatzea euts diezaiola kexa-egileak daukan desgaituentzako aparkatze-txartelaren balioari, Desgaituentzako aparkatze-txartelak eman eta erabiltzeari buruzko oinarrizko baldintzak arautzen dituen abenduaren 12ko 1056/2014 Errege Dekretuko lehen xedapen iragankorrari jarraituz.

Ez da onartu (2015-2019 legegintzaldia).

- **Iruñeko Udala**

Espedientea: 14/975

Kexa-egilea ados ez egotea egin dioten bahiturarekin, zeina heldu baita trafikoaren arloko zehapen bat ez ordaintzetik:

- Udalari gomendatzea efekturik gabe utz dezala kexa-egileari egindako kobrantza, trafikoko balizko arau-hauste baten ondoriozkoa, eta dagokion zenbatekoa itzul diezaiola eta jardunbideak artxiba ditzala.

Ez da onartu.**Espedientea: 14/985**

Udal garabiak kexa-egilearen ibilgailua erretiratzea:

- Udalari gomendatzea indarrik gabe utz dezala kexaren xedea den ibilgailua erretiratzeko egintza eta, horrenbestez, interesdunari itzul diezaiola kontzeptu hori dela-eta ordaindutakoa.

Ez da onartu.

Espedientea: 15/6

Trafikoko arau-hauste baten kalifikazioa proportziorik gabea izatea:

- Udalari gomendatzen zaio indarrik gabe utz ditzala kexaren xedea den ibilgailua erretiratzeagatiko zehapena eta egintza, eta interesdunari itzul diezazkiola kontzeptu horiengatik ordaindutako kopuruak.

Onartua.**Espedientea: 15/47**

Aparkatzearen arloko zehapen prozedura bat. Garabi zerbitzuak erretiratu zuen:

- Udalari gomendatzea berrazter dezan kexaren xede den zehapen espedientea eta hura inarrik gabe utz dezala edo, bestela, arau hauste arina dela jo dezala.
- Udalari gomendatzen zaio indarrik gabe utz ditzala kexaren xedea den ibilgailua erretiratzeagatiko zehapena eta egintza, eta interesdunari itzul diezazkiola kontzeptu horiengatik ordaindutako kopuruak.

Ez da onartu.**Espedientea: 15/66**

Iruñeko Udalak kexa-egileari aparkatze mugatuko eta murriztuko eremuaren aparkatze-txartela dela eta kobratzen dion tasaren zenbatekoa, jarduera ekonomiko baten titular moduan:

- Udalari gogoraraztea herritarrek aurkeztutako eskaerak berariaz ebazteko eta hartutako erabakiak jakinarazteko duen legezko betebeharra.
- Udalari gomendatzea gutxitu dezala gaur egun merkataritza-, industria-, lanbide- edo zerbitzu-jarduerak egiten dituzten pertsona fisiko edo juridikoei gaur egun exijitzen zaien urteko tasaren zenbatekoa, trakzio mekanikoko ibilgailuak aparkatzeagatik aparkatze mugatuko edo murriztuko eremuetan (eremu urdina eta laranja), zeren eta proportziorik gabekoak baitira urtero eremu horietan bizitokia duten pertsona fisikoek urtero ordaindu behar duten kopuruaren aldean, ez baita justifikatu batzuei eta besteei tratu desberdina ematearen arrazoia.

Ez da onartu (2015-2019 legegintzaldia).**Espedientea: 15/328**

Aparkatze murriztuaren txartelean baja emateko eskariaren ondotik kexa-egileari itzuli zaion zenbatekoa:

- Udalari (2015-2019 legegintzaldia) gomendatzea ezen, kexan aipatzen den ibilgailuari dagozkion eremu mugatuetako aparkatze txartela edo txartelak –2015erako emandakoak– direla eta urtebete bati dagokion zenbatekoa ordainaraz dezala (48,35 euro) eta interesdunari haren gainetik dagoen kopurua itzul diezaiola.

Onartua (2015-2019 legegintzaldia).

Espedientea: 15/421

Udalaren garabi zerbitzuaren bidez Nafarroako Ospitalegunearen barrutian aparkatutako ibilgailuak erretiratzea:

- Udalari (2015-2016 legegintzaldia) gomendatzea indarrik gabe utz dezala kexaren xedea den ibilgailua erretiratzeko egintza eta, horrenbestez, interesdunari itzul diezaiola kontzeptu hori dela-eta ordaindutakoa.

Ez da onartu (2015-2019 legegintzaldia).

Espedientea: 15/564

Salaketa baten adierazitako epean ezin baliogabetzea eremu laranjan ticketik ez jartzeagatik ezarritako isuna, udal garabiak ibilgailua eraman zuelako:

- Udalari (2015-2016 legegintzaldia) gomendatzea indarrik gabe utz dezala kexaren xedea den ibilgailua erretiratzeko egintza eta, horrenbestez, interesdunari itzul diezaiola kontzeptu hori dela-eta ordaindutakoa.

Ez da onartu (2015-2019 legegintzaldia).

Espedientea: 15/615

Ibilgailua aparkatze mugatuko eremu batean aparkatzeagatik eta udal garabiak ibilgailua erretiratzeagatik ezarritako zehapena:

- Udalari (2015-2016 legegintzaldia) gomendatzea indarrik gabe utz dezala kexaren xedea den ibilgailua erretiratzeko egintza eta, kasua bada, interesdunari kontzeptu hori dela-eta ordaindutakoa itzul diezaiola.

Ez da onartu (2015-2019 legegintzaldia).

• Tafallako Udala**Espedientea: 15/158**

Trafikoko zehapen bat baliogabetzeko eskariari ez erantzutea:

- Departamentuari gogoraraztea herritarrek aurkeztutako eskariak ebazteko legezko betebeharra duela, horren barne dela kexa-egileak aipatutakoa.
- Udalari gomendatzea efekturik gabe utz dezala kexa-egileari ezarritako zigorra, hori ezartzeko eska daitekeen erruzko elementua ez dagoela balioetsi baita.

Ez da onartu.

Espedientea: 15/237

Ibilgailu bat espaloian aparkatzeagatik ezarritako zehapena. Ama desgaitua zeraman, eta etxebizitzatik hurbil ez dauka desgaituentzako aparkatze-tokirik:

- Udalari iradokitzea indarrik gabe utz dezala ezarritako zehapena, eta ordaindutako kopuruak kexa-egileari itzultzeko agindu dezala.

Onartua (2015-2019 legegintzaldia).

5.2.28. Gardentasuna eta informazio publikoa eskuratzeko eskubidea**• Azagrako Udala*****Espedientea: 15/284***

Eskaera bati erantzuteko emandako dokumentazioarekin ados ez egotea:

- Udalari (2015-2019 legegintzaldia) gogoraraztea Nafarroako Foru Komunitateko Arartekoari laguntzeko legezko betebeharra duela, eta deklaraztea, kasu honetan, betebeharrak hori ez dela bete; hori dela eta, Udalaren jarrera laguntzarik ez ematekoa izan dela jotzen dugu, eta kasua erakunde honekiko Administrazio eta Entitate Ez-laguntzaileen Erregistroan sartzea, kasua bada, agintari arduradunei horren aipamena eginez.
- Udalari (2015-2016 legegintzaldia) gomendatzea kexa-egileari emandako informazioa osa dezala, eskatu zuen dokumentazio publikoa eskuratzeko erraztuz, betiere bertan egon daitezkeen izaera pertsonaleko datuak kenduta.

Erantzunaren zain dago.

• Gareseko Udalari***Espedientea: 15/149***

Kexa-egileari administrazioarekiko auzi-errekurtsio bat aurkezteko behar zuen dokumentazioa ez ematea:

- Udalari gomendatzea kexa-egileari eman diezaiola eskabideetan eskatu duen informazioa.

Onartua (2015-2019 legegintzaldia).

5.2.29. Turismoa**• Artaxoako Udala*****Espedientea: 15/445***

"Artaxoako bisitarien eta turismo-ustiaketarako etxearen kudeaketa-kontratuaren" esleipena:

- Udala (2015-2019 legegintzaldia) premiatzea indarririk gabe utz dezan Artaxoako bisitarien eta turismo-ustiaketarako etxearen kudeaketarako kontratazio-prozeduraren atzera eragina, 2015eko abuztuaren 6ko erabakian xedatutakoa, eta agintzea esleipendunei errekerimendua egin dakiela "aurkeztutako dokumentazioa osatu edo argitu dezaten, frantsesaren eta ingelesaren ezagutzaren arloko gaitasunaren ondoriozko kaudimen tekniko edo profesionalari dagokionez, bertan jasoz bi hizkuntzetan B1 maila duten langileak atxikitze konpromisoa", aurkeztutako proposamenaren aldaketa batek horretarako modua ematen baitu.
- Udala (2015-2019 legegintzaldia) premiatzea ahal bezain azkar ebatz dezan Artaxoako bisitarien eta turismo-ustiaketarako etxearen kudeaketarako kontratazio prozedura, ahal bezain azkar amaiera eman dezala baliogabe deklaratu den kontratu baten exekuzioaren egoerari, eta hori egin dezala lizitatzailerak eskaintzak aurkezteko epean aurkeztutako dokumentazioan oinarrituta.

Ez da onartu (2015-2019 legegintzaldia).

5.2.30. Hirigintza

- **Landa Garapeneko, Ingurumeneko eta Toki Administrazioeko Departamentua**

Espedientea: 14/988

Kexa-egileak Departamentuari aurkeztutako eskabide bati ez erantzutea. Nafarroako Gobernuaren bulego-erakin batetik hurbil dagoen postu bat eskatzen zuen, lanpostuaren hobekuntza moduan.

- Departamentuari iradokitzea azter dezala neurriak hartzea kexan aipatzen den eremu publikoaren egoera hobetzeko (adineko pertsonentzat egokiagoak diren bankuak, itzalak eta abarrekoak), kexa-egilearen proposamenarekin nahiz antzekoekin bat.

Onartua.

- **Kulturako, Turismoko eta Erakunde Harremanetako Departamentua eta Erriberriko Udala**

Espedienteak: 15/82 eta 15/117

Kexa-egileen etxebizitzetako fatxadetan aldarrikapen-pankarta bat jartzeko debekua:

- Udalari eta Departamentuari gomendatzea indarrrik gabe utz ditzatela emandako egintzak, zeinek zuzenean nahiz zeharka, eragozten edo trabatzen baitute kexa-egileen asmoa, beren etxebizitzetako fatxadetan aldarrikapen-pankarta batzuk jartzekoa, beren ustez beraientzat kaltegarri izan den Udalaren hirigintza-jarduketa bati buruzkoak.

Onartua.

- **Sustapen Departamentua**

Espedientea: 15/69

Hirigintzako zehapen bat ezartzea, nekazaritzarako eta abeltzaintzarako ustiaketa handiko finka batean etxe-korrale bat egiteagatik.

- Departamentuari gomendatzea kexa-egileari eska diezaiola nekazaritzarako gaitasun handiko lurzoru batean jarritako abeltzaintzako ustiategia legeztatzeko, gaur egun indarrean den hirigintza-araudiari jarraituz, eta zehapen espedientea artxiba dezala, zeren eta zehapena ezarri ondoren kasurako aldekoagoa den arau bat onetsi baita, eta eraginik gabe utz dezala eraikina eraisteko agindua.

Ez da onartu.

- **Azagrako Udala**

Espedientea: 15/37

Koadrila-gela bat udal lizentziarik eduki gabe erabiltzeagatik zehapena ezartzea:

- Udalari gomendatzea eraginik gabe utz dezala kexa-egileari ezarritako zehapena, zeren eta ez dagokion betebeharraren arau-hauste batean oinarritzen baita.

Onartua (2015-2019 legegintzaldia).

- **Arangurengo Udala**

Espedientea: 15/168

Ezetzkoa ematea lokal bat egokitzeko obretarako eta industrialde batean kokatutako nabe baterako jarduera sailkaturako lizentzia-eskariari:

- Udalari (2015-2019 legegintzaldia) gogoraraztea jarduera sailkaturako lizentzia-eskariak legez ezarritako epean –lau hilabete– ebazteko legezko betebeharra duela, horretarako behar diren neurri guztiak hartuz.

Onartua (2015-2019 legegintzaldia).

- **Kasedako Udala**

Espedientea: 15/271

Udalak ezer ez egitea kexa-egilearen lurzoru urbanizagarrian elektrizitate-hornidurarik ez egoteari buruzko arazoei konponbidea emateko:

- Udalari (2015-2019 legegintzaldia) gomendatzea energia elektrikoaren enpresa hornitzaileari bidezkoa dena jakinaraz diezaiola, interesdunaren lur-zatian behar den hornidura elektrikoa jartzeko obrei amaiera emate aldera.
- Udalari (2015-2019 legegintzaldia) gomendatzea ezen, beharrezkoa bada urbanizazio obrak amaituz, zain dezala interesdunaren lursailerako hornidura elektrikoaren hartunea lur-zatian bertan egon dadila, zeren eta toki entitateak orube baten gisara saldu baitzuen, edonola ere hornidura horrek ez dezan izan kexa-egilearentzat horrela sailkatuta dagoen lursail batentzat izaten ohi dena baino kostu handiagoa.

Onartua (2015-2019 legegintzaldia).

- **Zizur Zendeako Udala**

Espedientea: 15/547

Muru Asteraingo UE3.3 exekuzio unitatearen behin betiko likidazio-kontua:

- Udalari (2015-2019 legegintzaldia) iradokitzea bere gain har dezala partzialki Muru Asteraingo UE3.3 exekuzio unitatearen urbanizazioan sortutako gainkostua, kontuan hartuta hura lankidetzaren jarduketa publikoaren sistemaren bidez egin dela, hasierako aurreikuspenetik desbideratzea izan dela eta obren amaiera geroratu egin dela.

Erantzunaren zain dago.

- **Deikazteluko Udala**

Espedientea: 15/490

Kexa-egilearen etxebizitzaren ondoko higiezin baten egoera txarra, eta horrek sortzen duen arriskua:

- Udalari (2015-2019 legegintzaldia) gomendatzea kexak aipatzen duen eraikineko jabeari agindu diezaiola behar diren obrak egiteko, ukitutako kaletik doazen pertsonen segurtasuna bermatzeko, aplikatzekoa den hirigintza-legediari jarraituz.

Onartua (2015-2019 legegintzaldia).

- **Faltzesko Udala**

Espedientea: 15/603

Funesko alkatearen ebazpen baten exekuzio subsidiarioa dela-eta erreklamatutako zenbatekoa; haren bidez aurri egoeran deklaratu ziren eraikin horren atzeko aldeko eraikin batzuk eta jatorrizko eraikinean konponketa lanak egitea:

- Udalari (2015-2019 legegintzaldia) gomendatzea kexa-egileari eskura diezaiola kexan aipatzen den espediente administratiboaren dokumentazio osoa eta, berariaz, udal arkitektoaren aipatutako eraispn-proiektua, eta jabekidea deneko higiezina dela-eta erabakitako obren exekuzio subsidiarioa dela-eta ordainarazitako zenbatekoari buruzko behar diren azalpen guztiak eman diezazkiola.

Onartua (2015-2019 legegintzaldia).

- **Lizarrako Udala**

Espedientea: 14/1021

Udal horretako unitate baten urbanizazioaren hirugarren kuota exijitzeko udal erabakia:

- Lizarrako Udalari gomendatzea ezen:
 - a) Ebatz ditzala interesdunaren 2014ko eskariak, eta kontsultatu nahi duen kontabilitate-informazio xeherako sarbidea ematea, zeren eta lotura baitu amaieran exijitzen zaion zenbatekoarekin.
 - a) Interesdunak 2001ean aurreratutako kopurua gaurkotu dezala, hari aplikatuta diruaren legezko interesa, dagokion konpentsazioa egite aldera.
 - c) Interesdunari argitu diezaiola jaso zuen dokumentazioan ageri den informazio kontraesankorra, ordaindu beharreko kopuruari eta ordainketa hori egiteko epeari buruzkoa.
 - d) Interesdunari informatzea egozten zaizkion kontusail batzuk direla-eta sortutako gaiei buruz; urbanizazioko eta obra-zuzendaritzako proiektuaren idazketa-lanari dagozkio, birzaitze proiektuaren aldaketaren harira, eta eman diezaiola eskatzen duen informazioa, Udalak enkargatutako altxatze topografikoari buruzkoa.
 - e) Sakontasunez azter dezala proiektuaren atzerapenari eta gainkostuari buruz salatutakoa, interesdunari ez egozteko Udalak onetsitako birzaitze proiektuaren formulazio okerretik ateratzen den kopurua.

Onartua (2015-2019 legegintzaldia).**Espedientea: 14/1029**

Kexa-egilea jabekidea den lur-zati baten ukipenaren balorazioari buruzkoa; birzaitze baten esparruan eman da balorazio hori:

- Udalari gomendatzea kexa-egileari (uler dadin jabekideei) ordain diezaiola kexan aipatzen den lursaila, birzaitze-obrek ukitutakoa, hiri-lur gisa sailkatzeagatik dagokien kalte-ordaina.

Ez da onartu (2015-2019 legegintzaldia).

Espedientea: 14/1033

Aurretik jakinarazi gabe, Lizarrako Hirigintza Antolamenduko Plan Orokorren AR-3 Unitatearen bide batek jabekidea den lursail baten zati bat okupatzea:

- Udalari (2015-2019 legegintzaldia) gogoraraztea interesdunen aldez aurretiko entzunaldia bermatzeko legezko betebeharra duela, kasuko aurkakotasun-prozeduren bitartez, haien jabetzarako eskubidea ukitzen duten hirigintza-jarduketak egin aurretik.

Erantzunaren zain dago.

• Iزابako Udala**Espedientea: 14/532**

Udalak ez betetzea hirigintzaren arloko legezkoatasunaren babesa bermatzeko prozedurak hasteko eta ebazteko eta ubideko etxeen urbanizazioan hautsitako ordeina berrezartzeko daukan betebeharra; izan ere, bertan, zanga bat gelditu den irekita duela zenbait urte, eta ez da justifikatu Udalak baimendutako espedienteren batetik heldutako lizentziarik dagoenik, eta arriskua dago pertsonentzat, animalientzat eta ibilgailuetarako:

- Udalari gogoraraztea Nafarroako Arartekoarekin lankidetzan lehentasunez eta premiaz eta Nafarroako Arartekoaren uztailaren 3ko 4/2000 Foru Legean ezarritako epeetan jarduteko legezko betebeharra duela.
- Alkatetza, udaleko ordezkari nagusia den heinean, Nafarroako Arartekoarekin lankidetzan ez diharduen erakunde izendatzea, erakundearen web orrialdean publiko eginez hori eta aipatu kalifikazioa Nafarroako Parlamentuaren aurrean azalduko den 2014ko urteko txostenean berariaz nabarmenduz, argitaratzeko beste bide batzuk erabiltzea baztertu gabe, beharrezko ikusten bada.
- Udalari gogoraraztea urgentziaz eta berehala Nafarroako Administrazio Auzitegiaren irailaren 6ko 7630/2010 Ebazpena betetzeko legezko betebeharra duela, eta haren ebazpen-zatia dela-eta, hirigintzaren legezkoatasuna eta Iزابako udal barrutiko ubideko etxeen urbanizazioan hautsitako hirigintza-ordena berrezartzeko behar diren prozedurak hasi eta ebatzi behar dituela, pertsonen , animalien eta ibilgailuen segurtasuna bermatzeko behar diren neurriak hartuz.

Ez da onartu.

• Lekunberriko Udala**Espedientea: 15/54**

Kexa-egileak aurkeztutako eskari bati erantzunik ez ematea:

- Udalari gogoraraztea herritarrek aurkeztutako eskariak ebazteko legezko betebeharra duela, eta hartutako erabakiak jakinarazi behar dituela, eta, berariaz, kexa-egileak aurkeztutakoa.
- Udalari gomendatzea kexa-egileari aipatutako eskarian aipatutako espedienteetarako sarbidea erraztu behar diola, eta, kasua bada, haren interesekoak diren kopiak eman behar dizkiola.

Onartua (2015-2019 legegintzaldia).

- **Los Arcosko Udala**

Espedientea: 15/318

Herriko higiezin baten aurri-egoera dela eta, arriskua baitakar ondoko eraikinetarako eta oinezkoentzako:

- Udalari (2015-2019 legegintzaldia) gomendatzea urgentziaz har ditzan, arrisku-arrazoiak direla eta, behar diren neurri guztiak aurri egoeran dagoen eraikinaren ondoko eraikinetan bizi direnen zein oinezkoen integritatea berma dadin, eta higiezina kokatuta dagoen kalean babeserako hesiak jar ditzala.

Onartua (2015-2019 legegintzaldia).

- **Erriberriko Udala**

Espedientea: 15/100 - Bitartekaritza

Kexa-egileentzat herri horretako urbanizazio bat egiteak dakarren egoera eta egozten zaizkien kostuak:

- Udalari iradokitzea ezen, Erriberriko udal planaren urbanizazioak ukitutako jabeekin batera, adostutako konponbide bat bila dezala kexan planteatutako arazoarentzat, interes orokorra eta interes partikularra uztartu ahal izateko hirigintza-hitzarmen deitutakoen bitartez eta aprobetxamenduak handituz, zamak gutxituz eta abarrekoak eginez.

Ez da onartu.

- **Iruñeko Udala**

Espedientea: 14/867

Interesdunaren etxebizitzako sutondo bat eta ke-irteera bat erregularizatzeko errekerimendua:

- Udalari gomendatzea baliorik eta efekturik gabe utz dezala interesdunari zuzendutako errekerimendua, lanak egiteko lizentzia eskuratzeari buruzkoa, eta bere etxeak duen tximiniari dagokiona. Izan ere, preskribatu egin da burututako legezkotasuna lehengoratzeko akzioa.

Onartua.

Espedientea: 15/503

bizilagun batek bere etxebizitzaren sarreran etxetxo bat jartzeko egin dituen obrak:

- Udalari (2015-2019 legegintzaldia) gomendatzea ezen, kexan salatutako obrari dagokionez eta haren alde aurretiko ikuskatzea eginez, beharrezkoa bada, ofizios erabaki dezala eta ahal bezain laster zehatz ditzala legezkotasuna berrezartzeko bidezkoak diren neurriak, Lurraldearen Antolamenduari eta Hirigintzari buruzko Foru Legeko 199. eta 200. artikuluen arabera.

Ez da onartu (2015-2019 legegintzaldia).

- **Erromantzatuko Udala**

Espedientea: 15/330

Kexa-egileak legez kanpokotzat jotzen dituen obra batzuk, kalean egiten ari direnak:

- Udalari (2015-2019 legegintzaldia) gomendatzea ezen, kaleko eraikuntza horrek hirigintzaren arloko departamentu eskudunaren baimena eta Udalaren hirigintza-lizentzia ez duten bitartean, eraikuntza lan hori berehala etetera jo dezala, bai eta haren erabilera eta uraren nahiz energia elektrikoaren hornidura ere; hori, halere ez da eragozpenik izanen Lurraldearen Antolamenduari eta Hirigintzari buruzko Foru Legeko 209. artikulua eta ondokoen arabera kasuko zehapen-espeditentea irekitzeko eta hirigintza-antolamenduari bateraezina den eraikinaren zatiaren eraits dadin agintzeko, baldin eta bateraezintasun hori egiaztatzen bada.

Ez da onartu (2015-2019 legegintzaldia).

- **Tafallako Udala**

Espedientea: 15/219

Kexa-egileari eman ez zaion obretarako lizentzia bat izapidetzeagatik tasa batzuk kobratzea:

- Udalari gomendatzea eraginik gabe utz dezala kexaren xede den hirigintza-lizentzia lortzeko tasaren likidazioa, zeren eta likidazio hori ez baita sortu.

Ez da onartu.

- **Tuterako Udala**

Espedientea: 15/303

Udalak ez jardutea eta neurririk ez hartzea Sementales eraikina konpontzeko. Utzikeriako egoeran dago eta arriskutsua da oinezkoentzat:

- Udalari gomendatzea ezen, Sementales eraikinaren egoera dela-eta, behar diren neurriak har ditzala oinezkoen segurtasuna bermatzeko.

Onartua (2015-2019 legegintzaldia).

5.2.31. Etxebizitza

- **Sustapen Departamentua**

Espedientea: 14/1011 - Bitartekaritza

Etxebizitza babestuaren errentamendurako diru-laguntzarik ez ematea kexa-egileari 2014ko abendutik, nahiz eta NASUVINSAk emanen ziotela adierazi zion:

- Departamentuari eta NASUVINSA sozietate publikoari iradokitzea aztertu dezatela interesduna bizi den etxebizitza babestuaren alokairu kontratuaren berritzea aurreratzea, 2015eko otsailaren 1etik aurrerako efektuekin, eta errentaren prezioaren % 75eko diru-laguntza eman diezaiotela datorren urterako.

Ez da onartu.

Espedientea: 15/10 - Bitartekaritza

Etxebizitza babestua esleitzeko prozedura bat:

- Departamentuari iradokitzea azter dezala interesdunari familia ugariarentzat erreserbatutako etxebizitzara sarbidea izateko aukera, egindako esleipena aldatuz, baldin eta etxebizitza hori hutsik jarraitzen baldin badu, lau logelako etxebizitza lehenetsi zuten gainerako familia ugariari eskaini ondoren.

Onartua.

Espedientea: 15/73

Etxebizitza babestu baten salerosketa kontratu bat amaiaraztea:

- Departamentuari gomendatzea ikuska dezala eta, kasua bada, behar diren neurriak har ditzala kexa-egileak aipatzen duen sustapen-entresaren jarduerarengatik, kontratuari, arrazoiak emanda, uko egitearen ondorioz etorri direnengatik.

Ez da onartu.

Espedientea: 15/260

Kexa-egileak bere ibilgailuan pairatu dituen kalteak, bizi den eraikineko garajeon aparkatuta zegoenean –NASUVINSA sozietate publikoaren titularitatekoa da– eta garaje horretan dauden hondamenak:

- Departamentuari (NASUVISA) gomendatzea ahal bezain laster ikertu dezala kexa-egilea bizi deneko etxebizitza babestuen eraikineko garajea, bertan dauden hondamenak egiaztatzeko, eta, bidezkoa bada, haiek kopon ditzala, higiezinaren segurtasuna eta funtzionaltasuna bermatze aldera.
- Departamentuari (NASUVINSA) iradokitzea balira dezala garaje horren sarbidean ibiaren seinale bat jartzeko aukera, eta, halakorik gomendatzen duten elementuak antzemanaz gero, bertan segurtasun kamerak jar ditzala.

Onartua.

Espedienteak: 15/272, 15/301 eta 15/304

Etxebizitza babestua eskuratzeko diru-laguntzaren itzulketaren kontzeptuan diru-kopuru bat erreklamatzeko, nahiz eta diru-laguntza hori zuzenean enpresa sustatzaileak hartu zuen:

- Departamentuari gogoraraztea, diru-laguntzak itzultzeko ebazpenak eman baino lehen, interesdunari alegazioak aurkezteko eskubidea bermatuko duen prozedura izapidetzeko legeko betebeharra duela.
- Departamentuari gomendatzea atzera bota dezala eta eraginik gabe utz dezala etxebizitza babestuaren diru-laguntza itzultzeko erreklamazioa, kexa-egileei igorritakoa, zeren eta haiek ez baitute erreklamaturako kopurua jaso, hura jaso zuen entitateari erreklamazioa egiteko aukera kendu gabe.

Ez da onartu.

Espedientea: 15/288 - Bitartekaritza

Kexa-egileari kentzea 1995etik jasotzen zuen etxebizitza babestuaren errentamendurako diru-laguntza:

- Departamentuari iradokitzea euts diezaiola kexa-egileari esleituta daukan etxebizitza babestuaren errentamendua ordaintzeko ematen zaion diru-laguntzari, betiere pertsona horren diru-sarreraren arabera.

Ez da onartu.

J15/1 proposamena – Iradokizun normatiboa

Etxebizitzak zaharberritzeko laguntzak eskuratzeko baldintzak:

- Departamentuari iradokitzea ezen, etxebizitzak zaharberritzeko diru-laguntzak emateko prozeduretan haiek onartzearen eraginetarako, mugikortasun murriztua duen pertsonaren izaera egiaztatzek moduari dagokionez, Nafarroako Pertsonen Autonomiarako Agentziak emandako aitopeneko dokumentu ofizialaz beste neurriren bat ezar dezala, babestutako egoera hori emanda ere aitopenearen egintza formala oraindik ere aitortu ez den kasuetarako.

Onartua.

• Eskubide Sozialetako Departamentua:**Espedientea: 15/358**

Etxebizitza babestua eskuratzeko diru-laguntzaren itzulketaren kontzeptuan 3.244,17 euro erreklamatzeko, nahiz eta diru-laguntza hori zuzenean etxebizitza sustatu zuen enpresak hartu zuen:

- Eskubide Sozialetako Departamentuari (2015-2019 legegintzaldia) gomendatzea atzera bota dezala eta eraginik gabe utz dezala etxebizitza babestuaren diru-laguntza itzultzeko erreklamazioa, kexa-egileari igorritakoa, zeren eta gaur arte ez baita gertatu diru-laguntza itzultzeko arrazoirik, eta kexa-egileak ez baitu jaso erreklamaturako kopurua (enpresa sustatzaileak jaso zuen).

Ez da onartu (2015-2019 legegintzaldia).

Espedientea: 15/420

Etxebizitza babestua eskuratzeko emandako diru-laguntza erreklamatzeko ebazpena, nahiz eta diru-laguntza hori etxebizitza sustatu zuen enpresak hartu zuen:

- Departamentuari (2015-2019 legegintzaldia) gomendatzea atzera bota dezala eta eraginik gabe utz dezala etxebizitza babestuaren diru-laguntza itzultzeko erreklamazioa, kexa-egileari igorritakoa, zeren eta ez baitzuen berak jaso erreklamaturako kopurua eta epaitegian enpresa sustatzaileari kopuru hori itzultzeko zigorra ezarri baitzaio.

Ez da onartu (2015-2019 legegintzaldia).

Espedientea: 15/453

Bizigarritasun zedula ematearen eraginetarako kexa-egilearen etxebizitza eraiki berria ikuskatzeari ezezkoa ematea:

- Departamentuari (2015-2019 legegintzaldia) gomendatzea ikuska dezala kexa-egilearen etxebizitza, egiaztatze aldera bertan betetzen diren araudi indardunak exijitzen dituen bizigarritasuneko gutxieneko baldintzak, ikuskapen horrek bizigarritasun-zedula izapidetzeari begira dauzkan eraginekin.

Onartua (2015-2019 legegintzaldia).**Espedientea: 15/471 - Bitartekaritza**

Etxebizitza babestu baten errentamendu kontratu bat azkentzea:

- Departamentua (2015-2019 legegintzaldia) premiatzea, NASUVINSA sozietate publikoaren nahiz beste bide batzuen bitartez, behar diren kudeaketak egin ditzan, interesdunari ahal bezain laster etxebizitza bat esleitzeko behar diren kudeaketak egite aldera, bidezkoa den modalitatean, haren gaitasun ekonomikoa dela eta, horren bidez haren egoera ekonomiko eskasa hobetu ahal dezan.

Onartua (2015-2019 legegintzaldia).**Espedientea: 15/500**

NASUVINSA enpresa publikoak ezezkoa ematea kexa-egilearen etxebizitzan maizterrek eragindako kalteez arduratzeari, eta entitate horrek kontrolik ez izatea alokairu sozialeko modalitatean kudeatzen dituen higiezinaren gainean:

- NASUVINSARI gomendatzea kexa-egilearen etxebizitzan gertatutako kalteez arduratzeko erreklamazioa, kexa-egileak aurkeztutakoa, aintzat har dezala, bai eta aipatzen duen altzarien desagerpenari buruzko erreklamazioa ere, eta behar diren konponketak egin ditzala, kexa-egileak entitate publiko horri laga zion etxebizitza jatorrizko egoerara itzultzeko, edo kalte-ordain ekonomikoa eman diezaiola, etxebizitza jatorrizko egoerara itzultzea ezinezkoa bada.

Ez da onartu (2015-2019 legegintzaldia).

5.3. ADMINISTRAZIO PUBLIKOEK EBAZPENAK NORAINO ONARTU DITUZTEN.

Hurrengo taulan islatzen da ebazpenen hartzaile izan diren administrazio publikoetatik bakoitzak Nafarroako Arartekoak egindako ebazpen horiek (beren gomendio, iradokizun eta legezko betebeharren gogorazpenekin) noraino onartu dituzten, bai kexa-espeditetan, bai ofiziozko jarduketetan eta hobekuntza-proposamenetan ere.

Horren barrenean sartzten dira bai 2015ean emandako ebazpenak, bai 2014ko abenduaren 31n erantzunik gabe geratu zirenak ere.

2011 - 2015 legegintzaldia

| Administrazioa | Ebazpen kopurua | Onartuak | Onartu ez direnak | Onarpenaren ehunekoa |
|--|-----------------|----------|-------------------|----------------------|
| Azagrako Udala | 2 | 2 | 0 | 100,00% |
| Noain-Elortzibarko Udala | 2 | 2 | 0 | 100,00% |
| Iruñerriko Mankomunitatea | 2 | 2 | 0 | 100,00% |
| Aiegiko Udala | 1 | 1 | 0 | 100,00% |
| Berribeiteko Udala | 1 | 1 | 0 | 100,00% |
| Corellako Udala | 1 | 1 | 0 | 100,00% |
| Lizarrako Udala | 1 | 1 | 0 | 100,00% |
| Igantxiko Udala | 1 | 1 | 0 | 100,00% |
| Legardako Udala | 1 | 1 | 0 | 100,00% |
| Leringo Udala | 1 | 1 | 0 | 100,00% |
| Irunberriko Udala | 1 | 1 | 0 | 100,00% |
| Puiuko Udala | 1 | 1 | 0 | 100,00% |
| San Adriango Udala | 1 | 1 | 0 | 100,00% |
| San Martin Unxeko Udala | 1 | 1 | 0 | 100,00% |
| Villafrancako Udala | 1 | 1 | 0 | 100,00% |
| Sakanako Mankomunitatea | 1 | 1 | 0 | 100,00% |
| Erriberriko Udala | 4 | 3 | 1 | 75,00% |
| Osasun Departamentua | 24 | 16 | 8 | 66,67% |
| Hezkuntza Departamentua | 67 | 44 | 23 | 65,67% |
| Gizarte Politiketako Departamentua | 21 | 12 | 9 | 57,14% |
| Arangurengo Udala | 2 | 1 | 1 | 50,00% |
| Galarko Udala | 2 | 1 | 1 | 50,00% |
| <i>Landa Garapeneko, Ingurumeneko eta Toki Administrazioko Departamentua</i> | 7 | 3 | 4 | 42,86% |
| <i>Iruñeko Udala</i> | 14 | 6 | 8 | 42,86% |
| <i>Ekonomia, Ogasun, Industria eta Enplegu Departamentua</i> | 10 | 4 | 6 | 40,00% |
| <i>Sustapen Departamentua</i> | 15 | 6 | 9 | 40,00% |
| <i>Burlatako Udala</i> | 3 | 1 | 2 | 33,33% |
| <i>Kulturako, Turismoko eta Erakunde Harremanetako Departamentua</i> | 1 | 0 | 1 | 0,00% |
| <i>Abartzuzako Udala</i> | 1 | 0 | 1 | 0,00% |

| | | | | |
|--|------------|------------|------------|---------------|
| <i>Falcesko Udala</i> | 1 | 0 | 1 | 0,00% |
| <i>Fontellasko Udala</i> | 1 | 0 | 1 | 0,00% |
| <i>Izabako Udala</i> | 1 | 0 | 1 | 0,00% |
| <i>Eguesibarko Udala</i> | 1 | 0 | 1 | 0,00% |
| <i>Arlegiko Kontzejua</i> | 1 | 0 | 1 | 0,00% |
| <i>Lizarragako kontzejua</i> | 1 | 0 | 1 | 0,00% |
| <i>Erriberako Mankomunitatea</i> | 1 | 0 | 1 | 0,00% |
| <i>Jurramendiko Mankomunitatea</i> | 1 | 0 | 1 | 0,00% |
| <i>Nafarroako Unibertsitate Publikoa</i> | 1 | 0 | 1 | 0,00% |
| <i>Mendabiako Udala</i> | 2 | 0 | 2 | 0,00% |
| <i>Tafallako Udala</i> | 2 | 0 | 2 | 0,00% |
| <i>Lehendakaritza, Justizia eta Barne Departamentua.</i> | 9 | 0 | 9 | 0,00% |
| <i>Berako Udala</i> | 15 | 0 | 15 | 0,00% |
| Guztira | 228 | 117 | 111 | 51,32% |

2015 - 2019 legegintzaldia

| Administrazioa | Ebazpen kopurua | Onartuak | Onartu ez direnak | Onarpenaren ehuneko |
|--|------------------------|-----------------|--------------------------|----------------------------|
| Zizur Nagusiko Udala (2015-2019 legegintzaldia) | 5 | 5 | 0 | 100,00% |
| Landa Garapeneko, Ingurumeneko eta Toki Administrazio Departamentua (2015-2019 legegintzaldia) | 3 | 3 | 0 | 100,00% |
| Barañaingo Udala (2015-2019 legegintzaldia) | 2 | 2 | 0 | 100,00% |
| Iruñerriko Mankomunitatea (2015-2019) | 2 | 2 | 0 | 100,00% |
| Arellanoko Udala (2015-2019 legegintzaldia) | 1 | 1 | 0 | 100,00% |
| Aiegiko Udala (2015-2019 legegintzaldia) | 1 | 1 | 0 | 100,00% |
| Azagrako Udala (2015-2019 legegintzaldia) | 1 | 1 | 0 | 100,00% |
| Barillasko Udala (2015-2019 legegintzaldia) | 1 | 1 | 0 | 100,00% |
| Buñuelgo Udala (2015-2019 legegintzaldia) | 1 | 1 | 0 | 100,00% |
| Kasedako Udala (2015-2019 legegintzaldia) | 1 | 1 | 0 | 100,00% |
| Deikazteluko Udala (2015-2019 legegintzaldia) | 1 | 1 | 0 | 100,00% |
| Esteribarko Udala (2015-2019 legegintzaldia) | 1 | 1 | 0 | 100,00% |
| Etxauriko Udala (2015-2019 legegintzaldia) | 1 | 1 | 0 | 100,00% |
| Faltzesko Udala (2015-2019 legegintzaldia) | 1 | 1 | 0 | 100,00% |
| Funesko Udala (2015-2019 legegintzaldia) | 1 | 1 | 0 | 100,00% |
| Lekunberriko Udala (2015-2019 legegintzaldia) | 1 | 1 | 0 | 100,00% |
| Martzillako Udala (2015-2019 legegintzaldia) | 1 | 1 | 0 | 100,00% |
| Mendabiako Udala (2015-2019 legegintzaldia) | 1 | 1 | 0 | 100,00% |
| Metautengo Udala (2015-2019 legegintzaldia) | 1 | 1 | 0 | 100,00% |
| Eloko Udala (2015-2019 legegintzaldia) | 1 | 1 | 0 | 100,00% |
| Azkoiengo Udala (2015-2019 legegintzaldia) | 1 | 1 | 0 | 100,00% |

| | | | | |
|--|----|----|----|---------|
| Garesko Udala (2015-2019 legegintzaldia) | 1 | 1 | 0 | 100,00% |
| Puiuko Udala (2015-2019 legegintzaldia) | 1 | 1 | 0 | 100,00% |
| San Adriango Udala (2015-2019 legegintzaldia) | 1 | 1 | 0 | 100,00% |
| Vianako Udala (2015-2019 legegintzaldia) | 1 | 1 | 0 | 100,00% |
| Arlegiko Udala (2015-2019 legegintzaldia) | 1 | 1 | 0 | 100,00% |
| Lizarragako Udala (2015-2019 legegintzaldia) | 1 | 1 | 0 | 100,00% |
| Mairagako Mankomunitatea (2015-2019) | 1 | 1 | 0 | 100,00% |
| Antsoain, Berriobeiti, Berriozar, Itza eta Xulapaingo Oinarrizko Gizarte Zerbitzuen Mankomunitatea (2015-2019) | 1 | 1 | 0 | 100,00% |
| Arangurengo Udala (2015-2019 legegintzaldia) | 8 | 7 | 1 | 87,50% |
| Tuterako Udala (2015-2019 legegintzaldia) | 5 | 4 | 1 | 80,00% |
| Burlatako Udala (2015-2019 legegintzaldia) | 4 | 3 | 1 | 75,00% |
| Lehendakaritzako, Funtzio Publikoko, Barneko eta Justiziako Departamentua (2015-2019) | 20 | 12 | 8 | 60,00% |
| Osasun Departamentua (2015-2019 legegintzaldia) | 24 | 14 | 10 | 58,33% |
| Kultura, Kirol eta Gazteria Departamentua (2015-2019 legegintzaldia) | 2 | 1 | 1 | 50,00% |
| Ekonomia Departamentua (2015-2019 legegintzaldia) | 2 | 1 | 1 | 50,00% |
| Artaxoako Udala (2015-2019 legegintzaldia) | 2 | 1 | 1 | 50,00% |
| Los Arcosko Udala (2015-2019 legegintzaldia) | 2 | 1 | 1 | 50,00% |
| Murchanteko Udala (2015-2019 legegintzaldia) | 2 | 1 | 1 | 50,00% |
| Iruñeko Abokatuen Elkargoa | 2 | 1 | 1 | 50,00% |
| <i>Iruñeko Udala (2015-2019 legegintzaldia)</i> | 19 | 9 | 10 | 47,37% |
| <i>Eskubide Sozialetako Departamentua (2015-2019 legegintzaldia)</i> | 20 | 9 | 11 | 45,00% |
| <i>Ogasuneko eta Finantza Politikako Departamentua (2015-2019 legegintzaldia)</i> | 7 | 3 | 4 | 42,86% |
| <i>Hezkuntza Departamentua (2015-2019 legegintzaldia)</i> | 27 | 10 | 17 | 37,04% |
| <i>Lizarrako Udala (2015-2019 legegintzaldia)</i> | 3 | 1 | 2 | 33,33% |
| <i>San Martin Unxeko Udala (2015-2019 legegintzaldia)</i> | 3 | 1 | 2 | 33,33% |
| <i>Tafallako Udala (2015-2019 legegintzaldia)</i> | 3 | 1 | 2 | 33,33% |
| <i>Ablitasko Udala (2015-2019 legegintzaldia)</i> | 1 | 0 | 1 | 0,00% |
| <i>Adiosko Udala (2015-2019 legegintzaldia)</i> | 1 | 0 | 1 | 0,00% |
| <i>Artazuko Udala (2015-2019 legegintzaldia)</i> | 1 | 0 | 1 | 0,00% |
| <i>Beteluko Udala (2015-2019 legegintzaldia)</i> | 1 | 0 | 1 | 0,00% |
| <i>Cabanillasko Udala (2015-2019 legegintzaldia)</i> | 1 | 0 | 1 | 0,00% |
| <i>Carcarko Udala (2015-2019 legegintzaldia)</i> | 1 | 0 | 1 | 0,00% |
| <i>Cascanteko Udala (2015-2019 legegintzaldia)</i> | 1 | 0 | 1 | 0,00% |
| <i>Corellako Udala (2015-2019 legegintzaldia)</i> | 1 | 0 | 1 | 0,00% |

| | | | | |
|--|------------|------------|-----------|---------------|
| <i>Cortesko Udala (2015-2019 legegintzaldia)</i> | 1 | 0 | 1 | 0,00% |
| <i>Fustiñanako Udala (2015-2019 legegintzaldia)</i> | 1 | 0 | 1 | 0,00% |
| <i>Uharteko Udala (2015-2019 legegintzaldia)</i> | 1 | 0 | 1 | 0,00% |
| <i>Murillo el Frutoko Udala (2015-2019 legegintzaldia)</i> | 1 | 0 | 1 | 0,00% |
| <i>Esako Udala (2015-2019 legegintzaldia)</i> | 1 | 0 | 1 | 0,00% |
| <i>Eguesibarko Udala (2015-2019 legegintzaldia)</i> | 1 | 0 | 1 | 0,00% |
| <i>Murugarrenko Udala (2015-2019 legegintzaldia)</i> | 1 | 0 | 1 | 0,00% |
| <i>Izarbeibarko Mankomunitatea (2015-2019)</i> | 1 | 0 | 1 | 0,00% |
| <i>Iruñeko Odontologoen eta Estomatologoen Elkargo Ofiziala</i> | 1 | 0 | 1 | 0,00% |
| <i>Nafarroako Unibertsitate Publikoa (2015-2019)</i> | 1 | 0 | 1 | 0,00% |
| <i>Espainiako Gobernua (Gorte Nagusietako Arartekoaren bitartez)</i> | 2 | 0 | 2 | 0,00% |
| <i>Erromantzatuko Udala (2015-2019 legegintzaldia)</i> | 2 | 0 | 2 | 0,00% |
| Guztira | 214 | 117 | 97 | 54,67% |

| | | | | |
|-----------------------------|------------|------------|------------|---------------|
| 2015. urtea, guztira | 442 | 234 | 208 | 52,94% |
|-----------------------------|------------|------------|------------|---------------|

VI. KAPITULUA TXOSTENAK ETA PARLAMENTUAN EGINDAKO AGERRALDIAK

6.1. ERAKUNDEAK BERE EKIMENEZ EGIN DITUEN TXOSTEN BEREZIAK

Nafarroako Arartekoari buruzko uztailaren 3ko 4/2000 Foru Legeak, 36.2 artikulua arabera, Nafarroako Arartekoak ahalmena du Nafarroako Parlamentuaren aurrean txosten berezi edo monografikoak aurkezteko, gertakarien larritasun, garrantzia edo premiak hala eskatzen dutenean.

Txosten horiek interesdun guztiek osorik kontsulta ditzakete erakundearen <http://www.defensornavarra.com> webguneko "argitalpenak/txosten bereziak"/ atalean

2015ean, Nafarroako Arartekoak txosten berezi bat egin zuen bere ekimenez, honako izenburuaren pean:

Kostu bidezko esku-aldatzeetan hiri-lurren balio-gehikuntzaren gaineko zergaren subjektu pasiboari buruzko txostena.

- Nafarroako Parlamentuko Aldizkari Ofizialeko 2015eko azaroaren 17ko 31. alean argitaratu zen.
- 2015eko azaroaren 25ean aurkeztu zitzaion Foru Araubideko Batzordeari.
Hemen ere kontsulta daiteke:
<http://www.parlamentodenavarra.es/47/section.aspx/viewvideo/5634>

6.2. TXOSTENAK ETA NAFARROAKO PARLAMENTUAK ESKATUTA EGINDAKO AGERRALDIAK

Uztailaren 3ko 4/2000 Foru Legeko 16 d) artikulua ahalmenak ematen dizkio Nafarroako Foru Komunitateko Arartekoari bere eskumeneko arloetan txostenak egiteko, Nafarroako Parlamentuak eskatuta.

Nafarroako Parlamentuko Eledunen Batzarrak onetsi zuen Nafarroako Arartekoari eskatzea txosten bat egin zezala eta Parlamentuko lantalde batean parte har zezala.

1. Gizarte zerbitzuen babes-sistema osoak zailtasun sozialetan dauden haur eta nerabeei ematen dien arretaren egoerari buruzko txostena.

- 2014ko irailaren 1ean egindako bilkuran, Nafarroako Parlamentuko Eledunen Batzarrak eskatu zuen txosten hori, Bildu Nafarroa parlamentu-taldeko foru parlamentari Bikendi Barea Aiestaran jaunaren ekimenez.
- 2015eko otsailaren 16an igorri zitzaion Nafarroako Parlamentuari.
- Nafarroako Arartekoak ahoz, Foru Araubideko Batzordean, txostenaren edukiaren laburpen bat azaldu zuen 2015eko martxoaren 18an.
- Hemen kontsulta daiteke:

<http://www.parlamentodenavarra.es/47/section.aspx/viewvideo/5493>

2. Nafarroako administrazio publikoen zerbitzuko langileen Estatutua aldatzeko Foru Lege proposamenari buruzko lantaldean parte hartzea.

2015eko otsailaren 16an, Nafarroako Parlamentuak eskatu zuen Nafarroako Arartekoak parte har zezala Nafarroako administrazio publikoen zerbitzuko langileen Estatutuko 93. artikulua aldatzeko

aztertzeko lantaldean, zehazte aldera administrazio-araubidean kontratatutako langileek funtzionario publikoen ordainsari berak jaso behar ote dituzten.

Nafarroako Arartekoak 2015eko otsailaren 25ean agertu zen lantalde horretan, eta bere iritzia eman zuen, kasuari buruzko jurisprudentzia aztertuta.

Nafarroako Parlamentuan egindako agerraldiei, beste **bi** gehitu behar zaizkio, honako hauen kariatara:

- 2015eko urteko txostenaren laburpenaren ahozko azalpen bat egitea, 2015eko irailaren 23ko Foru Araubideko Batzordean.

Hemen kontsulta daiteke:

<http://www.parlamentodenavarra.es/47/section.aspx/viewvideo/5556>

- 2015eko urteko txostenaren laburpenaren ahozko azalpen bat egitea, 2015eko urriaren 8ko Nafarroako Parlamentuaren Osoko Bilkuran.

Hemen kontsulta daiteke:

<http://www.parlamentodenavarra.es/47/section.aspx/viewvideo/5571>

6.3. BESTE HAINBAT TXOSTEN

Bere ekimenez, Nafarroako Arartekoak honako gai honi buruzko txostena egin zuen: **“Izaera pertsonaleko datuen babes orokorra, eta, bereziki, segurtasun indar eta kidegoen fitxategiei dagokienean”**.

Txosten hori kontsulta daiteke Erakundearen <http://www.defensornavarra.com> webguneko “argitalpenak/txosten bereziak/2015”/ atalean

VII. KAPITULUA. NAFARROAKO ADMINISTRAZIO PUBLIKOEN NAFARROAKO ARARTEKOARI EMANDAKO LAGUNTZA

7.1. NAFARROAKO ADMINISTRAZIO PUBLIKOEN ARARTEKOARI LAGUNTZEKO DUTEN BETEBEHARRA.

Nafarroako Arartekoari buruzko uztailaren 3ko 4/2000 Foru Legeak 26. artikuluan xedatzen duenez, Foru Komunitateko botere publiko eta erakunde guztiek legez laguntza eman behar diote Nafarroako Foru Komunitateko Arartekoari lehentasunez eta presaz haren ikerketa eta ikuskapenetan.

Nafarroako Arartekoari laguntzeko legezko betebeharra ez betetzeak berarekin dakar, legezko balizko beste neurri batzuen artean, lankidetzat falta hori urteko txostenean jasotzeko aukera.

Ildo horretan, Nafarroako Arartekoari buruzko uztailaren 3ko 4/2000 Foru Legearen 24. artikulua dio hasierako txostena edo dokumentazioa bidaltzeko edo horiek eskuratzeko eskaera egin ondoren, administrazio publikoko langileek edo haien nagusi edo arduradunek jarrera negatiboa edo zaborra agertzen badute, Nafarroako Arartekoak oztopotzat har dezakeela jarrera hori. Hala, Arartekoak berehala publiko egin dezake gertatutakoa, eta kalifikazio hori ezar dezake Nafarroako Parlamentuari bidaltzen dion urteko txostenean.

Horrez gain, lege bereko 34.2 artikulua arabera, neurri berriak hartzeko oharpenak, gomendioak, lege-betebeharren gogorarazpenak edo iradokizunak jaso ondoren, bi hilabete baino gutxiagoko epean, dagokion administrazio-agintaritzak Nafarroako Arartekoak adierazitako neurria hartzen ez badu, Nafarroako Arartekoari jarrera horren arrazoiak azaltzen ez badizkio edo jarrera hori azaltzeko justifikazio egokirik ez badu, Arartekoak urteko txostenean edo txosten berezian jasoko du gertatutakoa. Txosten horretan, Nafarroako Arartekoaren ustez arazoa konpon zitekeen baina jarrera txarragatik konpondu ez den kasuetan, espresuki aipatuko dira jarrera hori izan duten administrazio publikoko agintari edo langileen izenak.

Lankidetzarako betebeharraren ez-betetze larriak zigor-tratamendua ere erakar dezake. Horri dagokionez, Zigor Kodeak, 502.2 artikuluan, Estatuko erakundeen eta botere-banaketaren aurkako delitu gisa tipifikatzen du "Arartekoaren, kontu-auzitegiaren edo autonomia-erkidegoetako erakunde baliokideen ikerketak oztopatzea, erakunde horiek eskatutako informazioa bidaltzea ukatuz, informazio hori bidaltzeko denbora bidezkoa ez den moduan luzatuz edo ikerketa horiek egiteko behar diren espedienteak edo administrazio-agiriak lortzeko zailtasunak jarritz". Enplegua edo kargu publikoa sei hilabetetik bi urtera bitarteko epean kentzeko zigorra ezar dakieke hori egiten duten agintari edo funtzionarioei.

7.2. LAGUNTZEKO BETEBEHARRAREN BETETZE-MAILA. NAFARROAKO ARARTEKOARI LAGUNTZARIK EMAN EZ DIOTEN ADMINISTRAZIOEN AIPAMENA.

2015ean, Nafarroako administrazio publikoak, oro har, Administrazioarekin lankidetzan aritu dira ikerketak direla eta.

Dena den, hainbat kasutan gainbegiratutako administrazio publikoak ez dira lankidetzan aritu erakundearekin.

Honakoak dira erakundearekin lankidetzan ez zutela jardun eta, horrenbestez, beren legezko betebeharrak modu nabarmenean ez zutela bete jo diren administrazioak:

1. Azagrako Udala

15/284 espedientea

Arloa: Gardentasuna. Informazioa eskuratzeko eskubidea.

Gaia: Desadostasuna Udalak emandako dokumentazio publikoarekin, osatu gabea izateagatik.

Arrazoa: Erakundearekiko lankidetzarik eza etengabea, behin baino gehiagotan eskatutako informazioa ez baitu bidali.

Laguntza ez ematearen noiz deklaratu: asteartea, 2015.eko azaroak 24

2. Burlatako Udala.

14/1024 espedientea.

Arloa: Enplegu publiko batera sartzea.

Gaia: Burlatako Udaleko Kirolen Udal Patronaturako askotarako zerbitzuetako langileen 10 lanpostu –D eredu- eratzeko deialdi publikoan antzemandako irregulartasunak, B motako zirkulazio baimena eskatzeagatik, aipatu baldintza organismo autonomo horren plantilla organikoan jasota ez dagoenean.

Arrazoa: Erakundearekiko lankidetzarik eza etengabea, behin baino gehiagotan eskatutako informazioa ez baitu bidali.

Laguntza ez ematearen noiz deklaratu: 2015(e)ko irailak 2, asteazkena

Barne hartzeak 2011-2015 legegintzaldiko Burlatako Alkatetzari dagokio.

3. Cabanillasko Udala

13/273 espedientea

Arloa: Administrazio publikoen ondare-erantzukizuna:

Gaia: Udalak baimendu zuen lokal baten bidegabeko funtzionamenduak eragindako balizko kaltearen ondoriozko ondare-erantzukizuneko espedientea ez ebaztea.

Arrazoa: Erakundearekiko lankidetzarik eza, izan ere, ez zuen egindako gomendioa onartu zuen ala ez adierazi.

Laguntza ez ematearen noiz deklaratu: 2015(e)ko abenduak 16, asteazkena

4. Los Arcosko Udala

14/808 espedientea.

Arloa: Zerbitzu publikoak.

Gaia: Enpresa batek Udalarentzat egindako laguntza teknikoko lan bat ez ordaintzea.

Arrazoa: Erakundearekiko lankidetzarik eza, izan ere, ez zuen egindako gomendioa onartu zuen ala ez adierazi.

Laguntza ez ematearen noiz deklaratu: asteartea, 2015.eko azaroak 24

5. Murugarrengo Kontzejua

14/628 espedientea

Arloa: Gardentasuna. Informazioa eskuratzeko eskubidea.

Gaia: Dokumentuen kopiak emateko eskaerei ezezkoa eman izana.

Arrazoa: Erakundearekiko lankidetzarik eza, behin baino gehiagotan eskatutako informazioa ez baitu bidali.

Laguntza ez ematearen noiz deklaratu: 2015(e)ko azaroak 17, asteartea

Erakundearen honako webgunearen honako helbidean kontsulta daiteke zein administrazio sartu diren Nafarroako Arartekoaren Entitate Ez-kolaboratzaileen Erregistroan:

<http://www.defensonavarra.com/index.php/eu/Entitate-Ez-Kolaboratzaileen-Erregistroa/Entitateen-Erregistroa/2015>

VIII. KAPITULUA ERAKUNDEAREN ETA HERRITARREN ARTEKO HARREMAN ZUZENA

8.1. HERRITARRENTZAKO ARRETA BULEGOA. NAFARROAKO ARARTEKOARI EGINIKO KONTSULTAK.

8.1.1. Datu orokorrak.

Nafarroako Arartekoaren Erakundearen barruan "Herritarrentzako Arreta Bulegoa" izenekoa badago. Arlo funtzional baten gisara sortu zen, herritarrei lehenengo arreta emateaz arduratua; bereziki, informazioa, orientabidea eta, kasua bada, aholkua eskaintzen dizkie beren eskubideak modu hobea eta eraginkor batez balia daitezten.

Herritarrentzako Arreta Bulegoak herritarren kontsultak eta bisitak jasotzen ditu. Bertan, herritarrek oso mota desberdinetako arazoak azaltzen dituzte. Bulegoak ematen duen informazioari esker, herritarrak gehien larritzen dituzten arazoak ezagut ditzakegu.

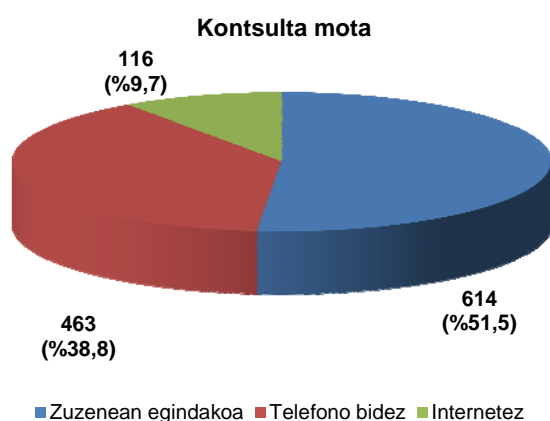
2015ean, Herritarrentzako Arreta Bulegoak **1.193** kontsulta erregistratu zituen.

Horietatik, 1.177 banakakoak izan ziren. Gainerakoak (16) taldeek aurkeztu zituzten, alegia, interesak ordeztzen dituzten erakundeek, nortasun juridikoa duten erakundeek edo antolatutako pertsonen taldeek.

Kontsulten % 51,5 bertatik bertara eta zuzenean egin ziren Erakundearen egoitzan (614 kontsulta), eta horrek egiaztatzen du herritarrek nahiago dutela bertatik bertarako eta zuzeneko arreta eta Nafarroako Arartekoak berehalakotasunez eta modu espezializatuan eskaintzen duen zerbitzu publikoaren izaera.

Kontsulten % 38,8, berriz, telefono bidez egin zen (463 kontsulta).

Kontsulten % 9,7 baino ez zen egin Internet bidez (116).



8.1.2. Kotsulten zerrenda gaien arabera.

Kontsultetan arlo desberdinei buruzko gaiak planteatu ziren. Erakundeak kontsultatu ziren gai horiek deskribatzeko egin duen zerrendak honako emaitza eman du:

| Arloak | Kontsultak, guztira | % |
|---|------------------------|----------------|
| Gizarte Ongizatea | 166 | 13,91% |
| Osasuna | 88 | 7,38% |
| Ogasuna | 86 | 7,21% |
| Hezkuntza | 82 | 6,87% |
| Hirigintza | 78 | 6,54% |
| Herritarren bermeak (erantzuna jasotzeko, informazioa eskuratzeko, gardentasunerako eskubidea...) | 73 | 6,12% |
| Justizia | 73 | 6,12% |
| Ingurumena | 71 | 5,95% |
| Kontsumoa | 56 | 4,69% |
| Toki Entitateen Funtzionamendua | 46 | 3,86% |
| Gizarte Segurantzza | 40 | 3,35% |
| Funtzio Publikoa | 39 | 3,27% |
| Etxebizitza | 34 | 2,85% |
| Trafikoa eta bide-segurtasuna | 33 | 2,77% |
| Zerbitzu Publikoak | 32 | 2,68% |
| Enplegu publikorako sarbidea | 32 | 2,68% |
| Herritarren Segurtasuna | 29 | 2,43% |
| Nekazaritza | 22 | 1,84% |
| Herri Lanak | 19 | 1,59% |
| Atzerritartasuna | 16 | 1,34% |
| Lana | 12 | 1,01% |
| Euskera | 9 | 0,75% |
| Kirola | 5 | 0,42% |
| Gazteria | 4 | 0,34% |
| Industria | 3 | 0,25% |
| Kultura | 3 | 0,25% |
| Turismoa | 2 | 0,17% |
| Bestelakoak (zuzenbide pribatuko kontuak barne) | 40 | 3,35% |
| GUZTIRA | 1.193 | 100,00% |

Ikus daitekeen bezala, kontsulta gehienak gizarte ongizateari buruzkoak izan ziren. Ondotik osasunaren arloa (% 7,38) eta ogasunekoia (% 7,21) datoz.

8.1.3. Kotsulten banaketa.

Arloz arloko kotsulten eduki nagusia honako hau da, kotsulten kopuru handitik txikirako hurrenkeran.

A) Gizarte ongizatea.

Oro har, kotsulta gehien izan diren arloa adingabeen babesarena da (gizarte ongizatearen arloko kexen % 21,69); ondotik pobrezari eta gizarte bazterketari buruzkoak datoz (% 17,47), non gizarteratze errentarekin lotutako arretak sartzen baitira.

Adineko pertsonen kasuan, nagusi dira zentroetan eta egoitzetan sartzeko eta egoteko baldintzei buruzko kotsultak (gizarte ongizatearen arloko kexa gehien % 9,04 dira), bai eta hirugarren adinekoentzako laguntzei buruzkoak ere (% 3,01).

Desgaitasunaren arloan, kotsulta gehienak desgaitasunerako eta gaixotasun mentalerako laguntzen ingurukoak (% 7,23) eta irisgarritasunari buruzkoak (% 4,22) izan ziren.

Adingabeei dagokienez, kotsulta gehienak babesgabetasun kasuen ingurukoak izan ziren (% 21,69). Hartara, nagusi izan ziren bisita-araubideari buruzko gaiak eta adingabeek beren gurasoekin eta familiekin harremanak izateko oztopoei buruzkoak. Gainera, nabarmentzekoak dira gurasoek zein gizarte zerbitzu eta erakundeek adingabeei arretarik ez emateari buruzko kotsultak. Beste atal bat balizko tratu txarren eta gehiegikerien arlokoa da.

Gizarte bazterketari dagokionez, kotsulta gehienak gizarte bazterketaren arriskua duten pertsonentzako laguntzetan zentratu ziren (% 17,47), bereziki honako gaiei dagokienez: gizarteratze errenta ukatzea, esleitutako zenbatekoekin ados ez egotea eta gizarteratze-errenta bahitzea.

Emakumearen arloan, generoko indarkeria pairatu duten emakumeak babesteko neurriei buruzko zazpi kotsulta jaso ziren. Gehien bat emakume horiei etxebizitza babestua eskuratzeko emandako laguntzak erretiratzearekin ados ez egoteari buruzko kotsultak izan dira.

B) Osasuna.

Kotsulta gehienek honakoak izan zituzten hizpide:

- Osasun laguntzaren arloko geroratzek eta itxaron zerrendak (osasun arloko kotsulten % 25).
- Laguntza medikoa, oro har (% 25).
- Ekintza osagarrietan Osasunbidea Nafarroako Osasun Zerbitzuak duen funtzionamendua (komunikazioak, janaria...) bezalako gaiak (% 12,50).
- Osasun arloko ondare-erantzukizuna (% 3,41).

C) Ogasuna.

Arlo honetan, kotsulta gehienak Nafarroako Gobernuren tributuei eta tokiko tributuei buruzkoak izan ziren. Bietan, arlo honetako kotsulten % 63 egiten dute.

Beste kotsulta batzuetan, pertsona fisikoen errentaren gaineko zergaren deklarazioarekiko desadostasuna erakusten zen, bai eta hura ez itzultzea ere (% 30,2).

Halaber, honako hauei buruzko kotsultak egin dira:

- Errekarguak edo premiamenduak.
- Diru-bilketaren arloko organo batzuen bahitura-prozedurak.

Herritarrek, halaber, Foru Ogasunarekin harremanetan jartzearen arloko ezinegona adierazi zuten.

D) Hezkuntza Batzordea.

Hezkuntzari eta irakaskuntzari dagokienez, kontsulta gehienak honako hauei buruzkoak izan ziren:

- Bekak eta laguntzak eskuratzea eta ukatzea, edo haien itzulketa (hezkuntzari buruz egindako kontsulta guztien % 24,4).
- Hezkuntza Administrazioak ikastetxeetara sartzeko ezarritako irizpideen aplikazioa (% 14,6).
- Hezkuntza premia bereziak dituzten ikasleak direla-eta funtzionamendu, arreta edo irakaskuntza egokiak ez izatea (% 11).
- Eskolako bizikidetasuna dela-eta sortutako arazoak; esate baterako, ikasleen arteko eskola-jazarpena, irakasleek ikasleak jazartzea eta ikastetxeek egitate horien aurrean ezer ez egitea (% 11).

E) Hirigintza.

Hirigintzan, herritarrek honakoen inguruko informazioa eskatu zuten:

- Zoruaren eta eraikinen eraikuntzan eta erabileren arloko esku-hartzea (lizentziak, baimen administratiboak eta abar). Hirigintzaren arloko kontsulta guztien % 48,7 dira.
- Planeamenduaren exekuzioa (% 20,5).
- Katastroaren arloko zuzenketak (% 15,4).

F) Administrazioarekiko harremanetan herritarrek dauzkaten eskubideen bermeak: erantzun bat jasotzeko eskubidea, informazioa eskuratzea, gardentasuna eta abar.

Atal honetan sartzan dira herritarrek egiten dituzten kontsulta guztiek, zeinek xede izaten baitituzte honako eskubideekin lotutako gaiak: informazio publikorako sarbidea izatekoa, aurkeztu dituzten eskaera eta errekursoei Administrazioaren idatzizko erantzuna jasotzekoa, jarduera publikoan gardentasuna izatekoa, tratu egoki eta gizalegezkoa jasotzekoa eta beste.

Atal honetako kontsulta gehienak honakoari buruzkoak izan ziren:

- Administrazio publikoek daukaten informazioa eta dokumentazioa eskuratzeko eskubideaz baliatzearen norainokoa eta modua (herritarren bermeei buruzko kontsulta guztien % 37 dira).
- Administrazio publikoek herritarrek aurkeztutako eskaerei, eskabideei edo administrazio-errekursoei erantzuteko duten betebeharra, eta legeak horretarako ezartzen dituen epeen berri edukitzea (% 17,8).
- Herritarrek administrazio publikoetako langileengandik arreta egoki eta begirunezkoa jasotzeko daukaten eskubidea (% 11).

G) Justizia.

Kontsultatu diren gai nagusiak honakoak izan ziren:

- Desadostasuna lanbide elkargoen jarduerarekin (justiziaren arloko kontsulten % 75).
- Desadostasuna abokatuena eta prokuradoreen jarduketarekin.
- Desadostasuna prozesuen kostuen ordainketarekin eta kontuarekin.
- Doako laguntza juridikoaren oztopoak eta ukapenak.
- Prozesu judizialen geroratzea.
- Epaiak ez betetzea.

H) Ingurumena.

Arlo honetako kontsulta gehienek honakoak izan zituzten hizpide:

- Kutsadura akustikoa, bereziki hainbat jarduera gogaikarriren ondorioz herritarrek beren etxebizitzetan pairatzen duten zaratek sortutakoa (kontsulten % 36).
- Baimen integralaren menpeko jarduerak, bereziki baimen hori emateko eginkizunei dagokienez (% 12,7).
- Udalek eta Nafarroako Gobernuak arretarik ez ematea otsailean Ebro ibaiak gainezka egitean sortutako kalte eta hondamenei, eta kalte-ordainak kobratzeko dauden eragozpenak.

I) Kontsumoa.

Arlo honetan planteatu ziren kontsultetan kontsumitzaileen arazoak planteatzen ziren, funtsean telefono-, elektrizitate- eta gas-konpainien aurrean, bai eta hipotekak ordaintzeko zailtasunaren aurrean ere.

Gainera, 14 kontsulta egin ziren banku- eta aseguru-entitateekiko baldintzei eta arbitrajeari buruz.

J) Toki-erakundeen funtzionamendua.

Atal honetan jasotzen dira prozedura-kontuei buruzko kontsultak, prozedura kontuei eta toki entitateen araubide juridikoari buruzkoak.

Kontsulta gehienak gai hauetaz izan ziren:

- Udalaren informazioa eskuratzeko mugak.
- Zenbait jardueratarako baimen-eskariei ez erantzutea edo haiei ezezkoa ematea.
- Udal zerbitzuak emateko baldintzak (garbiketa, kiroldegia...).
- Bideak egokitzea.
- Lursailen erregistroari, mugaketari eta erabilerei edo eskuratzeari buruzko ekintzak.

K) Gizarte Segurantza.

Gai horretan, kontsulta gehienek hauek aipatu zituzten:

- Prestaziorako eskubidea ez aitortzea, ukatzea edo kentzea (arlo honetako kontsulta guztien % 40).
- Gizarte Segurantzak eskatzea jasotako prestazioak itzultzeko (% 20).
- Desadostasuna ezgaitze-prozesuetan emandako deklarazioarekin edo esleitutako sailkapen edo graduarekin.

L) Funtzio publikoa.

Honakoei buruzkoak izan ziren kontsultak:

- Administrazio Publikoaren zerbitzuko langileen eskubideak ez aitortzea (baimenak, lana eta familia bateragarri egitea...).
- Orain arte montepioen sisteman zeuden pertsonak Osasun Sistema Nazionalean sartzea.

M) Etxebizitza.

Kontsulta gehienak hauetaz aritu ziren:

- Etxebizitza eskuratzeko zailtasuna (% 7,7).
- Babes ofizialeko etxebizitza bat eskuratzeko laguntzak (% 7,7).
- Babes araubideren batean errentamenduan emandako etxebizitzaren bizigarritasun baldintzak.
- Beste arlo batzuk, etxebizitzak eskuratzeko ekintzei eta haien baldintzei buruzkoak (% 10,3).
- Babes ofizialeko etxebizitzak eskuratzeko prozesuak (% 1,3).

N) Trafikoa eta bide-segurtasuna.

Kontsulta gehien-gehienak honakoei buruz egin ziren:

- Trafikoaren arloko zehapen prozedurak (zehapenak, isunak, bahiturak...).
- Trafikoko zigorra eragin zuten egitateekin ados ez egotea.
- Desadostasuna Iruñeko aparkatze murriztuko eremuetako tasaren zenbatekoarekin eta koloreen araberako zonifikazioarekin.
- Desadostasuna garabiak erretiratzearekin zuzen aparkatuta egon baina tiketik gabe dauden ibilgailuak.

Ñ) Enplegu publiko batera sartzea.

Funtsean honakoei buruzkoak izan ziren kontsultak:

- Desadostasuna lanpostuak eskuratzeko eskatutako baldintzekin. Batzuetan, gehiegizkoak jotzen direlako –esate baterako, ingeleseko C1 mailako titulua maisu-maistra izateko– eta beste kasu

batzuetan behar den kualifikazioaz beherakoak izateagatik –esate baterako, zaintzaile lanposturako laguntza soziosanitarioko titulua exijitzea–.

- Enplegu publikoko lanpostuak betetzeko deialdiak.

O) Herritarren segurtasuna.

Honakoei buruzkoak izan ziren kontsultak:

- NANA eta pasaportearen egitea (kontsulten % 27).
- Polizia-jardun batzuen legezkotasuna edo legezkotasun eza (% 24,24).
- Espetxe-administrazioa eta espetxe-legeriaren menpe dauden pertsonen eskubideen araubidea (% 15,15).

P) Nekazaritza.

Hauen inguruko kontsultak egin ziren:

- Lur-zatien berrantolamendua, non Nafarroako Ubidea egitearekin lotutako kasuak nabarmentzen baitira (kontsulten % 10,71).
- Nekazaritza-eta baso-ustiategiekin eta haien legezkotasunarekin lotutako gaiak.

Q) Herri lanak.

Azpiegiturak egiteko, kontserbatzeko eta mantentzeko eskumena duen Administrazioaren betebeharrari buruzko kontsultak nabarmendu dira, batez ere lursailen garbiketari eta bideak egiteari dagokienez.

Halaber, kontsulta batzuk egin ziren nahitaezko desjabetzearen prozedurak direla eta.

R) Ondare-erantzukizuna.

Ondare-erantzukizunari buruzko kontsulta gehienak zolatzeen egoera txarra dela-eta bide publikoan izandako erorikoei buruzkoak izan ziren.

S) Atzerritarrak.

Arlo honetan, nazionalitatea eta bizileku- eta lan-baimenak lortzeko jarraitu beharreko kontsultak nabarmendu ziren.

T) Zerbitzu publikoak.

Funtsean honakoei buruzkoak izan ziren kontsultak:

- Nahitaezkoak diren gutxieneko zerbitzuak eta interes orokorreko beste batzuk oker ematea; esate baterako, kaleak eta hilerriak egoera onean mantentzea (% 21,88).
- Bide garbiketari.

U) Lana.

Kontsulta gehienek honakoak aipatu zituzten funtsean:

- Langabeziarengatiko prestazioak etetea, haiek itzultzeko eskatzea edo haiek direla-eta zehapena ezartzea.
- Enplegurako laguntzak.
- Laneko segurtasuna, batez ere eginkizunak betetzeko material egokirik ez edukitzeagatik.

V) Euskara.

Honakoei buruzkoak izan ziren kontsultak:

- Iruñeko Udalak euskarari buruzko ordenantza ez betetzea, obretako eta kaleetako seinaleak gaztelaniaz eta euskaraz ez jartzeagatik.
- Dokumentu eta informazio-orri publikoak elebidun ez egitea, nahiz eta araudiak hori ezartzen duen (gehienak Iruñeko kasuari buruzkoak dira).

W) Kirola.

Honakoei buruzkoak izan ziren kontsultak:

- Adingabeei ezin baja ematea kirol klubetan, zehazki futbol klubetan.
- Kirol instalazioen erabilera eta kuoten ordainketa.

X) Gazteria.

Kontsultak gazteen kanpalekuetako bazterkeriari buruzkoak izan ziren, bai eta adingabeek sare sozialak modu desegokian erabiltzeari buruzkoak ere.

Y) Industria.

Jasotako kontsultak plaka fotovoltaikoak jartzeko tasei buruzkoak eta Tuterako Nekazaritza Elikagaien Hiririari buruzkoak izan ziren.

Z) Kultura.

Kontsultak aztarnategi baten kalifikaziorako prozedura bati buruzkoak eta musikaren arloko kultur-elkarte baten funtzionamenduari buruzkoak izan ziren.

• Kontsulta juridiko-pribatuak.

Kontsultetatik asko (40) izaera juridiko-pribatukoak izan ziren. Honako hauei buruzko kontsultak nagusitu ziren:

- Jabekideen erkidegoen arazoak.
- Elkarren ondoko bizilagunen arteko arazoak.
- Adingabeen gurasoen eta aiton-amonen bisita-eskubidea.
- Adingabeen elikagaietarako eskubidea.
- Adingabeen arloko gai batzuk, haien harreman juridiko-pribatuak direla eta.

- Hartutako zorrak eta zorren ondoriozko berankorren erregistroetako inskripzioak.

8.2. GIZARTE ZIBILAREKIKO HARREMANA

2015ean, Nafarroako Arartekoak, zuzenean nahiz bere aholkularien bitartez, harremanak izan zituen interes sozial eta profesional batzuk ordezkatzan dituzten zenbait erakunderekin, bai eta pertsonen zenbait talderekin ere, dela zuzenean, dela haien kexen bitartez.

Erakunde edo talde horien artean, honakoak nabarmendu daitezke:

- Hiru Hamabi Haurren Hartutako Kalte Zerebralaren Elkarte.
- Nafarroako Herri Administrazioetako Funtzionario Publikoen Elkarte (AFAPNA).
- Cardenal Ilundain HLHIko Gurasoen Elkarte.
- Altsasuko Sagrado Corazón Ikastetxeko Gurasoen Elkarte.
- Urriaren Lehena Elkarte.
- Nafarroako Autoeskolen Probintzia Elkarte (APANA).
- SARE Elkarte (GIB-Hiesa dutenentzako laguntza).
- Nafarroako Transplantatuen eta Gaixo Hepatikoen Elkarte (ATEHNA).
- Mendabiako La Barca bizilagunen Elkarte.
- Nafarroako Finka Administrazioen Elkargoa.
- Nafarroako Odontologo eta Estomatologo Elkargo Ofiziala.
- Nafarroako Ospitaleguneko Emaginen Kolektiboa.
- Nafarroako Hiesaren aurkako Batzordea.
- Nafarroako Gazteriaren Kontseilua.
- "Bideko Mitxingorria" Oroimenaren Herrien Koordinakunde Nafarra.
- Erriberriko R3 exekuzio unitateko jabeak.
- Hizkuntza Eskubideen Behatokia Fundazioa.
- Ilundain Haritz Berri Fundazioa.
- Sabino Arana Fundazioa.
- GURELUR-Natura Ingurunea Babesteko Nafarroako Funtza.
- KORRIKA.
- Papeles y Derechos Denontzat Herritarren Plataforma
- "Funes zaborrik gabe" Plataforma
- "Errespetua Nafarroarentzat" Plataforma
- SOS Alkerdi Plataforma.
- LAB sindikatua.
- ELA sindikatua.
- Nafarroako Administrazio Publikoetako Langile Administrazioen Sindikatua (SPA).
- Agrupación de Personal de Policía Foral (APF) sindikatua.
- Central Sindical Independiente y de Funcionarios-Foruzaintzaren Elkartasuna (CSI-F-SPF).
- Nafarroako Sos Arrazakeria.
- UNICEF Nafarroa-Haurren Laguntzarako Nazio Batuen Funtza

ERANSKINA. ERAKUNDEAREN 2015eko AURREKONTUAREN LIKIDAZIOA

Nafarroako Foru Erkidegoko Arartekoari buruzko uztailaren 3ko 4/2000 Foru Legearen 37.3. artikulua, Nafarroako Parlamentuan aurkezten den urteko txostenaren edukia definitzerakoan, zera ezarri du "Txostenak eranskin bat ere izanen du. Eranskinaren hartzailea Nafarroako Parlamentua izanen da. Eranskin horretan, erakundearen dagokion aldiko aurrekontuaren likidazioa agertuko da".

Nafarroako Arartekoaren 2015eko ekitaldiko aurrekontuen likidazioa dela-eta, honako hau adierazi beharrean gaude:

1. Nafarroako Parlamentuak 2014ko azaroaren 25ean egindako bilkuran 2015erako Nafarroako Aurrekontu Orokorrei buruzko Foru Legearen proiektua ukatu zuen. Beraz, Ogasun Publikoari buruzko apirilaren 4ko 13/2007 Foru Legeak ezarritakoarekin bat eginez, automatikoki luzatu zen aurreko ekitaldiko foru legea. Aldi berean, 2014ko eta 2013ko ekitaldietan, aurreko ekitaldia luzatutzat jo zen; hori dela eta, luzatutako foru legea abenduaren 28ko 19/2011 Foru Legea da, 2012rako Nafarroako Aurrekontu Orokorrei buruzkoa.
2. Luzatutako aurrekontuko hasierako kredituak 822.059,03 euro izan ziren; guztira, behin betiko aurrekontuarekin edo aurrekontu finkatuarekin bat datoz.
3. Onartutako obligazio garbiak 635.387,93 euro izan dira. Horrek esan nahi du finkatutako aurrekontuari dagokionez **% 77,29ko betetze-maila** lortu dela.
4. Nafarroako Gobernuari erakundeak 2015eko ekitaldirako funtzionatzeko eskatutako funtsak Nafarroako Arartekoaren Erakundearen 2015eko ekitaldirako aurrekontuaren proiektuan ezarritako kopuruei jarraiki eskatu dira. Proiektua Nafarroako Parlamentuko Eledunen Batzarraren erabakiaren bidez onartu zen, 2014ko urriaren 6an egindako bilkuran, eta haren zenbatekoak aurrekontuaren luzapenaren ondorioz egonen liratekeenak baino baxuagoak dira. Hori dela eta, 2015ean onartutako eskubide garbiak 760.579,89 euro dira. Horrek esan nahi du **% 95,52ko betetze-maila lortu dela**.
5. Aurreko magnitudeetatik abiatuta ekitaldiko aurrekontu-emaizta lortu da: 125.191,96 euroko superabita eman du.

2015eko ekitaldian eginiko gastuek, eragiketa arrunten arabera (I. kapitulutik V. kapitulura) eta kapitaleko eragiketen arabera (VI. kapitulutik IX. kapitulura) gastuetan sailkatuz, honako hauek dira:

| Eragiketa-mota | Behin betiko kredituak | Onartutako obligazioak | Egikaritzaren % |
|-----------------------|-------------------------------|-------------------------------|------------------------|
| Eragiketa arruntak | 782.259,03 | 613.950,48 | 78,48% |
| Kapital-eragiketak | 39.800,00 | 21.437,45 | 53,86% |
| GUZTIRA | 822.059,03 | 635.387,93 | 77,29% |

Jarraian, gastuen aurrekontuaren likidazioaren egoera eta diru-sarreraren aurrekontuaren likidazioaren egoera jaso dira.

A) Gastuen egoera

Gastuen kapitulu ekonomikoen arabera zerrendatuta, 2015eko ekitaldiari dagozkion aurrekontuetako aurreikuspenak, onartutako obligazio garbiak eta betetze-ehunekoa islatu dira:

| Kapituluak | Aurreikuspenak | Onartutako obligazio garbiak | Egikaritzaren % |
|---|-------------------|------------------------------|-----------------|
| 1 Langileen gastuak | 503.559,03 | 434.815,47 | 86,35% |
| 2. Ondasun arruntak eta zerbitzuak | 244.600,00 | 147.557,64 | 60,33% |
| 4 Transferentzia arruntak | 34.100,00 | 31.577,37 | 92,60% |
| 6 Inbertsio errealak | 39.500,00 | 21.437,45 | 54,27% |
| 7 Kapital-transferentziak | 0,00 | 0,00 | 0,00% |
| 8 Finantza-aktiboak | 200,00 | 0,00 | 0,00% |
| 9 Finantza-pasiboak | 100,00 | 0,00 | 0,00% |
| GUZTIRA | 822.059,03 | 635.387,93 | 77,29% |

B) Diru-sarreraren egoera

Diru-sarreraren aurrekontuaren likidazioaren egoera-orriak agerian jarri du diru-sarrera horiek, funtsean, Foru Ogasunetik jasotako transferentzien ondorio direla; izan ere, ekitaldiko diru-sarrera guztien % 99,83 dira.

| Kapituluak | Aurreikuspenak | Onartutako eskubide garbiak | Egikaritzaren % |
|---------------------------------------|-------------------|-----------------------------|-----------------|
| 3 Tasak eta bestelako sarrerak | 100,00 | 1.657,70 | 16,58 |
| 4 Transferentzia arruntak | 781.150,00 | 726.526,00 | 93,01% |
| 5 Ondarengatik sarrerak | 1.009,03 | 196,19 | 19,44% |
| 7 Kapital-transferentziak | 39.525,60 | 32.200,00 | 81,47% |
| 8 Finantza-aktiboak | 174,40 | 0,00 | 0,00% |
| 9 Finantza-pasiboak | 100,00 | 0,00 | 0,00% |
| GUZTIRA | 822.059,03 | 760.579,89 | 92,52% |

