

NAFARROAKO PARLAMENTUKO

ALDIZKARI OFIZIALA

X. legegintzaldia

Iruña, 2022ko maiatzaren 5a

56. ZK.

A U R K I B I D E A

G SAILA:

Txostenak, deialdiak eta Parlamentuko informazioa:

—Nafarroako Arartekoaren Erakundearen 2021eko txostena (2. or.).

G saila:
TXOSTENAK, DEIALDIAK ETA PARLAMENTUKO INFORMAZIOA

Nafarroako Arartekoaren Erakundearen 2021eko txostena.

Nafarroako Parlamentuko Mahaiak, 2022ko maiatzaren 2an eginiko bilkuran, Eledunen Bartzarrari entzun ondoren, erabaki hau hartu zuen, besteak beste:

1. Nafarroako Arartekoaren erakundearen 2021eko txostena jasotzat ematea (10-22/DFP-00001).

2. Nafarroako Parlamentuko Aldizkari Ofizialean argitara dadin agintzea.

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

Iruñean, 2022ko maiatzaren 2an

Lehendakaria: Unai Hualde Iglesias

Nafarroako Arartekoaren Erakundearen 2021eko txostena

AURKIBIDEA

I. KAPITULUA. Sarrera eta egikaritze laburpena (6. or.).

II. KAPITULUA. Kexak datu orokorrak (22. or.).

2.1 Aurkeztu eta kudeatutako kexak (22. or.).

2.2 Kexak hartu dituzten administrazio publikoak (24. or.).

2.3 Onartutako kexak (29. or.).

2.4 Espainiako Defendatzaileari edo autonomia-erkidegoetako herritarren eskubideen defentsarako goi-komisario parlamentarioei bidalitako kexak (30. or.).

2.5 Ikertutako kexak. Ikerketen emaitza (30. or.).

2.6 Kexen ondorioz emandako ebazpenak (32. or.).

2.7 Administrazio publikoen onarpen-maila ebazpenak direla eta (34. or.).

2.8 Kexetan adierazitako asmoen guztizko onarpen maila. Efizientzia-indizea (39. or.).

III. KAPITULUA. Kexak, gaiaren arabera (40. or.).

3.1 Aurkeztutako kexen banaketa eta zerrenda (40. or.).

3.2 Kexen zerrenda (41. or.).

3.2.1 Enplegu publikokoa lortzea (41. or.).

3.2.2 Administrazio elektronikoa (52. or.).

3.2.3 Nekazaritza eta abeltzaintza (53. or.).

3.2.4 Gizarte-ongizatea (55. or.).

3.2.5 Administrazio publikoen ondasunak (71. or.).

3.2.6 Merkataritza eta kontsumoa (72. or.).

3.2.7 Kultura (76. or.).

3.2.8 Nafarroako Foru Zuzenbide Zibila (77. or.).

3.2.9 Kirola (77. or.).

3.2.10 Hezkuntza (78. or.).

3.2.11 Energia (91. or.).

3.2.12 Euskara (92. or.).

3.2.13 Atzerritarrak (95. or.).

3.2.14 Funtzio publikoa (99. or.).

3.2.15 Toki erakundearen funtzionamendua (107. or.).

3.2.16 Ogasun Publikoa eta katastroa (109. or.).

3.2.17 Industria (117. or.).

3.2.18 Justizia (118. or.).

3.2.19 Ingurumena (120. or.).

3.2.20 Memoria historikoa (128. or.).

3.2.21 Herri lanak (128. or.).

3.2.22 Datu pertsonalen babesa (130. or.).

3.2.23 Administrazio publikoen ondare-erantzukizuna (131. or.).

3.2.24 Osasuna (132. or.).

3.2.25 Herritarren segurtasuna (141. or.).

3.2.26 Gizarte Segurantza (146. or.).

3.2.27 Zerbitzu publikoak (150. or.).

3.2.28 Lana (154. or.).

3.2.29 Trafikoa eta bide-segurtasuna (156. or.).

3.2.30 Gardentasuna, informazio publikorako eskubidea eta herritarren parte-hartzea (167. or.).

3.2.31 Turismoa (169. or.).

3.2.32 Hirigintza (169. or.).

3.2.33 Etxebizitza (174. or.).

IV. KAPITULUA. Covid-19 (187. or.).

4.1 Sarrera (187. or.).

4.2 Kexen zerrenda (187. or.).

V. KAPITULUA. Ofiziozko jarduketak (210. or.).

5.1 Datu orokorrak (210. or.).

5.2 2021eko ofiziozko jarduketa garrantzitsuenak (213. or.).

5.2.1 Bikotekiderik gabeko emakumeei in vitro ernalketa ukatzea (213. or.).

5.2.2 Tuterako abeltzain eta nekazariei egindako lapurretak (218. or.).

5.2.3 Pertsona Fisikoen Errentaren gaineko Zergaren araudia aldatzea, "egitezko harre-
ren" kenkariak onartzeko (220. or.).

5.2.4 Aranguren galdategi zaharraren eraiki-
nen abandonua eta egoera txarra (224. or.).

5.2.5 Frantziak mugako pasabideak itxi iza-
nak eragindako arazoak (225. or.).

5.2.6 Atzerritarren bulegoetan hitzorduak
emateko atzerapenak (226. or.).

5.2.7 Polizia kidegoetan eskuin muturraren
presentzia eta neutraltasun politikorik eza
ikertzeko beharra (228. or.).

5.2.8 Estatuko erakundeekiko manifesta-
zioengatik espetxe zigorra ezartzeari buruz-
ko eztabaida soziala (229. or.).

5.2.9 Errenta Bermatua entzunaldirik gabe
iraungitzea (230. or.).

5.2.10 Etxebizitza izateko eskubidea berma-
tzeko neurriak aski ez izatea (237. or.).

5.2.11 Kanarietatik heldu diren adingabe a-
tzerritarren harrera (255. or.).

5.2.12 Harraparien heriotza parke eolikoan
(256. or.).

5.2.13 Haurrak eta nerabeak zaindu eta
babesteko eta familia, adingabeen eskubi-
deak eta berdintasuna sustatzeko foru lege-
aren aurreproiektuari egindako ekarpenak
(258. or.).

5.2.14 N-121-a errepidea hobetzea (267. or.).

5.2.15 Kanariar Uharteetako Diputado del
Común Erakundeak egindako datu eskaera
(271. or.).

5.2.16 Zolina/ezkorizko Idoia hezeguneen
katalogoan sartzea (276. or.).

5.2.17 Osasun arreta Iruñeko espetxean
(277. or.).

5.3 Arartekoak koordinatzeko XXXV. jardunal-
diak prestatzeko mintegia (278. or.).

5.4 Nafarroako haurren eta nerabeen egoerari
buruzko informazioa: (280. or.).

5.4.1 Egindako jarduketan azalpena eta
ebaluazioa (281. or.).

5.4.2 Azken urteotako bilakaeraren informa-
zio koadroa (288. or.).

5.4.3 Iradokizunak (293. or.).

VI. KAPITULUA. Zerbitzu publikoak hobetzeko herritarrek egindako proposamenak (296. or.).

6.1 Datu orokorrak (296. or.).

6.2 Proposamenen edukia (298. or.).

6.2.1 Aldi baterako kontratazioak egiten
direnean, destinoko oinarritzko osasun-
laguntzako zentroak zehazteko proposame-
na (298. or.).

6.2.2 Haurdun dauden emakumeen inguru-
koei covid-19aren aurkako txertoa jartzeko
proposamena (299. or.).

6.2.3 Lurraldearen antolamenduari eta
hirigintzari buruzko Foru Legearen testu
bategina onesten duen uztailaren 26ko
1/2017 legegintzako Foru Dekretua alda-
tzeko proposamena, planak Nafarroan
editatzen diren egunkarietan argitaratzeari
dagokionez (300. or.).

6.2.4 Justiziaren arloko datu-basea batera-
tzeko eta dokumentazioa eskuratzeko pro-
posamena (302. or.).

6.2.5 Babes ofizialeko etxebizitzak eslei-
tzeko prozesuan informazioa emateko pro-
posamena (304. or.).

- 6.2.6 Tracasa enpresa publikoak Nafarroako Foru Komunitateko administrazioari ematen dizkion zerbitzuak bertan behera uzteko proposamena, herritarren postontzian izandako hainbat gorabeheraren eta jasotako arreta desegokiaren ondorioz (305. or.).
- 6.2.7 Txakurren aisialdirako eremuak arautzeko proposamena (305. or.).
- 6.2.8 Administrazio publikoetako lanpostuak eskuratzeko hautapen-prozesuetan parte hartzen dutenen gaitasun eta trebezia pertsonalak baloratzeko proposamena (306. or.).
- 6.2.9 Tarifa berezia ezartzea 65 urtetik gorako pertsonentzat, La Estellesak ematen duen hiri-garraioan (308. or.).
- 6.2.10 Udal txikiek beren derrigorrezko zerbitzuak, hala nola udal-idazkaritza, azkarrago eta zailtasun handirik gabe bete ahal izateko neurriak ezartzeko proposamena (309. or.).
- 6.2.11 Giza papilomaren birusaren aurkako txertoa (gpb), bai mutilentzat, bai neskentzat, nafarroako txertoen egutegian sartzeko proposamena (313. or.).
- 6.2.12 % 33ko desgaitasuna aitortuta ez duten pertsonak kontratatzeako onura fiskalak jasotzeko proposamena (315. or.).
- 6.2.13 Autobus-zerbitzu zabalagoa ezartzeko proposamena, herri txikiaren eta hirien arteko lotura ziurtatzeko (315. or.).
- 6.2.14 Sos-Nafarroako koordinazioko operadore laguntzailearen lanpostuak osasun-larrialdietako teknikariek betetzeko proposamena (316. or.).
- 6.2.15 Osasun-hitzorduei, hitzorduetako atzerapenei eta erreklamazio-sistemari buruz pazienteei ematen zaien informazioari buruzko proposamena (319. or.).
- VII. KAPITULUA. Gomendioak, iradokizunak eta legezko betebeharren gogorazpenak (321. or.).
- 7.1 Sarrera (321. or.).
- 7.2 Gomendioak, iradokizunak eta legezko betebeharren gogorazpenak (321. or.).
- 7.2.1 Enplegu publikoa eskuratzeko (321. or.).
- 7.2.2 Administrazio elektronikoa (326. or.).
- 7.2.3 Nekazaritza eta abeltzaintza (327. or.).
- 7.2.4 Gizarte-ongizatea (328. or.).
- 7.2.5 Administrazio publikoen ondasunak (334. or.).
- 7.2.6 Merkataritza eta kontsumoa (335. or.).
- 7.2.7 Covid-19 (335. or.).
- 7.2.8 Kultura (342. or.).
- 7.2.9 Kirola (342. or.).
- 7.2.10 Hezkuntza (342. or.).
- 7.2.11 Energia (348. or.).
- 7.2.12 Euskara (349. or.).
- 7.2.13 Funtzio publikoa (351. or.).
- 7.2.14 Toki-erakundearen funtzionamendua (357. or.).
- 7.2.15 Herri-ogasuna (357. or.).
- 7.2.16 Justizia (361. or.).
- 7.2.17 Ingurumena (362. or.).
- 7.2.18 Memoria historikoa (366. or.).
- 7.2.19 Herri-lanak (367. or.).
- 7.2.20 Datuen babesia (368. or.).
- 7.2.21 Herri-administrazioen ondare-erantzukizuna (369. or.).
- 7.2.22 Osasungintza (370. or.).
- 7.2.23 Herritarren segurtasuna (374. or.).
- 7.2.24 Zerbitzu publikoak (377. or.).
- 7.2.25 Lana (379. or.).
- 7.2.26 Trafikoa eta bide-segurtasuna (380. or.).
- 7.2.27 Gardentasuna, informazio publikorako eskubidea eta herritarren partaidetza (385. or.).
- 7.2.28 Turismoa (386. or.).
- 7.2.29 Hirigintza (386. or.).
- 7.2.30 Etxebizitza (390. or.).
- 7.3 Arau- iradokizunak (400. or.).
- 7.4 Administrazio publikoek ebazpenak zein mailatan onartu dituzten (402. or.).
- 7.5 Ebazpenik emateko beharrik gabe konpondu diren kexak (406. or.).
- 7.6 Onetsitako ebazpena duten edo izapidetu bitartean konpondu diren gaien kopurua (409. or.).
- VIII. KAPITULUA. Agerraldi parlamentarioak (416. or.).

IX. KAPITULUA. Nafarroako administrazio publikoek Nafarroako Arartekoari emandako laguntza (418. or.).

9.1 Nafarroako administrazio publikoek Arartekoari laguntzeko duten betebeharra (418. or.).

9.2 Nafarroako Foru Komunitateko Arartekoari buruzko uztailaren 3ko Foru Legearen 29. bis artikulua: hertsapen isunak (418. or.).

9.3 Nafarroako Arartekoarekin lankidetzan aritu ez diren edo informazioa edo erantzuna bidaltzen gehiegi atzeratu diren administrazioen aipamena (420. or.).

X. KAPITULUA. Erakundearen eta herritarren arteko harreman zuzena (421. or.).

10.1 Herritarrentzako arreta bulegoa. Nafarroako Arartekoari egindako kontsultak (421. or.).

10.1.1 Datu orokorrak (421. or.).

10.1.2 Kontsultak arloen arabera (422. or.).

10.1.3 Kontsulten banaketa (423. or.).

10.1.4 Barne-kontsultak (432. or.).

10.2 Gizarte zibilarekin izandako harremana (432. or.).

XI. KAPITULUA. Bitartekaritza zerbitzua (436. or.).

11.1 Gai orokorrak (436. or.).

11.2 Bitartekaritza-espeditenteak (438. or.).

XII. KAPITULUA. Nafarroako Arartekoaren parte-hartzea Nafarroako Gardentasunaren Kontseiluan (440. or.).

Eranskina. Erakundearen 2021eko aurrekontuaren likidazioa (444. or.).

I. KAPITULUA. SARRERA ETA EGIKARITZE LABURPENA.

1. Nafarroako Foru Eraentza Berrezarri eta Hobetzeari buruzko Lege Organikoaren 18 ter artikulua (NFEBHLO) Nafarroako Arartekoa definitzen du Nafarroako Parlamentuaren mende dagoen organo gisa, eta organo horri ematen dio Konstituzioak eta aipatutako lege organikoak herritarrei aitortzen dizkieten eskubideak eta askatasunak defendatu eta babesteko zeregina. Horretarako, Nafarroako administrazio publikoen jarduera azter dezake, eta jarduera horren berri eman behar dio Parlamentuari.

Bestetik, Nafarroako Foru Eraentza Berrezarri eta Hobetzeari buruzko 13/1982 Lege Organikoa aldatu zuen urriaren 27ko 7/2010 Lege Organikoaren hitzaurreak dio Nafarroako Arartekoa dela Nafarroako Foru Komunitateko erakunde bat.

Uztailaren 3ko 4/2000 Foru Legeak ezartzen ditu Nafarroako Foru Erkidegoaren Arartekoaren eginkizunak, araubide juridikoa eta funtzionamendua, NFEBHLOren 18 ter artikulua 2. zenbakiaren aurreikuspena garatuz horrela, eta erakunde hori kalifikatzen du Nafarroako Parlamentuaren goi mandatarari gisa Konstituzioak eta Nafarroako Foru Eraentza Berrezarri eta Hobetzeari buruzko Lege Organikoak babesten dituzten eskubideak eta askatasunak defendatzeko eta hobetzeko.

Bi lege horien arabera, baita Nafarroako Arartekoa aipatzen duten beste foru-lege batzuen arabera ere (haurren eta nerabeen babeserako foru-legeak, gardentasun eta informazio publikoa lortzeko eskubidearenak, Nafarroako Kontseiluarenak, LGTBI+ pertsonen berdintasunerako direnak, emakume eta gizonen arteko berdintasunerako direnak...), Arartekoak honako zeregin hauek gauzatzen ditu:

- a) Konstituzioak herritarrei onesten dizkien eskubideak defendatu eta babesa hobetzea.
- b) Nafarroako Foru Eraentza Berrezarri eta Hobetzeari buruzko Lege Organikoak herritarrei aitortzen dizkien eskubideak defendatzea eta eskubide horien babesa hobetzea.
- c) Nafarroako Foru Komunitateko eta Espainiako estatuko legeetan, Europar Batasuneko arauetan eta nazioarteko hitzarmenetan aitortzen diren eskubideak defendatzea eta horien babesa hobetzea.
- d) Nafarroako Foru Komunitateko Administrazioak, toki entitateek nahiz Nafarroako Foru Komunitateko edozein erakunde publikok herritarrei emandako zerbitzu publikoak hobetzea.
- e) Herritarren bidezko interesen eta Nafarroako administrazio publikoek zaindu beharreko interes orokorraren arteko bitartekaritza eta kontziliazioa egitea.
- f) Administrazio publikoen aurrean beren eskubideak hobeto erabiltzeko herritarrei informatu eta laguntzea.
- g) Nafarroako Parlamentuari, foru parlamentariei eta Nafarroako gainerako entitate publikoei informatu eta laguntzea, euren hala eskatuz gero edo ekimen propioz, beren eskumeneko gaien inguruan, horiek herritarren eskubideekin zerikusia badute.
- h) Espainiako Defendatzailearekin lankidetzan aritzea herritarren Konstituzioko eskubideak defendatzen eta hobetzen, eskubide horiek Estatuko administrazio edo botere publikoen jarduketan ondotik kaltetu edo ahuldu daitezkeenean.

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

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

2021. urteari dagokion txostenaren aurkezpenaren bidez, Nafarroako Arartekoak Konstituzioak, Nafarroako Foru Eraentza Berrezarri eta Hobetzeari buruzko Lege Organikoak eta aplikatu daitezkeen gainerako xedapenek babesten dituzten eskubideak eta askatasunak babesteko eta haien babes-maila hobetzeko egindako jarduera nagusien berri ematen dio Nafarroako Parlamentuari.

Uztailaren 3ko 4/2000 Foru Legearen 37. artikulua zehazten du urteroko txosten horren edukia: kexa-kopurua eta -motak; ezetsitako kexa-kopurua eta -motak, eta haien kausak; ikertu diren gaiak eta ikerketa horien emaitzak; erakundeak emandako oharpenak, iradokizunak, gogorazpenak edo gomendioak

(administrazioak zein onartu dituen adierazita); eta erakundearen aurrekontuaren likidazioa jasoko duen eranskina.

Agindu hori betetzeko, urteko txosten honek jaso ditu Nafarroako Arartekoak 2021ean egin duen lanari buruzko datuak.

3. Txostenaren edukia hamabi kapitulutan banatuta dago.

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

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

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

IV. kapituluak Sars-cov-2 (Covid-19) koronabirusak sortutako pandemiarekin lotuta 2021. urtean aurkeztutako kexak biltzen ditu. 2020. urtean bat-batean hasi eta 2021ean mantendutako gertaera hori salbuespenezkoa denez, kexak berariazko kapituluan aztertzea gomendatzen da, gainerakoetatik bereizita.

V. kapituluak erakundeak eginiko "ofiziozko jarduketak" biltzen ditu, eta azaltzen du nola izapidetu diren eta zer emaitza izan duten. Kapitulu horretan, halaber, haurren eta nerabeen egoerari buruzko balorazioaren gaineko datuak eman dira, Haurrentzako eta Nerabeentzako Sustapenari, Laguntzari eta Babesari buruzko abenduaren 5eko 15/2005 Foru Legearen 14. artikuluan ezarritakoa betez (zehaztaper bat egin behar da horri buruz, Eskubide Sozialetako Departamentutik hartutako datuetatik abiatuta). Beste puntu batean adierazten da Herriaren Defendatzaileen Koordinaziorako XXXV. Jardunaldiak prestatzeko tailerrari buruzko jarduera landa-eremuan osasun-zerbitzu publikoa ematearen inguruan.

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

VII. kapituluak biltzen ditu, laburbilduta, Nafarroako Arartekoak administrazio edo erakunde eskudunei bere ikuskatze-jarduketaren emaitza gisa egin dizkien gomendio, iradokizun eta legezko betebeharren gogorazpenak. Herritarren kexen eta proposamenen harira eta ofiziozko jarduketaren eta eginiko txostenen harira eman dira gomendio, iradokizun eta gogorazpen horiek. Halaber, aipatuko dugu noraino onartu dituzten edo ez gomendio, iradokizun eta gogorazpen horiek Nafarroako administrazio publikoek edo gainerako erakundeek. Era berean, 2021ean formulatutako arau-iradokizunen berariazko atala dago.

VIII. kapituluak Nafarroako Arartekoak Nafarroako Parlamentuan eginiko agerraldiak aipatzen ditu.

IX. kapituluak zerrendatzen ditu kasu jakinetan erakundearekin duten lankidetzeta-betebeharra osorik bete ez duten Nafarroako administrazio publikoak.

X. kapituluan zehazten da herritarren arretarako bulegoaren jarduera. Hala, kontsulten kopurua eta herritarrek informazioa eskatu duten gaiak aipatzen dira. Halaber, erakundearekin harremanetan jarri diren kolektiboak aipatzen dira; harremanetan jarri direnak bai pertsonalki bai proposamen eta kexen bitartez.

XI. kapituluak erakundearen Bitartekaritza Zerbitzuaren jarduera jasotzen du. Kapitulu horretan 2021. urtean zerbitzua martxan jartzeko egindako jarduera ezberdinak jasotzen dira, kudeatutako bitartekaritza-espeditenteen zerrendarekin batera.

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

Azkenik, Nafarroako Foru Erkidegoko Arartekoari buruzko uztailaren 3ko 4/2000 Foru Legearen 37.3. artikulua ezarri moduan, erakundearen aurrekontuaren likidazioa jasotzen duen eranskin bat gehitu zaio txostenari.

4. 2021. urtean, erakundeak 3.547 jarduketa egin ditu.

Kopuru horren barnean sartzen dira:

- Kudeatutako **1.540** kexak (2021eko urte naturalean 1.408 kexa aurkeztu ziren, eta horiei gehitu behar zaizkie aurreko ekitalditik itxi gabe zeudenak).
- Erantzundako **1.923** kontsultak.
- Erakundeak kudeatutako **22** ofiziozko jarduketak (horietatik 18 2021ean abiatu ziren).
- Kudeatutako **17** hobekuntza-proposamenak (horietatik 15 herritarrek 2021ean aurkeztu zituzten).
- Nafarroako Parlamentuan egindako **best** agerraldiak: bat, Nafarroako Arartekoaren Antolakuntza eta Jarduera Erregelamenduko 20.3 artikulua Bitartekaritza Zerbitzuari dagokionez aldatzeko proposamena azaltzeko; beste bat, Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuko mediku batek aurkeztutako kexa azaltzeko, bere egoera pertsonala, laborala eta profesionala direla eta, Nafarroako Ospitalegunean izandako gertaera oso larri batzuk salatzeagatik (Q20/1135); eta beste bat, Tuterako San Francisco de Javier ikastetxean onartu ez zituzten ikasleen guraso kolektibo baten eskaerari buruz (Q21/694). Horrez gain, beste bi agerraldi, 2020. urteari dagokion urteko txostenaren laburpena Foru Araubideko Batzordean eta osoko bilkuran ahoz aurkezteko.
- Abiarazitako **11** bitartekaritza-espeditentak.
- Nafarroako Gardentasun Kontseiluan parte hartutako **hamar** saioak.
- Nafarroako Gardentasun Kontseiluan aurkeztutako **19** txostenak, Nafarroako administrazio publikoek informazio publikoa ukatzeagatik herritarrek egin dituzten erreklamazioei buruzkoak.

Datu horiek guztiek erreferentziatzat hartu dute 2021eko abenduaren 31.

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

Ikuskatze-lan horretan, administrazio publikoek buruzko 1.000 ikerketa egin ziren: 965 kexengatik, 21 ofiziozko jarduketengatik eta 14 herritarren proposamenetan oinarrituta.

Ikuskatze-lanaren ondorioz, 410 ebazpen eman ziren, eta ebazpen horien barnean zeuden honako hauek: 287 gomendio, 55 legezko betebeharren gogorarazpen, 128 iradokizun eta 20 arau-iradokizun (erakundeak bere ikerketen ondorioz administrazioei eta instituzioei helarazi zizkienak). Hau da, administrazio-jardueraren ikuskatze-lanaren ondorioz, 490 erabaki helarazi zitzaizkien administrazioei eta erakundeei, helburua izanik herritarren eskubideak hobeto defendatzea edo zerbitzu publikoek eraginkorrago funtzionatzea.

6. Nabarmenezkoa da joan den urteko kexa, kontsulta eta herritarren hobekuntza-proposamenak direla-eta erakunde honi guztira 6.034 pertsona zuzendu edo hurbildu zaizkiola. Horiei gehitu behar zaizkie Nafarroako Arartekoarengana change.org plataformaren bidez jotako 4.389 pertsonak Iruñeko Txantrea auzoan aparkaldi mugatuko gunearen ezarpenaren harira aurkeztutako kexarekin bat eginez (ondorioz, zifra osoa 10.423 pertsonakoa izango litzateke).

Kexei dagokienez, 2.748 pertsonak eskatu zioten Nafarroako Arartekoari esku har zezan.

Aldiz, kontsultei dagokienez, 3.271 lagunek jo zuten Arartekoarengana, informazioa eskatzera beren eskubideei, eskubideak hobekien erabiltzeko moduari eta administrazio-jardueraren legezotasunari buruz.

Azkenik, 15 pertsonak egin zituzten hobekuntza-proposamenak.

7. 2021ean jasotako 1.408 kexek agerian utzi dituzte herritarrek administrazio publikoekin dituzten harremanek eragiten dituzten kezkak eta haserreak.

Beharrezko hurrenkeran, handienetik txikienera, honako hauek izan ziren 2021ean herritarren kexa gehien jaso zituzten 10 gaiak: Covid-19a, hezkuntza, gizarte-ongizatea, enplegu publikorako sarbidea, etxebizitza, trafikoa, ogasuna, funtzio publikoa, osasuna eta ingurumena.

8. Covid-19ari dagokionez, 200 kexa aurkeztu ziren. Horien artean:

- Txertaketari buruzko 42 kexa; horietako hamazazpi aurkeztu zituzten, askotariko patologiak izanda ere, txertoa jasotzeko lehentasuna zutenen taldean egon ez eta zegokien adin-taldeak txertoa jasotzeko zeukan epearen zain geratu behar izan zuten pertsonak; sei ez ziren ados egon Vaxzevria txertoaren bigarren dosia jartzeko data atzeratzearekin; beste lau ez ziren ados egon jarri nahi zieten txertoarekin eta eskatu zuten beste laborategi bateko txerto bat jasotzeko. Beste kexa bat Vianako pertsonen kolektibo batek aurkeztu zuen (hirurogei urte baino gehiago zituzten eta Covid-19aren kontrako Astrazeneca laborategiko txertoa egokitu zitzaizen); izan ere, Lizarrara joan behar ziren txertoa jasotzera, baina udalerriko bizilagun gehienek herrian bertan jaso zituzten beste txerto batzuk.
- 24 kexa EBko Covid Ziurtagiri Digitalarekin lotuta. Horietako hamabi aurkeztu zituzten Nafarroako Foru Komunitateko establezimendu eta ekitaldietara sartzeko ziurtagiri hori edukitzeko derrigortasunarekin ados ez zeuden herritarrek; beste zortzi kexa aurkeztu zuten, gaixotasuna eduki eta gainditu bazuten ere, Covid-19aren suspertze-ziurtagiria jasotzeko aukerarik eduki ez zutelako, PCR proba batekin detektatu beharrean antígeno-test batekin detektatu zelako.
- 21 kexaren bidez desadostasuna azaldu zen polizia-kidegoek jarritako zehapenengatik: batzuk alarma-egoeran ezarritako zirkulazio-askatasunaren mugak ez betetzearen ondorioz eta beste batzuk bilerak egiteagatik. Horrez gain, kexak aurkeztu ziren bide publikoan maskara erabiltzeko obligazioa ez betetzeagatik jasotako zehapenengatik eta administrazioek alarma-egoeran jarritako zehapenen diru-kopurua ez bueltatzeagatik, Covid-19ak eragindako osasun-krisia kudeatzeko alarma-egoera deklaratu zuen martxoaren 14ko 463/2020 Errege Dekretuaren manu batzuk, zirkulazio-askatasuna mugatzen zutenak, balio gabetzen dituen Konstituzio Auzitegiaren uztailaren 14ko 148/2021 Epaiak xedatutakoa betez.
- 20 kexa hezkuntzaren ingurukoak izan ziren: horietako seik desadostasuna agertzen zuten Covid-19aren kasu positibo bakarra antzematean Lehen Hezkuntzako ikasgela bateko ikasle guztiak konfinatzeko behararekin, eta seme-alabak konfinatuta geratuz gero gurasoentzako lan baimenaren bat eskatzen zuten; horietako bost pertsonak adierazi zuten arazoak zituztela familia eta lana uztartzeko ikastetxeetan jardunaldi jarraitua ezarri zenetik; beste hiru kexa aurkeztu ziren uste zutelako ikastetxeetan neurri nahikorik hartu ez zela ikasgeletako airearen kalitatea eta aireztapena bermatzeko. Beste kexa batzuk zenbait udalerriko herritarrek eta alkateek aurkeztu zituzten, Hezkuntza Departamentuak ez zuelako Noain eta Orkoieneko ikastetxeetara zihoazen ikasleei eskola-garraioaren zerbitzua eskaintzen (bueltakoa) eskolaz kanpoko jarduerak bukatzean etxera bueltatzeko.
- Hamar kexak osasun-arretarekin zerikusia izan zuten. Horien artean nabarmentzekoak dira osasun-zentroetan aurrez aurreko arreta ez izateari, koloneko minbiziaren detekzio goiztiarreko programa urtebeteko baino epe luzeagoz bertan behera egoteari eta PCR proben emaitzak entregatzean izandako atzerapenei buruzkoak.
- Bederatzik kexa aurkeztu zuten Covid-19ak eragindako kalte ekonomikoen aurrean emandako laguntzak nahikoak ez zirelako. Horietako bik kudeatzen zituzten jarduerak laguntzak jasotzeko jardueren barruan ez zeudelako, eta beste bik, nahiz eta Nafarroako Foru Komunitatean kokatuta egon, egoitza fiskala Nafarroatik kanpo izateagatik laguntzetara heltzeko aukerarik ez zutelako.
- Zortzi kexa jarri ziren etxebizitzaren inguruan; horietako bostek desadostasuna aurkeztu zuten NASUVINSA sozietate publikoak adjudikaziodunei jakinarazi zuelako Iruñean eraikitzen ari zen babes ofizialeko 76 etxebizitzak berandu entregatuko zituela eta legez entregatzeko epea 2024ko urtarrilaren 1era arte luzatzeko aukera zegoela.
- Zazpi kexak pertsonak zirkulatzeko eta biltzeko eskubideak mugatzearekin zerikusia zuten. Horietako bik desadostasuna agertu zuten bikotekidea bisitatzeko beste autonomia-erkidego batera joateko aukerarik ez izateagatik. Beste batek eskatu zuen bilerak egiteko baimena ematea erabilera pribatiboko espazio irekiak zituzten etxeetan, ostalaritzako terrazetan eskatutako segurtasun, distantzia, higiene eta maskarak erabiltzeko baldintza berdinekin. Beste bat ez zegoen ados Kolonbiatik bueltatzean hamar eguneko koarentena egin behar izan zuelako.
- Sei kexa aisialdi- eta kirol-jarduerak murrizteari buruzkoak ziren. Hiru ez zeuden ados udal-kiroldegia itxi edo horien erabilera mugatu zelako; beste batek kexa aurkeztu zuen ostalaritzako lokalen ordutegiak malgutzea adostu bazen ere kirol-zentroi ezarritako itxiera-ordutegiari eusten zitzaizolako.

- Bost kexa jarri ziren bide publikoan eta ikastetxean nahitaez maskara erabiltzearekin ados ez zeudelako. Beren iritziz neurria bidegabea eta gehiegizkoa zen.
- Atzerriartasunarekin lotutako bost kexa egon ziren; horietako bik adierazi zuten bulegoetan hitzordua lortzeko arazoak zituztela.
- Lau kexa jarri ziren enplegu-bulegoetan hitzorduak ematean atzeratzeagatik eta langabeziaren edo ABEEEaren ondoriozko zenbait prestazio berandu ordaintzeagatik.
- Lau kexa aurkeztu zituzten kontsumitzaile eta erabiltzaileek. Gehienek lotura zuten pandemiaren ondorioz bertan behera geratutako bidaien diru-kopurua ez bueltatzeagatik edo hori egitean izandako atzerapenengatik.
- Hiru kexa aurkeztu ziren Covid-19ak eragindako osasun-krisiaren ondorioz tabernetan baimendutako terrazek eragindako zarataren ondorioz.
- Beste hiru kexa, aurrez aurreko arreta eten ondoren, Gizarte Segurantzarekin harremanetan jartzeko zailtasunei buruzkoak ziren.

9. Bigarren postuan **hezkuntzari** buruzko kexak daude, guztira 128:

- 45 kexak zerikusia zuten Haur Hezkuntzako bigarren zikloko eta Lehen nahiz Bigarren Hezkuntzako ikastetxeetan ikasleak onestearekin. Horietako 25 Zangozako eta Pirinioetako zenbait ikasleren familiek aurkeztu zituzten, Hezkuntza Departamentuak urteetan zehar aplikatutako aukera bat kendu zuelako, zehazki, ikaslearen errolatzea onartzea berak aukeratutako batxilergoko institutuan, ikastetxea dagoen eskualdeko ikasleekiko berdintasun-baldintzetan. Beste bost kexa jarri ziren, ratioa zela eta, ikasleak neba-arreben ikastetxe berean ez onesteagatik. Horrek familiei kontziliazio-zailtasunak sortzen zizkien.
- 19 kexa eskolako garraio- eta jangela-zerbitzuei buruzkoak ziren: Bost kexa jarri zituzten Hezkuntza Departamentuak ezarri zuelako ikastetxea dagoen herri berean bizi eta garraio-ibilbideak erabiltzen dituzten ikasleek plaza huts bat erabili eta jantokia erabiliko zutenek ez zutela dirulaguntzarik jasoko. Beste hiru Tafallako ikastetxe itundu bateko derrigorrezko bigarren hezkuntzako ikasle batzuen gurasoek aurkeztu zituzten, beren seme-alaben eskola-garraioaren zerbitzua bat-batean bertan behera geratu zelako, nahiz eta autobusean leku libreak egon. Beste guraso batzuek ere kexa aurkeztu zuten, Hezkuntza Departamentuak ez dielako eskola-garraioaren zerbitzua eskaintzen Agoitz eta Urroz inguruetako arte-batxilergoko eta LHko erdi-mailako graduetako ikasleei, bai ordea inguruko batxilergoko gainerako ikasleei.
- Unibertsitate-ikasketekin lotutako hamar kexa egon ziren; sei aurkeztu ziren Unibertsitateetako Ministerioak atzerrian egindako ikasketen homologazioak atzerapenarekin emateagatik edo zuzenean ukatzeagatik.
- Zortzi kexa egon ziren Haur Hezkuntzako lehen zikloarekin lotuta. Horietako hiru toki-erakundeek haur-eskola ordaintzeko dirulaguntza eman ez izanagatik aurkeztu ziren.
- Beste zortzi kexak hezkuntza-premia bereziak dituzten ikasleei emandako arreta aipatzen zuten. Horietako hiru baliabideak kentzeagatik edo gehiago ukatzeagatik jarri ziren; beste bat Hezkuntza Departamentuak ez zituelako Oinarrizko Lanbide Heziketan sartzeko eskakizunak aldatu, Curriculum Bereziko Unitateetan (CBU) ikasketak egiten ari diren ikasleei izena ematen uzteko, salbuespen gisa eta behar bezala justifikatuta.
- Eskola-bizikidetzeta eta -jazarpenari dagokionez, bost kexa jarri ziren; hiru Hezkuntza Departamentuak bidezko neurriak hartu ez zituelako beren seme-alabek edo ilobek ikastetxean jasandako erasoan aurrean, eta beste bi seme-alaben ikastetxeen partetik jasandako tratua aurrean desadostasuna erakusteko, kanporatu baitzituzten.
- Beste bost kexak ikasketa-bekak eta -laguntzak aipatzen zituzten. Hiruk adierazten zuten unibertsitate-ikasketentzako bekak emateko Nafarroako Gobernuaren irizpideak diskriminatzaileak zirela.

- Eskola-egunari buruzko lau kexa egon ziren. Hiru ez zeuden ados eskola-eguna aldatzeko jarraitutako prozedurarekin; laugarrena, berriz, bere seme-alaben herri-ikastetxeak eskola-eguna aldatzeko familiei bozkatzeko aukera eman ez zielako.

10. Hirugarren lekuan kokatu zen **gizarte-ongizatearen gaia, 118 kexarekin. Horien artean nabarmentzekoak:**

- 30 kexa bermatutako errentari buruz: zortzi, Eskubide Sozialetako Departamentuak kendu zielako; beste sei, prestazioa ukatzeagatik; lau, errenta bermatua aitortzeko eta ordaintzeko edo prestazioa berritzeko atzerapena dela-eta; hiru, berriz, errenta bermatua enbargatzeagatik, legeak adierazi arren prestazio publiko hori enbargaezina dela.
- 19 kexa haurren eta nerabeen babesari buruzkoak ziren. Horietako bost herritarrak ados ez zeudelako askotariko elkargune edo eguneko zentroetako langileek egindako txostenekin; beste kexa bat abegi-familien elkarte batek aurkeztu zuen, Eskubide Sozialetako Departamentuak neurri egokiak hartu ez zituelako administrazioaren tutoretzapean dauden neska-mutil, nerabe eta gazteei behar duten arreta emateko eta familia-harrerako sistema garatu eta sustatzeko egoitza sistemaren aurrean; beste kexa bat haur eta gazteen elkarte batek aurkeztu zuen, Iruñeko Udalak onartu ez zuelako jarduerak egiteko herri-ikastetxe bateko espazioak erabiltzeko egindako eskaria: beste kexa bat sindikatu batek jarri zuen, adingabeen babes-sistemako abegi-zentro batean behar baino pertsona gehiago egoteagatik, horrek izan ditzakeen ondorio negatiboekin, bertako langileentzat zein artatutako adingabeentzat.
- 16 kexak salatzen zituzten ezgaitasunak dituzten pertsonen pairatzen dituzten arazoak. Horietako bost aitortutako desgaitasun-mailarekin desadostasuna adierazteko egin ziren; beste hiruk uste zuten osasun mentaleko zentro batean zeuden pertsonen arreta urria jaso zutela; beste bik salatu zuten arkitektura-oztopoen ondorioz mugikortasun arazoak zituztela; beste kexa bat adimen-degaitasuna eta garapen-nahasmendua duten pertsonen eta beren familien aldeko elkarte batek (ANFAS) aurkeztu zuen, behar adinako laguntzarik ez izateagatik eta arreta jasotzen duen pertsona-taldearen beharretara egokiturik ez egoteagatik, ondorioz, elkartea eta elkarreak garatutako programak egoera larrian zeudelako aipatutako pertsona-taldearen kalterako.
- 12 kexa bizitzeko gutxieneko diru-sarrerarekin eta beste laguntza batzuekin lotuta zeuden. Bizitzeko gutxieneko diru-sarrerari dagokionez, bi pertsonak kexa aurkeztu zuten prestazioa ukatu zirelako, beste bik egindako eskaeraren ebazpena atzeratu zelako eta beste batek kontzeptu horregatik jasotako zenbatekoak bahitu zizkiotelako. Gainerako kexak dirulaguntza faltari buruzkoak ziren, eta laguntza horiek behar zituzten pertsonen jarri zituzten.
- Adineko pertsonen babesarekin lotuta, bederatzik kexa jarri ziren; horietako hiru bi herritarrek jarri zituzten, uste zutelako erakundeek, bitartekariak izanik, ez zutela neurririk hartu familiako kideen artean gurasoak zaintzeko akordioa lortzeko; beste batek bere amari egoitza-zentroan eskainitako arreta aipatzen zuen; beste kexa bat jarri zen bere bizilekutik eguneko zentrorra joateko garraio egokituko zerbitzurik ez dagoelako; eta beste bat Iruñeko Udaleko etxeko udal arreta-zerbitzua kudeatzeko modua aldatu zelako.
- Zortzi kexak familien babesarekin zuten zerikusia. Horietako bi Eskubide Sozialetako Departamentuak ez diolako guraso bakarreko familien kolektiboari ematen familia ugariei ematen dien tratua bera; beste hiru familia ugarientzat hobaririk ez dagoelako kirol-instalazioak erabiltzeagatik, musika-eskolan matrikula egiteagatik edo unibertsitate-ikasketak egiteagatik. Beste kexa bat 2/1995 Foru Legea, martxoaren 10ekoa, Nafarroako Tokiko Ogasunei buruzkoa, aldatzeko orduan gehiegi atzeratzeari buruzkoa zen. Aldaketaren helburua da toki-entitateak gaitzea familia ugariei lurralde-kontribuzioan hobariak aplikatzeko.
- Mendekotasuna duten pertsonen babesarekin lotuta, sei kexa jarri ziren; bi gehiegi luzatu zirelako mendekotasuna duten pertsona gisa aitortzeko eskaera izapidetzean; beste bat esleitutako mendekotasun-mailagatik; beste bat zaintzaile profesional bat kontratatzeke jasotzen zuen laguntza kentzeagatik; eta beste bat gerokultore, zaintzaile, etxez etxeko laguntzaile eta laguntzaile pertsonalerako ezohiko edo behin-behineko gaitzuntza emateko eskaera baten ebazpena atzeratzeagatik.
- Bost kexak zerikusia zuten Helduen Tutoretzarako Nafarroako Fundazioak desgaitasunak dituzten pertsonen tutoretza kudeatzeko duen moduarekin. Kexa-jartzaileek uste zuten fundazioak ez ziela arreta egokirik eman, eta ez zituela modu egokian kudeatu baliabide ekonomikoak.

- LGTBI+ pertsonen kolektiboak hiru kexa jarri zituen; horietako bat akats baten ondorioz hautespen-prozesu bateko behin-behineko zerrendetan bere nortasuna argitaratzeagatik; beste bat Espainiako Gobernuaren Ordezkaritzak bidalitako isunetan emakume gisa ez hartzeagatik, nahiz eta NANen izena eta sexua aldatuta agertu; eta beste bat jasotzen ari zen hormona-tratamendua eteteagatik endokrinologia-zerbitzuak arreta medikoa ez emateagatik.
- Amaitzeko, bederatzi kexek zioten ez zeudela ados gizarte-zerbitzuen tratu eta arretarekin.

11. Laugarren lekuan, “enplegu publiko bat eskuratzea” dei genezakeen multzoko kexak daude, 86 kexa guztira. Enplegu publiko bat berdintasun-, merezimendu- eta gaitasun-baldintza berberetan eskuratu nahi duten herritarren kexak dira.

Kexa gehienak Nafarroako Foru Komunitateko Administrazioari dagozkie;

- horietako bost jarri ziren Nafar Lansare-Nafarroako Enplegu Zerbitzuko Goi Mailako Tituludunentzako lanpostuentzako deialdira bakarrik aurkeztu ahal zirelako psikologian, pedagogian edo psikopedagogian lizentziadun edo gradudunak edo titulu baliokide bat zutenak, eta, ondorioz, unibertsitateko beste titulu batzuk zituztenek lanpostua lortzeko aukerarik ez zutelako.
- Hiru kexa aurkeztu ziren Lehendakartzako, Berdintasuneko, Funtzio Publikoko eta Barneko Departamentuak, 10/2020 Foru Lege Dekretua (irailaren 16koa, Nafarroako Foru Komunitateko Administrazioaren eta haren erakunde autonomoen zerbitzuko langileen arloan neurri batzuk onesten dituen) indarrean sartu ondoren, batxilergoko titulua edo baliokidea aurkezteko eskatzen dielako administrari-laguntzaileen lanpostuetarako deialdiko aldi baterako kontratazio-zerrendatan daudenei, deialdian parte hartzeko eskola-graduatuaren titulua edo baliokidea eskatu arren. Beren ustez, foru lege dekretuaren aurreikuspenak etorkizuneko deialdietan aplikatu behar dira, azkeneko oposizioa eskola-graduatuaren tituluekin aurkeztu zirenek aldi baterako kontrataziorako aukera izan dezaten.
- Kolektibo batek kexa bat aurkeztu zuen Nafarroako administrazio publikoarentzat zerbitzua aldi baterako eskaintzen duten langileen egoera dela-eta. Neurriak eskatzen zituen lanaren egonkortasuna bermatzeko eta behin-behinekotasunaren luzapenekin eta iraupen zehatzeko kontratuen neurrigabeko erabilerarekin bukatzeko, kontuan hartuz eskaera hori Europar Batasuneko jurisprudentziak bermatzen duela.
- Beste bi kexa jarri ziren Hezkuntza Departamentuak, Bigarren Hezkuntzako irakasleen zenbait irakaskuntza-espezialitateko lehiaketa-oposizioetan izena emateko aukera eman, espezialitateetako probak egiteko egun berdinak ezarri eta, ondorioz, izangaiei espezialitate ezberdinetako probetan parte hartzeko aukera ukatu eta gero, espezialitate batean baino gehiagotan izena ematean ordaindutako tasak itzuli ez zituelako.
- Beste bat Osasun Departamentuak, Nafarroako Osasun Zerbitzua-Osasunbidearako aldi baterako lanpostuak eskuratzeko egindako deialdietan, lehentasuna bakarrik ematen zielako, berrogeita hamabost urtetik gorako langileen artean, Foru Komunitateko Administrazioarentzat zerbitzuak hamabost urtez eman zituztenei, sektore pribatuan egindako zerbitzuak baloratu gabe.
- Beste kexa batek desadostasuna agertzen zuen administrari-laguntzaile eta administrari-ofizialen aldi baterako kontratazio-zerrenden web-orrietan udal batzuk eguneratuta ez egoteagatik.

12. Bosgarren lekuan kokatu zen etxebizitzaren gaia, 83 kexarekin.

- 39 kexa aurkeztu zituzten alokairuko etxebizitza babesturik ez zitelako esleitzen, egoera ekonomiko, pertsonal edo familiar zailean egonagatik eta etxebizitza babestuen eskatzaileen eroldan hainbat urte inskribatuta emanagatik. Kexa gehienei erreparatuz, agerian gelditzen da alokairuko etxebizitza babestuen eskasiak sortzen duen arazo larria, orokorrean Nafarroan eta bereziki Iruñerrian. Etxebizitza-arloko departamentuak aitortu du arazoa egon badagoela, erakunde honek izapidetu dituen kexen edo ofiziozko jarduketan analisisia egin ondoren.
- 12 kexak zerikusia zuten etxebizitza erosteko eta alokatzeko laguntza publikoekin. Guztiak Emanzipa eta David programen ingurukoak ziren, eta gehienetan kexu ziren Lurralde Antolamenduko, Etxebizitzako, Paisaiako eta Proiektu Estrategikoetako Departamentuak hilekoren bat ordaintzea ezetsi zielako, laguntzen helburua justifikatzeko orduan adierazgarriak ez ziren ez-egite eta akats formalak izateagatik.

- Beste zortzi kexa etxebizitza babestuen eskatzaile-eroldari buruzkoak ziren; bi ez zeuden ados etxebizitza babestua esleitzeko prozeduran lehentasuna ematen zaiolako aukeratutako logelakopuruari, baremoa aplikatzean lortutako puntuak kontuan izan gabe. Izan ere, bigarren aukera aplikatuz gero, eskatzaile batzuen lehen aukerak beste batzuen bigarrenen gainetik daude; beste kexa bat aurkeztu zen, sustapen zehatz bateko etxebizitza babestuak esleitzeko prozeduran irizpiderik ez dagoelako etxebizitza babestuen eskatzaileen eroldaren bidez horien esleipendun izan diren pertsonen artean. Beste bat ez zegoen ados ahalmen ekonomikoaren baldintza ez betetzearen ondorioz baztertzearekin.
- Gainera, sei herritarrek kexak aurkeztu zituzten etxebizitzaren bizigarritasun-zedularekin lotuta; horietatik bik berritzea ukatu zitzaielako eta beste bik eraikinaren ebaluazio txostenean “behin-behinekoz ez gai” kalifikazioa lortzeagatik ukatu zitzaielako.
- Beste sei kexa aurkeztu ziren etxebizitza babestuen eraikuntza-akatsengatik; horietatik bi isolamendu termikoaren akatsengatik agertutako hezetasunekin lotuta zeuden.

13. Seigarren lekuan, **trafikoari eta bide-segurtasunari** buruzko kexak daude, 79 guztira.

- Trafiko-zehapenek eta garabiaren lanak 48 kexa eragin zituzten. Aurreko urteetan bezala, kexa hauek aurkeztu zituzten herritarrak ez zeuden ados Iruñeko aparkaleku mugatuko eremuan jarritako isunekin, eta Udalaren garabi-zerbitzuak beraien ibilgailuak erretiratzearekin, ezta ibilgailua berreskuratzeko ordaindu beharreko gehiegizko tasekin ere. Egiatzko zehapena da ibilgailua berreskuratzeko kostua, trafikoa nabarmenki eragotzi gabeko kasuetan ere jarritakoa.
- 14 kexa trafiko-ordenamenduari eta bide-segurtasunari buruzkoak ziren. Horietatik zazpi adierazten zuten administrazioek ez dutela neurririk hartu bide-puntu zehatzetan egungo konfigurazioak eta egoera kaskarrak bide-segurtasunean sortzen dituzten arriskuak saihesteko.
- 11 kexa baimenen ingurukoak ziren. Horietako lau Iruñeko Udalak aparkaleku mugatuko eta murriztuko eremuetan egoiliarrentzako aparkatzeko txartela ez emateari edo kentzeari buruzkoak izan ziren; horietako batek salatu zuen ez ziotela alegazioak aurkezteko aukerarik eman, eta ez dela konpentsazio-neurririk aurreikusten aipatutako txartelak oraindik indarrean dituen hilabeteengatik, ordainketa urte osorako egiten baita. Beste batek desadostasuna agertu zuen persona bakoitzari bakarrik egoiliarrentzako aparkatzeko txartel bat ematen zaiolako, bere izenean duen auto-kopurua kontuan hartu gabe.
- Beste bost kexa aurkeztu ziren desgaitasuna duten pertsonentzako aparkalekuarekin lotuta.

14. Zazpigarren tokian azaltzen da **ogasun** arloa, 74 kexekin.

Nafarroako Foru Ogasunari dagokionez, Pertsona Fisikoen Errentaren gaineko Zergari lotutako kexak nagusitu ziren. Lau herritarrek aurkeztutako kexak nabarmentzen dira, PFEZaren aitortpena egiteko aurrez aurreko arreta-zerbitzua ukatu zitelako, 2020an 10.000 eurotik gorako balioa duten akzioen edo bestelako balore higigarrien eskualdaketak egiteagatik, edo horietan eguzki-plaka bat egoteagatik, horiek enpresa-jardueratzat hartzen direla kontuan hartuta. PFEZaren aitortpena egiteko aurreko zergaldietan Donezteben eskaintako aurrez aurreko arreta kentzeak beste kexa bat eragin du, horren ondorioz zerbitzu hori jaso nahi duten zergadunak beren etxeetako eremu hurbiletik kanpo joan behar direlako.

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

Beste hiru kexa aurkeztu ziren Lurralde Kohesiorako Departamentuak ez zuelako Atarrabia hartu 2019ko abenduaren 13an izandako uholdeek kaltetutako udalerritzat, eta, ondorioz, herri horretako udalak ez zituelako 2019ko lurralde-kontribuzioa ordaintzetik salbuetsi.

15. Zortzigarrena **funtzio publikoaren** gaia da, 73 kexarekin.

- Horietako 12 kexa lanaldien, oporraldien, lizentzien eta baimenen gaiei lotuta zeuden, gehienak eskaerak ezetsi zitzaielako; bi kexa guraso bakarrek familiari aitatasun-baimena ukatzeagatik; beste bi Nafarroako Ospitaleguneko mantentze-zerbitzuak norberaren aferetarako ordaindutako baimenen eskariak ukatzeagatik; beste bat enplegu-banaketarako baimena ukatzeagatik; eta beste bat soldatarik

gabeko baimen bat ukatu izanagatik. Horrez gain, beste kexa bat aurkeztu zen lanaldi-murrizketarako eskari bat ukatzeagatik, eta beste bat, Nafarroako Suhiltzaileen zerbitzuan langile falta egoteagatik, egungo plantillaren lan-kargari erantzuteko "egiturazko" aparteko orduak egin behar zirelako, ezarri beharreko araudian zehaztutako mugaren gainetik.

- Langile publikoen ordainsariei buruzko 20 kexa jaso ziren. Besteak beste, kexak zeuden zenbait funtzionario publikori osagarri zehatz batzuk (laguntza familiarra tutoretzapean adingabe bat edukitzeagatik, osagarri bat arrisku bereziagatik, eskusibotasun-osagarria, etab.) onesten ez zitzaizkielako. Beste bi kexa aurkeztu ziren Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuak ez duelako telefonisten kolektibo osoa C mailan kokatzen.
- Lanpostuak betetzeari dagokionez, beste hamar kexa aurkeztu ziren. Horien artean nabarmentzen da foruzainen elkarte batek aurkeztutakoa, Nafarroako Polizia buruzko azaroaren 19ko 23/2018 Foru Legearen garapena atzeratzen ari dela salatzeke, zehazki, Nafarroako Foruzaingoaren langileen prestakuntza, lanpostuen hornidura, bigarren jarduera, lanaldi, ordutegi eta ordainsariei dagokienez.
- Beste zazpi kexa aurkeztu ziren lan-jazarpenarekin eta diziplinazko prozedurekin lotuta.

16. Bederatzigarren lekuan kokatu zen osasun-arloa, 73 kexarekin.

Nabarmentzekoak dira itxaron-zerrendei buruzko kexak, batez ere traumatologia, errehabilitazio eta oftalmologia espezialitatearekin lotutakoak.

18 kexak salatzen zuten Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuak emandako arreta sanitarioa eta klinikoa.

Osasun arreta jasotzeko eskubidearen lotuta, bost kexa jarri ziren. Hiruk desadostasuna agertu zuten Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuak eskainitako osasun-laguntzagatik bidalitako fakturengatik.

Historia klinikoari eta osasun-informazioari dagokienez, zazpi kexa egon ziren. Horietako hiruk atzerapenak salatu zituzten eskatutako dokumentazioa ematean.

Beste hiru kexa egon ziren osasun-prestazioekin eta gastuen itzulketarekin lotuta. Horietatik nabarmentzen da salatzen duena Osasun Departamentuak bakarrik emakumeak txertatzen dituela giza papilomaren birusaren kontra.

Osasun arloko garraio-zerbitzuko alderdi batzuekin lotuta, beste hiru kexa izan ziren. Horien artean nabarmentzen da ospitalez kanpoko larrialdietarako zerbitzuko bizi-euskarri aurreratuko anbulantziatiko osasun-langileek aurkeztutakoa, Nafarroako Ospitaleguneko neonatologia eta pediatriako ZIUtik beste hiri batzuetako erreferentziako ospitaleetara pediatriako eta neonatologiako gaixoak, Nafarroan eskaintzen ez diren medikuntza edo kirurgiako tratamenduak jasotzeko, eramateko zerbitzua eskaintzeko moduari buruz.

Osasun mentaleko arretarekin lotuta, bi kexa aurkeztu ziren.

17. Hamargarren lekua hartu zuen ingurumenak, 63 kexarekin.

- Oraingoan ere, hainbat jarduerak eragindako zaratekin loturiko kexak nagusi dira (33 kexa), eta bereziki nabarmentzekoak dira herritar batzuek etxean jasaten dituztenak, arrazoi hauek direla eta: gauean zabor-bilketako zerbitzua, elizako kanpaiak, ostalaritzako negozioak, hiriko autobusen geltokiak, txakur-zaindegi bateko zaunkak, aisialdiarekin lotutako etxabeak, obrak...
- Beste sei kexa hondakin-bilketarekin lotuta daude; gehienak zabor-erakundearen kokapenari buruzkoak dira.
- Sei kexa aurkeztu ziren ingurumen-informazioa ukatzeagatik edo administrazioek informazio hori ematean izandako atzerapenagatik.
- Sei kexa jarduera sailkatuen lizentziekin lotuta zeuden. Izan ere, administrazioak ez zuen aztertu jarduera zehatz batzuk lizentziaren baldintzak betetzen ari ote ziren, edo, administrazioak neurri jakin batzuk hartzeko eskatu eta gero, jarduera horien jabeek ados ez egoteagatik aurkeztutako kexak.

- Lau kexa jarri ziren hiri-ingurumenarekin lotuta; ehizarekin lotuta, berriz, hiru, eta beste hiru Ingurune naturalaren babesari buruz.

18. Kexen jomuga diren administrazioei dagokienez, 2021ean aurkeztutako kexen % 50,5 Nafarroako Foru Erkidegoko administrazioarentzat, haren erakunde publikoentzat eta haren sozietate publikoentzat izan ziren. Guztira, 711 kexa aurkeztu ziren.

Nafarroako toki-entitateei eta haien mendeko erakundeei dagokienez, 372 kexa aurkeztu ziren; hau da, guztizkoaren % 26,4.

91 kexa Foru Komunitateko administrazioaren eta toki-erakunderen baten jardunari buruzkoak izan ziren.

Azkenik, 167 kexa Estatuko administrazioari buruzkoak ziren (guztizkoaren % 11,9).

19. Kexak aurkezteko erabilitako bideei dagokienez, bitarteko telematikokoak izan ziren erabilienak (% 76): posta elektronikoa edo erakundearen webguneko inprimakiak. Ondoren, Nafarroako Arartekoaren bulegoan eginiko aurrez aurreko aurkezpena izan zen gehien erabilitako bidea (% 22), eta gainerako kexak posta arrunt bidez igorri ziren (% 2).

2021ean, erakundeak Nafarroako Arartekoaren webgunea berritu zuen honako helburu hauekin: herritarrei eskainitako zerbitzuei buruzko informazio hobea ematea, erakundearen funtzionamendua ezagutaraztea, erakundea publikoarengana hurbiltzea eta *on line* prozesua erraztea kexak aurkezteko, kontsultak egiteko, erakundearen bitartekaritza eskatzeko edo bere funtzioak hobeto ezagutzeko.

20. Kudeatutako kexen % 82 izapidetzea onartu zuen Nafarroako Arartekoak, herritarrek aipatutako gaiak aztertzeke.

Onartuak izan ondoren, erakundeak 965 kexa ikertu zituen. 2021ean, Arartekoak lanean hasi zenetik inoiz baino ikerketa gehiago egin zituen.

Ikerketa egin eta gero, Nafarroako Arartekoak ebatzi zuen herritarrak arrazoa bazuela –osoki edo partzialki– 696 kexatan (hau da, ikertutakoen % 72,1).

21. Kexei dagokienez, Nafarroako Arartekoak **396 ebazpen** eman zituen: 279 gomendio (% 59), 140 iradokizun (% 29,6), horietako 16 arau-iradokizunak (hots, indarrean dagoen araudian aldaketak iradokitzen dituztenak), eta lege-betebeharren 54 gogorazpen (% 11,4).

Gaien artean, etxebizitza da gomendio, gogorazpen eta iradokizun gehien egitea eragin duena. Atzetik ditu hauek, ordena honetan: Covid-19, gizarte-ongizatea, funtzio publikoa, hezkuntza, trafikoa eta enplegu publikoa eskuratzeko. Ingurumena da nabarmendutako beste gai bat, ogasunaren eta osasunaren aurretik.

Hona hemen gomendio eta iradokizun aipagarri batzuk:

- Adingabeak desinstituzionalizatzeko ildoekin jarraitzea, eta ahal den neurrian areagotzea, familia ingurunean jarrai dezaten, eta ezin bada, harrera-familietan. Horretarako, adingabeen instituzionalizazioa murrizteko eta familia-harrera sustatzeko plan bat egitea iradokitzen da, adin tarteak eta beste parametro egoki batzuk kontuan hartuta, helburuak, neurriak, konpromisoak, epeak eta abar biltzen dituen, instituzionalizazioa desagerrarazteko edo ahalik eta gehien gutxitzeko, eta ikusitako egoera lehengorazten ahalegintzeko (Q21/ 13).
- Deitzen diren langile-hautaketarako prozeduretan hautagaiak aukera edukitzea beste hautagaiak egindako proben edukia eskuratzeko, prozeduraren edozein unetan eta fasetan (Q21/830).
- Covid-19aren pandemia dagoen bitartean, arrisku bereziko pertsonak bizi diren familietan, pertsona horien hezkuntza- eta osasun-eskubideak ahalik eta hoberen uztartzeko neurriak aztertu eta hartzea, eta bereziki, ikasturteak telematikoki jarraitzea baimentzea (Q20/1190).
- Ekintza positiboaren neurri gisa, eta botere publikoek mendialdeei eta landa-guneei tratamendu berezia emateko duten betebeharra kontuan hartuta, Pirinio aldeetako eta Zangozako batxilergoko 1. mailako eskatzaileek eskatutako zentroaren helbidea erabiltzeko aurreikuspena mantentzea, onarpenerako baremoan baloratzeko, eta, horrela, ikasketak hizkuntz eredu berdinean egiten jarrai

dezaten, alde horietan zentrorik gabe dauden bitartean, gaur egun gertatzen den bezala (Q21/529tik Q21/545era, Q21/547, Q21/548, Q21/550 eta Q21/560tik Q21/564ra).

- Ingurumenean eragina duten instalazio eoliko eta eguzki-instalazioen proiektuen izapidetzeari dagokienez, aldi berean halako proiektuen kopuru handia dagoenean eta proiektuak zailtasun berezikoak badira edo inguruabar kualifikatuak badaude, jendaurrean jartzeko eta parte hartzeko epe luzeagoak ezartzea dagokion araudian ezarritako gutxieneko epeak baino, partaidetza-printzipioak hala gomendatzen baitu, partaidetza benetakoa eta eraginkorra izan behar delako (Q21/415).
- Neurri bereziak hartzea, Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuaren eremuan, arrisku bereziaren osagarria ez mugatzeko bakarrik osasun-langileen esparrura, eta lanpostuen ezaugarriak eta eduki funtzionala erabakigarria izatea (bereziki, toxikotasun, arriskugarritasun eta nekagarritasunaren eraginpean egotea) ordainsari hori jasotzeko (Q21/208).
- Nolabaiteko txandaketa ezartzea hondakin-bilketaren gaueko zerbitzua zona desberdinetatik igarotzeko ordutegian, edo zona bakoitzaren barruko ibilbide zehatzen garapenean, ahalik eta gorabehera gutxien eragiteko (Q21/39 eta Q21/343).
- Bermatzea txartel magnetikoaz irekitzen diren edukiontzien kontrol-sistemaren erabilerari lotutako datu pertsonalen tratamendua egokitzen zaiola, une oro, pertsona fisikoen datu pertsonalen babesaren arloko araudi aplikagarriak ezartzen duen helburuaren printzipioari (Q21/1070, Q21/1088, Q21/1128 eta Q21/1210).
- Nafarroan eskaintzen ez diren medikuntza edo kirurgiako tratamenduak jasotzeko, pediatriako eta neonatologiako gaixoak beste hiri batzuetako erreferentziako ospitaleetara eramateko zerbitzuaren gaur egungo baldintzak hobetzea, eta, ahal denean, lekualdaketa horietan osasun-langile espezializatuak joatea gaixoekin (Q21/602).
- Herritarrentzako arretarako 012 telefono-zenbakira egiten diren deiak doakoak izateko neurriak sustatzea (Q20/459).
- Txantrea auzoan aparkaldi mugatuko gunea ezarriko dela eta, Iruñeko Udalak partaidetza-prozesua garatzea, interesdun guztiek (auzokideak, merkatariak, beste kolektibo batzuk...), informazio guztia eman ondoren, beren kezkek, oharrak, alegazioak, alternatibak... adieraz ditzaten, denen interesak alderatuta, eta dagokion erabakia har dadin (Q21/684, 21/699 eta 21/821).

22. Nafarroako Arartekoaren kexa-jarduketetan emandako ebazpenek % 52,3ko **onarpen-maila** izan dute administrazio publikoetan.

Datu horri beste kasu-ehuneko bat gehitu behar zaio: hau da, administrazioak bere zeregina zuzendu edo berregokitzen duenean ebazpena eman aurretik. Kasu horretan, irtenbidea ematen zaio herritarren arazoari Arartekoaren laguntzaz informazio-eskaeraren hasierako fasean. Horrela gertatu da 229 kexa-espeditetan. Beraz, batura eginez, % 68,96koa litzateke Nafarroako Arartekoak kexak aztertu ondoren administrazio publikoei zuzendutako ebazpenen onarpen- eta konponbide-maila.

Nafarroako Arartekoaren ebazpen gehien onartu dituzten administrazio publikoak honako hauek izan dira:

Nafarroako Foru Komunitatearen administrazioan, departamentu hauek hurrenkera honetan: Landa Garapena eta Ingurumena; Migrazio Politikak eta Justizia; Kultura eta Kirola; Lehendakaritzako, Berdintasuneko, Funtzio Publikoko eta Barneko Departamentua; Eskubide Sozialak; Osasuna. Ebazpen gutxiago onartu dituzte departamentu hauek (behetik gorako hurrenkeran): Ekonomia eta Ogasuna; Garapen Ekonomiko eta Enpresariala; Hezkuntza; Lurralde Antolamendua, Etxebizitza, Paisaia eta Proiektu Estrategikoak; Lurralde Kohesioa.

Bestalde, toki entitateen kasuan, Nafarroako Arartekoaren ebazpenak hobekien onartu dituztenak honakoak izan dira: Iruñeko Udala, Iruñerriko Mankomunitatea eta Barañain, Aranguren, Zizur zendea, Torres del Rio eta Aurrabiako udalak. Ebazpen gutxien onartu dituztenak herri hauetako udalak izan dira: Burlata, Eguesibar, Antsoain eta Tutera.

23. 2021eko urriaren 1ean, Nafarroako Foru Komunitateko Arartekoaren uztailaren 3ko Foru Legearen 29 bis artikulua jarri zen indarrean. Artikulu horrek ezartzen duenez, 1.500 euroko **hertsapen-isunak** jarri ahal zaizkie administrazio publikoei, behin eta berriz errekerimendua egin arren, beren eginkizuna betetzeko

informazio edo dokumentazioa bidaltzen ez duten edo ebazpenak erantzuten ez dituztenean, herritarren eskubideak zaintzeko eraturako erakundearen ikuskapen-funtzioa kaltetzen baita.

2021. urtean, Nafarroako Arartekoak administrazio hauei lehenengo hertsapen-isuna jartzeko prozedura hasteko hiru ebazpen eman zituen, aginduzko informazioa edo erantzuna emandako 10 laneguneko epe berrian bidali ezean:

- Lehendakartzako, Berdintasuneko, Funtzio Publikoko eta Barneko Departamentua (Q21/ 580).
- Corella Udala (Q21/766).
- Mairagako Mankomunitatea (Q20/ 1231).

Hala ere, administrazio horiek beren legezko betebeharrak bete zituzten epe horren barruan, eta, beraz, ez zen beharrezkoa izan hertsapen-isuna jartzea.

Informazioa beranduegi bidali edo gomendioei, iradokizunei eta legezko betebeharren gogorazpenei beranduegi erantzun zieten administrazio publikoei dagokienez, honako hauek aipatzen dira dagokion kapituluari:

- Lehendakartzako, Berdintasuneko, Funtzio Publikoko eta Barneko Departamentua: Q21/580 (ebazpenen inguruko 4 erantzun-eskaera).
- Corellako Udala: Q21/225 (5 informazio-eskaera) eta Q21/766 (4 informazio-eskaera).
- Nabaskozeko Udala: Q21/31 (5 informazio-eskaera).
- Arangurengo Udala: Q21/254 (ebazpenen inguruko 4 erantzun-eskaera).
- Torres del Río Udala: Q20/1047 (ebazpenen inguruko 4 erantzun-eskaera).
- Mairagako Mankomunitatea: Q20/1231 (ebazpenen inguruko 4 erantzun-eskaera).

Ikus daitekeenez, bakarrik sei administrazioak izan zuten gehiegizko atzerapena Nafarroako Arartekoarekin lankidetzan aritzeko, aurreko urteetan baino askoz gutxiago.

24. 2021. urtean, erakundeak **ofiziozko 18 jarduketa** abiarazi zituen, eta guztira 22 kudeatu zituen; izan ere, 2020an hasitako lau amaitu gabe zeuden 2020ko abenduaren 31n.

Nafarroako Arartekoaren ustez, kontuan izanik egokitasun-irizpideak, hasierako fasean ikerketa bat edo erakundearen iritzi-emate bat behar zuten gertakariak ziren, Nafarroako administrazioari edo Parlamentuari eginiko iradokizun baten bidez edo Espainiako Defendatzaileari esku har zezan eginiko eskaera baten bitartez.

Ofiziozko 18 jarduketetatik, bost gizarte-ongizateari buruzkoak izan ziren. Hain zuzen ere, gai hauei buruzkoak: a) Errenta bermaturako eskubidea azkentzea entzunaldirik gabe; b) Kanarietatik datozen adingabe atzerritarren harrera; c) Adingabeak babesteko foru legearen aurreproiektuari egindako ekarpenak; d) Diputado del Comúnen txosten bat, mendekotasun-espeditenteak izapidetzeko atzerapenari buruzkoa; e) Babesik gabe dauden adingabeei buruzko informazio-eskaera.

Ofiziozko beste lau jarduketa herritarren segurtasunari buruzkoak izan ziren. Hain zuzen ere, gai hauei buruzkoak: a) Tuteran abeltzain eta nekazari batzuei egindako lapurretak; b) Polizian eskuin muturraren presentzia eta neutraltasun eza ikertu beharra, Kataluniako Síndic de Greugesek eskatuta; c) Estatuaren erakundeen aurkako adierazpenak egitegatik espetxe-zigorra ezartzeari buruz gizartean dagoen eztabaida; d) Osasun-arreta Iruñeko espetxean.

Bi jarduketa ingurumenari buruzkoak ziren: bata, parke eoliko batean harraparien heriotzari buruz, eta bestea, Balsa de Zolina hezeguneen inbentarioan sartzeari buruz.

Gainerako jarduketak gai hauei buruzkoak izan ziren:

- Atzerapenak Atzerritarren Bulegoan hitzordua lortzeko.

- Kenkariak PFEZan “egitatezko harrerengatik”.
- NA-121A hobetzea.
- In vitro ernalketako tratamendua ukatzea, bikotekiderik gabeko emakumea izateagatik.
- Arazoak Frantziara igarotzeko sei muga ixteagatik.
- Aranguren Fundazioaren eraikin zaharraren abandonua eta egoera txarra.
- Etxebizitza bat edukitzeko eskubidea bermatzeko neurri nahikorik eza.

Ofizios bideratutako jarduketetatik hamabitan ebazpenak eman ziren, eta horien barruan honako hauek: zortzi gomendio, legezko betebeharren gogorazpen bat, hiru iradokizun eta hiru arau-iradokizun.

Ebatzitako ofiziozko hamabi jarduketa horietatik, administrazio publikoek zortzi onartu eta lau ukatu zuten. Horrenbestez, % 66,66koa izan zen Nafarroako Arartekoak ofiziozko jarduketak zirela-eta emandako ebazpenen onarpen-maila (erantzuna izan zuten ebazpen guztien artetik onartutakoak).

Gainerako ofiziozko jarduketak honela kudeatu dira:

- Beste bost jarduketatan, administrazioaren erantzuna jaso da ikerketaren jakinarazpena egin ostean, eta auzia konpontzeko bidean dela jo zen.
- Ofiziozko jarduketa batean, detektatutako egoera Espainiako Defendatzaileari jakinarazi zaiou, kasua haren eskumenekoa dela iritzita; beste kasu batean, gutuna bidali zaiou Justizia Ministerioari.
- Bitan, jarduketa lankidetzan egin da Diputado del Común eta Síndic de Greuges de Catalunya erakundeekin.
- Ofiziozko jarduketa batek izapidean jarraitzen du. Beraz, ikerketa amaitu gabe zegoen txosten honen amaiera-datan.

25. Aurreko urteetan bezala, erakundeak Nafarroako **haurren eta nerabeen** 2020ko **egoera** aztertu zuen. Kontua ez da balorazio orokor edo soziologiko bat egitea, legediak Nafarroako administrazio publikoei ezarritako betebeharrak betetzen diren ikustea baizik (zehazki, 15/2005 Foru Legea, abenduaren 5ekoa, Haurrentzako eta Nerabeentzako Sustapenari, Laguntzari eta Babesari buruzkoa).

Arauei dagokienez, nabarmentzekoa da ekitaldian zehar Haurrentzako eta nerabeentzako laguntzari eta babesari, familiaren sustapenari eta adingabeen eskubideei eta berdintasunari buruzko Foru Legearen aurreproiektu bat egin dela, Nafarroako Parlamentuak onartu ondoren, indarrean dagoen abenduaren 5eko 15/2005 Foru Legea ordeztu dezan.

2021eko datu nagusiek, funtsean, azken urteotako joerari eusten diote, jarduera eta arretaren adierazleek hazkundeari dagokionez. Ildo horretan, adibidez, hamar urteko (2011-2021) epe bat hartzen bada, egiaztatu daiteke lagundutako adingabeen kopurua % 100 baino gehiago hazi dela, eta adierazle batzuen gorakada ere nabarmentzekoa da, adibidez, zaintza egoeran edo tutoretzapean dauden adingabeena.

Berriz ere ikusten da ze zaila den legeak erakunde- edo egoitza-harrera baino gehiago lehenesten duen familia-harrera gauzatzea (azken horren portzentajea % 60 ingurukoa da). Azken urteotan finkatuta geratu den arazo bat da, eta eragiten duten faktore asko daudela aitortu arren, beharrezkoa da egoera lehengoratzeko neurriak hartzea.

Bestalde, 2019. urtean, bakarrik irisi diren atzerritar adingabeen etorrerak eragin handia izan zuen babes-sisteman, eta arreta emateko baliabide espezifikokoak jarri ziren. 2020. eta 2021. urteetan, adingabeen presentzia egonkortu egin da, eta oraindik beharrezkoa da adingabeei babesa ematea, baina sistemaren ohiko baliabideen bitartez egingo da.

Aurreko urteetan bezala, erakundeak iradokizunak egiten ditu, oro har, esku-hartzean prebentzio eta arreta goiztiarreko jarduerak egin daitezela bultzatzeko, agente jarduleak helburu horretarako ondo koordinatuta eta hornituta egon daitezela, eta, ahal den neurrian, babesgabetasun egoerak gerta ez daitezela eta familia gunea

bana ez dadin. Garrantzi berezia ematen zaio adingabeak instituzionalizatzeko kasuak gutxitzeko, eta, ondorioz, familia-harrera bultzatzeko helburuari, eta horretarako, neurri eraginkorragoak hartu behar dira.

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

Gainera, proposamen horiek administrazio publiko eskudunari edo Espainiako Defendatzaileari (gaia Estatuari badagokio) igortzen dizkio, eta, arrazoizkotzat joz gero, erakunde horien aurrean defendatzen ditu.

Hori horrela, 2008az geroztik, herritarrek 344 hobekuntza-proposamen egin dituzte.

2021ean, hamabost aurkeztu zituzten, eta beraietan proposamen hauek egin ziren:

- Osasun Departamentuaren aldi baterako kontratazio-zerrendetan destinoko lehen mailako arretako zentroak zehaztea.
- Covid-19aren aurkako txertoa jartzea haurdun dauden emakumeen bikotekideei eta bizikideei, adin bereko biztanleei baino lehen.
- Lurraldearen Antolamenduari eta Hirigintzari buruzko Foru Legearen Testu Bategina (uztailaren 26ko 1/2017 Legegintzako Foru Dekretuaren bidez onartutakoa) aldatzea, hirigintza-planak Nafarroan argitaratzen diren egunkarietan argitaratzeari dagokionez.
- Justiziaren datu-basean telematikoki sartu ahal izango da, herritarraren karpeta bidez, eta prozedura judizialetako informazioa eta dokumentazioa eskuratu ahal izango da.
- Informazio gehiago ematea babes ofizialeko etxebizitzaren adjudikazio-prozedura osoan zehar.
- TRACASA enpresa publikoak Nafarroako Foru Erkidegoaren administrazioari ematen dizkion zerbitzuak etetea.
- Txakurrentzako aisialdiko guneak arautzea.
- Ezagutza teknikoez gain, gaitasunak, jarrerak, kualitateak eta gaitasun pertsonak baloratzea enplegu publikoa eskuratzeko prozeduretan.
- La Estellesak ematen duen hiri barruko garraio-zerbitzuan tarifa berezia jartzea 65 urtetik gorako pertsonentzat.
- Ezinbesteko zerbitzuak azkarrago eta zailtasun gehiegirik gabe instal daitezke, adibidez, udal txikietako udal idazkaritza.
- GPBren (giza papilomaren birusa) aurkako txertoa sartzeari Nafarroako txertoen egutegian, bai neskentzat bai mutilentzat.
- Zerga-onurak egotea % 33ko desgaitasuna aitortuta duten pertsonak kontratatzeko.
- Herri txikiak eta hiriak lotuta egotea bermatzen duen autobus-zerbitzu handiagoa ezartzea.
- Nafarroako koordinazioko operadore laguntzaileen lanpostuak osasun-larrialdietako teknikariek betetzea.
- Gaixoei informazioa ematea hitzorduen atzerapenari eta erreklamazio sistemari buruz.

Kudeatutako hamazazpi proposamenetatik (2021ean aurkeztutako hamabostak eta 2020tik geratzen ziren biak), bat Espainiako Defendatzaileari bidali zitzaion. Proposamen bi ez ziren inora bidali, ez zutelako eskaera zehatzik. Gainerako hamalauetatik, sei zuzenean onartutzat jo ziren eta beste sei ez zituzten onartu, gainerako bien ondorioz bi iradokizun egin ziren (haietako bat arauemailea) eta administrazioak bat onartu zuen eta bestea ez.

27. Ekitaldian zehar, Nafarroako Arartekoak hamar **arau-iradokizun** egin zituen, eta haietatik hauek nabarmentzen dira:

a) Covid-19ari dagokionez:

- Nafarroako Foru Komunitateko Administrazioa eta haren erakunde autonomoetako zerbitzura dauden langileen urrutiko lanaldia telelanaren modalitatearen bidez egitea arautzen duen Foru Dekretua onartzeko beharrezko izapideak egiten jarraitzea, behar bezain azkar.

b) Autokontsumorako eguzki-energiaren instalazioei dagokionez: Iradokizun hori bost administrazio desberdini bidali zitzairen.

- Arlo horretan eskumena duten administrazioek beharrezko arau-aldaketak egiteko prozedurak azkartzea, toki mailan nahiz foru mailan, eta autokontsumorako eguzki-energiaren instalazioak jartzearen aldeko administrazio-irizpideak erabiltzea.

c) Nafarroan bikote egonkorak inskribatzeko irizpideei dagokionez:

- Arau bat sustatzea, aukera emateko bi pertsona, nahi izanez gero, bikote moduan inskribatu daitezkeen Bikote Egonkorren Erregistroan edo beste administrazio-unitate batean, kontuan hartu gabe pertsonen nazionalitatea, egoera zibila edo administrazio egoera.

28. 2021ean, Arartekoaren herritarrentzako arreta bulegoak **1.923 kontsulta** erregistratu zituen.

Lehenik eta behin, gizarte-ongizate arloko kontsultak nagusitu ziren. Oro har, gai hauei buruz egin ziren kontsulta gehien: pobrezia eta gizarte-bazterketa, eta, horren barruan, errenta bermatua, adingabeen babesa eta desgaitasuna duten pertsonen babesa.

Bigarrenik, Covid-19ari buruzko kontsultak. Gai horretan, kontsulta gehienak izan ziren mugikortasun-murrizketen inguruko arau-hauste larriengatik herritarrei ezarritako zehapenei buruzkoak, eta Herritarren Segurtasuna Babesteko martxoaren 30eko 4/2015 Lege Organikoaren 36.6 artikulua aplikazioari buruzkoak, herritarrek neurri kanpokatzen jotzen baitzuten jokabidea “agintaritzari eta haren agenteei desobeditzea” gisa kalifikatzea. Herritarrek gai hauen inguruko kontsultak egin dituzte: Covid-19aren aurkako txertaketa, bereziki, kolektibo batzuk edo besteak sartzea txertaketa-protokoloan eta hitzordua eskatzeko zailtasunak. Osasun-arloan, nagusitu dira osasun-zentroekin telefonoz harremanetan jartzeko ezintasunari eta arakatazailen jardunari buruzko kontsultak. Beste gai batzuk izan dira Covid-19aren ziurtagiri digitalaren ezarpena, ziurtagiriaren derrigorrezkotasuna eta hura eskuratzeko betekizunak. Adibidez, behin baino gehiagotan galdetu da zergatik ematen den ziurtagiri digitala gaixotasuna PCR probaren bidez detektatzen bada, baina ez antigene-testaren bidez detektatzen denean. Etxebizitza arloan, kontsultak aurkeztu ziren osasun-krisian alokairu-kontratuak deuseztatzeari buruz eta etxebizitzetatik nahitaezko kanporatzeak eten edo atzeratzeko aukerari buruz; bi kontsulta egin ziren kutsatze-arriskua ekiditeko igogailuetan ezarritako protokoloari buruz. Covid-19aren eragin ekonomikoak konpentsatzeko aurreikusitako laguntzei dagokionez, laguntzak emateko atzerapenari buruz eta sektore jakin batzuk kanpoan uzteari buruz galdetu zen. Laneko gaiak ere kontsulta gai izan ziren, besteak beste, ABEEEn prestazioa atzeratzea edo ukatzea, edo Estatuko Enplegu Zerbitzu Publikoaren (SEPE) bulegoetan arreta jasotzeko hitzorduak atzeratzea. Herritarrei zalantzak sortu zitzaizkien bi arlo hauetan: batetik, atzerapenak Gizarte Segurantzako Institutu Nazionalaren bulegoetan zenbait pentsio izapidetzeko aurrez aurreko arretarako hitzorduak ematean, eta, bestetik, erakunde horrekin telefonoz harremanetan jartzeko zailtasunak. Ostalaritzan, terraza baimenduen instalazioari buruz galdetu zen, eta hondakinen tasen zenbatekoaren zati proportzionala itzultzeko aukerari buruz (zerbitzua osorik edo partzialki ez bada eman). Hezkuntza arloan egindako kontsultetatik ondorioztatzen da kezka dagoela ikastetxeetan Covid-19aren aurkako segurtasun- eta prebentzio-neurriak nahikoak ez izateagatik, eta ondorioz, familien osasunari ekar diezaiokkeen arriskuagatik. Atzeritarren Bulegoan izapideak egiteko hitzordua lortzeko atzerapena ere jaso da kontsultetan. Bestalde, maskara erabiltzetik salbuetsita dauden pertsonen eta familiek zalantzak izan zituzten ikastetxe edo komertzioen barruan maskara erabili behar diren inguruan.

Hirugarren lekuan, etxebizitzari buruzko kontsultak: etxebizitza eskuratzeko zailtasunak, babes ofizialeko etxebizitzak adjudikatzeko prozesuak, babes ofizialeko etxebizitzak eskuratzeko laguntzak, babes ofizialeko etxebizitzaren eraikuntza-gabeziak, bizilagunen arteko bizikidetzaren arazoak, etxebizitzak uzteko errekerimenduak, utzarazpenak eta bizigarritasun-zedula.

29. 2021. urtean, Nafarroako Arartekoa bost aldiz **agertu zen Nafarroako Parlamentuan**, honako hauek direla eta:

- Nafarroako Foru Komunitateko Arartekoaren Antolaketa eta Funtzionamendu Erregelamenduko 20.3 artikulua aldatzeko proposamena, Bitartekaritza Zerbitzuari dagokionez.
- Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuko mediku batek aurkeztutako kexa, bere egoera pertsonala, laborala eta profesionala direla eta, Nafarroako Ospitalegunean izandako gertaera oso larri batzuk salatzeagatik (Q20/1135).
- Tuterako San Francisco de Javier ikastetxean onartu ez zituzten ikasleen guraso kolektibo baten eskaera (Q21/694).
- 2020. urteko txostenaren laburpenaren ahozko aurkezpena Foru Araubideko Batzordean.
- 2020. urteko txostenaren laburpenaren ahozko aurkezpena Nafarroako Parlamentuaren osoko bilkuran.

30. 2020an, Nafarroako Tartekaritza Elkarteak (ANAME) idazki bat igorri zuen Nafarroako Arartekoaren bulegora, erakunde horri atxikitako administrazio-bitartekaritzako zerbitzu bat garatzeko asmoa adierazteko.

Ekimen horren emaitza gisa eta zenbait jarduketa egin ondoren, Nafarroako Arartekoak Nafarroako Parlamentuari proposatu zion Nafarroako Arartekoaren Antolaketa eta Funtzionamendu Erregelamenduaren 20.3 artikulua aldatzea, bitartekaritzako erakunde gisa duen eginkizuna sendotzeko. 2021eko otsailaren 22ko saioan, Nafarroako Parlamentuko mahaiak 20.3 artikulua aldatzea erabaki zuen.

2021. urtean, Arartekoak Bitartekaritza Zerbitzua abiarazteko jarduketak egin zituen. Horretarako, "Bitartekaritza Zerbitzua" izeneko arlo funtzionala ezarri zen, aholkulari batek kudeatuta; Nafarroako Tartekaritza Elkartearekin (ANAME) lankidetzeta-hitzarmen bat sinatu zen, Nafarroako Arartekoaren Bitartekaritza Zerbitzuaren bitartekaritzako eginkizunak garatzeko; Arartekoaren Bitartekaritza Zerbitzuaren barne funtzionamendua ezartzeko protokolo bat onartu zen; Arartekoaren aholkularitzako langileek bitartekaritzako oinarriko edukiei buruzko prestakuntza jaso zuten; Bitartekaritza Zerbitzu berria idatzizko prentsaren bidez ezagutarazi zen. Halaber, urte amaieran, jarraipenerako batzorde mistoa eratu zen; batzorde hori arduratzen da ANAMErekin izenpetu zen hitzarmenak ezarritakoa betetzen dela zaintzeaz, haren jarraipena, ebaluazioa eta kontrola egiteaz eta haren aplikazioan sor daitezkeen interpretazio-arazoak eta gorabeherak ebazteaz.

Gainera, espediente hauek izapidetu ziren:

- Hiru espedienteren bidez (haietako bi hiru pertsonak gai berari buruz eskatutakoak) bitartekaritza herritarrek zuzenean eskatu zuten. Guztietan, bitartekaritzak ukitutako administrazioek onartu zuten prozesua hastea. Hala ere, haietako batean ez zen konponbiderik lortu, eta bestean bai.

-Sei espedientetan, herritarren kexa izapidetu ondoren, Nafarroako Arartekoak alderdiei iradoki zien, zuzenean, edo, hala adostuz gero, bitartekari baten bidez, elkarrizketarako prozesu proaktibo eta eraikitzaile bat hastea, sortutako desadostasuna konpontzen saiatzeko. Hiru kasutan, administrazioak ez zuen bitartekaritza-prozesua hastea onartu; beste kasu batean administrazioak onartu zuen, baina interesdunak ez; beste kasu batean, alderdiek (administrazioa eta herritarra) bitartekaritza-prozesua hastea onartu zuten, eta gaur egun auzia erabaki gabe dago; azken kasuan, oraindik ezin da jakin zein den administrazioaren iritzia, interesdunak konponbidea bitartekaritzaren bidez adostu nahi duela jakinarazi ondoren.

- Bitartekaritza ofizialki eskatu zuten bi espediente, baina ez zenez argi geratu interesdunen benetako borondatea bitartekaritza-prozesu bat gauzatzeko, kexa-espediente bezala izapidetu ziren, herritarren eskaera-idazkiei hoberen egokitzen zaien bidea dela iritzia.

31. Azkenik, Nafarroako Arartekoak Nafarroako Gardentasunaren Kontseiluaren hamar saiotan parte hartu zuen eta Kontseiluak hartu zituen hemeretzi erabakien txostengilea izan zen. Gardentasunaren Kontseilua Nafarroako Foru Komunitatearen organoa da, eta bere helburua da herritarrek informazio publikoa jasotzeko duten eskubidea bermatzea.

II. KAPITULUA. KEXAK DATU OROKORRAK.

2.1. AURKEZTU ETA KUDEATUTAKO KEXAK.

Hona hemen 2021ean aurkeztu eta Nafarroako Arartekoak kudeatu zituen kexei buruzko datuak:

1. Guztira, 1.408 **kexa aurkeztu ziren**.

2. Guztira, 1.540 **kexa-espeditente kudeatu ziren**.

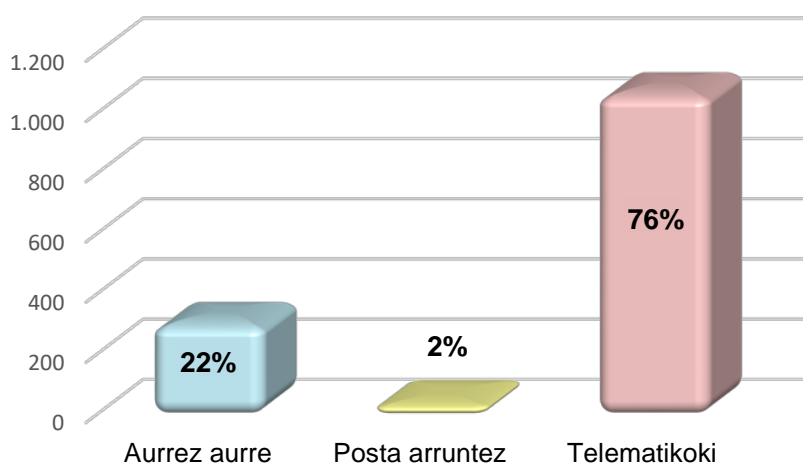
Aurkeztutako 1.408 kexen ondorioz 1.358 kexa-espeditente egon dira, auzi batzuetan kexa bat baino gehiago egon baitira: 13 kexa apartamentu turistikoaren udal lizentzia edukitzea justifikatzeko errekerimenduari buruz: FACUA-Consumidores y Usuarios en Acción elkartearen 15 kexa, kontsumoaren arloan hasitako prozedura jakin batzuetan interesdun izaera ez aitortzeagatik, eta Pirinio aldeetako eta Zangozako ikasleen gurasoen 25 kexa, 2021/2022 ikasturtean batxilergoa egiteko onarpen-baremoari buruzkoak.

2021ean kudeatu ziren kexa-espeditenteen kopuru osoa lortzeko, batu egin zaie urteko 1.358 kexa-espeditenteei aurreko urteetan izapidetutako 182 kexa-espeditente, 2020ko abenduaren 31n itxi gabe zeudelako.

	Kexa-kopurua	
	Aurkeztutakoak	Kudeatutakoak
2021	1.408	1.540
2020	1.416	1.602
2019	1.138	1.219
2018	1.052	1.193
2017	921	1.121
2016	830	989
2015	1.546	972
2014	2.742	1.045
2013	954	1.168
2012	1.298	1.510
2011	850	1.042
2010	929	1.151
2009	901	1.069
2008	647	779
2007	447	656

3. 2021eko abenduaren 31n, 1.335 kexa-espeditente **ebatzita** zeuden; hau da, kudeatutakoen % 86,7. Beraz, data horretan, 205 kexa-espeditente zeuden ebatzi gabe.

4. **Kexak aurkezteko erabilitako bideei** dagokienez, bitarteko telematikoak izan ziren erabilienak (% 76): posta elektronikoa eta erakundearen webguneko inprimakiak. Ondoren, Arartekoaren bulegoan eginiko aurrez aurreko aurkezpena izan zen gehien erabilitako bidea (% 22), eta gainerako kexak posta arrunt bidez igorri ziren (% 2).



5. Guztira, **7.137 pertsonak** aurkeztu zituzten kexak (edo kexen atzean zeuden), kontuan izan gabe gizarte-erakundeek, ingurumen-arlokoek edo beste batzuek ordezkaturako pertsonak.

Logikoa denez, beti ez datoz bat kexen kopurua eta beren eskubideak eta askatasun publikoak babesteko Arartekoarengana jotzen duten herritarrena. Kexak sustatzen dituzten herritarren kopurua kexa-kopurua bera baino handiagoa izan ohi da.

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

	Hasieratik		
	herritarri jaso izanaren agiria jakinarazi arte	Kexa izapidetzeko onartu den arte	Kexa-espeditentea itxi arte
2021	1,3	3,9	65,4
2020	1,4	4,3	62,2
2019	1,5	4,2	75,3
2018	1,1	4,3	70,7
2017	1,0	4,9	88,1
2016	1,1	5,0	80,3
2015	1,3	7,2	89,3
2014	1,7	6,7	77,4
2013	1,5	6,1	83,2
2012	1,9	8,3	60,2
2011	1,6	7,8	82,2
2010	1,6	8,3	70,5
2009	1,8	11,4	74,4
2008	1,2	9,2	66,8
2007	2,2	22,4	137,0

2.2. KEXAK HARTU DITUZTEN ADMINISTRAZIO PUBLIKOAK

Ondoko taulak biltzen ditu 2021ean kexak hartu dituzten administrazio publikoak:

Kexak hartu dituzten administrazio edo erakunde publikoak	Kexa-kopurua	%
Foru-administrazioa	711	% 50,5
Toki administrazioa	372	% 26,4
Foru + Toki administrazioa (*)	91	% 6,5
Estatuko administrazioa	167	% 11,9
Administrazioaz kanpoko erakunde pribatuak	33	% 2,3
Administrazio judiziala	8	% 0,6
Nafarroako Unibertsitate Publikoa	8	% 0,6
Lanbide elkargoak	4	% 0,3
Autonomia-administrazioa eta nazioartekoa	3	% 0,2
Kirol-federazioak	2	% 0,1
Nafarroako Kontuen Ganbera	1	% 0,1
Beste batzuk	8	% 0,6
GUZTIRA	1.408	% 100,0

(*) Foru Erkidegoko administrazioak eta tokiko erakunde batek batera eginiko jarduerak jomuga dituzten kexak.

Ikus daitekeenez, kexa gehienak Nafarroako Foru Erkidegoko administrazioari buruzkoak ziren, haren erakunde publikoak eta sozietate publikoak barne. 711 kexa aurkeztu ziren (guztizkoaren % 50,5).

Toki-erakundeek eta haien mendeko erakundeek 372 kexa jaso zituzten (guztizkoaren % 26,4).

Foru Erkidegoko administrazioak eta tokiko erakunde baten administrazioak batera eginiko jarduerari buruzko 91 kexa aurkeztu ziren.

Estatuko administrazioaren inguruko 167 kexa aurkeztu ziren (guztizkoaren %11,9).

Administrazioetik kanpoko erakunde pribatuei dagokienez, 33 kexa aurkeztu dira (% 2,4): banku-erakundeak, aseguru-etxeak, hegazkin konpainiak, telefono konpainiak, landa ostatuak eta hotelak, klinika pribatuak, informatikako enpresak, kirol elkarteak, etxebizitzak birgaitzeko bulegoak, plataforma digitalak...

Nafarroako Justizia Administrazioak eta Unibertsitate Publikoak zortzina kexa jaso zituzten (% 0,6).

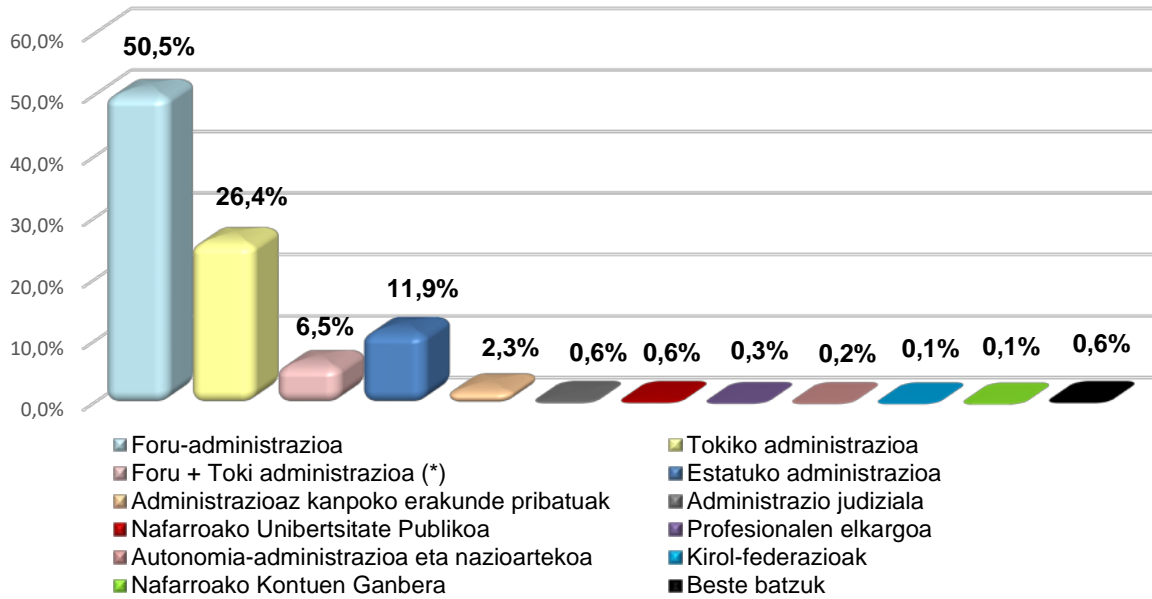
Elkargo profesionalari dagokienez, lau kexa aurkeztu ziren (% 0,3): bi Iruñeko Abokatuen Elkargora, bat Tuterako Abokatuen Elkargora eta bat Botikarien Elkargo Ofizialera zuzenduta.

Autonomia erkidegoetako administrazioei dagokienez, hiru kexa aurkeztu ziren (% 0,2): bi Euskadiko administrazioarentzat eta beste bat Aragoiko administrazioarentzat.

Kirol federazioei zuzenduta bi kexa aurkeztu dira: bat Nafarroako Xake Federazioarentzat, eta bestea kirol federazioarentzat, oro har.

Nafarroako Kontuen Ganberari zuzenduta kexa bat jaso zen.

Azkenik, zortzi kexatan ez zen administrazio jakin bat aipatzen edo erakunde pribatuei buruzkoak ziren.



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

Departamentuak	Kexa-kopurua	%
Osasun Departamentua	206	% 27,5
Hezkuntza	184	% 24,6
Lehendakaritza, Berdintasuna, Funtzio Publikoa eta Barnea	75	% 10,0
Eskubide Sozialak	74	% 9,9
Lurraldearen Antolamendua, Etxebizitza, Paisaia eta Proiektu Estrategikoak	74	% 9,9
Ekonomia eta Ogasuna	47	% 6,3
Garapen Ekonomiko eta Enpresariala	43	% 5,7
Lurralde Kohesioa	16	% 2,1
Landa Garapena eta Ingurumena	13	% 1,7
Kultura eta Kirola	6	% 0,8
Unibertsitatea, Berrikuntza eta Eraldaketa Digitala	6	% 0,8
Migrazio Politiketako eta Justiziako Departamentua	5	% 0,7

Departamentuei buruzko 749 kexen artetik, 43k zerikusia zuten Foru Erkidegoko administrazioak eta tokiko erakunde batek batera eginiko jarduerekin.

Halaber, badira 59 kexa Nafarroako Gobernuaren zenbait departamenturi aldi berean eragiten dietenak; kexa bik departamentu batzuei eta Espainiako Defendatzaileari eragiten die; batek departamentu bati, Justizia Administrazioari eta Iruñeko Abokatuen Elkargoari aldi berean, kexa batek departamentu bati eta Nafarroako Medikuen Elkargo Ofizialari eta kexa batek departamentu bati eta Nafarroako Futbol Federazioari.

Gainera, 749 kexa horiei gehitu behar zaizkie beste 5, oro har, Nafarroako Foru Komunitateko administrazioari buruzkoak eta erakunde zehatzik aipatzen ez dutenak.

Toki-erakundeei dagokienez, udal hauek lau kexa edo gehiago jaso zituzten:

- Iruña: 146 kexa.
- Eguesibar 16 kexa.
- Tuteru: 14 kexa.
- Burlata 9 kexa
- Aranguren, Barañain, Cortes, Zizur zendea, Azkoien eta Zizur Nagusia: seiua kexa.
- Antsoain, Lizarra, Uharte eta Mendabia: bosna kexa.
- Castejón eta Galar: launa kexa.

Kontzejuen jarduna eta kudeaketa dela eta, 13 kexa jaso zituzten, bakoitza kontzeju desberdin bati buruzkoa, Figaroleko kontzejuia izan ezik (lau kexa jaso zituen).

Mankomunitateen jarduketaren inguruan 45 kexa aurkeztu dira, eta Iruñerriko Mankomunitatea izan da kexa gehien jaso dituen: 16 kexa.

Hona hemen xehetasun handiagoz toki-erakundeei loturiko kexei buruzko datuak:

Udalerriak	
Ablitas	1
Adios	2
Altsasu	2
Antzin	1
Andosilla	2
Antsoain	5
Agoitz	2
Aranguren	6
Arbizu	2
Artaxoa	1
Bakaiku	1
Barañain	6
Barillas	3
Baztan	1
Beire	1
Bera	1
Berbintzana	1
Beriain	1
Berriobeiti	3
Berriozar	3
Buñuel	2
Burlata	9
Caparroso	2
Cárcar	1
Zarrakastelu	1
Cascante	1
Kaseda	3
Castejón	4

Udalerrriak	
Gazteluberri	1
Zizur Zendea	6
Cintruénigo	1
Corella	1
Cortes	6
Erro	1
Lizarra	5
Esteribar	1
Etxalar	3
Etxarri Aranatz	3
Etxauri	1
Funes	3
Galar	4
Galipentzu	2
Uharte	5
Igantzi	1
Imotz	2
Irurtzun	1
Ituren	1
Txulapain	2
Larraun	1
Lekunberri	1
Lerga	1
Lodosa	1
Longida	2
Irunberri	1
Martzilla	1
Mendabia	5
Miranda Arga	3
Murchante	2
Murillo el Fruto	1
Muruzabal	1
Nabaskoze	1
Noain (Elortzibar)	3
Otsagabia	1
Odieta	1
Olexua	1
Erriberri	2
Orkoien	3
Iruña	146
Azkoien	6
Gares	1
San Adrián	2
Zangoza	2

Udalerriak	
Sartaguda	1
Sunbilla	3
Tafalla	3
Torres del Rio	2
Tutera	14
Uxue	1
Urdazubi	1
Eguesibar	16
Valtierra	1
Viana	2
Alesbes	1
Atarrabia	1
Esa	2
Zizur Nagusia	6
Guztira	361

Kontzejuak	
Aramendia	1
Arraitz-Orkin	1
Zizur Txikia	1
Etxabarri	1
Eugi	1
Figarol	4
Nabaskoze	1
Arrada	1
Dorre-Elortzibar	1
Zubielki	1
Guztira	13

Mankomunitateak	
Orkoiengo Oinarrizko Barrutiko Gizarte Zerbitzuen Elkartzea	3
Moncayoko Ur Mankomunitatea	2
Iruñerriko Mankomunitatea	16
Erriberako Mankomunitatea	4
Jurramendiko Mankomunitatea	3
Kintoa-Quinto Realeko Mendien Mankomunitatea	1
Sakanako Mankomunitatea	1
Zangozako Eskualdeko Zerbitzuen Mankomunitatea	1
Altsasu, Olazti eta Ziardiko Oinarrizko Gizarte Zerbitzuen Mankomunitatea	1
Antzin-Ameskoako Oinarrizko Gizarte Zerbitzuen Mankomunitatea	1
Buñuelgo Barrutiko Oinarrizko Gizarte Zerbitzuen Mankomunitatea	1

Mankomunitateak	
Noaingo Barrutiko Oinarrizko Gizarte Zerbitzuen Mankomunitatea	3
Erriberriko Barrutiko Oinarrizko Gizarte Zerbitzuen Mankomunitatea	1
Azkoiengo Barrutiko Oinarrizko Gizarte Zerbitzuen Mankomunitatea	1
Arguedas, Valtierra, Alesbes, Milagro eta Cadreita hiribilduetako Oinarrizko Gizarte Zerbitzuen Mankomunitatea	1
Izarbeibarko Oinarrizko Gizarte Zerbitzuen eta Kirolen Mankomunitatea	1
Elizagorri, Lodosa, Mendabia, Sartaguda eta Sesmako Gizarte Zerbitzuen Mankomunitatea	1
Itzagako Gizarte Zerbitzuen Mankomunitatea	1
Izarbeibarko Mankomunitatea	1
Nafarroako Goi Erriberako Hiri Hondakin Solidoak Kudeatzeko Mankomunitatea	1
Guztira	45
GUZTIRA	419

419 kexa horietako 48k zerikusia zuten Nafarroako Foru Erkidegoko administrazioarekin eta tokiko erakunderen batekin.

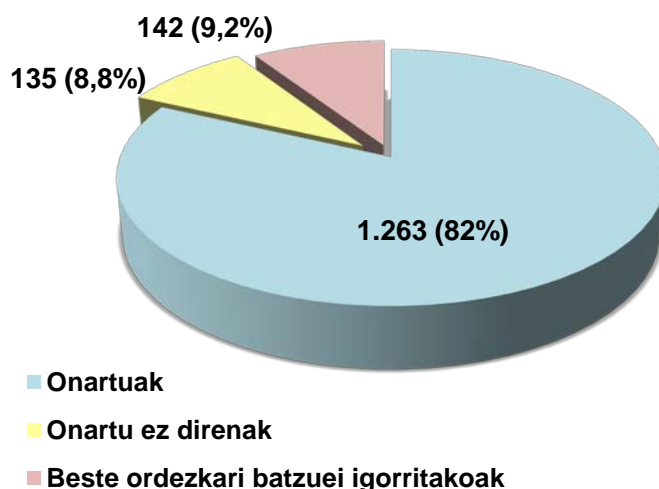
Kexa horietan, Nafarroako toki-erakunde bati baino gehiagori aldi berean eragiten dieten 16 kexa daude.

Gainera, 419 kexa horiei Nafarroako toki-erakundeei buruzko beste bat gehitu behar zaie, oro har, erakunde jakin bat aipatu gabe.

2.3. ONARTUTAKO KEXAK.

1.263 kexa izapidetzea onartu zen; hau da, guztira kudeatutako 1.540 kexa-espeditenteen % 82.

Kexa horietan, Nafarroako Arartekoak bere iritzia ematen du herritarrek planteatzen duten auziaren funtsari buruz, eta erantzun zehatz bat ematen dio.



135 espeditentetan kexak ez ziren onartu. Hala ere, kexa bat ez-onartutzat jo aurretik, erakundeak daukan izaera formalismoen aurkakoa dela-eta, Nafarroako Arartekoari buruzko uztailaren 3ko 4/2000 Foru Legeak

eskaintzen dituen aukera guztiak ematen zaizkie herritarrei, izapidetzea ahalbidetzeko. Dena den, kudeatutako espedienteen % 8,8an ez zen posible izan ikerketa bat abiaraztea herritarrek planteatutako gertakariei buruz.

Ez onartzeko arrazoi nagusiak hauek izan ziren:

- *A limine* irregulartasunik ez ikustea (25 kasu).
- Nafarroako Arartekoak kexak izapidetzeko eskumenik ez zuela iriztea (20 kasu).
- Aurretik administrazio eskudunari egin beharreko eskaria egitera joan gabe, zuzenean Nafarroako Arartekoarengana jotzea (13 egoera).
- Xede zehatzak ez daudela iriztea (13 gai).
- Izaera juridiko pribatuko gaiak izatea (7 kasu).
- Arartekoak eskatutako datuak eta informazioa ez ematea (6 kasu).
- Foru Legeak kexa bat aurkezteko ezartzen duen urtebeteko epea gainditzea (5 kasu).
- Kexa jada bide judizialean dauden gaiei buruzkoa izatea (5 kasu).
- Planteatutako auzian herritarrak interes legitimorik ez edukitzea (3 kasu).
- Kexa anonimotzat hartzea, kexa-egilea behar bezala identifikatu ez denean (2 kasu).

Kasu hauetako askotan, pertsonalki azaltzen zaie herritarrei zer beste modu erabil ditzaketen beren eskubideak dagozkion instantzian gauzatzeko, eta horretarako baldintzei buruzko informazioa ematen zaie.

26 kasutan, aurretik aztertu eta itxitako gaiak planteatu ziren.

10 kasutan, kexa aurkeztu zutenek izapidetzean atzera egin zuten.

2.4. ESPAINIAKO DEFENDATZAILEARI EDO AUTONOMIA-ERKIDEGOETAKO HERRITARREN ESKUBIDEEN DEFENTSAKOKO GOI-KOMISARIO PARLAMENTARIOEI BIDALITAKO KEXAK.

2021ean aurkeztu diren kexen artetik, 142 igorri zitzaizkien autonomia-erkidego batzuetan herritarren eskubideez arduratzen diren beste goi-komisario batzuei, haien ikuskapen-eskumenekoak zirela irizita.

Espainiako Defendatzaileari 140 kexa bidali zaizkio, estatu-mailako eskumeneko gaiei buruzkoak zirelako.

Beste bi kexak Euskadiko Arartekoari eta Aragoiko Justiziari bidali zitzaizkien.

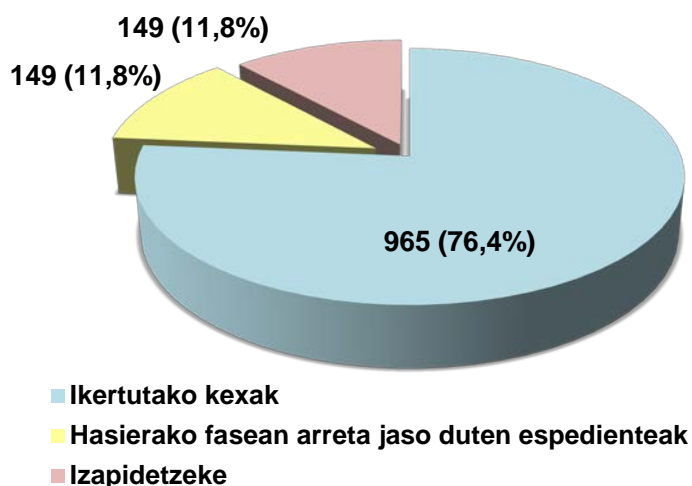
Kasu horietan, erakundeak etengabeko harremana dauka bai Espainiako Herriaren Defendatzailearekin edo autonomia erkidegoetako antzeko erakundeekin, bai kexa aurkeztu duten pertsonekin, eta azken horiei aholkuak ematen dizkie eta dokumentazioa bidaltzen eta jasotzen laguntzen die.

2.5. IKERTUTAKO KEXAK. IKERKETEN EMAITZA.

Onartutako kexen 1.263 espedienteetatik abiatuta, 965 kexa-espediente ikertu ziren; hau da, onartutako kexa-espedienteen % 76,4 ikertu zituen Nafarroako Arartekoak.

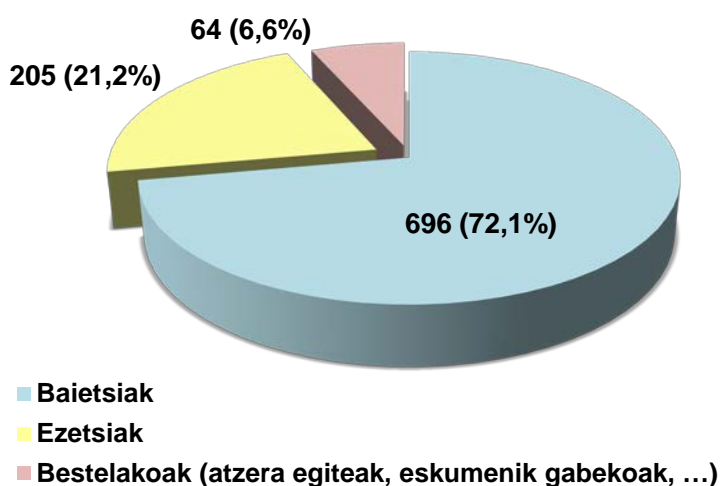
Beste 149 espedientetan, ikerketarik egin gabe ebatzi zen herritarrek planteatutako auzia; hots, hasierako fase batean baino ez ziren aztertu.

Gainera, 1.263 espediente horien artetik, 149 izapidetze-prozesuan zeuden 2021eko abenduaren 31n.



Ikerketa egin ondoren:

- Nafarroako Arartekoak ebatzi zuen kexa-egileak arrazoi zuela, osoki edo partzialki, 396 kexa-espedientetan, eta zegozkion ebazpenak eman zituen.
- 229 espedientetan, Nafarroako Arartekoaren esku-hartzearen ondorioz, kexak planteatutako auzia konponbidean jarri zen edo administrazioak kexa-egileen eskaera onartu zuten, ebazpenik eman beharrik gabe.
- 2020ko abenduaren 31n, 70 espediente administrazioak ebazpenari erantzun gabe zeuden oraindik. Beste espediente bat ebatzita zegoen eta 2021ean berriz irekitako kexa bati buruzkoa zen.
- 205 espedientetan, Nafarroako Arartekoak ez zuen beharrezkotzat jo iradokizun, gomendio edo legebetebeharren gogorarazpenik egitea administrazioari. Kasu horietan, administrazioari entzun eta gai bakoitzaren funtsa aztertu ondoren, Arartekoak kexa-egileei azaldu zien zergatik hartu zuen erabakia.
- Bestalde, 64 kexa-espediente amaitutzat jo ziren kexa-egileek atzera egin zutelako, Nafarroako Arartekoaren eskumenekoak ez zirela ikusi zelako, Justizia Administrazioari igorri zitzaizkiolako, eginbide judizialak abian jarri zirelako, aurretik aztertutako eta ebatzitako gaiak zirelako, edo esku-hartzea amaierazi zuten beste arrazoi batzuk tarteko.



Ikus daitekeenez, aintzat hartu ziren herritarren 696 kexa, osoki edo partzialki (ikertutako 965 kexa-espedienteen % 72,1), bai ikerketaren ondoren Nafarroako Arartekoak kexa-egileen eskaerak kontuan hartzeko arrazoiak bazirela erabaki zuelako (2021. urteko 396 kasu eta aurreko urteko 71), bai administrazioari ikerketaren berri eman ondoren herritarren eskaera asebetetzea lortu delako (229 kasu).

Arartekoaren web-orrian (www.defensonavarra.com), “kexak” epigrafearen “2021ean aurkeztutako kexak” puntuan, urte horretan aurkeztu ziren kexa nagusiak ikus daitezke. Datu hauek ematen dira, besteak beste: kexak onartuak edo ezetsiak izan ziren, ezestearen arrazoiak, Espainiako Defendatzaileari edo autonomia-erkidegoetako beste goi-komisario batzuei igorri zitzaizkien ala ez, ikertu ziren ala ez, eta ebazpenik eman zen ala ez (kasu horretan, klik egitean “emandako ebazpena” botoian, emandako ebazpenaren testua eskura daiteke).

2.6. KEXEN ONDORIOZ EMANDAKO EBAZPENAK.

Ikertu ondoren osorik edo partzialki baietsi ziren 396 kexa-espedienteetatik abiatuta, Arartekoak beste horrenbeste ebazpen eman zituen eta, horien barruan, 473 gomendio, iradokizun eta lege-betebeharren gogorazpen.

Jakina denez, ebazpen batek dagokion administrazioarentzako gomendio, iradokizun edo gogorazpen bat baino gehiago izan ditzake.

Emandako ebazpen gehienek laburpena bi lekutan eskura daitezke (bakoitzari zer espediente dagokion adierazten da):

- Txosten honen VII. kapituluak.
- Nafarroako Arartekoaren web-orrian (ebazpenen funtsezko edukia): www.defensonavarra.com. Ikus 2021. urteari dagokion epigrafea.

Ondoko taulak biltzen ditu gomendioen, iradokizunen eta lege-betebeharren gogorazpenen kopuruak, arloen arabera:

Arloa	Ebazpenen kopurua	Gomendioa	Lege-betebeharren gogorazpena	Irado-kizuna	Arau-iradokizun	GUZTIRA
Etxebizitza	47	53	3	11	0	67
Covid-19a	40	22	2	17	1	42
Gizarte ongizatea	34	21	3	16	0	40
Funtzio publikoa	30	19	7	6	0	32
Hezkuntza	29	18	2	16	0	36
Trafikoa	26	22	3	4	0	29
Enplegu publikoa eskuratzea	22	18	2	5	1	26
Ingurumena	22	12	9	3	1	25
Osasuna	21	13	1	7	0	21
Ogasuna	19	15	3	5	0	23
Hirigintza	16	13	4	0	0	17
Herritarren segurtasuna	14	12	1	1	0	14
Euskara	11	7	1	8	0	16
Zerbitzu publikoak	11	8	2	2	0	12
Gardentasuna	6	4	1	2	0	7
Administrazio Elektronikoa	5	0	3	4	0	7
Justizia	5	3	1	1	1	6
Herri lanak	5	2	0	4	0	6

Arloa	Ebazpenen kopurua	Gomendioa	Lege-betebeharren gogorazpena	Irado-kizuna	Arau-iradokizun	GUZTIRA
Administrazio publikoen ondare-erantzukizuna	5	5	1	0	0	6
Energia	4	1	0	5	11	17
Datu pertsonalak babestea	4	2	2	0	0	4
Nekazaritza	3	3	0	0	0	3
Toki-erakundeen funtzionamendua	3	1	0	2	0	3
Memoria historikoa	3	1	2	0	0	3
Turismoa	3	2	0	1	0	3
Administrazio publikoen ondasunak	2	1	0	1	0	2
Kultura	2	0	0	2	0	2
Kirola	2	0	0	1	1	2
Kontsumoa	1	1	0	0	0	1
Lana	1	0	1	0	0	1
GUZTIRA	396	279	54	124	16	473

Taulan ikus daitekeenez, administrazio publikoei batez ere gomendioak egin zitzaizkien, jokabide jakin bat har zezaten: 279 gomendio guztira (gomendio, iradokizun eta gogorazpen guztien % 59).

Bigarrenik, iradokizunak: 140 (% 29,6), haietako 16 arau-iradokizunak dira.

Azkenik, lege-betebeharren 54 gogorazpen egin ziren (% 11,4).

Horrela, bere iradokizun eta gomendioen bidez, administrazioari zuzentzen zaion hamarretik ia bederatzik kasutan, Arartekoak izaera proaktiboari eutsi zion. Kasuen % 11,4tan, lege-betebeharrak gogorazpen zizkien administrazioei.

Gaika, gomendio, gogorazpen eta iradokizun gehien etxebizitzaren arloan egin dira. Atzetik ditu hauek, ordena honetan: Covid-19, gizarte-ongizatea, funtzio publikoa, hezkuntza, trafikoa eta enplegu publikoa eskuratzea. Ingurumena da nabarmendutako beste gai bat, ogasunaren eta osasunaren aurretik.

Honako hauek dira kexa-espedituetan, Arartekoaren bost ebazpen edo gehiago (gomendio, iradokizun eta gogorazpenekin) jaso zituzten administrazio publikoak, ebazpen-kopuru handienetik txikienera zerrendatuak:

- Iruñeko Udala: 56 ebazpen.
- Osasun Departamentua: 51 ebazpen.
- Lurralde Antolamenduko, Etxebizitzako, Paisaiako eta Proiektu Estrategikoetako Departamentua: 48 ebazpen.
- Hezkuntza Departamentua: 47 ebazpen.
- Eskubide Sozialetako Departamentua: 21 ebazpen.

- Lehendakaritzako, Funtzio Publikoko, Barneko eta Justiziako Departamentua: 21 ebazpen.
- Ekonomia eta Ogasun Departamentua: 16 ebazpen.
- Eguesibarko Udala: 10 ebazpen.
- Lurralde Kohesiorako Departamentua: 8 ebazpen.
- Landa Garapeneko eta Ingurumeneko Departamentua: 8 ebazpen.
- Tuterako Udala: 8 ebazpen.
- Garapen Ekonomiko eta Enpresarialeko Departamentua: 7 ebazpen.
- Iruñerriko Mankomunitatea: 7 ebazpen.

2.7. ADMINISTRAZIO PUBLIKOEN ONARPEN-MAILA EBAZPENAK DIRELA ETA.

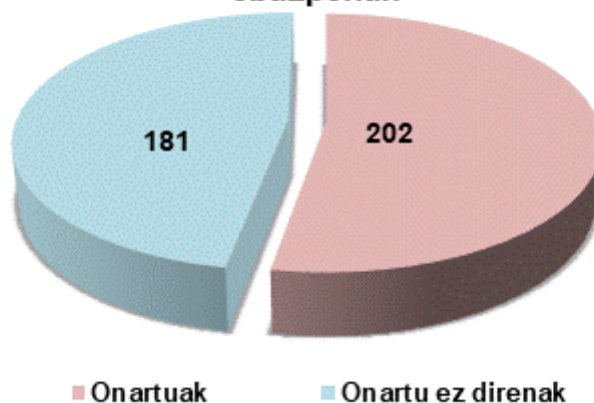
Kapitulu hau amaitzeko unean, ebazpenak izan zituzten 396 kexa-espeditenteetatik, 392ri (% 99) erantzun zieten administrazio publikoek:

- 202 kasutan, administrazioak onartu egin zuen Arartekoaren proposamena.
- 181 kasutan, ez.
- Bederatzi espeditente beste kausa batzuegatik itxi ziren, administrazioaren berriazko onarpena edo ukoa behar izan gabe.

Beraz, kapitulu hau amaitzeko unean, 4 ebazpen zeuden administrazio publikoen erantzunaren zain (guztizkoaren % 1).

Albo batera utzirik erantzunaren zain gelditu ziren ebazpenak (oraindik ez baitakigu zer-nolako erantzuna izango den), administrazio publikoek onartutako ebazpenen portzentajea % 51,5koa da. Hau da, erantzuna jaso zuten espeditenteak zenbatuta, bi espeditentetik batean, batez beste, administrazioek Arartekoak hartutako erabakiak onartu zituzten.

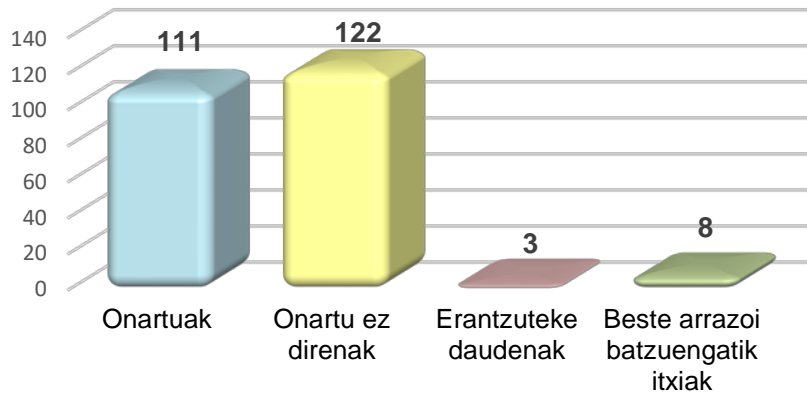
2021ean emandako eta erantzundako ebazpenak



Aurretik adierazi den bezala, maiz gertatzen da kexa-espeditente beraren ondorioz, ukitutako administrazio publikoari gomendio, iradokizun edo gogorazpen bat baino gehiago egitea. Alabaina, Nafarroako Arartekoak kexa horietako bakoitzean eginiko proposamena onartu edo ukatuzat jotzeko eta, ondorioz, txosten honetan jasotzeko eginiko ikerketaren ondorioz lortutako emaitza, aintzat hartu da neurri nagusiari dagokionez lortutako lorpena (gomendioa, iradokizuna edo legezko betebeharren gogorazpena izan daiteke), hori onartzearekin herritarrek planteatutako gaiarentzako konponbide eraginkorra lortu delako.

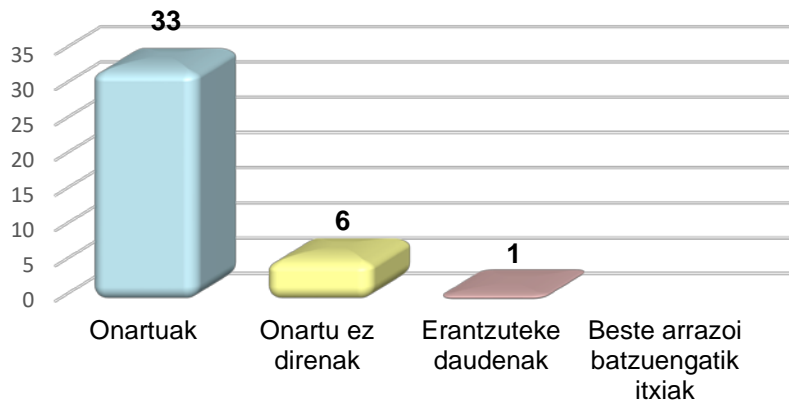
Ondoren, gomendioen, legezko betebeharren gogorazpenen eta iradokizunen (arau-iradokizunak barne) onarpen-maila erakusten da, ukitutako kexa-espeditenteen kopuruari dagokionez.

Gomendioak:



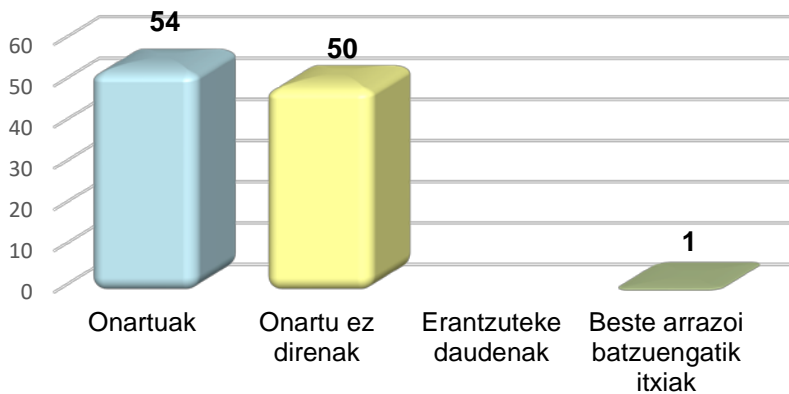
2021eko gomendioen onarpen-portzentajea % 47,6koa da, administrazioaren erantzun guztiak kontuan hartuta.

Lege-betebeharren gogorazpenak:

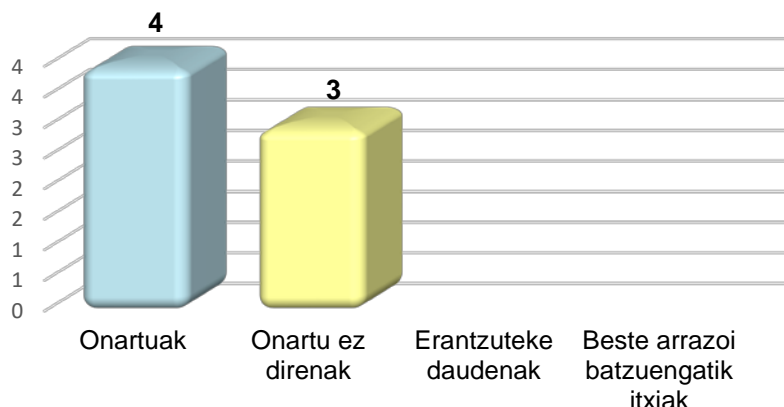


Lege-betebeharren gogorazpenen onarpen-maila % 84,6koa da, administrazioaren erantzun guztiak kontuan hartuta.

Iradokizunak:



Iradokizunen onarpen-maila % 51,9koa da, administrazioaren erantzun guztiak kontuan hartuta.

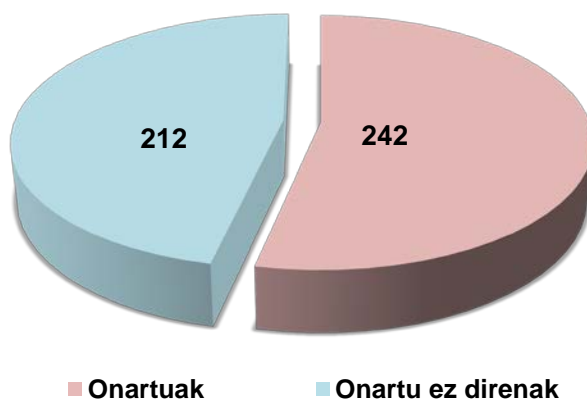
Arau-iradokizunak:

Arau-iradokizunen onarpen-ehunekoak 57,1ekoa izan zen, administrazioaren erantzun guztiak kontuan hartuta.

Ondoren, 2021ean emandako ebazpenen onarpen-ehunekoak erakusten dira, ukitutako administrazio motaren arabera: Nafarroako Foru Erkidegoko administrazioa, Nafarroako toki-erakundeak, eta unibertsitateak, elkargo profesionalak eta beste erakunde publiko batzuk.

	Ebazpene n kopurua	Onartutakoak	Onartu ez direnak	Beste ixte batzuk	Erantzunaren zain daudenak	Onartutakoen % erantzundakoen aldean	Ebazpenaren zain daudenen %
Nafarroako Gobernua	235	97	129	9	0	% 41,3	% 0,0
Toki-erakundeak	156	101	51	0	4	% 66,4	% 2,6
Unibertsitateak, elkargo profesionalak eta beste erakunde batzuk.	5	4	1	0	0	% 80,0	% 0,0
Guztira	396	202	181	9	4	% 51,5	% 1,0

2021eko abenduaren 31n erantzuteke geratu ziren ebazpenen emaitza ere kontuan hartzen bada (alegia, 2021. urtea baino lehen egindako eta urte honetan zehar erantzundako ebazpenak onartzea edo ukatzea), onarpen-portzentajeak aldatu egiten dira, % 51,5etik % 52,3ra.

2021ean erantzundako ebazpenak

Hauek dira datuak, ukitutako administrazioaren arabera:

	Ebazpenen kopurua	Onartutakoak	Onartu ez direnak	Beste ixte batzuk	Erantzunaren zain daudenak	Onartutakoen % erantzundakoen aldean	Ebazpenaren zain daudenen %
Nafarroako Gobernua	270	116	145	9	0	% 43,0	% 0,0
Toki-erakundeak	192	122	66	0	4	% 64,9	% 2,1
Unibertsitateak, elkargo profesionalak eta beste erakunde batzuk.	5	4	1	0	0	% 80,0	% 0,0
Guztira	467	242	212	9	4	% 52,3	% 0,9

Ondoko taulak erakusten digu administrazio bakoitzaren onarpen-maila. Análisi honetan, kontuan hartu dugu soilik hiru kexa-espeditente edo gehiago izan zituzten administrazio publikoen onarpen-ehunekoa (espeditente horietan sartzen dira 2021ean zehar eta txosten honen idazketa amaitu arte erantzun ziren ebazpenak, 2021ean edo aurretik emandakoak). Horregatik, datu hauek ez datoz bat 2.6 puntuaren amaieran ematen direnekin, puntu horretakoak 2021ean administrazioei “zuzendu” zitzaizkien ebazpenak direlako; aldiz, epigrafe honetakoak administrazioek “erantzun” zituzten ebazpenak lirateke, ebazpen-urtea gorabehera.

Administrazioak onarpen-portzentaje handienetik txikienera ordenatu dira.

	Ebazpenen kopurua	Onartutakoak	Onartu ez direnak	Beste ixte batzuk	Onartutakoen % erantzundakoan aldean
NAFARROAKO GOBERNUA (Departamentuak)					
Landa Garapeneko eta Ingurumeneko Departamentua	10	8	2	0	% 80,0
Migrazio Politiketako eta Justiziako Departamentua	4	3	0	1	% 75,0
Kultura eta Kirol Departamentua	3	2	1	0	% 66,7
Lehendakaritzako, Berdintasuneko, Funtzio Publikoko eta Barneko Departamentua	29	16	13	0	% 55,2
Eskubide Sozialetako Departamentua	23	12	11	0	% 52,2
Osasun Departamentua	58	30	28	0	% 51,7
Lurralde Kohesiorako Departamentua	9	4	5	0	% 44,4
Lurralde Antolamenduko, Etxebizitzako, Paisaiako eta Proiektu Estrategikoetako Departamentua	56	18	32	6	% 32,1
Hezkuntza Departamentua	52	15	35	2	% 28,8
Garapen Ekonomiko eta Enpresarialeko Departamentua	7	2	5	0	% 28,6
Ekonomia eta Ogasuneko Departamentua	18	5	13	0	% 27,8
TOKIKO ADMINISTRAZIOA					
Iruñeko Udala	59	42	17	0	% 71,2
Iruñerriko Mankomunitatea	9	6	3	0	% 66,7
Barañaingo Udala	6	4	2	0	% 66,7
Arangurengo Udala	3	2	1	0	% 66,7
Zizur Zendeako Udala	3	2	1	0	% 66,7
Torres del Ríoako Udala	3	2	1	0	% 66,7
Atarrabiako Udala	3	2	1	0	% 66,7
Tuterako Udala	10	4	6	0	% 40,0
Antsoaingo Udala	3	1	2	0	% 33,3
Eguesibarko Udala	14	4	10	0	% 28,6
Burlatako Udala	4	1	3	0	% 25,0
2021ean onartutako ebazpenen batez besteko ehunekoa erantzundakoei dagokienez					% 52,3

Nafarroako Foru Komunitatearen administrazioan, Nafarroako Arartekoaren ebazpen gehien onartu dituzte departamentu hauek, hurrenkera honetan: Landa Garapena eta Ingurumena; Migrazio Politikak eta Justizia;

Kultura eta Kirola; Lehendakaritzako, Berdintasuneko, Funtzio Publikoko eta Barneko Departamentua; Eskubide Sozialak; Osasuna. Ebazpen gutxien onartu dituzte departamentu hauek (behetik gorako hurrenkeran): Ekonomia eta Ogasuna; Garapen Ekonomiko eta Enpresariala; Hezkuntza; Lurralde Antolamendua, Etxebizitza, Paisaia eta Proiektu Estrategikoak; Lurralde Kohesioa.

Bestalde, toki-erakundeen kasuan, Nafarroako Arartekoaren ebazpenak hobekien onartu dituztenak honakoak izan dira: Iruñeko Udala, Iruñerriko Mankomunitatea eta Barañaingo udala. Ebazpen gutxien onartu dituztenak herri hauetako udalak izan dira: Burlata, Eguesibar, Antsoain eta Tutera.

Txosten honen VII. kapituluari jasotzen da administrazio publikoek Nafarroako Arartekoak 2021. urtean egindako gomendio, iradokizun edo gogorazpenak onartu edo ezetsi zituzten kexa-espeditenteei buruzko informazioa.

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

Aurreko atalean jada aipatu den ebazpenen onarpen-mailaz gainera, kontuan izan behar dugu ere kexen xedeen erabateko onarpen maila. Administrazioek ebazpenen % 52,3 onartzen dituzte; beste indizeak erakusten ditu Administrazioak Nafarroako Arartekoaren ebazpenak onartzeko kasuak gehi kexa aurkeztu duen herritarrak, erakunde honen esku-hartzearen ondorioz, bere asmoa aseta ikusten dueneko kasuak; horrenbestez, **asmoen onarpen-maila % 68,96koa da.**

Ehuneko horren barnean dago 2021ean emandako 396 ebazpenen onarpena (202 onartuak, 181 ezetsiak, bederatzi beste arrazoi batzuegatik itxiak eta lau erantzun zain) eta 2020ko abenduaren 31n erantzun gabe gelditu ziren 71 ebazpenena (40 onartu ziren eta 31 ezetsi). Gainera, ebazpena eman aurretik administrazioak bere zeregina zuzendu zuen kasuak (229 kasu) ere sartzen dira ehuneko horren barnean, hau da, kasu horietan nahikoa izan da Arartekoak informazioa eskatzea herritarraren arazoa konpontzeko.

Ehuneko hori kalkulatzeko, A kopurua B kopuruaz zatitzen da:

A: Onartutako ebazpenak (202+40) gehi Arartekoaren esku-hartzeagatik kexa-egilearen asmoa bete den kasu-kopurua (229). Hau da, guztira, 471.

B: Onartu zein ez onartu, erantzuna izan duten ebazpenak (202+181+40+31), gehi kexa-egilearen asmoa bete den kasu-kopurua (229). Hau da, guztira, 683.

III. KAPITULUA KEXAK, GAIAREN ARABERA.**3.1. AURKEZTUTAKO KEXEN BANAKETA ETA ZERRENDA.**

2021ean aurkeztutako kexak gaika banatu ditugu honako zerrenda honetan, aurreko urteko kexekin alderatuta:

Gaiak	Kexak					
	2021		2020		Aldea	
COVID-19a	200	% 14,2	294	% 20,8	-94	-% 32,0
Hezkuntza	128	% 9,1	49	% 3,5	79	% 161,2
Gizarte ongizatea	118	% 8,4	327	% 23,1	-209	-% 63,9
Enplegu publikoko lanpostu batean sartzea	86	% 6,1	63	% 4,4	23	% 36,5
Etxebizitza	83	% 5,9	68	% 4,8	15	% 22,1
Zirkulazioa	79	% 5,6	56	% 4,0	23	% 41,1
Ogasuna	74	% 5,3	49	% 3,5	25	% 51,0
Funtzio publikoa	73	% 5,2	71	% 5,0	2	% 2,8
Osasuna	73	% 5,2	49	% 3,5	24	% 49,0
Ingurumena	63	% 4,5	49	% 3,5	14	% 28,6
Kontsumoa	50	% 3,6	26	% 1,8	24	% 92,3
Herritarren segurtasuna	49	% 3,5	37	% 2,6	12	% 32,4
Hirigintza	40	% 2,8	28	% 2,0	12	% 42,9
Zerbitzu publikoak	34	% 2,4	19	% 1,3	15	% 78,9
Atzerriartasuna	29	% 2,1	21	% 1,5	8	% 38,1
Gizarte Segurantzza	28	% 2,0	30	% 2,1	-2	-% 6,7
Euskara	23	% 1,6	34	% 2,4	-11	-% 32,4
Justizia	22	% 1,6	36	% 2,5	-14	-% 38,9
Gardentasuna eta herritarren parte-hartzea	21	% 1,5	14	% 1,0	7	% 50,0
Lana	15	% 1,1	15	% 1,1	0	% 0,0
Turismoa	15	% 1,1	4	% 0,3	11	% 275,0
Administrazio Elektronikoa	13	% 0,9	0	% 0,0	13	% 100,0
Toki entitateen funtzionamendua	12	% 0,9	12	% 0,8	0	% 0,0
Datu pertsonalen babesa	12	% 0,9	6	% 0,4	6	% 100,0
Herri-lanak	11	% 0,8	9	% 0,6	2	% 22,2
Kirola	10	% 0,7	4	% 0,3	6	% 150,0
Nekazaritza	9	% 0,6	5	% 0,4	4	% 80,0
Administrazio publikoen ondare-erantzukizuna	9	% 0,6	21	% 1,5	-12	-% 57,1
Administrazio publikoen ondasunak	8	% 0,6	9	% 0,6	-1	-% 11,1

Gaiak	Kexak					
	2021		2020		Aldea	
Energia	8	% 0,6	0	% 0,0	8	100,0%
Kultura	6	% 0,4	4	% 0,3	2	% 50,0
Memoria historikoa	4	% 0,3	2	% 0,1	2	% 100,0
Kontratu publikoak	1	% 0,1	2	% 0,1	-1	-% 50,0
Zuzenbide zibila	1	% 0,1	0	% 0,0	1	% 100,0
Industria	1	% 0,1	3	% 0,2%	-2	-% 66,7
GUZTIRA	1408	% 100,0	1416	% 100,0	-8	-% 0,6

3.2. KEXEN ZERRENDA.

Jarraian, herritarrek 2021ean aurkeztutako kexa nagusiak jaso dira, gaika multzokatuta.

Gaien aurkibidea alfabetikoki ordenatu da. Horrez gain, gai batzuetan, gaikako multzoak gehitu dira, informazioa hobeto antolatzeko. Era berean, kexa bakoitzaren ondoren, adierazi da zein izan den erakundearen esku-hartzea kasu zehatz bakoitzean, eta, lege-betebeharren gogorazpena, iradokizuna edo gomendioa egin bada, adierazi da onartua izan den ala ez, edo erantzunaren zain dagoen.

COVID-19ari dagozkion kexak hurrengo kapituluan zehaztu dira, argi goa izan dadin.

Erakunde honek 2021. urtean kexa horien ondorioz egindako lege-betebeharren gogorazpenen, iradokizunen eta gomendioen eduki osoa txosten honen VII. kapituluan jaso da.

3.2.1. Enplegu publikokoa lortzea.

A) Nafarroako Foru Komunitateko Administrazioa eta bertako erakunde autonomoak:

a) Administrazio Erroa.

- Herritar batek kexa bat jarri du, Lehendakartzako, Berdintasuneko, Funtzio Publikoko eta Barneko Departamentuak, administrari laguntzaile lanpostuaren oposiziotik eratorritako aldi baterako kontrataziorako izangaien zerrendak osatzean, ez duelako bete kudeaketa arauak arautzen dituen araudian jasotako lehentasun ordena. Azaldu du merezimendu handiagotzat jo duela lehenengo probako lehen bi ariketak puntuazio handiagoarekin gainditu izana, deialdiko ariketa guztiak gainditu izana baino, nahiz eta ez gainditu. Q21/65.
 - Ikertutako kexa – [Emandako ebazpena](#) – Ez onartua.
- Herritar batek kexa bat jarri du, Lehendakartzako, Berdintasuneko, Funtzio Publikoko eta Barneko Departamentuak ez duelako goi mailako teknikariaren titulua sartu erdi mailako teknikaria (argitalpenak) aldi baterako kontratatzeke deialdian eskatzen diren titulazioen artean. Azaldu duenez, nahiz eta lanpostuak diseinu grafikoko berariazko ezagutzak behar dituen (halaxe ageri da gai-zerrendan), eta nahiz eta diseinu grafikoko berariazko prestakuntza duela urte gutxi arte, egungo goi-mailako teknikariaren pareko titulazioen bidez soilik lor zitekeen, deialdian parte hartzeko lizentziatura edo diplomatura bat eskatzen da. Bere iritziz, inkongruentea da nekazaritzako ingeniari bat aurkeztu ahal izatea, baina ez diseinatzaile grafiko bat. Lanbide Heziketaren demeritu hori (publizitate-kanpainetan izan ezik) ez da gertaera isolatua, enplegu publikoko beste kontratazio batzuetan ere gertatzen baita. Q21/106.
 - Ikertutako kexa – Erakundeak kexa-jartzaileari Administrazioetik jasotako informazioa helarazi zion, alegazioak aurkez zitzaion. Alegaziorik jaso ez zenez, jarduketa amaitutzat jo zen, eta interesdunari jakinarazi zitzaion.
- Bi herritarrek kexa bana aurkeztu dituzte, behin 10/2020 Foru Lege-Dekretua, irailaren 16koa, neurri batzuk onesten dituen Nafarroako Foru Komunitateko Administrazioaren eta haren erakunde

autonomoen zerbitzuko langileen arloan, indarrean jarri zenetik, Lehendakaritzako, Berdintasuneko, Funtzio Publikoko eta Barneko Departamentuak batxilergo-titulua edo horren parekoa aurkeztea eskatzen delako administrari-laguntzaile postuak betetzeko deialdiko aldi baterako kontratazioetarako zerrendetan daudenei, nahiz eta deialdi horretan parte hartzeko eskola-graduata edo parekoa eskatu zitzaion. Iruditzen zaie Foru Lege-Dekretu horren xedapenak etorkizuneko deialdietan aplikatu beharko liratekeela, azken oposizioan eskola-graduatuarekin parte hartu zutenek aldi baterako kontratazioan parte hartzeko aukera izan dezaten. Q21/183 eta Q21/199.

- Gaia jorratu da (Q20/986), eta ebazpena emanda dago; Administrazioak ez du onartu.
- Talde batek kexa bat jarri du Nafarroako administrazio publikoetan lan egiten duten aldi baterako langileen egoerarengatik. Enpleguaren egonkortasuna bermatuko duten neurriak eskatzen ditu, luzerako behin-behinekotasunarekin eta iraupen mugatuko lan-kontratuen gehiegizko erabilerarekin amaitzeko, eskaera hori Erkidegoko jurisprudentziak bermatzen duela iritzita. Q21/238.
 - Kexak aztertuta, ez da eskubide-urraketarik hauteman.
- Herritar batek kexa bat jarri du, Lehendakaritzako, Berdintasuneko, Funtzio Publikoko eta Barneko Departamentuak, zerbitzu orokorretako lanpostuan ehun eta berrogeita hamazazpi lanpostu huts betetzeko hautaketa-prozesuaren deialdian, genero-indarkeriaren biktima diren emakumeentzako sarrera mugatuko txanda aurreikusi delako. Adierazi duenez, horrek esan nahi du Nafarroako Administrazio Publikoen zerbitzuko Langileen Estatutuan xedatutakoa alde batera uztea, sarrera libreko, sustapeneko eta desgaitasuneko txandak soilik hartzen baititu kontuan. Bere iritziz, aipatutako txanda berdintasunaren printzipio konstituzionalaren aurkakoa da, ez baitie uzten etxeko indarkeriaren biktima diren gizonei sartzeko. Q21/354.
 - Kexak aztertuta, ez da eskubide-urraketarik hauteman.
- Herritar batek kexa bat jarri du, Nafarroako Lan Zerbitzua-Nafar Lansare zerbitzuak emandako informazio okerraren ondorioz, ezin izan delako Cortesko Udaleko brigadarako lanpostuak betetzeko deialdira aurkeztu. Azaldu duenez, prozedura horri buruzko informazioa eskatu eta prozedura ez zela deitu adierazi ondoren, jakin zuen plaza horietarako deia egin zela, eta gainera eskabideak aurkezteko epea amaituta zegoela. Adierazten du horrek kalte larria eragin diola, ekonomikoa zein moralala, lanik gabe denbora luzea baitarama. Q21/414.
 - Ikertutako kexa – Erakunde honek administrazioetik jasotako informazioa helarazi zion kexa-jartzaileari, alegazioak aurkez zitzan. Alegaziorik jaso ezenez, amaiera eman zitzaion jarduketari, eta hala jakinarazi zitzaion interesdunari.
- Bi herritarrek bi kexa aurkeztu dituzte, Lehendakaritzako, Berdintasuneko, Funtzio Publikoko eta Barneko Departamentuak eta Eskubide Sozialetako Departamentuak deialdiko zerbitzu orokorren oposizioan hutsik dauden lanpostuak sartu dituztelako. Haien iritziz, ordezte-tasa aplikatuz, lehenbizi antzinate handiena duten lanpostu hutsak sartu behar dira, eta betiere, hiru urtez gutxienez aldi baterako bete direnak. Deialdian sartzeko ez diren beste lanpostu batzuek ezaugarri horiek betetzen dituztela kritikatu dute, baita puntuazio txikiagoa lortu duten pertsonen lanpostua mantentzea ere. Q21/450 eta Q21/451.
 - Ikertutako kexa – Ez da gomendiorik, iradokizunik edo betebeharren gogorarazpenik egin.
- Herritar batek kexa bat jarri du, Lehendakaritza, Berdintasuna, Funtzio Publikoa eta Barneko Departamentua ez delako ari Udako Baso Suteak Prebenitu eta Itzaltzeko Kanpainari erantzuteko beharrak eskaintzen, suhiltzaileen gidari eta peoi laguntzaileen lanpostuak aldi baterako kontratatzeko deitutako azken hautaketa-prozesuan parte hartu zutenei. Azaldu duenez, adierazi zaienaren arabera, burutu beharko zuketzen gaikuntza-ikastaroaren emaitzak oraindik ez izatearen ondorioa da hori, eta horregatik egiten zaizkiela deiak aurreko zerrendan dauden pertsonen. Ez dago ados, izan ere, araudi aplikagarriaren arabera, lehentasuna dute zerrenda berrienetako izangaiek zaharrenetako lehengaien aldean. Q21/463.
 - Ikertutako kexa – [Emandako ebazpena](#) – Onartua.

- Elkarte batek bi kexa aurkeztu ditu, Lehendakaritzako, Berdintasuneko, Funtzio Publikoko eta Barneko Departamentuak diabetesa duten pertsonak baztertu dituelako Nafarroako Foruzaingoarentzako deialdian parte hartzetik; hori ez dator bat Ministroen Kontseiluaren 2018ko azaroaren 30eko Erabakiarekin, lan publikoan sartzera baxtertzeko arrazoi mediko batzuk kentzen dituenarekin. Erantsi du Polizia Nazionalean sartzeko bazterketen koadro medikoa onartzen duen Errege Dekretuaren proiektua bat datorrela diabetesa duten pertsonak ez baztertzearekin. Q21/473 eta C21/1101.
 - Administrazioarekiko izapideetan zehar konpondu da kexa.
- Herritar batek kexa bat jarri du, Lehendakaritzako, Berdintasuneko, Funtzio Publikoko eta Barneko Departamentuak ez ziolako egokitzapenik onartu duela bi urte Nafarroako Foru Komunitateko Administrazioaren eta haren erakunde autonomoen zerbitzuko gizarte-langilea izateko lanpostu-oposizioan, nahiz eta egokitzapen-eskaera justifikatzen zuen traumatologiako espezialistaren txosten mediko bat eduki. Q21/664.
 - Kexa ez onartua, eskuduntzarik ez izateagatik (arlo judiziala).
- Herritar batek kexa bat jarri du, Prestakuntza eta Enpleguko erdi mailako tituludunen lanpostuak betetzeko hautaprobetako epaimahaiak ez diolako espresuki erantzun bigarren azterketan jasotako zenbait galdera inpugnatzeari. Adierazi du berariazko motibaziorik eta baloraziorik ezak defentsa-gabezia eragin diola, eta, epaimahaiaren jardura horren ondorioz, prozedurak jarraitu egin duela, eta oposizioko hirugarren eta azken probara ezin izan dela aurkeztu puntu bat baino gutxiagoko aldeagatik. Q21/703.
 - Ikertutako kexa – [Emandako ebazpena](#) – Onartua.
- Herritar batek kexa bat jarri du, ez dagoelako ados 2007an Foruzaingorako egindako oposizio bateko ariketa batekin. Azaldu du ariketa praktiko hori, “gaurkotasuneko gai bat idaztea” izeneko, modu desegokian planteatu zela, eta epaimahaiak ez zuela irizpide objektiboekin zuzendu. Hainbat pertsonak jasan zuten jardura administratibo hori. Eskatu du Administrazioak aintzat har bere proposamena; hau da, kaltetuei oposizio horretan “gai” bat ematea. Q21/714.
 - Kexa ez onartua denboraz kanpo egin delako (urtebete baino gehiago)
- Herritar batek kexa bat jarri du, Lehendakaritzako, Berdintasuneko, Funtzio Publikoko eta Barneko Departamentuak, suhiltzaile izateko hogeita hamazazpi lanpostu oposizio bidez betetzeko deialdian, baremo desberdinak ezarri dituelako gizonentzat eta emakumeentzat proba fisikoetan. Neurritz kanpoko desberdintasunak daude ebaketa-puntuak, eta ez dute zentzurik, batez ere bankako press proban eta barrow testean. Madrilgo Udaleko suhiltzaile posturako deialdi baten adibidea jarri du, non, baremo desberdinak egonik ere, gutxieneko eskakizun-atalasea bat baitator. Q21/752.
 - Aztertu ondoren, ez da eskubideen urraketarik ikusten.
- Herritar batek kexa bat jarri du, uste baitu Administrazio Erroko egungo kontratazio-sistemak larriki urratzen dituela merezimendu- eta gaitasun-printzipioak, aldi baterako kontratazio zerrendetako lehen postuetan dauden pertsonen ordu gutxiagoko kontratuak baitituzte, ondorengo lanpostuetan egon arren, lanpostu hutsak dituztenak baino. Gainera, oposizioa amaitu ondoren, ez dago enplegua hobetzeko aukerarik, ez eta zonen edo kontratu-modalitatearen lehentasuna aldatzeko ere, beste erakunde batzuetan aplikatzen den ez bezala, hala nola Osasunbidean. Q21/888.
 - Ikertutako kexa – Ez da gomendio, iradokizun edo betebeharren gogorazpenik egin.
- Herritar batek kexa bat jarri du, Eskubide Sozialetako Departamentuak adierazi diolako ez dela gai Hezkuntza Departamentuko Hezkuntza Laguntzako espezialista lanpostuan aritzeko. Horrek esan nahi du ez dagoela prest aldi baterako kontratazio zerrendan. Defentsa-gabezia sentitzen du, ‘ez-gai’ dela adierazteko erabili zen moduagatik; izan ere, Pertsonen Autonomiarako eta Garapenerako Nafarroako Agentziaren txostenaren berri izan zuen (adierazpen hori egiteko oinarri izan zena) kontratazio-zerrendan ez-gai eta ez-libretzat aitortu ondoren, eta lortu nahi duen lanpostua betetzeko egindako deialdien ondoren. Salatu du txosten hori bera alde zuzenetik entzun gabe eta haren egungo

egoera kontuan hartu gabe eman zela, orain dela lau urte egindako balorazioan oinarritzen baita. Q21/916.

- Ikertutako kexa – [Emandako ebazpena](#) – Ez onartua.
- Hainbat herritarrek eta elkargo profesional batek bost kexa aurkeztu dituzte; izan ere, Nafar Lansare-Nafarroako Enplegu Zerbitzuari atxikitako Enplegu goi mailako tituludunen plazak eskuratzeko egiten ari den deialdian Psikologiako, Pedagogiako edo Psikopedagogiako lizentziatu edo graduatu titulua edo titulu baliokide bat dutenei bakarrik aurkeztu ahal izango zaie, eta beste unibertsitate-tituludun batzuei lanpostura sartzearagotziko zaie. Alegatu dute A mailako funtzionarioei dagozkien beste titulazio batzuetan parte hartzeko aukera ireki beharko litzatekeela, deialdiko lanpostuaren eginkizunekin bat datozelako. Q21/982, Q21/999, Q21/1003, Q21/1056 eta Q21/1062.
 - Administrazioarekiko izapideetan zehar konpondu da kexa.
- Herritar batek kexa bat jarri du, Lehendakartzako, Berdintasuneko, Funtzio Publikoko eta Barneko Departamentuak, Prestakuntza eta Enplegu erdi mailako tituludun lanpostu bat aldi baterako kontratatze hautaketa-prozesuko probaren bat gainditu duten izangaien zerrenda osatzeko, probak puntuatzen dituelako. Hala ere, gerta daiteke lehenengo eta bigarren probetan puntuazio altuagoa lortu duten pertsonak lehenengo proban baino baxuagoa izatea. Gainera, bere iritziz, probarik gainditu ez duten pertsonen lehenengo edo bigarren probako puntuazioa kontuan hartu behar zaie (baldin eta, gutxienez, gehieneko puntuazioaren % 30 bada) ez bakarrik lehenengo probakoa. Q21/1029.
 - Ikertutako kexa – Ez da gomendio, iradokizun edo betebeharren gogorazpenik egin.
- Herritar batek kexa bat jarri du, Lehendakartzako, Berdintasuneko, Funtzio Publikoko eta Barneko Departamentuak ez duelako onartzen Gizarteratzeko Teknikari lanpostua betetzeko behar den titulazioa duenik (lehen, Hezkuntza Laguntzako espezialista), eta, ondorioz, ez duelako aldi baterako kontratazioaren zerrendan sartu eskuragarri gisa. Adierazi du departamentuak ez duela baliokidetzat hartzen, ondorio akademikoetarako, berak duen eskolazte-ziurtagiria eta ekarri beharko lukeen Derrigorrezko Bigarren Hezkuntzako Graduatu titulua, goi mailako sarbide-proba gainditzea baliotzat jotzeko. Adierazi du aurkako jurisprudentzia zuen errekurtsoa aurkeztu zuela, baina oraindik ez dela ebatzi. Q21/1069.
 - Ikertutako kexa – Erakunde honek administrazioetik jasotako informazioa helarazi zion kexa-jartzaileari, alegazioak aurkez zitzan. Alegaziorik jaso ezenez, jarduketara amaitutzat jo zen, eta interesdunari jakinarazi zitzaion.
- Herritar batek kexa bat jarri du, Osasun Departamentuak eta Lehendakartzako, Berdintasuneko, Funtzio Publikoko eta Barneko Departamentuak ez diotelako informaziorik ematen lortu zuen erizaintzako laguntzailearen lanpostuaz jabetzeari buruz. Haurdun dagoenez eta lanpostuaz jabetzeko aurreikusitako data erditze-egunarekin bat datorrenez, hainbat kontsulta egin ditu, baina ez dakite zalantzak argitzen: lanpostuaz jabetzea atzeratzea edo amatasun-baimena hartzea. Q21/1084.
 - Administrazioarekiko izapideetan zehar konpondu da kexa.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, 10/2020 Foru Lege Dekretua, irailaren 16koa, neurri batzuk onesten dituena. Nafarroako Foru Komunitateko Administrazioaren eta haren erakunde autonomoen zerbitzuko langileen arloan, indarrean jarri zenetik, Lehendakartzako, Berdintasuneko, Funtzio Publikoko eta Barneko Departamentuak batxilergo-titulua edo horren parekoa aurkeztea eskatzen dielako administrari-laguntzaile postuak betetzeko deialdiko aldi baterako kontratazioetarako zerrendetan daudenei, nahiz eta deialdi horretan parte hartzeko eskola-graduatu edo parekoa eskatu zitzaizen. Iruditzen zaio Foru Lege Dekretu horren xedapenak etorkizuneko deialdietan aplikatu beharko liratekeela, azken oposizioan eskola-graduatuarekin parte hartu zutenek aldi baterako kontratazioan parte hartzeko aukera izan dezaten. Q21/1140.
 - Gaia aurrez jorratu da (Q20/986), eta ebazpena emanda dago; Administrazioak ez zuen onartu.

b) Hezkuntza Departamentua.

- Lehen Hezkuntzako hainbat maisuk (ingeles hizkuntzan adituak eta 2019. urteko deialdian lanposturik lortu ez zutenak) kexa bat aurkeztu dute, behin betiko lanpostua lortzen saiatzean, hautapen-prozedura gainditu zuten espezialitate eta hizkuntza berean parte hartzera behartuta daudelako. Azaldu dutenez, Ingelesa Ikasteko Programa (IIP) sartzeak berarekin ekarri duela bere espezialitateko eta hizkuntzako lanpostuak desagertzeko joera hartzea lehiaketetan. Horregatik, ingeleseko prestakuntza, titulazioa eta maila direla eta, IIPko espezialitateko lanpostuetarako aukera izatea eskatzen dute, beste autonomia erkidego batzuetan onartzen den bezala. Q21/110.
 - Ikertutako kexa – [Emandako ebazpena](#) – Onartua.
- Zenbait herritarrek kexa bat jarri dute, Hezkuntza Departamentuak ez dielako lehentasunik ematen aldi baterako atzerriko hizkuntza eskakizuna duten plazetan irakasleak kontratatzerakoan, aldi baterako gaitutako izangaiekiko (C1) eskakizuna egiaztatzen duten izangaiei. Azaldu dutenez, are gehiago, aldi baterako egiaztatze hori 2024. urtera arte luzatzea aurreikusita dago, eta horrek kalte egiten die, ez bakarrik C1 maila egiaztatzeko titulazio ofiziala dutenei, baita Ingelesa, Frantsesa eta Alemana ikasteko programaren kalitateari ere. Q21/252.
 - Ikertutako kexa – Erakundeak kexa-jartzaileei Administrazioetik jasotako informazioa helarazi zien, alegazioak aurkezteko. Alegaziorik jaso ez zenez, jarduketari amaiera eman zitzaion, eta hori interesdunei jakinarazi zitzaion.
- Herritar batek kexa bat jarri du, Hezkuntza Departamentuak, 2020ko Bigarren Hezkuntzako eta Lanbide Heziketako irakasleentzako oposizio-lehiaketako deialdian, irakaskuntza-espezialitateetako hautaprobak egun berean antolatzea erabaki duelako. Horren ondorioz, izangai bat espezialitate bakar batera aurkez daiteke hizkuntza bakoitzeko. Adierazi du horren ondorioz, alde batetik, aurkeztu ezin izango diren espezialitateetako A zerrendan ez sartzea, zerrenda orokorrean baizik, eta, bestetik, izangaiei balioarekin bat ez datorren baremazioa, sistemaren eta irakaskuntzaren kalitatea kaltetuz. Q21/272.
 - Ikertutako kexa – Ez da gomendio, iradokizun edo betebeharren gogorazpenik egin.
- Herritar batek kexa bat jarri du, Hizkuntza Eskola Ofizialetako irakasleen oposizio-lehiaketa egin aurretik, gaztelaniaz jakitearen proban lortutako kalifikazioarengatik. Adierazi duenez, nahiz eta Filologia Hispanikoko titulua izan, Hezkuntza Departamentuak gaztelaniako azterketa bat egiteko eskatu zion, hautaketa-prozesuan parte hartzeko baldintza gisa, baina ez du gainditu azterketa. Ez dator bat aplikatu diren zuzenketa-irizpideekin eta uste du lortutako notak ez duela hizkuntza-gaitasuna islatzen. Beste organo batek azterketa berrikustea eskatzen du, eta lehiaketa-oposizioan parte hartzeko aukera ematea. Q21/327.
 - Administrazioarekiko izapideetan zehar konpondu da kexa.
- Herritar batek kexa bat jarri du, Hezkuntza Departamentuak, Bigarren Hezkuntzako irakasleen oposizio-lehiaketan zenbait irakaskuntza-espezialitateetan izena emateko aukera eman baitu, baina, ondoren, probak egiteko datak ezarri dituzenez, eta izangaiei espezialitate horietan parte hartzea bateragarri egitea eragozten dienez, ez ditu itzuli espezialitate batean baino gehiagotan izena emateko ordaindutako tasak. Q21/399.
 - Ikertutako kexa – [Ebazpena eman da](#) – Ez onartua.
- Sindikatu batek kexa bat jarri du, Hezkuntza Departamentuak etengabe aldatzen baitu irakasgai jakin batzuk emateko eskatzen den profila, bereziki osasun profilean. Adierazi duenez, modulu edo irakasgai batzuetan, profil horren eskakizunak ez du zehaztasunik, eta zuzendaritza-taldean nahierara agertzen eta desagertzen dira; horrek nahasmena eta diskriminazioa sortzen ditu. Bestalde, osasun-profila Biologia eta Elikagaien Teknologia espezialitateetara zabaltzeko eskatu du. Q21/475.
 - Ikertutako kexa – Ez da gomendio, iradokizun edo betebeharren gogorazpenik egin.
- Herritar batek kexa bat jarri du, Hezkuntza Departamentuak ez duelako bere osasun arloko lanbide profila ezagutzen, nahiz eta arlo klinikoan ikasketak egin eta albaitari lanetan hamabost urte egin.

Adierazi duenez, beste autonomia erkidego batzuetan ez bezala, eta giza osasunaren eta albaitaritzaren arteko lotura estua egon arren (Osasunaren Mundu Erakundeak berak egiaztatua), ezin ditu eman profil hori eskatzen duten lanbide-heziketako zenbait irakasgai. Q21/482.

- Ikertutako kexa – Erakunde honek administratibotik jasotako informazioa helarazi zion kexa-jartzaileari, alegazioak aurkez zitzaiz. Alegaziorik jaso ez zenez, jarduketa amaitutzat jo zen, eta interesdunari jakinarazi zitzaion.
- Herritar batek kexa bat jarri du, Hezkuntza Departamentuak ez duelako aldatu 2016 eta 2018ko irakasle postuetarako deialdietan eman zitzaion puntuazioa, zeinu-hizkuntzaren ezagutza baloratzeko. Kritikatu du prestakuntza hori beharrezkoa izatea zenbait lanpostutan jarduteko, baina meritu gisa ez baloratzea. Azaldu duenez, bost urte daramatza oposizioan baloratu ez zioten profil batekin kontratatuta. Q21/551.
 - Ikertutako kexa – Ez da gomendio, iradokizun edo betebeharren gogorazpenik egin.
- Herritar batek kexa bat jarri du, Hezkuntza Departamentuak Bigarren Hezkuntzako eta Lanbide Heziketako irakasleen kidegoan sartzeko hautapen-prozesutik bidaltzea erabaki duelako. Izan ere, Koordinazio Epaimahaiko idazkariak uste du ez zuela prozesuaren araua errespetatu, hots, dagokion agindua ematen denean idazteari uztea. Defendatu du gelaren amaieran zegoela eta ez zela bukaera-jakinarazpena entzun (bost minutu falta zirela jakinarazteko aurreko abindua ez bezala). Adierazi duenez, aurreko jakinarazpen entzun zuenetik, bere ariketa erreparatzeko aritu zen, ezer berririk idatzi gabe. Adierazi duenez, Epaimahaiko idazkariak boligrafoa eskuan zuela ikusi zuenean, bitan errepikatutako hitz bat zirriboratu besterik ez zuen egin, eta boligrafoa berehala utzi zuen hark agindu zionean. Hori izan zen, hain zuzen ere, probaren amaierari buruz entzun zuen lehen jakinarazpena. Q21/639.
 - Ikertutako kexa – [Emandako ebazpena](#) – Ez onartua.
- Herritar batek kexa bat jarri du, Hezkuntza Departamentuak ez dituelako eguneratu DBHn, Batxilergoan eta LHn irakasle gisa aldi baterako kontratatzeke aurreikusitako titulazioak (Hezkuntza Departamentuburuaren apirilaren 8ko 37/2020 Foru Aginduan jasotakoak). Azaldu duenez, beste autonomia erkidego batzuetan ez bezala (Kantabria aipatu du), bere unibertsitate-titulua (Zuzendaritza Laguntzako Gradua - Management Assistance) ez dago sartuta. Gaineratu du Hezkuntza Departamentura jo duela titulazioak eguneratzea, bera gaitzea eta zerrendetan sartzeko eskatzeko, eta ez duela erantzun zehatzik jaso. Q21/715.
 - Ikertutako kexa – [Emandako ebazpena](#) – Ez onartua.
- Herritar batek kexa bat jarri du, ez baitago ados Bigarren Hezkuntzako eta Lanbide Heziketako irakasleen oposizio-lehiaketako bigarren ariketaren garapenarekin eta kalifikazioarekin. Azaldu duenez, bere programazioa ahoz defendatu bitartean, epaimahaiko burua aretotik atera zen; beraz, une horretan epaimahaia lau kidek osatzen zuten, nahiz eta deialdian bost kidekoa izan behar duela ezartzen den. Bere iritziz, jarduketa horrek urratu egin zuen funtzio publikoan berdintasun-baldintzetan sartzeko eskubidea. Adierazi du, gainera, espedientea eskuratzeko egiaztatu ahal izan zuela akats material edo aritmetikoak egin zirela zuzenketetan. Q21/741.
 - Ikertutako kexa – Ez da gomendio, iradokizun edo betebeharren gogorazpenik egin.
- Herritar batek kexa bat jarri du, Bigarren Hezkuntzako eta Lanbide Heziketako irakasleen kidegoan sartzeko hautaketa-prozesutik bota zutelako. Izan ere, hiru minutu geroago agertu zen epaimahaiaren deialdira, izangaien nortasuna egiaztatzeke eta oposizioko bigarren proba egiteko ordu bat emateko (programazio didaktikoaren defentsa eta unitate didaktiko bat prestatu eta erakustea). Eraikinaz nahasi zela eta atzerapena oso txikia izan zela defendatzen du. Horrez gain, adierazi du garaiz iritsi zela epaimahaiak bere nortasuna berresteko eta dei-akta sinatzeko. Q21/743.
 - Ikertutako kexa – [Emandako ebazpena](#) – Ez onartua.
- Herritar batek kexa bat jarri du, Hezkuntza Departamentuak ez diolako puntuatu Nafar-Lansare-Nafarroako Enplegu Zerbitzuan emandako irakaskustza bigarren hezkuntzako irakasleen eta lanbide heziketako irakasle teknikoaren kidegoetan sartzeko deialdiko merezimenduen baremazioan, beste

ikastetxe batzuetan (“ikastetxe pribatuak edo hezkuntzaz kanpoko administrazioetakoak”) aurretik izandako irakaskuntzari buruzko atalean. Azaldu duenez, departamentuaren arabera, nahiz eta Nafarroako Enplegu Zerbitzua hezkuntzaz kanpoko administrazioaren menpeko zentro bat izan, horrek ez du ikastetxearen erregistro-koderik. Bidegabekotzat jotzen du Lanbide Heziketaren pareko profesionaltasun-ziurtagiriak ematen hamar urteko irakasle- esperientzia ez puntuatzea. Q21/769.

- Ikertutako kexa – Ez da gomendio, iradokizun edo betebeharren gogorazpenik egin.
- Sindikatu batek kexa bat jarri du, ikusi baitu legezko gutxienekoa bost kidekoa duten irakasleen LEPeke epaimahaiak osatzean ez direla bajak bete, ordezkoen zerrenda ugari baitaude eskuragarri. Adierazi duenez, horren ondorioz lau kidek osatutako epaimahaiak geratu dira eta, legez ezarritako gutxienekoaren azpitik egoteaz gain, kopuru bikoitia da. Q21/785.
 - Ikertutako kexa – Erakunde honek administrazioetik jasotako informazioa helarazi zion sindikatu kexa-jartzaileari, alegazioak aurkez zitzaion. Alegaziorik jaso ez zenez, amaiera eman zitzaion jarduketari, eta hala jakinarazi zitzaion interesdunari.
- Herritar batek kexa bat jarri du, Hezkuntza Departamentuak ezetsi egin duelako Sistema Elektriko eta Automatikoen espezialitatean irakasle gisa aldi baterako kontratatzeke izangaien zerrendetan sartzeko eskaera, ez baitu egiaztatu masterraren jabe denik. Master-titulua amaitu gabe duten irakasleak sartu direla jakin du. Q21/829.
 - Ikertutako kexa – Ez da gomendio, iradokizun edo betebeharren gogorazpenik egin.
- Herritar batek kexa bat jarri du; izan ere, Nafarroako Foru Komunitateko Administrazioaren kudeaketa esparruko Bigarren Hezkuntzako Irakasleen Kidegoan sartzeko proben behin-behineko emaitzen aurka erreklamazioa aurkeztu duen arren, lortutako kalifikazioen batez besteko nota lortzeko gutxieneko nota lortzeko geratzen zitzaion marjina txikia zela eta, Hezkuntza Departamentuak ukatu egin zion egindako probak eskuratzea. Behin betiko emaitzak argitaratu eta lanpostu hutsak esleitu ondoren proba guztietarako sarbidea eman izana kritikatu du. Q21/830.
 - Ikertutako kexa – [Emandako ebazpena](#) – Onartua.
- Herritar batek kexa bat jarri du, Hezkuntza Departamentuak ez ziolako inolako egokitzapenik onartu Hizkuntza Eskola Ofizialeko irakasle izateko oposizioan entzumenaren ulermen-proban. Hori dela eta, ezin izan zuen ezer ulertu; izan ere, % 33ko entzumen-desgaitasuna aitortua du eta, horrez gain, proba entzuteko zailtasunak izan zituen, zintzarri-zaratkatartekatzen zirelako. Q21/950.
 - Ikertutako kexa – [Emandako ebazpena](#) – Ez onartua.
- Sindikatu batek kexa bat jarri du, Hezkuntza Departamentuak behin-behineko ikuskatzaile-lanpostuak izendapen berezien bidez betetzen ari delako. Horrek berdintasun-, publizitate-, merezimendu- eta gaitasun-irizpideen aurka egiten du, ez baita bermatzen lehiarako aurretiazko prozedura batean parte hartzeko interesa duten pertsonen eskubidea. Ez dago ados jokabide hori behin-behineko ikuskatzaile-lanpostuak betetzeko izangaien zerrendak osatu, antolatu eta kudeatzeko foru aginduaren egungo proiektuan kontuan hartu eta sistematizatzearekin. Q21/1106.
 - Ikertutako kexa – Ebazpena 2022an eman da – Erantzunaren zain.
- Herritar batek kexa bat jarri du, Hezkuntza Departamentuak lehen mahai sektorialean hurrengo LEPrako eskaini ziren euskara espezialitateko plazak kendu dituelako. Azaldu duenez, plazak iragarri zirenetik, pertsona asko hasi ziren oposizioa prestatzen, baina ezin izan dute lan publikoan sartu, bigarren mahai sektorialean argitaratutako eskaintzak euskarazko espezialitateko lanpostu guztiak ezabatu baititu. Q21/1148.
 - Ikertutako kexa – Ebazpena 2022an eman da – Onartua.
- Nafarroako funtzionario publikoen sindikatu batek kexa bat jarri du, Hezkuntza Departamentuak gora jotzeko errekurso bat ebatzi duelako, Hizkuntza Eskola Ofizialeko ingeleseko espezialitateko aldi baterako kontratazioke zerrendetan afiliatu bat ez sartzearen aurka. Q21/1169.

- Administrazioarekiko izapideetan zehar konpondu da kexa.
- Sindikatu batek kexa bat jarri du, Hezkuntza Departamentua atzeratzen ari delako Bigarren Hezkuntzako kidegoan sartzeko oposizio-lehiaketako proba baten kalifikazioaren aurka jarritako gora jotzeko errekurtsua ebazten. Q21/1193.
 - Ikertutako kexa – Ebazpena 2022an eman da – Erantzunaren zain.
- Herritar batek kexa bat jarri du, Hezkuntza Departamentuak berandu ebatzi duelako gora jotzeko errekurtsua, Bigarren Hezkuntzako Irakasleen Kidegoan sartzeko, espezialitate berriak eskuratzeko eta Lanbide Heziketako Irakasle Teknikoen Kidegoan sartzeko eta espezialitate berriak eskuratzeko hautaketa-prozeduran emandako puntuazioaren aurka. Q21/1198.
 - Ikertutako kexa – Ebazpena 2022an eman da – Erantzunaren zain.
- Herritar batek adierazi du ez dagoela ados Hezkuntza Departamentuak kazetaritzako lizentziatura DBH, Batxilera eta LHn irakasle gisa aldi baterako kontratatzeke aurreikusitako titulazioen artean ez sartzearekin). C21/54.
 - Herritarrari bere eskubideak hobeto defendatzeko informazioa eman zaio.

c) Osasun Departamentua.

- Herritar batek kexa bat jarri du, Osasun Departamentuak, Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuko aldi baterako lanpostuak eskuratzeko egindako deialdietan, lehentasuna ematen dielako soilik (berrogeita hamabost urtetik gorako langileen artean) Foru Komunitateko Administrazioan hamabost urtez zerbitzuak eman dituztenei. Bere iritziz, sektore pribatuan lan egin dutenekiko bereizkeria-neurria da. Q21/56.
 - Ikertutako kexa – [Emandako ebazpena](#) – Ez onartua.
- Herritar batek kexa bat jarri du, Osasun Departamentuak ez duelako aho-hortzetako higienista-lanpostua betetzeko oposizioak deitzen. Azaldu duenez, duela gutxi lanpostu bat bete da, 2005eko azken deialdian sortutako zerrenda oso zaharra erabiliz. Adierazi duenez, horrela, bere garaian azterketa egin ezin izan zutenak (dela titulaziorik ez zutelako, dela adingabetasunagatik), lanpostu horretan sartzeko aukerarik gabe utzi dira. Q21/187.
 - Ikertutako kexa – Erakunde honek administrazioetik jasotako informazioa helarazi zion kexa-jartzaileari, alegazioak aurkez zitzan. Alegaziorik jaso ez zenez, jarduketa amaitutzat jo zen, eta interesdunari jakinarazi zitzaion.
- Herritar batek kexa bat jarri du Osasun Departamentuak berandu amaitu duelako Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuko laborategiko teknikari espezialistaren oposizio-lehiaketa. Deialdia 2019ko uztailean argitaratu zen eta proba 2019ko abenduan egin zen. Garai hartan deitutako antzeko beste prozesu batzuk burutu zirela adierazi du. Q21/321.
 - Ikertutako kexa – [Emandako ebazpena](#) – Onartua.
- Herritar batek kexa bat jarri du Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuak hainbat dei egin dizkiolako aldi baterako administrazio publikoko teknikari lanpostuan (adar juridikoa) administrari gisa kontratatzeke Nafarroako Foru Komunitateko Administrazioan, nahiz eta hiru aldiz adierazi gaur egun lehen mailako senitarteko bat zaintzeko eszedentzia berezian dagoela. Kritikatu du administrazioak egoera horren berri izan arren, kontratazioak eskaintzen jarraitzen diola, eta ez zaiola dagokion kontratazio-zerrendan “ez libre” egoeran jarri. Q21/336.
 - Ikertutako kexa – [Emandako ebazpena](#) – Onartua.
- Herritar batek kexa bat jarri du, Osasun Departamentuak ez duelako onartu mantentze-lanetako 1. mailako ofizial izateko zerrendetan, ez baitu aurkeztu bere eskaera onartzeko eskatutako titulaziorik. Azaldu duenez, “makina-erremintetako” teknikari espezialista titulua eman zuen, eta titulazio hori dagoeneko Funtzio Publikoaren Zuzendaritza Nagusiak lanpostu bererako egindako azken deialdietan

sartuta dago. Horregatik, eskaera aurkeztu zion departamentuari, eta oraindik ebatzi gabe dago. Q21/444.

- Ikertutako kexa – [Emandako ebazpena](#) – Onartua.
- Herritar batek bi kexa aurkeztu ditu, Osasun Departamentuak adierazi diolako Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuko kontratazio zerrendan lehentasun hurrenkera galduko duela, kontratua indarrean dagoen epea amaitzen denean betetzen ari den lanpostuan ez jarraitzea erabakitzen badu, eta luzapena eskaini bazaio. Adierazi duenez, departamentuaren iritziz indarrean dagoen kontratu bati uko egitea da, eta, berez, kontratua iraungi egiten da bi aldeek adostutako epea betetzen delako. Q21/854 eta C21/1762.
 - Ikertutako kexa – [Emandako ebazpena](#) – Ez onartua.
- Herritar batek kexa bat jarri du, Osasun Departamentuak (erizain-lanpostuak oposizio-lehiaketa bidez betetzeko deialdian) merezimendu-balorazio bat aurreikusi duelako eta horrekin ados ez dagoelako. Kritikatu du titulazio ofizialak meritu gisa ez baloratzea, unibertsitateko goi-mailako hezkuntzaren balioa gutxiestea, unibertsitatez kanpokoari lehentasuna ematea, ofizialak ez diren unibertsitate-masterrak ez baloratzea, baina bai unibertsitateko aditu-tituluak, eta merezimenduak baloratzean epaimahaiak jarraituko dituen irizpideak ez zehaztea. Q21/967.
 - Ikertutako kexa – Ez da gomendio, iradokizun edo betebeharren gogorazpenik egin.
- Farmaziako teknikarien elkarte batek kexa bat jarri du, Lizarrako Ospitalean ospitaleko farmaziako lanpostu hutsak Erizaintzako Zainketa Laguntzaileetako Teknikariekin betetzen direlako. Argi dago bere lanbide profila lanpostuaren berezko eginkizunekin bat datorrela. Q21/1026.
 - Ikertutako kexa – Erakunde honek administratziotik jasotako informazioa helarazi zion elkarte kexa-jartzaileari, alegazioak aurkez zituan. Alegaziorik jaso ez zenez, jarduketa amaitutzat jo zen, eta interesdunari jakinarazi zitzaion.
- Herritar batek kexa bat jarri du, ez baitago ados Nafarroako Ospitaletegiko zenbait langileren jarduerarekin. Kafetegian entzun zituen, eta orain dela gutxi egindako kontratazio-zerrenda bati buruz eta osasun mentaleko arazoei buruz hitz egin zuen. Q21/1030.
 - Ikertutako kexa – Ebazpena 2022an eman da – Onartua.
- Herritar batek kexa bat jarri du, Osasun Departamentuak ez duelako errespetatzen Erizaintzako Zainketa Laguntzarrietako teknikaria kontratatzeke zerrendan lehentasun hurrenkera. Adierazi du, hilabetetan, zerrendan berak baino lehentasun txikiagoa duten izangaiak kontratatu direla. Adierazi du irregulartasun horrek kalte ekonomikoa ez ezik, profesionala ere eragiten ari zaiola, hurrengo deialdietan ezin izango baitu punturik batu emandako zerbitzuengatik. Q21/1153.
 - Ikertutako kexa – Erakunde honek administratziotik jasotako informazioa helarazi zion elkarte kexa-jartzaileari, alegazioak aurkez zituan. Alegaziorik jaso ez zenez, jarduketa amaitutzat jo zen, eta interesdunari jakinarazi zitzaion.
- Herritar batek azaldu du irregulartasunak daudela aho-hortzetako higieneko goi mailako teknikarien aldi baterako kontratazioan. Azaldu duenez, San Martin Doktoarearen zentroko maDepartamentuezurereko solairuan odontologoak, erizaintzako laguntzaileak eta erizainak ari dira lanean. Aho-hortzetako higieneko goi mailako teknikaria falta denean, bietako bat; edo ez da hura ordezkatzeko, edo oporraldietan dauden erizaintzako laguntzaileei deitzen zaie. C21/184.
 - Herritarrari bere eskubideak hobeto defendatzeko informazioa eman zaio.
- Herritar batek adierazi du Osasun Departamentuak berak baino lehentasun txikiagoa duten izangaiak kontratatu dituela administrari laguntzaileen zerrendan. Adierazi diotenez, horren arrazoia da, kontratazio horiek presakoak izanik, ez zuela denborarik ematen Balorazio eta Orientazio Taldeak eskainitako lanpostuekiko gaitasunaren nahitazeko balorazioa egiteko. C21/1246.
 - Herritarrari bere eskubideak hobeto defendatzeko informazioa eman zaio.

- Herritar batek azaldu du Osasun Departamentuak zeladore lanpostuaren kontratazio zerrendetatik kanpo uzten duela, ez baitu eskatutako titulazioa aurkeztu. Adierazi du ez zuela aurkeztu, sinetsita baitzegoen Osasun Departamentuak berak Hezkuntza Ministerioari edo Hezkuntza Departamentuari galdetuko ziola horren inguruan. Erantsi du dokumentazioa epez kanpo aurkeztu duela eta ematen zaion aukera bakarra gora jotzeko errekurtsua jartzea dela. C21/2535.
 - Herritarrari bere eskubideak hobeto defendatzeko informazioa eman zaio.

B) Nafarroako toki entitateak.

- Herritar batek kexa bat jarri du, Tuterako Udalak berandu argitaratzen duelako Zuzenbideko lizentziadun izateko lanpostu bat oposizio-lehiaketa bidez betetzeko deialdian onartu eta baztertu diren izangaien behin betiko zerrenda, eta hautaprobak egiteko eguna finkatzen. Q21/19.
 - Administrazioarekiko izapideetan zehar konpondu da kexa.
- Herritar batek kexa bat jarri du, Buñuelgo Udalak ez duelako ebazten Buñuelgo San Gregorio zahar etxeko zuzendaria oposizio-lehiaketa bidez kontratatzeko deialdiaren oinarrien aurka jarritako berraztertze errekurtsua. Q21/91.
 - Administrazioarekiko izapideetan zehar konpondu da kexa.
- Bi herritarrek kexa bat jarri dute, Barillasen ordezkoko bake epaile eta bake epaile titularraren karguak betetzeko irregulartasunak egon direlako. Era berean, Barillasko Udalak izendapen horien kontra aurkeztutako errekurtsu bat ez onartzea erabaki duelako, epez kanpokotzat jo duelako. Errekurtsu hori epearen barruan aurkeztu zela defendatzen dute, eta, beraz, ez zela bidezkoa ez onartzea. Q21/156.
 - Ikertutako kexa – [Emandako ebazpena](#) – Ez onartua.
- Herritar batek kexa bat jarri du, Zizur Nagusiko Udalak, bere semeak parte hartu duen polizia posturako oposizioaren behin-behineko emaitzen zerrenda argitaratu ondoren, modu sorpresiboan aldatu egin duelako, hiru izangairen puntuazioaren berri eman ez duelako. Oso susmagarria iruditzen zaio hori, eta azalpenak eskatu ditu. Q21/312.
 - Interesdunak ez du kexarik aurkeztu.
- Herritar batek kexa bat jarri du, Tuterako Udalak ez baitio deitu administrari-ofizial izateko aldi baterako kontratu baterako. Azaldu duenez, kontratuaren esleipena jaso duen pertsonak, kontratazio-zerrendan aurre-aurreko postuan zegoenak, aurretik kontratu bati uko egin zion udalean bertan, eta, beraz, lehentasunezko posizioa galdu behar izan zuen. Q21/493.
 - Ikertutako kexa – [Emandako ebazpena](#) – Ez onartua.
- Herritar batek kexa bat jarri du, Sangüesa/Zangozako Udalak, jarduera kulturalari eta turistikoari laguntzeko teknikari laguntzaile bat kontratatzeko eskaintzako eskakizunetan, emakume izateko eskakizuna ezarri duelako, eta hori gizonentzat diskriminatzailea dela iruditzen zaiolako. Halaber, diskriminatzailea iruditzen zaio Sagüesa/Zangozerrian bizi ez diren herritarrak kanpo uztea. Q21/674.
 - Gaia aurrez joratu da (Q20/719), eta ebazpena emanda dago; Administrazioak onartu egin zuen.
- Herritar batek kexa bat jarri du, Kintoa/Kintoko Mendi Mankomunitateak zerbitzu anitzetako enplegatu izateko lanpostu bat betetzeko deialditik kanpo utzi duelako, tituluaren fotokopia konpultsatua ez aurkezteagatik. Akats bat zen hori, eskatutako dokumentazio guztia aurkeztu baitzuen. Azaldu duenez, behin-behineko zerrendan euskarako azterketa zein egun eta ordutan eginen zen adierazten zen. Ez zuen azterketan parte hartu; izan ere, bere izena azterketa egiteko beharra adierazten zuen izartxo baten ondoan ageri bazen ere, iritzi zion ez zuela azterketa egin behar baztertuta egoteari uzten ez zion bitartean. Ez deritzo egokia denik behin betiko zerrenda argitaratu gabe probak deitzea. Hautapen-prozesuan berriz onar dezatela eskatzen du. Q21/936.
 - Ikertutako kexa – [Emandako ebazpena](#) – Onartua.

- Herritar batek kexa bat jarri du, Nafarroako Administrazio Auzitegia berandutzen ari delako Iruñeko Udalaren deialdi bateko merezimenduen balorazioaren aurka jarritako gora jotzeko errekurtoa ebaztean. Izan ere, jakinarazi zaio zenbait inguruabar bereziren ondorioz, ebazpena atzeratzen ari dela, besteak beste, udal-espeditatea ez jasotzearen ondorioz. Q21/959.
 - Administrazioarekiko izapideetan zehar konpondu da kexa.
- Herritar batek kexa bat jarri du, Beriaingo Udalak ez duelako eguneraturik webean administrari laguntzaile izateko aldi baterako kontratazioen zerrenda, eta Noain Elortzibarko Udalak, Barañain-Aingo Udalak eta Zizur Zendeako Udalak administrari-ofizialenak. Kritikatu du gaingitu duten pertsonen behin betiko zerrendak argitaratu ondoren ez dela zerrenda horietan egindako aldaketarik argitaratzen; telefonoz harremanetan jarri behar du informazio eguneratua jasotzeko. Q21/1033.
 - Ikertutako kexa – Ebazpena 2022an eman da – Onartua.
- Herritar batek kexa bat jarri du, Lergako Udaleko Idazkaritza plaza gaizki bete delako. Azaldu duenez, merezimendu- eta gaitasun-printzipioetan oinarritutako probarik gaingitu ez duen pertsona batek betetzen du lanpostua. Gaineratu du Udalak dagoeneko jaso dituela horren inguruko kexak, baina orain arte ez duela ezer egin. Q21/1054.
 - Administrazioarekiko izapideetan zehar konpondu da kexa.
- Herritar batek kexa aurkeztu du, Villafrancako Udaleko obra arduradun lanpostua deialdian eskatzen den titulazioaren baldintza betetzen ez duen pertsona batek bete duelako. Erantsi du berraztertzeke errekurtoa jarri duela, baina ez dela ebatzi. Q21/1104.
 - Ikertutako kexa, eta izapideetan dago.
- Herritar batek kexa aurkeztu du, Altsasuko Udalak ez dituelako eguneratzen iraungita dauden kontratazio zerrendak eta lanpostu hutsak betetzen dituelako zerrenda horiek osatzen dituzten pertsonekin. Hainbat eskabide aurkeztu ditu eguneratzea eskatzeko, baina ez da ezer egin. Q21/1109.
 - Administrazioarekiko izapideetan zehar konpondu da kexa.
- Herritar batek kexa bat jarri du, ez baitago ados Tuterako Udaleko Laneko Arriskuei Aurrea Hartzeko teknikari izateko aldi baterako lanpostu bat betetzeko izangaien bi zerrenda osatzeko deialdiko epaimahai kalifikatzailearekin, bi kide sektore pribatukoak baitira. Bere iritziz, karrerako funtzionario izan beharko lukete. Plazen espezialitateak hala eskatuz gero, aholkularitza-eginkizun hutsak bete litzakete, eta udalak deitutako lanbide-kategoriako funtzionarioak ez baditu, beste toki-erakunde bateko langile publikoengana jo dezake. Q21/1195.
 - Ikertutako kexa – Ez da gomendio, iradokizun edo betebeharren gogorazpenik egin.
- Herritar batek azaldu du Iruñeko Udalak alfabetoaren araberrako irizpidea erabili duela sistema informatikoaren arduradun izateko lanpostu bat betetzeko oposizioko ingelesko ahozko probarako. Aukeratutako irizpidea zuzenbidearen araberrakoa den edo, gardentasun handiagoa lortze aldera, beste irizpideren bat (zozketa, esaterako) erabili behar ote zen jakitea eskatu du. C21/2444.
 - Kexak aztertuta – Ez da eskubide-urraketarik hauteman.

C) Nafarroako Unibertsitate Publikoa

- Herritar batek kexa bat jarri du, Nafarroako Unibertsitate Publikoak Zuzenbide Departamentuko irakasle elkartu lanpostu bat behin betiko betetzeko jarritako berraztertzeke errekurto bat ebazten berandutu delako. Q21/198.
 - Ikertutako kexa – [Emandako ebazpena](#) – Onartua.
- Herritar batek kexa bat jarri du, Nafarroako Unibertsitate Publikoa herritar horrek jarritako berrikusteko errekurto berezi bat ebazten berandutu delako; errekurtoa irakasle elkartu lanpostu bat behin betiko betetzeari buruzkoa zen. Q21/504.

- Administrazioarekiko izapideetan zehar konpondu da kexa.
- Herritar batek kexa bat jarri du, Nafarroako Unibertsitate Publikoak berrikusteko errekurtsio berezi bat ebatzen berandutu delako, irakasle lanpostu bat behin betiko betetzearen aurka aurkeztutako berraztertze errekurtsioa tramitera onartu ez zelako. Q21/604.

- Administrazioarekiko izapideetan zehar konpondu da kexa.

D) Estatuko Administrazioa:

- Herritar batek kexa bat jarri du, Osasun Ministerioak ez diolako itzuli osasun-prestakuntza espezializatuko (BAPE) probetan izena ematean oker ordaindutako zenbatekoa. Azaldu duenez, sei aldiz ere saiatu zen proba horietan izena ematen, arazo teknikoak tarteko, eta ahalegin horietako bakoitzean azterketaren tasa kobratu zitzaion. Q21/1107.

- Espainiako Arartekoari bidali zaio kexa.

3.2.2. Administrazio elektronikoa.

- Herritar batek kexa bat jarri du, Eskubide Sozialetako Departamentuak ez diolako izebari (91 urtekoa, mugikortasun murriztua duena eta eguneroko lanetan laguntza behar duena) mendekotasun-egoera onartzen. Uste osoa du ezen, bere ezaugarri bereberekin, egoitza batean sartuta balego, mendeko gisa aitortua izango zela. Kritikatu du Nafarroako Gobernuak jendea bere ingurunean eta etxean egon dadin nahi duela, egoitzetako baliabideak birkargatzea saihesteko, eta gero emaitza zentzugabe horiek gertatzea. Gainera, kexa aurkeztu du, mendekotasunari uko egin izanaren aurka gora jotzeko errekurtsio telematikoki aurkezteko izan dituen zailtasunak direla eta. Bere iritziz, plataforma argiago bat prestatu beharko litzateke errekurtsioa aurkezteko eta dagokion departamentura eraman izanaren berri emateko. Q21/38.

- Ikertutako kexa – [Emandako ebazpena](#) – Onartua.

- Herritar batek kexa bat jarri du, Nafarroako Foru Ogasunak BEZaren aitortpena egiteko arreta presentziala kendu duelako. Azaldu duenez, 78 urte ditu eta aurten arte zerga horren hiruhileko aitortpena paperean egiten zuen, bere jabetzako higiezin bat errentan emateagatik. Hala ere, aurten Ekonomia eta Ogasun Departamentuak prestatu duen bide bakarra telematika izan da, eta horrek zailtasun handiak sortzen dizkio, ez baitu informatika- eta ordenagailu-ezagutzarik. Q21/294.

- Ikertutako kexa – [Emandako ebazpena](#) – Ez onartua.

- Herritar batek kexa bat jarri du, Ekonomia eta Ogasun Departamentuak ez duelako ahalbidetzen OBE T gailuaren erregistro telematikoa egitea, AP-15 erabiltzeko deskontuak lortzeko, baizik eta Iruñean bertan egin behar delako. Q21/331.

- Ikertutako kexa – [Emandako ebazpena](#) – Onartua.

- Herritar batek kexa bat jarri du, Nafarroako Foru Ogasunak BEZaren aitortpena egiteko arreta presentziala kendu duelako. Azaldu duenez, 75 urte ditu eta aurten arte zerga horren hiruhileko aitortpena paperean egiten zuen, bere jabetzako higiezin bat errentan emateagatik. Hala ere, aurten Ekonomia eta Ogasun Departamentuak prestatu duen bide bakarra telematika izan da, eta horrek zailtasun handiak sortzen dizkie hirugarren adineko pertsoneri bereziki. Q21/351.

- Ikertutako kexa – [Emandako ebazpena](#) – Ez onartua.

- Elkarte batek bi kexa aurkeztu ditu adineko pertsonen eguneroko jarduera jakin batzuk egiteko dituzten zailtasunengatik, jarduera horiek egiteko baliabide elektronikoak nahitaez erabili behar dituztelako eta ez dakitelako. Adibidez, banku-eragiketak, ogasunarekiko izapideak edo Covid-19aren aurkako txertorako zitazioa aipatzen ditu, testu-mezu baten bidez egiten direnak. Bere iritziz, horrek kolektibo horren autonomia galtzea dakar, eta, beraz, zer bide erabili aukeratzen uzteko eskatu du. Q21/446 eta C21/1036.

- Kexaren edukia ikusirik, elkarteari jakinarazten zaio haren aurkezpena Nafarroako Parlamentuari aurkeztuko zaion urteko txostenean jasoko dela.
- Elkarte batek kexa bat jarri du, Ekonomia eta Ogasun Departamentuak ez dizkielako nekazaritza- eta abeltzaintza- sektoreko pertsonei aitoplenak eta gainerako dokumentazioa telematikoki aurkezten. Adierazi duenez, sektore horretan lanaldi partzialeko eta adineko nekazari eta abeltzain asko daude, eta ustiategi oso txikiak dituzte. Gainera, estaldura digitalik ere ez duten urruneko eremuetan daude kokatuta, eta ez dute zerga-betebeharrak modu pertsonal eta zuzenean betetzeko aukerarik izango. Q21/630.
 - Ikertutako kexa – [Emandako ebazpena](#) – Onartua.
- Herritar batek kexa bat jarri du, administrazio publikoekin harremanak izateko gero eta zailtasun handiagoak daudelako, egungo sistema digitalak ezartzearen ondorioz (herritarren karpeta, ziurtagiri elektronikoa, gakoak eta abar). Q21/680.
 - Kexak aztertuta – Ez da eskubide-urraketarik hauteman.
- Herritar batek kexa bat jarri du, Jurramendiko Mankomunitateak paperezko fakturak kendu dituelako eta Herritarren Atarian utzi dituelako. Ez zaio erabaki egokia iruditu, jende askok (bere amak, kasurako) ez baitu Internet, ez eta ingurune horretan jarduteko ezagutzarik ere. Fakturak erabiltzaile bakoitzak nahi duen euskarrian jasotzeko aukera izatea eskatu du. Q21/780.
 - Administrazioarekiko izapideetan zehar konpondu da kexa.
- Herritar batek kexa bat jarri du, Nafarroako Foru Ogasunak ez duelako baliabide informatikorik edo erabiltzeko ezagutzarik ez duten zergadun nafarren %29,03 artatzen. Hori dela eta, ez dute laguntzarik jasotzen betebeharrak fiskaletan, eta familiakoen edo aholkulari baten laguntza eskatu behar izaten dute. Q21/814.
 - Ikertutako kexa – Ez da gomendio, iradokizun edo betebeharren gogorazpenik egin.
- Herritar batek bi kexa aurkeztu ditu, semeari %77ko desgaitasun aitortua, cl@ve identifikazio-sistema eta, ondorioz, Administrazioaren zerbitzu elektronikoetarako sarbidea ukatu zaizkielako. Adierazi du ukatzeko arrazoiei buruzko informazio nahasia jaso duela. Batetik, semea judizialki desgaitu behar duela esan diote, baina, bestetik, lege berri bat aplikatuz, hori ez dela beharrezkoa eta ezin zaiola ukatu cl@ve-a. Nahiz eta esan zaion arazoa konpontzeko dagoela eta Nafarroari bakarrik ez dagokion prozesu luzea dela, jakin behar du azkenean semeak horretarako eskubidea duen. Q21/998 eta C21/2174.
 - Ikertutako kexa – Espainiako Arartekoari bidali zaio kexa.
- Herritar batek azaldu du Hezkuntza Departamentuak ez duela Ogasunaren PINa onartzen lanpostu hutsak hautatu ahal izateko. Ziurtagiri digitala lortzeko zailtasunak dituela adierazi du eta beldur da lanpostu horietakoren bat lortzeko aukerarik ez izateko. C21/1956.
 - Herritarrari bere eskubideak hobeto defendatzeko informazioa eman zaio.

3.2.3. Nekazaritza eta abeltzaintza.

- Herritar batek kexa bat jarri du, Landa Garapeneko eta Ingurumeneko Departamentua atzeratzen ari delako gora jotzeko hark jarritako errekurso bat ebatzen. Nekazari gazteak lanean hasteko laguntza ukatzearen aurka jarri zuen (puntuazio nahikoa lortzeko nekazaritzako bi lan-unitateetara ez iristeagatik ukatu zaio). Q21/392.
 - Ikertutako kexa – Ez da gomendio, iradokizun edo betebeharren gogorazpenik egin.
- Herritar batek kexa bat jarri du, Landa Garapeneko eta Ingurumeneko Departamentuak, Lurralde Kohesioko Departamentuak eta Gazteluberriko Udalak ez dutelako neurririk hartu Gazteluberriko herri-larreak enkante publikoan ateratzeko. Herri horri lotutako pertsona den aldetik, Extremadurako familia bat bertan jarri izanaren sustatzailea dela azaldu du, familiak ahuntz-azienda ustia dezan. Horrela,

herria abandonatuta gera ez dadin saiaturik da. Adierazi du pertsona horien eskura jarri dituela bere jabetzako abeltzaintzako lursail eta instalazio batzuk, eta, testuinguru horretan, neurriak hartzeko eskatu du Gazteluberriko larreak enkantean jar ditzan, aipatutako ustiapenaren xedeetarako eta, beraz, pertsona horiek finkatzeko eta landa-guneak husteari aurre egiteko. Q21/758.

- Ikertutako kexa – Ez da gomendio, iradokizun edo betebeharren gogorazpenik egin.
- Herritar batek kexa bat jarri du, Landa Garapeneko eta Ingurumeneko Departamentuak laguntza ukatu diolako 2019ko uztailaren 8an Nafarroako Erdialdean izandako euriteek eta ohiz kanpoko uholdeek nekazaritzako ustiategietan kalteak izan zituztenei, eskatzaileek Nafarroako Nekazaritzako Ustiategien Erregistroan izena emanda egon behar dutelako baldintza betetzen ez delako. Erregistroan baja ofizios eman zaiola alegatu du, entzunaldirik egin gabe eta ezer jakinarazi gabe, nahiz eta departamentuak baduen bere jardueraren berri. Q21/763.
 - Ikertutako kexa – [Emandako ebazpena](#) – Ez onartua.
- Herritar batek kexa bat jarri du, Funesko Udalak herri-lurren erabileraren egiten diren irregulartasunak aztertzen ez dituelako, nahiz eta urte hartan aurkeztutako beste kexa baten ondorioz 2015ean landutako udal txosten batean horretarako hitz eman zuen. Bestalde, ikertutako ondasunak besterentzearen ondorioz toki entitateak lor zezakeen balio likidoaren % 10 eskuratzeko eskubidea aitortzeko eskatu du, ikerketa sustatzeagatik. Q21/790.
 - Ikertutako kexa – Ez da gomendio, iradokizun edo betebeharren gogorazpenik egin.
- Herritar batek kexa bat jarri du Itoizko urtegiak ez duelako Nafarroako Ubidearen bigarren faserako urreztatze gaitasunik, akatsa zuzentzeko eta urreztatzea bermatzeko jokatu behar dela uste baitu. Itoizen erabil daitekeen ur-bolumenari buruzko iritzi-artikuluetan eta azterlan batean oinarrituta, zenbait neurri proposatzen ditu; neurri horiek positiboak izan daitezke ur-hornidura bermatzeko. Q21/908.
 - Kexa konpontzeko bidean dago.
- Herritar batek kexa bat jarri du, Uxeko Udalak berandu bidali duelako Nafarroako Gobernuari aurkeztu duen landetxearen proiektua, baimena eman diezaion. Adierazi duenez, atzerapen horrek kalte egin diezaioke; izan ere, proiektua hainbat diru-laguntzaren eta lizentziak lortzeko epe laburren baitan dago. Hainbat eskabide aurkeztu ditu prozesua zein egoeratan dagoen jakiteko, baina ez du erantzunik jaso. Q21/1023.
 - Ikertutako kexa – Ebazpena 2022an eman da – Erantzunaren zain.
- Herritar batek kexa bat jarri du, Landa Garapeneko eta Ingurumeneko Departamentuak amari NPBren laguntza ukatu diolako, senarra hil ondoren eskubideak bere alde eskualdatu ez direlako. Laguntza kudeatzen laguntzen duen erakundearen (kooperatibaren) aholkularitzapean jardun zutela defendatu du. Hark ez zien esan laguntza-eskaera bat aurkezteaz gain, eskubideak lagatzeko eskaera bat aurkeztu behar zutenik, eta Departamentuak bazuela senarraren heriotzaren berri eta bazekiela haren ondasun eta eskubideen oinordeko bakarra zela. Q21/1081.
 - Ikertutako kexa – [Emandako ebazpena](#) – Ez onartua.
- Herritar batek kexa bat jarri du, Landa Garapeneko eta Ingurumeneko Departamentuak ez zuelako kontuan hartu zenbait lurzatiaren titulartasuna, 2006an egindako lurzati-kontzentrazioan. Egoera hori zuzentzeko egin behar dituen jarduketan berri emateko eskatu du. Q21/1115.
 - Ikertutako kexa – Ez da gomendio, iradokizun edo betebeharren gogorazpenik egin.
- Herritar bat ez dago ados Arraitz-Orkingo Kontzejua esleitutako herrilurretako lurzati egoera txarrean dagoelako hasitako zehapen espedientearekin. Bere iritziz, 830 euroko zehapena gehiegizkoa da egozten zaizkion egitatei dagokienez. C21/754.
 - Herritarrari bere eskubideak hobeto defendatzeko informazioa eman zaio.

3.2.4. Gizarte-ongizatea

A) Errenta bermatua:

- Herritar batek kexa bat jarri du, Eskubide Sozialetako Departamentuak jaso duen errenta bermatua iraungi zaiolako, eta hilabete bateko soldata itzultzeko eskatu diolako, laguntza falta duelako, beharrezko datuak ezkututzen dituelako edo prestazioa jasotzeko eskatzen diren inguruabar eta baldintzei buruzko informazio okerra ematen duelako. Daturik ez duela ezkutatu defendatu du, lehen ordainketa egin bezain laster jakinarazi baitzion gizarte-zerbitzuari semeak hasitako prestakuntza-beka. Gainera, azaldu du beka laguntza ekonomiko finalista zela eta, beraz, ez zela bidezkoa hura kontatzea, errenta bermatuaren araudiari jarraikiz. Prestazioa iraungitzea eta prestazioaren erreklamazioa aldi berean jakinarazi zitzaizkiola kritikatu du, alegatzeko zuen eskubidea erabat bermatu gabe. Q21/7.
 - Ikertutako kexa – [Emandako ebazpena](#) – Onartua.
- Herritar batek kexa bat jarri du, Eskubide Sozialetako Departamentuak errenta bermatua ukatu diolako, eskaeraren unean bere diru-sarrerak legez ezarritako gehieneko muga gainditzen zutelako. Azaldu duenez, egia da bankuan aurrezki batzuk zituela, baina bost egun geroago erretiratu behar izan zituen zor bat ordaintzeko, eta horrek, gainera, penalizazio handia ekarri zion. Departamentuak benetako egoera ekonomikoa egiaztatzeko adina denbora izanik ere, orain beste eskaera bat ebatzi arte beste hiru hilabete itxaron behar izatea kritikatu du. Q21/55.
 - Ikertutako kexa – Ez da gomendio, iradokizun edo betebeharren gogorazpenik egin.
- Emakume batek kexa bat jarri du, zailtasun ekonomikoak baititu bere etxebizitza alokatzeko eta beste gastu batzuetarako, eta inongo erakundek ez dio laguntzarik ematen. Azaldu duenez, Zizur Nagusiko Oinarrizko Gizarte Zerbitzura behin baino gehiagotan joan da errenta bermatua eskatzera, baina errenta hori ez zaio tramitatu ezarritako diru-sarreraren gehieneko muga gainditzen duelako. Adierazi du lan egiten duen enpresak berak noizbehinka egiten dizkion enkarguen ondorioz dela egoera hori, baina oraindik ez dela nahikoa. Halaber, esan du Nasuvinsa sozietate publikora jo duela alokairurako David laguntza eskatzera, baina eskatzen zaion dokumentazio kopuru izugarriari hitzordua hartzeko zailtasunak gehitzen zaizkiola. Q21/57.
 - Ikertutako kexa – Ez da gomendio, iradokizun edo betebeharren gogorazpenik egin.
- Herritar batek kexa bat jarri du, Eskubide Sozialetako Departamentuak ukatu egin diolako eskatutako errenta bermatua, bere familia unitatearen diru sarrera konputagarriak ezarritako gehieneko kopuruak gainditzen dituelako. Ez dago ados erabaki horrekin, beretzat eta bere bi seme-alaba adingabeentzat dituen diru-sarrera bakarrak lanaldi-erdiko lanetik eta dibortzio-epaia betetzeko senar ohiak ordaintzen dion pentsiotik datozelako. Q21/81.
 - Ikertutako kexa – [Emandako ebazpena](#) – Onartua.
- Herritar batek kexa bat jarri du, Eskubide Sozialen Departamentuak iraungi diolako aitortua zuen errenta bermatua jasotzeko eskubidea, kolaborazio ezagatik, beharrezko datuak ezkutatzegatik edo prestazioa jasotzeko eskatzen diren inguruabar eta baldintzei buruzko informazio okerra emateagatik. Zehazki, Erriberri aldeko Oinarrizko Gizarte Zerbitzuen Mankomunitateak hauteman zuelako ez zela bizi prestazioa jasotzeko jarritako helbidean, eta susmo horren berri eman zion departamentuari. Defendatu duenez, beste etxe batean aurreikusitakoa baino denbora gehiago egon behar izan zuen, bere ibilgailua matxuratu egin zelako, eta ez zitzaion onartu prestazioaren iraungitzea alegatzea. Q21/127.
 - Ikertutako kexa – [Emandako ebazpena](#) – Ez onartua.
- Herritar batek kexa bat jarri du, Eskubide Sozialetako Departamentuak errenta bermatua ukatu diolako, familia-unitateari zenbatu ahal zaizkion diru-sarrerak araudi erregulatzailean ezarritako gehieneko kopuruak gainditzen dituelako. Departamentuak kexa-jartzaileak jaso ez dituen kopuruak zenbatu dizkiola dio. Prestazioa berriro eskatu du, baina lau hilabete inguru itxaron beharko du laguntza ematea ebatzi arte; ez du baliabide ekonomikorik denbora horretan irauteko. Q21/158.

- Ikertutako kexa – [Emandako ebazpena](#) – Onartua.
- Herritar batek kexa bat jarri du, Eskubide Sozialetako Departamentuak kexa-jartzaileak aitortua duen errenta bermatua ordaintzen berandutu delako, eta, ondorioz, bizi den etxebizitza babestuaren hainbat alokairu-kuotari aurre egitea ezinezkoa zaiolako. Egoera horren aurrean, Iruñeko Udalak aparteko laguntza tramitatzeke konpromisoa hartu zuela adierazi du, baina, hala ere, zor dituen zenbatekoen erreklamazioa jaso duela promotorearen aldetik. Horrek esan nahi du eskaera ez zela benetan tramitatu. Kritikatu udu ez-ordaintze horiek ez dakizkiokeela berari egotz. Q21/213.
- Administrazioarekiko izapideetan zehar konpondu da kexa.
- Herritar batek kexa jarri du egoera pertsonal eta ekonomiko zailean dagoelako, eta Noaingo Oinarrizko Eskualdeko Gizarte Zerbitzuen Mankomunitateak eta Eskubide Sozialetako Departamentuak ez dute neurririk hartu oinarrizko beharrei aurre egin ahal izateko. Lan-eskatzaile gisa inskribatuta dagoela eta prestazio bat jasotzen duela azaldu du. Prestazio horren zenbatekoa ez da nahikoa elikagaiak erosteko eta gastu arruntei (ura, argia...) eta apartekoei (hipoteka-mailegua eta izaera pertsonaleko beste bat) aurre egiteko. Adierazi du beste laguntza batzuk ukatu zaizkiola eta ezin dela elikagaien bankuaz baliatu, Beraiingo Udalak ez baitu horretarako dagokion hitzarmena sinatu. Q21/233.
- Ikertutako kexa – Ez da gomendio, iradokizun edo betebeharren gogorazpenik egin.
- Herritar batek kexa bat jarri du, Eskubide Sozialetako Departamentuak aitortua duen errenta bermatuaren ordainketa bertan behera utzi duelako eta behar ez bezala jasotako dirua eskatzen diolako. Azaldu duenez, babesik gabe sentitzen da, ez soilik ez ziotelako jakinarazi ez zuela prestazioa jasotzen jarraituko, baizik eta, gainera, Administrazioaren akats batengatik ez duen kopuru bat ordaindu behar duelako. Adierazi du errenta bermaturik gabe ezin dituela ostatu eta berarentzako eta alabarentzako mantenu gastuak ordaindu. Q21/234.
- Ikertutako kexa – Erakunde honek administratibotik jasotako informazioa helarazi zion elkarte kexa-jartzaileari, alegazioak aurkez zituzten. Alegaziorik jaso ez zenez, jarduketa amaitutzat jo zen, eta interesdunari jakinarazi zitzaion.
- Herritar batek kexa bat jarri du, Gizarte Segurantzaren Diruzaintza Orokorak (GSDO) bere kontu korrontean enbargoak egiten baitizkio, zenbait autonomo-kuota ez ordaintzearen ondorioz. Langile autonomo gisa fakturatutako zenbatekoak eta errenta bermatu gisa jasotakoak enbargatzen ari dela azaldu du, errenta bermatua enbargaezina izan arren. Gaineratu du, arrazoi horregatik, ezin diola aurre egin bere etxebizitza-alokairua ordaintzeari. Q21/304.
- Espainiako Arartekoari bidali zaio kexa.
- Herritar batek kexa bat jarri du Nafarroako Foru Ogasunak premiamendu probidentzia bat bidali diolako, Eskubide Sozialetako Departamentuak bermatutako errentaren bi hileko itzultzeko errekerimenduaren ondorioz. Adierazi zaionez, hilabete horiek bidegabeki jaso zituen, lan-jardueraren hasieraren berri eman ez zuelako. Hala ere, adierazi du Atarrabia, Ezkabarte eta Olaibarko Oinarrizko Gizarte Zerbitzuen Mankomunitateari kontratu honen berri eman ziola. Q21/318.
- Ikertutako kexa – [Emandako ebazpena](#) – Ez onartua.
- Herritar batek kexa bat jarri du, Eskubide Sozialetako Departamentuak berandu ebazten duelako errenta bermatuaren eskaera, eta Eguesibarko Udalak ez diolako larrialdiko laguntzarik tramitatzen bere etxebizitzaren alokairua ordaintzeko, errenta bermatua ematen ez zaion bitartean. Azaldu duenez, bizi den etxebizitza babestuaren alokairuari dagozkion hainbat hileko ordaindu gabe ditu, eta Nasuinsak jada jakinarazi dio hurrengo prozesu judiziala, ez ordaintzeagatik. Q21/344.
- Administrazioarekiko izapideetan zehar konpondu da kexa.
- Herritar batek kexa bat jarri du, Eskubide Sozialetako Departamentuak eragotzi egin diolako bermatutako errenta berritzeko epe barruan eskatzea, une horretan iraungita dagoelako. Azaldu du prestazioa iraungita zegoela, bai, baina Administrazioak behar ez bezala iraungitua, eta geroago lehengoratu egin zela. Q21/360.

- Administrazioarekiko izapideetan zehar konpondu da kexa.
- Herritar batek kexa bat jarri du, Iruñeko Udalak bi aldiz ukatu diolako errenta bermatuaren eskaera tramitatzea, bere ama eta anai-arrebak Aljerian bizi direnean bere etxe berean erroldaturik baitaude. Bere familia udal erroldan baja emateko dituen zailtasunak adierazi ditu. Q21/491.
 - Ikertutako kexa – [Emandako ebazpena](#) – Onartua.
- Herritar batek kexa bat jarri du, Eskubide Sozialetako Departamentuak kendu egin baitio jasotzen ari zen errenta bermatuaren ordainketa, Nafar Lansare-Nafarroako Enplegu Zerbitzuak egindako hainbat deiri ez erantzuteagatik. Defendatu duenez, ez zuen deiak egin ziren bi telefono mugikorretako bakar bat ere; horietako bat ebatsi egin ziotelako, eta bestea, bahian emanda zuelako. Q21/592.
 - Ikertutako kexa – Erakunde honek administraziotik jasotako informazioa helarazi zion kexa-jartzaileari, alegazioak aurkez zitzan. Alegaziorik jaso ezenez, amaiera eman zitzaion jarduketari, eta hala jakinarazi zitzaion interesdunari.
- Herritar batek kexa bat jarri du, bermatutako errentari eta gutxieneko bizi-sarrerari dagokiolako enbargoak egiten ari zaizkiolako enbargoak. Azaldu du ezin duela, udalak eskatuta, azken hiru hilabeteetako banku-kontuen mugimenduak jasotzen dituen agiria eduki, baliabiderik ez duelako. Q21/601.
 - Ikertutako kexa – [Emandako ebazpena](#) – Onartua.
- Herritar batek kexa bat jarri du, Eskubide Sozialetako Departamentuak aitortua zuen errenta bermatua iraungi zaiolako eta zehapen-espedientea ireki diolako, prestazioa lortzeko informazio garrantzitsua ezkutatu zuela uste baitu; izan ere, ikuskapena egin ondoren, ondorioztatu da bere bikotekidearekin eta alabarekin bizi dela, bermatutako errenta bakarrik eskatu arren. Bere iritziz, inolako defentsarik gabeko egoeran jarri dute, ez bakarrik datuak faltsuak direlako, baita alegazioak aurkezteko eperik eman ez zaiolako ere. Diru-iturri bakarra kendu diote. Q21/616.
 - Ikertutako kexa – [Emandako ebazpena](#) – Ez onartua.
- Herritar batek kexa bat jarri du, Eskubide Sozialetako Departamentuak errenta bermatuko kontzeptupean bidegabe jasotako kopuruak itzultzeko eskatzen diolako, ez baitzuen jakinarazi bi hilabeteetarako kontratatu zutela. Esan du ez zekiela errenta bermatua jasotzea bateraezina zela lanpostu batean aritzearekin. Uste zuen, langabezia-prestazioan bezala, automatikoki gelditu/eten egiten zela, kontratua amaitu arte. Expone que carece de ingresos para hacer frente a la devolución de la cuantía que se le reclama. Q21/640.
 - Ikertutako kexa – Ez da gomendio, iradokizun edo betebeharren gogorazpenik egin.
- Herritar batek kexa bat jarri du, Barañaingo Udalak ez diolako tramitatzen ordura arte jasotzen zuen errenta bermatua berritzeko, erroldako baldintza betetzen ez duelako. Azaldu du egoera hori faltsua dela; izan ere, bai bera, bai bere familia Nafarroako Foru Komunitatean erroldaturik egon dira uneoro. Adierazi du hiru hilabete daramatzala inolako diru-sarrerarik jaso gabe, eta ez duela zertan kalteturik izan Administrazioaren akats batengatik. Q21/676.
 - Administrazioarekiko izapideetan zehar konpondu da kexa.
- Herritar batek kexa bat jarri du, Eskubide Sozialetako Departamentuak errenta bermatuaren ordainketak bertan behera utzi dituelako, hurrengo hamabost egun baliodunean helbide-aldaketaren berri emateko betebeharra bete ez duelako. Azaldu du bere egoera ekonomikoa eta pertsonala prestazio hori ematea eragin zuen bera dela, eta, beraz, bere iritziz, ez dela iraungi behar alderdi formal bat ez betetzeagatik. Gaineratu du ez zuela, inondik inora, betebehari ezagutzen, eta horren berri izan zuenean, eskatutako informazioa aurkeztu zuela. Q21/691.
 - Administrazioarekiko izapideetan zehar konpondu da kexa.
- Herritar batek kexa bat jarri du, Eskubide Sozialetako Departamentuak diru-sarrera gisa konputatu dituelako, errenta bermatuaren ondorioetarako, sare sozialetan garatzen hasi den enpresa-proiektuak

ematen dizkion zenbatekoak. Lanpostu bat lortzeko dituen zailtasunak direla eta (bere fibromialgiagatik eta % 33ko desgaitasun-maila onartua ez izateagatik), diru-sarrera horiek ez kontatzeko eskatu du, proiektuaren xede den enpresa sortzen ez duen bitartean. Q21/716.

- Ikertutako kexa – Ez da gomendio, iradokizun edo betebeharren gogorazpenik egin.
- Herritar batek kexa bat jarri du, Eskubide Sozialetako Departamentua atzeratzen ari delako errenta bermatua berritzeko eskaera ebatzen. Azaldu duenez, eskaera berandu aurkeztu zen, gizarte-langileak hitzordua emateko atzerapena izan zuelako eta geroago dokumentazio berria aurkezteko eskatu zitzaiolako. Bere iritziz, ez luke Administrazioaren atzerapenak kaltetu behar, batez ere, bere gastuei aurre egiteko bestelako laguntzarik ematen ez bazaio. Q21/737.
 - Ikertutako kexa – Erakunde honek administrazioetik jasotako informazioa helarazi zion kexa-jartzaileari, alegazioak aurkez zitzaion. Alegaziorik jaso ez zenez, amaiera eman zitzaion jarduketari, eta hala jakinarazi zitzaion interesdunari.
- Herritar batek kexa bat jarri du, Eskubide Sozialetako Departamentuak aitortua duen errenta bermatuaren ordainketa bertan behera utzi diolako, Tuterako Udalak udal erroldan ofiziosz baja emateko espediente hasi baitu. Azaldu duenez, berak logela bat alokatuta duen etxebizitzara joan zen Udaltzaingoa, bera han ez zegoenean. Gaineratu du pisuaren jabearekin bulegora joan zela eta han erreklamazio bat aurkeztu zuela, gela horretan bizi dela adierazten zuena. Q21/777.
 - Interesdunak etsi egin du.
- Herritar batek kexa bat jarri du, Gizarte Segurantzaren Diruzaintza Nagusiak (GSDN) hainbat zenbateko enbargatu dizkiolako errenta bermatuko kontzeptupean, duen zor batengatik; horrek kalteberatasun-egoera argian utzi du. Itzultzea eskatzen du, prestazioa enbargaezina baita. Q21/944.
 - Espainiako Arartekoari bidali zaio kexa.
- Herritar batek kexa bat jarri du, Eskubide Sozialetako Departamentuak ez diolako bideratzen bermatutako errenta; izan ere, ziur aski, ukatu egingo diote, erabilera profesionalerako etxabe bat baitu. Adierazi du bazuela aipatutako etxabea errenta bermatua lehenago eman zitzaionean. Adierazi du azokaria dela eta lokala erabilera profesionalerako bakarrik erabiltzen duela. Adierazten du, dirudienez, etxabearen balio katastrala aldatu egin zela, eta, ondorioz, laguntza emateko ezarritako gehieneko ondare-muga gainditu zela, baina oraindik ere bere egoera ekonomikoa lehengoa dela. Q21/995.
 - Ikertutako kexa – Ez da gomendio, iradokizun edo betebeharren gogorazpenik egin.
- Herritar batek kexa jarri du Eskubide Sozialetako Departamentuak ez diolako behar bezala jakinarazi bermatutako errenta bidegabe jasotzeagatik zor bat. Adierazi duenez, duela lau urtetik bizi ez den posta helbide batera bidali zitzaizkion jakinarazpenak, eta, beraz, zazpi hilabete geroagora arte ez zuen horren berri izan. Arrazoi horrengatik, premiamendu-prozedura bertan behera uzteko eskatzen du, edo, hala badagokio, Ekonomia eta Ogasun Departamentuak ordainketa zatika ordaintzeko aukera ematea, bere ahalmen ekonomikoaren arabera. Q21/1020.
 - Administrazioarekiko izapideetan zehar konpondu da kexa.
- Herritar batek kexa bat jarri du, Eskubide Sozialetako Departamentuak ukatu egin diolako aurretik emana zion errenta bermatua. Adierazi duenez, abuztuan Diru-sarrerak Bermatzeko eta Garapenerako Lankidetzarako Zerbitzuaren zuzendariaren ebatzen bat jaso zuen, eta bertan, errenta bermatuaren eskaera ebatzi zuen. Hala ere, geroago, Diru-sarreraren Bermearen eta Garapenerako Lankidetzaren Zerbitzuko zuzendariaren beste ebatzen bat jaso zuen; horren bidez, eskatutako errenta bermatua ukatu zitzaioa jakinarazi zioten. Q21/1065.
 - Ikertutako kexa – Erakunde honek administrazioetik jasotako informazioa helarazi zion kexa-jartzaileari, alegazioak aurkez zitzaion. Alegaziorik jaso ez zenez, jarduketara amaitutzat jo zen, eta interesdunari jakinarazi zitzaion.

- Herritar batek kexa bat jarri du, egoera zailean dagoelako, ez baitu lanik. Azaldu duenez, % 65eko desgaitasuna du, buru-nahaste baten ondorioz. “Fundación Navarra para la Tutela de Personas Adultas” fundazioaren kuradoretzapean dago. Aspalditik bizi da oso baldintza kaskarretan, lanik ezagatik eta etxebizitza arazoengatik. Gaineratu du, duela urtebete inguru, tutoretzapeko etxebizitza batean bizi dela gizarte-zerbitzuetatik eta buru-osasunetik bideratuta, eta horrek bizitza duinagoa eta arduratsuagoa izatea ahalbidetzen diola. Beldur da urtarriletik aurrera egoera hori aldatuko ote den, hala gertatuz gero subsidioa jasotzeari utziko baitio eta desgaitasunagatik kotizazio gabeko pentsioa eskatu beharko baitu. Pentsio horrek, bermatutako errenta bati gehituta, diru-sarrera txikiagoak sortuko ditu. Hileko kopuru horrekin, oso zaila izango zaio tutoretzapeko etxebizitza eta gainerako mantenu-gastuak ordaintzea. Q21/1078.
 - Kexa ikertzen ari da, eta izapideetan dago.
- Herritar batek kexa bat jarri du errenta bermatua ukatu diotelako. Azaldu duenez, senarrarengandik jasotako Gizarte Segurantzako zor bati aurre egin behar izan dio, behin baino gehiagotan eskatu du errenta bermatua, baina ukatu egin zaio, jasotzen duen pentsioa errenta hori baino handiagoa delako. Gehitu du 82 urteko alarguna dela, hainbat arazo mediko garrantzitsu dituela eta lagundu diezaiokeen seme-alabarik ez duela. Q21/1079.
 - Ikertutako kexa – Ez da gomendio, iradokizun edo betebeharren gogorazpenik egin.
- Herritar batek kexa aurkeztu du, Eskubide Sozialetako Departamentuak erabaki duelako enplegu eskatzaile gisa alta emanda ez egoteagatik jasotzen zuen errenta bermatua iraungitzea. Deskuidu bat izan zuela eta langabezia hilabete batean zigitatzea ahaztu zitzaioela dio. Neurritz kanpokotzat jotzen du neurri hori, izan ere, irtenbide bakar gisa beste eskaera bat egiteko aukera eman zaio eta egoera ekonomikoak ez dio uzten ebazpena eman arte itxaroten. Q21/1174.
 - Ikertutako kexa – Ez da gomendio, iradokizun edo betebeharren gogorazpenik egin.

B) Gutxieneko diru-sarrera eta beste laguntza batzuk:

- Herritar batek kexa bat jarri du, Inklusioko, Gizarte Segurantzako eta Migrazioetako Ministerioa berandutzen ari delako Bizitzeko Gutxieneko Diru-sarrera jasotzeko egindako eskabidea ebaztean. Hiru seme-alabaren aita dela azaldu du, eta horregatik duela urte batzuetatik hona Gizarte Segurantzak bere kargura emandako prestazioa jaso duela. Adierazi duenez, jakinarazi zitzaion prestazio hori izoztu egingo zela eta Bizitzeko Gutxieneko Diru-sarrerak ordezkaturiko zuen. Horri buruzko berririk jaso ez zuenez, prestazio hori bere kontura eskatzea erabaki zuen, baina oraindik ez da ebatzi. Q21/5.
 - Ikertutako kexa – Ez da gomendio, iradokizun edo betebeharren gogorazpenik egin.
- Herritar batek kexa bat jarri du, Barañaingo Udalak gutxieneko diru sarrera gisa jasotako diru kopuruak enbargatu dizkionean, duela urtebete ezarritako zehapen baten ondorioz. Bere iritziz, bizitzeko gutxieneko diru-sarrera bakarra izanik, eta lanbide arteko gutxieneko soldataren zenbatekoa gainditzen ez duenez, diru-sarrera hori bahiezina da eta, beraz, itzultzeko eskatzen du. Q21/26.
 - Ikertutako kexa – Ez da gomendio, iradokizun edo betebeharren gogorazpenik egin.
- Herritar batek kexa bat jarri du, Gizarte Segurantzako Institutu Nazionalak (GSIN) ukatu egin dielako bizitzeko gutxieneko diru-sarrera jasotzeko eskaera, etxebizitza berean titular bat baino gehiago dagoelako. Ez du ulertzen zergatik ukatu den; gainera, zenbait hilabetetan ez du diru-sarrerarik izan. Q21/375.
 - Espainiako Arartekoari bidali zaio kexa.
- Herritar batek kexa jarri du, egoera ekonomiko zaila duelako. Adierazi duenez, duela urtebetetik gora ez du diru-sarrerarik jasotzen, eta horrek eragotzi egiten dio elikadura- edo alokairu-gastuei aurre egitea. Bere egoera pertsonala kontuan har dadila eskatu du, laguntza ekonomikoren bat ematea baloratzeko. Q21/627.
 - Administrazioarekiko izapideetan zehar konpondu da kexa.

- Herritar batek kexa bat jarri du egoera ekonomiko zaila bizi duelako. Azaldu du desgaitasun maila handia duela eta diabetea eta lumbagoa dituela. Gehitu du gaur egun jasotzen dituen diru-sarrerek ez dituztela gastu guztiak estaltzen eta elikagaien bankuak ez diola janaririk ematen. Arguedas, Valtierra, Alesbes, Milagro eta Cadreitako Gizarte Zerbitzuen Mankomunitateak laguntzea eskatzen du. Q21/689.
 - Ikertutako kexa – Erakunde honek administratibotik jasotako informazioa helarazi zion kexa-jartzaileari, alegazioak aurkez zitzan. Alegaziorik jaso ez zenez, amaiera eman zitzaion jarduketari, eta hala jakinarazi zitzaion interesdunari.
- Herritar batek kexa bat jarri du Iruñeko Udalak gela baten alokairua ordaintzeko eman zitzaion larrialdiko laguntza itzultzeko eskatu diolako. Adierazi du diru-laguntza eman zitzaion xederako erabili duela frogatzen duen dokumentazioa aurkeztu behar duela, baina errentatzaileak ez diola ordainketaren frogagirik ematen, eskatu arren. Q21/764.
 - Ikertutako kexa – [Emandako ebazpena](#) – Onartua.
- Herritar batek kexa bat jarri du, Inklusioko, Gizarte Segurantzako eta Migrazioetako Ministerioak jakinarazi diolako ez zaiola onartu bizitzeko gutxieneko diru-sarrera izateko eskaera, nahiz eta hasierako gutun batean prestazioa zegokiola adierazi zitzaion. Q21/805.
 - Espainiako Arartekoari bidali zaio kexa.
- Herritar batek kexa bat jarri du, Iruñeko Udalak ez diolako behar adinako laguntzarik ematen egoera ekonomiko zaila dela eta. Azaldu duenez, larrialdiko laguntza alokairurako eskatu nahi zuen, baina adierazi zaio, aitortua zuen errenta bermatuari buruzko zehapen-espeditente bat ebazteko dagoenez, ez dituela laguntza jasotzeko baldintzak betetzen. Gaineratu du arreta-programetan ere ez dutela sartzen. Q21/918.
 - Administrazioarekiko izapideetan zehar konpondu da kexa.
- Herritar batek kexa bat jarri du, oinarrizko gizarte zerbitzuak gizarte laguntza baten tramitazioa ukatzen diolako, bizikidetzaren unitatearen dirusarrera guztiak ezarritako gutxienekoa gainditzen dutelako. Q21/1131.
 - Kexa anonimoa.
- Herritar batek kexa aurkeztu du, Inklusio, Gizarte Segurantzako eta Migrazio Ministerioak ukatu egin diolako gutxieneko diru-sarrera jasotzeko eskaera, etxebizitza berean titular bat baino gehiago baitaude. Adierazi duenez, nahiz eta egiaztatu duen etxebizitzan familia-harremanik edo harreman afektiborik ez duen beste pertsona batzuekin bizi dela, oraindik ez du laguntzarik jasotzen. Q21/1241 eta C21/2736.
 - Espainiako Arartekoari bidali zaio kexa.

C) Haurren eta nerabeen babesa

- Harrera-familien elkarte batek kexa bat jarri du, Eskubide Sozialetako Departamentuak ez dituelako neurri egokiak hartu administrazioaren babespean dauden haur, nerabe eta gazteei behar den arreta bermatzeko, eta familia-harreraren sistema garatu eta sustatzeko, egoitzaren aurrean. Azaldu duenez, adingabe horiek, pisuetan eta egoitza-harrerako zentroetan arreta jasotzen dutenak, familiar hazteko eskubidea urratua dute. Elkarrekin ezinbestekotzat jotzen du zentroak aldi baterako izatea eta, azken neurri gisa aplikatzea (arau bidez ezarria), eta familia-harrerari benetako lehentasuna ematen hastea. Gainera, kritikatu du pisuetan eta zentroetan langileak etengabe txandakatzen direla, langile horien lan- eta soldata-baldintzak direla eta; egoera horrek eragotzi egiten du adingabeek, berez ahulak izanik ere, langileekin harremanak izatea. Q21/13.
 - Ikertutako kexa – [Emandako ebazpena](#) – Ez onartua.
- Herritar batek kexa bat jarri du, Gizarte Eskubideetako eta 2030 Agendako Ministerioak, Indiako adingabe baten nazioarteko adopzioa ezin gauzatu ostean, ez dituelako hurrengo jarduketak behar

bezala gauzatu. Bereziki salatzea familia eskatzaileekin nazioarteko adopzioarako espedienteak tramitzeko baimena duen erakundea ez dela ikuskatu, kontrolatu eta zuzendu. Q21/20.

- Espainiako Arartekoari bidali zaio kexa.
- Herritar batek kexa bat jarri du, familia-elkarguneetan betetzen diren txostenak (peritu-izaera dutenak eta prozedura judizialean kontuan hartzen direnak), erakunde kudeatzaileak orokorrean sinatuta egoten direlako; kexa-jartzailearen iritziz, haien garrantzia kontuan hartuta, txosten bakoitzak hura egin duten pertsonak sinatuta egon beharko luke. Q21/77.
 - Gaia aurrez jorratu da (Q20/967), eta ebazpena emanda dago; Administrazioak onetsi egin zuen.
- Haur eta gazteen elkarte batek kexa aurkeztu du, Iruñeko Udalak ukatu egin duelako ikastetxe publiko batean jarduerak egiteko espazioak erabiltzeko eskaera. Elkartea ez dago ados hartutako erabakiarekin; izan ere, eskatutako egunetan eta orduetan ez dago beste erakunde edo elkarte batek espazioak erabiltzeko egindako beste eskaerarik. Hala balitz, ikastetxeak bi eraikin ditu, eta, beraz, espazio bikoiztuak (bi jantoki eta bi gimnasio). Bestalde, garatu nahi den proiektuak ibilbide luzea du auzoan, bateragarria da Iruñeko Udalak auzoko haur eta nerabeentzat antola ditzakeen beste batzuekin. Q21/207.
 - Ikertutako kexa – [Emandako ebazpena](#) – Onartua.
- Herritar batek kexa bat jarri du, familia-elkarguneak jakinarazi diolako ez dutela jarraituko, epai judizial batean ebazitakoaren arabera, aldean arteko komunikazioa kudeatzen. Azaldu du ez dagoela epaiaren aldaketa adierazten edo jasotzen duen dokumentaziorik, eta, beraz, erabaki arbitrarioa dela ulertzen du. Adierazi du bere seme-alabak izango direla beste gurasoarekin komunikaziorik ez izatearen biktimak, haurren interes gorenari kasurik egin gabe. Q21/300.
 - Ikertutako kexa – ltxi egin da, gaia bide judizialek aurkeztu baita.
- Herritar batek bi kexa aurkeztu ditu, Eskubide Sozialetako Departamentuak eta Buñuel aldeko Oinarrizko Gizarte Zerbitzuen Mankomunitateak ez dutelako laguntza ekonomikorik berak bizi duena bezalako egoerei erantzuteko; adingabeen tutoretza eta zaintza modu metatuan egiten dira. Azaldu duenez, bere alaba hil ondoren bost urteko bilobaren tutoretza eman diote, eta ezin ditu familia-harrerei dagozkien laguntzak eta prestazioak jaso. Adingabearekiko bere gain hartu duen erantzukizun-maila harrerei dagokienaren berdina dela defendatu du, eta, beraz, bereizkeria ikusten du laguntzak eskuratzeari dagokionez. Q21/359 eta C21/847.
 - Ikertutako kexa – [Emandako ebazpena](#) – Ez onartua.
- Herritar batek kexa bat jarri du, Iruñeko Udaleko Haur eta Nerabeentzako Laguntza Taldeak kexa-jartzailearen familiari tratu desegokia ematen diola iritzita. Azaldu duenez, familia zaintzen zuen hezitzaileak lan-baja hartu zuen. Ordezkoa jarri zuten, baina ez du bere lau seme-alabekin gogotsu lan egiten, batez ere adingabearekin. Hark, gertakari batzuk salatu ondoren, kalte emozionala jaso du. Taldearen etengabeko koordinaziorik eza salatzen du, eta horrek ongizate pertsonalak eta familiarrak bilakaera ona izatea eragozten du. Q21/442.
 - Ikertutako kexa – [Emandako ebazpena](#) – Onartua.
- Herritar batek kexa bat jarri du, Aragoiko Gobernuak, Indiako adingabe baten nazioarteko adopzioa ezin gauzatu ostean, ez dituelako hurrengo jarduketak behar bazala gauzatu. Bereziki salatzen du ez duela bete nazioarteko adopzioarako erakunde laguntzailearen jarduna gainbegiratu, kontrolatu eta zuzentzeko eginbeharra, Aragoiko Administrazioak berak egiaztatua, zeinak irregularitasun ugari egin baititu adopzio prozesuaren etapa guztietan. Q21/546.
 - Kexa Aragoiko Justiziarri igorri zaio.
- Sindikatu batek kexa aurkeztu du adingabeak babesteko sistemaren harrera-zentro bat gehiegi okupatzeagatik eta horrek langileengan nahiz arreta jasotzen duten adingabeengan dituen ondorio negatiboengatik. Adierazi du, maiz, benetan okupa ditzakeen plaza-kopurua gainditzen dela, eta

horrek berarekin dakr zentroaren bizigarritasun, segurtasun eta osasungarritasun baldintzak murriztea eta adingabeak atxikitze-geletan lo egin behar izatea (helburua hori ez denean), edo zaintzako langileek eurek Foruzaingoaren laguntzarik gabe kontrolatu ezin dituzten indarkeriazko gertaerak gertatzea. Q21/720.

- Ikertutako kexa – [Emandako ebazpena](#) – Onartua.
- Herritar batek kexa bat jarri du, Tafallako familia-elkarguneak epaitegira bidaltzen dituen txostenen edukiarekin ados ez dagoelako; txosten horietatik ondorioztatzen da seme-alabek aitarekin dituzten topaketetan jarrera oztopatzailea dagoela. Bere iritziz, adingabeek bisitetara joan nahi ez badute, hori frogatzeko tresnak antolatu behar dira eta ez da ondorioztatu behar amek oztopatzen dituztela. Q21/736.
 - Ikertutako kexa – Erakunde honek administrazioetik jasotako informazioa helarazi zion elkarte kexa-jartzaileari, alegazioak aurkez zitzan. Alegaziorik jaso ez zenez, jarduketa amaitutzat jo zen, eta interesdunari jakinarazi zitzaion.
- Herritar batek kexa bat jarri du, Eskubide Sozialetako Departamentuak bere bi seme-alaben babesgabezia deklaratzeko prozedurari ekin baitio. Azaldu duenez, horiek ikastetxean zeuden bitartean, Foruzaingoa haiek jasotzera joan zen, Behaketa eta Harrera Zentro (BHZ) batean berehala sartzeko. Defendatu du adingabeak ez direla inoiz eskolara joaten oinarritzko higienerik gabe eta gaizki elikatuta, eta ama bati dagozkion lanak behar bezala betetzen dituela. Adingabearen (seme edo alaba) eskola-absentismoari dagokienez, eskola-jazarpena jasaten dituen zantzuak daude, eta bera da joan nahi ez duena. Gaineratu du, zentroan daudenetik, ez zaiola informaziorik ematen, eta ez duela komunikaziorik haiekin. Haren iritziz, Nafarroako Gobernuak zaintza bere gain hartu izana eta BHZn sartu izana berari ez jakinarazteak, defentsa-gabezia handia sortu dio ama gisa. Q21/767.
 - Ikertutako kexa – Itxi egin da, gaia bide judizialek aurkeztu baita.
- Herritar batek kexa bat jarri du, Eskubide Sozialetako Departamentuak ukatu egin diolako bilobaren aldi baterako harrera (2021eko abuztuan), bere urtebetetzea familian egin ahal izateko, eta ez BHZn. Eskaera ukatzeko motibaziorik eza eta ukatze horren aurka jar zitzakeen errekursoak ez adieraztea kritikatu ditu. Q21/789.
 - Ikertutako kexa – [Emandako ebazpena](#) – Ez onartua.
- Herritar batek kexa bat jarri du, eta semeak adoptatutako nigeriako lagun baten egoera azaldu du. Bere lagunak hilabete batzuetan haurtxoa etxean jasotzea onartu ondoren, Nafarroako Gobernuak familia batek behin betiko adoptatzea erabaki izana salatu du. Haurrak aurki hamahiru urte beteko dituela eta ia ez duela ikusi azaldu du. Q21/804.
 - Kexa ez du interesdunak aurkeztu.
- Herritar batek kexa bat jarri du, Eskubide Sozialetako Departamentuak bere hilobaren harrera debekatu diolako. Eskaera ukatzeko motibaziorik eza eta ukatze horren aurka dagozkion errekursoak ez adieraztea kritikatu du. Esan du arrazoiak bilera batean azaldu zizkiotela ahoz, eta ez dagoela arrazoi horiekin ados. Q21/809.
 - Ikertutako kexa – Ez da gomendio, iradokizun edo betebeharren gogorarazpenik egin.
- Herritar batek kexa bat jarri du, Orkoiengo Eskualdeko Oinarritzko Gizarte Zerbitzuak txosten bat egin duelako, epaitegiak eskatuta. Txosten horren bidez zaintza partekatua proposatu da, eta edukia faltsua da. Izan ere, pankrearekin lotutako osasun-afekzio bat duela esaten da, baina hori ez da egia, tratamenduan dagoela gehiegizko alkohol-kontsumoagatik, nahiz eta gaur egun errekuiperatuta dagoen, pensio osoa jasotzen ez duen mantenua. Txosten hori berrikustea eskatzen du, zaintza partekatura jo daitekeelako, eta horrek kalte egingo lieke bai berari bai bere seme-alabei. Q21/1007.
 - Ikertutako kexa – [Emandako ebazpena](#) – Onartua.

- Herritar batek kexa bat jarri du, bere semea joaten den eguneko zentroa kudeatzen duen fundazioak egiten dituen txostenekin ados ez dagoelako, adingabearekiko tratuari edo ama izateari buruzko salaketa oso larriak egiten baitira. Q21/1091.
 - Ikertutako kexa – Ez da gomendio, iradokizun edo betebeharren gogorazpenik egin.
- Sindikatu batek kexa bat jarri du, Eskubide Sozialetako Departamentuak, Martzillarekin bakarrik dauden adingabe atzerritarren Behaketa eta Harrera Zentroaren Kudeaketa Zerbitzua eskaintzean, Kontratu Publikoari buruzko Foru Legea urratu duelako, plantilla subrogatzeko lan-baldintzen txostenik eskatu ez duelako. Gainera, adierazi du pleguak ez dituela jasotzen plantillako hainbat soldata osagarriren zenbateko ekonomikoak, ez eta azpiegituretako egokitzapenak eta oinarriko lanbide figurak ere, hala nola Psikologiako Gradua. Zerbitzuaren kalitatea eta plantillaren eta erabiltzaileen osotasuna nola bermatuko den galdetu du. Q21/1164.
 - Ikertutako kexa – Ebazpena 2022an eman da – Erantzunaren zain.
- Herritar batek azaldu du Nafarroako Gobernuak bere lagun bat kendu duela seme-alaben zaintza eta babespean. Bere lagunak ez duela inolako diru-sarrerarik jasotzen adierazi du, gizarte-jantoki janaria besterik ez diote ematen; beraz, norbaitek lagun dezan eskatu du. C21/2737.
 - Kexa ez du interesdunak aurkeztu.

D) Adineko pertsonentzako babesa:

- Herritar batek kexa bat jarri du, bere egoitzako amari ematen zaion arreta eskasa dela eta. Adinekoak behar bezala ez gabritzeari, janariaren kalitate txarrari eta, bereziki, ematen zaien gehiegizko medikazioari (sedatu ere egiten dituzte) egiten die erreferentzia. Salatzen du zentroak, kexa-jartzailearen ama jasotzen ari zen tratuarekin ados ez zegoela adierazi zuenean, debekatu egin ziola ama bisitatzea denbora batez. Aipatu gabeziak Eskubide Sozialetako Departamentuan erreklamatu zituela adierazi du, baina, ikuskapena egin ondoren, irregulartasunik ez zegoela ondorioztatu zuela. Ama Iruñeko egoitza batera aldatzeko eskatu du, ez baitu behar adina baliabide bisitatzera joateko. Q21/956.
 - Ikertutako kexa – Ez da gomendio, iradokizun edo betebeharren gogorazpenik egin.
- Herritar batek kexa aurkeztu du Eskubide Sozialetako Departamentuak ez diolako informazio argirik ematen hirugarren adinekoen egoitzetan itundutako plazak emateko irizpideei buruz. Azaldu duenez, bere ahizpa mendekotasun handikoa da eta 2019ko apirilean egoitza batean plaza bat eskatu zuen. Plaza 2020ko ekainean onartu zitzaion, baina ez zen egoitzan sartu, pandemia egoera zela eta. 2021eko apirilean, ahizpak beste egoitza batean sartu behar izan du, zainketa bereziak behar dituelako. Ahizparen aurrezkiekin ari da ordaintzen egoitza hori. Esan du ahizpak plaza itundu bat duela egoitzan, baina inork ez diola informaziorik ematen eta ez diola argitzen plaza horiek emateko erabili diren irizpideei buruz. Ez daki zein unetan beteko duen bere arrebak egokitu zaon egoitzako plaza. Q21/1052.
 - Ikertutako kexa – Erakunde honek administrazioetik jasotako informazioa helarazi zion kexa-jartzaileari, alegazioak aurkez zitzaion. Alegaziorik jaso ez zenez, jarduketa amaitutzat jo zen, eta interesdunari jakinarazi zitzaion.
- Herritar batek kexa bat jarri du Iruñeko Udalak erabaki duelako etxez etxeko laguntza zerbitzua kudeatzeko modua aldatzea, toki entitatearen beraren bidez kudeatzenetik menpeko sozietate publiko baten bidez kudeatzera pasatuz. Q21/516.
 - Ikertutako kexa – [Emandako ebazpena](#) – Ez onartua.
- Herritar batek kexa bat jarri du, Eskubide Sozialetako Departamentuak eta Iruñeko Udalak ez dutelako amaren eskura jartzen joan den eguneko zentrori etxetik egokitutako garraio zerbitzua. Azaldu duenez, adierazitakoaren arabera, etxebizitza Iruñeko Alde Zaharrean dagoenez, ibilgailua ezin da atariraino eramane, eta, ondorioz, ama oso goiz altxatu eta kilometro erdi baino gehiago egin behar du; gorpil-aulkian eramane behar du, aldi berean taka-taka bat eramanda. Diskriminatzailetzat jotzen du, eremu horretan bizitzeagatik, amak garraio egokirako eskubiderik ez izatea. Q21/644.

- Ikertutako kexa – Erakunde honek administrazioetik jasotako informazioa helarazi zion elkarte kexa-jartzaileari, alegazioak aurkez zitzan. Alegaziorik jaso ez zenez, jarduketa amaitutzat jo zen, eta interesdunari jakinarazi zitzaion.
- Bi herritarrek bi kexa aurkeztu dituzte, Erriberri aldeko Gizarte Zerbitzuen Mankomunitateak, bitartekari gisa, ez duelako neurririk hartu familiako kideen artean gurasoak zaintzeko akordioa lortzeko. Mankomunitateari leporatzen diote beren borondatearen kontra beste herri batera eraman izana. Gizarte-langileak gaia aztertzeko deitua zegoen bilera bat bertan behera uztea kritikatu du. Q21/181 eta C21/270.
 - Ikertutako kexa – Ez da gomendio, iradokizun edo betebeharren gogorazpenik egin.
- Herritar batek kexa bat jarri du, hainbat erakundek (Erriberri aldeko Oinarrizko Gizarte Zerbitzuen Mankomunitateak, Eskubide Sozialetako Departamentuak, Osasun Departamentuak eta Nafarroako Gobernuak lehendakariak) ez baitiete erantzuten aurkeztu dituen idazkiei, ahizpak bere gurasoak etxetik kendu dituela uste baitu. Q21/641.
 - Partikularren arteko kontua – Bere eskubideak hobeto defendatzeko informazioa eman zaio herritarrari.
- Herritar batek kexa bat jarri du, Eskubide Sozialetako Departamentuak automatikoki baztertu duelako adineko pertsonen eta/edo desgaitasuna duten pertsonen autonomia pertsonala sustatzeko eta mendekotasunari aurrea hartzeko laguntza eskatzea, aurrekontu-kreditua agortu baita. Betaurrekoak erosteko laguntza horretan interesa duela azaldu du. Konponbide bat eskatzen du, epe barruan eta baldintzak betez aurkeztu diren eskaera guztiak aintzat har daitezela. Q21/1234.
 - Ikertutako kexa – Ez da gomendio, iradokizun edo betebeharren gogorazpenik egin.
- Herritar batek azaldu duenez, 74 urteko bere amari eritasun arraro neurologiko degeneratiboa diagnostikatu diote, eta ez du inolako prestaziorik edo laguntzarik jasotzen aitarekin bizitzeagatik. Aita aitaren pentsioaren onuraduna da.
 - Herritarrari bere eskubideak hobeto defendatzeko informazioa eman zaio.

E) Desgaitasuna duten pertsonak babestea:

- Herritar batek kexa bat jarri du, Eskubide Sozialetako Departamentuak ez diolako behar bezala jakinarazi bere desgaitasun mailaren balorazioa, eta epe barruan ezin izan diolako errekurritu. Adierazi duenez, esan zitzaion jakinarazpena bitan egiten saiatu zirela; alabaina, berak jakinarazpen-ohar bakarra jaso zuen. Jakinarazpenaren inguruan egindako jarduketak berriki daitezela eskatu du, eta desgaitasunaren balorazioan kontuan hartzea bere osasun egoera gero eta okerragoa. Q21/29.
 - Ikertutako kexa – Ez da gomendio, iradokizun edo betebeharren gogorazpenik egin.
- Desgaitasuna duten pertsonen laguntzeko zentro bateko gaueko txandako zenbait langilek kexa aurkeztu dute, ezarri berri diren lan baldintzak berrantolatu eta aldatu direlako. Bereziki aipatu dituzte atsedeen-egunetan izandako aldaketak; horiek, hein handi batean, asteburuetakoz izateari utzi diote. Txandan zaintzaile bat murriztu izana aipatu dute, bost izatetik lau izatera pasatuz. Horrek, eraikinaren egiturari gehituta, laneko baldintzak desiragarrienak ez izatea eta erabiltzaileei ematen zaien zerbitzua kaltetzea ekarri du. Adierazi dute ezarri zaien egoera berri horren ondorioz ez direla lanean gustura ari, eta hori arreta jasotzen duten pertsonen ongizatean ikus daitekeela. Adierazi dutenez, langile guztien aldeko gutxieneko neurri batzuen bidez, erosotasun- eta ongizate-giroa sor daiteke egoiliar guztientzat. Q21/41.
 - Gaia aztertu ondoren, Eskubide Sozialetako Departamentuari jakinarazten zaio, desgaitasuna duten pertsonen laguntzeko eta azaltzen den lan arazoan duen eskumenagatik, erabiltzaileei ematen zaien zerbitzuan eragina izan baitezake.
- Elkarte batek kexa bat jarri du osasun mentaleko zentro batean ingresatutako pertsonen arreta eskasa ematen ari zaielako. Zentroan psikiatra ez dagoela salatu du, baita langile laguntzaileen errotazio handiegia eta motibazio falta ere, hileko soldata baxuaren eta nekearen ondoriozkoa. Azaldu duenez,

horrek zaildu egiten du erabiltzaileek behar duten arreta pertsonalizatua eta kalitatezkoa. Zentroa pertsonen "biltegi" gisa kalifikatu du. Eskatzen du Nafarroako Gobernuak zehatz-mehatz kontrola eta fiskaliza dezala pertsona horiek jasotzen duten tratamendu, ehuneko handi batean haien autonomia pertsonala eta soziala berreskuratzeko. Eskatzen du, halaber, horretarako behar den pertsonal psikiatrikoa, medikoa eta erizaintzakoa jartzea. Q21/143.

- Administrazioarekiko izapideetan zehar konpondu da kexa.
- Herritar batzuek kexa bat jarri dute, osasun mentaleko zentro batean ingresatutako pertsonen arreta eskasa ematen ari zaielako. Langile laguntzaile gutxiegi dagoela, horien prestakuntza eskasa eta gehiegi txandakatzeko dela salatzen dute, baita psikiatriko eta farmaziako langilerik ez dagoela ere. Azaldu dutenez, horrek zaildu egiten du erabiltzaileek behar duten arreta pertsonalizatua eta kalitatezkoa, eta, horren ondorioz, gertaera psikotiko gehiago, autolesio-arrisku handiagoa edo hiper medikazioa sortzen dira. Q21/237.
- Administrazioarekiko izapideetan zehar konpondu da kexa.
- Herritar batek kexa bat jarri du Iruñeko Udalak ez diolako etxebizitzarik eman eta, ondorioz, ezin izan duelako alta eman ingresatuta dagoen osasun mentaleko klinikan. Azaldu duenez, zentroko medikuek alta medikoa jasotzeko etxebizitza bat izan behar zuela adierazi zioten, eta, aldiz, auzo-unitatetik esan zioten etxebizitza bat eskuratu ahal izango zuela, alde aurretik alta ematen bazioten. Klinikatik irteera ukatu diotela gehitu du. Q21/258.
- Ikertutako kexa – Ez da gomendio, iradokizun edo betebeharren gogorazpenik egin.
- Herritar batek kexa aurkeztu du, osasun mentaleko zentro batean ingresatutako pertsonen arreta eskasa dela eta. Zentroko gizarte-langilearekin biltzeko dituen zailtasunak aipatzen ditu, bere soberakin ekonomikoarekin bat ez datozen gorabehera batzuen berri emateko. Adierazi duenez, zenbait erreklamazio jarri ditu, baina ez zaie erantzunik eman, eta langilerik eza salatu du. Q21/588.
- Kexa anonimoa.
- Herritar batek kexa bat jarri du, arazoak baititu helduentzako bigarren hezkuntzako eskolak ematen diren gelan sartzeko. Azaldu du lehen solairuan dagoela eta, desgaitasun fisikoa duenez, igogailua behar duela igotzeko. Hala ere, etxezainak (berak du igogailua aktibatzen giltza) ez du arratsaldeko ordutegian lan egiten. Q21/215.
- Administrazioarekiko izapideetan zehar konpondu da kexa.
- Herritar batek kexa bat jarri du; izan ere, gorren elkarteko kide izateagatik joko bat doan eskuratzeko aukera izan arren, ordainketa eskatzen ari zaio, eta horrek irisgarritasun unibertsalerako oztopo bat dela uste du. Q21/266.
- Herritarrari bere eskubideak hobeto defendatzeko informazioa eman zaio.
- Herritar batek kexa bat jarri du, Iruñeko Udalak ez duelako neurririk hartu Lezkairu auzoan dagoen etxebizitzaren inguruan ikusmen-urritasuna duen pertsona gisa dituen mugikortasun-zailtasunen aurrean, oinezkoentzako eta ibilgailuentzako plataforma bakarreko kaleak daudelako, seinaleztatu gabe, eta ostalaritzako establezimenduen terraza jakin batzuen antolamenduagatik eta elementuengatik. Q21/438.
- Ikertutako kexa – [Emandako ebazpena](#) – Onartua.
- Herritar batek kexa bat jarri du, osasun mentaleko zentro batean ingresatutako pertsona gisa duen egoeragatik, eta egin dioten desgaitasun-balorazioarekin ados ez dagoelako. Q21/617.
- Ikertutako kexa – Ez da gomendio, iradokizun edo betebeharren gogorazpenik egin.
- Adimen-urritasuna edo garapenaren eta bere familien nahasmendua duten pertsonen aldeko elkarte batek kexa bat jarri du, behar adinako laguntzarik ez duelako eta arreta egiten duen pertsona-taldearen beharretara egokitzen delako; izan ere, talde horrek jarrera kritikoa jartzen ditu bai elkarte bai

garatzen dituen programak, eta pertsona horiei bidegabeki kalte egiten die. Alde batetik, erakundeak hiru eta sei urte bitarteko haurrei ematen dien arreta goiztiarreko zerbitzuaren egoera aipatu du, eskaria hazi egin dela eta gaur egun arreta jaso ezin duten familien itxaronzerrenda handia dagoela adierazi du. Bestetik, elkartegintzari diru-laguntzak emateko ezarritako irizpideak aipatu ditu, bidegabetzat jotzen baititu. Q21/666.

- Ikertutako kexa – [Emandako ebazpena](#) – Ez onartua.
- Herritar batek kexa bat jarri du, mugikortasun murriztua duten pertsonentzako El Sadar estadioaren baldintzak direla eta. Azaldu duenez, % 75eko desgaitasun maila aitortua duenez, mugikortasun murriztua duenez eta gurpil-aulkia behar ez duenez, bazkide izateko aukera ukatzen diote behin eta berriro, kolektibo horrentzat erreserbatutako tokiek eserleku egokirik ez dutelako. Bazkide guztiak birkokatu ondoren, beste eserleku batzuk okupatzeko aukera ematen diotela jakinarazi du, baina soilik bat libre geratzen bada. Haren iritziz, irisgarritasunari eta desgaitasunari buruzko araudia aplikatuz, konponbide bat eman behar zaio partidez gozatzeko. Q21/718.
 - Herritarari bere eskubideak hobeto defendatzeko informazioa eman zaio.
- Herritar batek kexa bat jarri du, Eskubide Sozietako Departamentuak, Beriaingo Osasun Zentroak egindako txosten baten ondorioz, aitortu zion desgaitasun maila jaitsi egin zaiolako, eta ez da nahikoa izan zentro espezializatuetan lanak egiteko. Gainera, Noain Aldeko Oinarrizko Gizarte Zerbitzuen Mankomunitateak baztertuta eta abandonatuta sentitzen da, hamabi hilabete baitaramatzate gai honetan arreta egokia eman gabe. Q21/801.
 - Ikertutako kexa – Ez da gomendio, iradokizun edo betebeharren gogorazpenik egin.
- Herritar batek kexa bat jarri du, Eguesibarko Udalak ukatu egin diolako Olatz-Olatzen dauden udal igerilekuak erabiltzeko kuota murriztua, pertsona horiek Eguesibarko erroldan ez daudelako. Bere iritziz, aipatutako kirol-instalazioak ordaintzeari dagokionez, desgaitasuna duten pertsona batzuen eta besteen artean tratu desberdina izaten ari da, erroldaren egoeran oinarrituta. Q21/867.
 - Ikertutako kexa – [Emandako ebazpena](#) – Ez onartua.
- Herritar batek kexa bat jarri du, Eskubide Sozietako Departamentuak, desgaitasun mailaren balorazioan, ez duelako kontuan hartu aurkeztu duen koadro mediko osoa eta, ondorioz, desgaitasun portzentaje txikiagoa aitortu diolako. Bereziki eskatzen du osasun-arazo larriak sortzen dizkion aorta-gutxiegitasuna duela aitortzen duen txosten mediko bat aintzat hartzeko. Q21/1185.
 - Ikertutako kexa – Ebazpena 2022an eman da – Erantzunaren zain.
- Herritar batek adierazi du % 45eko desgaitasuna aitortu zaiola, eta, 1991n aitortu zioten balorazioa berrikusi ondoren (% 37), zehaztu du orduan ez zela baloratu jasandako eskoliosia. Lehen berrikuspenaren datan (1991.C21/403) orain aitortua zuen desgaitasuna atzeraeragina izatea nahi du.
 - Kexak aztertuta – Ez da eskubide-urraketarik hauteman.

F) Helduen gaineko tutoretza:

- Herritar batzuek kexa bat jarri dute, Pertsona Helduak Babesteko Nafarroako Fundazioak ez diolako ematen tutoretzapeko etxebizitza bat eskuratzeko aukera bere senideari, buruko eritasunagatik desgaitua eta desgaitasun aitortua duenari. Bakarrik bizitzeko gai ez dela irizten diote, eguneroko jardueren, medikazioaren eta higienezaren kontrola behar duelako. Hala ere, tutoretzapeko etxebizitza batean sartzea ukatu zaio bere borondatea ematen ez duen bitartean, borondatezko errekurtsioa delako. Kritikatu dute ezen, adostasunik eza izanik desgaitzeko eskaera eragin zuena, orain, judizialki desgaitu ondoren, ez dela erabakitzen etxebizitza batean sartzea. Q21/340.
 - Ikertutako kexa – Erakunde honek administratiboki jasotako informazioa helarazi zion kexa-jartzaileari, alegazioak aurkez zitzaizten. Alegaziorik jaso ezenez, jarduketara amaitutzat jotzen, eta interesdunei jakinarazi zitzaizten.

- Herritar batek kexa bat jarri du, ez dagoelako ados Nafarroako Nafarroako Pertsona Helduak Tutelatzeko Fundazioak amari ematen dion arretarekin eta, tutoretza hori betez, amaren egoera ekonomikoaren kudeaketarekin. Q21/430.
 - Ikertutako kexa – [Emandako ebazpena](#) – Onartua.
- Herritar batek kexa bat jarri du, Nafarroako Pertsona Helduak Tutelatzeko Fundazioak, bere tutoretzapean, bere iritziz arreta eskasa ematen diolako. Esan du hainbat dei egin behar dituela erakunde horrekin komunikatu nahi duen bakoitzean, linea beti saturatuta baitago. Adierazi duenez, harreran pertsona bakarra tutoretzapean dauden ehunka pertsonentzat. Q21/589.
 - Ikertutako kexa – [Emandako ebazpena](#) – Onartua.
- Herritar batek kexa bat jarri du, Nafarroako Pertsona Helduak Tutelatzeko Fundazioa ez delako behar bezala betetzen ari bere anaiaren tutoretza. Esan du ez dela egiten ari hartzen ari den medikazioaren jarraipen zuzena, eta, duela bi urte ikastetxe jakin batean plaza bat eskatu ondoren, oraindik ez zaiela eman. Q21/621.
 - Ikertutako kexa – [Emandako ebazpena](#) – Onartua.
- Herritar batek kexa bat jarri du, Eskubide Sozialetako Departamentuak mugak jarri dituelako ilobaren bisita eta familiekiko harremanetan. Iloba egoitza-zentro baten erabiltzailea da eta Helduen Babeserako Nafarroako Fundazioak babesten du. Azaldu duenez, bere kasuan, egoiliarren izeba den aldetik, murrizketa horiek deiak, bisitak eta kontaktuak erabat debekatzera ekarri dute. Q21/709.
 - Ikertutako kexa – [Emandako ebazpena](#) – Ez onartua.

G) Mendekotasuna duten pertsonen babesa:

- Herritar batek bi kexa aurkeztu ditu, Eskubide Sozialetako Departamentua berandutzen ari delako bere emaztearen mendekotasun-eskaria izapidetzen. Azaldu duenez, emazteari Parkinson gaixotasuna diagnostikatu diote, eguneroko bizitza gero eta zailagoa egiten diona, eta gurpil-aulki bat erabiltzen du. Q21/84 eta C21/69.
 - Ikertutako kexa – Ez da gomendio, iradokizun edo betebeharren gogorazpenik egin.
- Herritar batek kexa bat jarri du, Eskubide Sozialetako Departamentuak mendekotasun moderatuaren maila esleitu dielako bere ardurapean dauden adineko bi pertsonari. Azaldu duenez, onartutako desgaitasun-maila ez dator bat errealitatearekin, biek behar baitute zaintzaile bat etengabe egotea, bakarrik bizitzea ezinezkoa dutelako. Gainera, desgaitasun-maila horrek eragotzi egiten die egoitza batean lanpostu bat lortzea. Bere iritziz, baremoak aldatu egin behar dira, bestela, mendekotasuna duten pertsonekin bizitzera behartuta daudenen bizitza baldintzatzen da. Q21/279.
 - Ikertutako kexa – Ez da gomendio, iradokizun edo betebeharren gogorazpenik egin.
- Herritar batek kexa bat jarri du, Eskubide Sozialetako Departamentuak gerokultore, zaintzaile, etxez etxeko laguntzaile eta laguntzaile pertsonalerako salbuespenezko edo behin-behineko gaikuntza emateko eskaera ebazterakoan berandutu delako. Adierazi duenez, bere eskaera tramitatu zela eta dagozkion ziurtagiriak igorri zitzaizkiola jakinarazi zitzaion arren, egiaztatu zuen beste pertsona bati zegozkiola. Akats horretaz oharturik, bereak oraindik ez dituela jaso adierazi du. Q21/367.
 - Administrazioarekiko izapideetan zehar konpondu da kexa.
- Herritar batek kexa bat jarri du, Eskubide Sozialetako Departamentuak erabaki duelako bere amak zaintzaile profesionala eta/edo inoren laguntza behar duten pertsonentzako zerbitzu-enpresa kontratatzeko jasotzen zuen laguntza bertan behera uztea, eta laguntza itzultzeko eskatu dio, ez baitio Nafarroako Autonomia eta Pertsonen Garapenerako Agentziari jakinarazi pertsona berri bat kontratatu duela denboraldi batez. Defendatu du lehenengo zaintzailearen bajaren berri eman zuela eta laguntza itzultzea eskatzen zaion aldian beste pertsona bat egon zela lanean. Kontratazio hori lan-kontratu baten bidez eta Gizarte Segurantzari egindako ordainketen frogagirien bidez egiaztatu du. Q21/710.

- Ikertutako kexa – [Emandako ebazpena](#) – Ez onartua.
- Bi herritarrek kexa bat jarri dute, Orkoiengo Oinarrizko Eskualdeko Gizarte Zerbitzuen Elkartek eta Eskubide Sozialetako Departamentuak ez baitiote 84 urteko amari aukera bat ematen mendekotasun-egoeratik jasotzen duen laguntza ekonomikoa osatzeko, eta behar duen arreta hobetu dezaketen zerbitzuengatik ez dutelako ordezkatzin. Azaldu dutenez, mugitzeko arazoak ditu, jokabide-arazoak ditu, eta askotan oldarkorra da, eta egunero ibiltzen den beste pertsona baten eta higiene-lanen mende dago. Q21/842.

- Ikertutako kexa – [Emandako ebazpena](#) – Onartua.

H) Familia ugarien eta familia gurasobakarren babesak:

- Herritar batek kexa bat jarri du, Eskubide Sozialetako Departamentuak guraso bakarrek familiak bateratzeko aurreikusitako laguntza bat ukatu ziolako, laguntza horiek onartu zituen deialdiari dagokion 2020ko aurrekontu-kreditua agortu zelako. Bere ezinegona adierazi du, ez baita behar adina kreditu erabiltzen kolektibo horren babesak bermatzeko. Q21/9.

- Ikertutako kexa – [Emandako ebazpena](#) – Ez onartua.

- Herritar batek kexa bat aurkeztu dute, atzerapen handiegia gertatzen ari delako martxoaren 10eko 2/1995 Foru Legearen, Nafarroako Toki Ogasunei buruzkoaren, aldaketa gauzatzeko prozesuan. Aldaketaren xedea da toki-erakundeei aukera ematea dagozkien hobariak aplikatzeko familia ugarietara lurralde-kontribuzioan, Nafarroako familia ugarietara buruzko martxoaren 25eko 20/2003 Foru Legeari eta hura garatzen duen 38/2010 Foru Dekretuari jarraikiz. Q21/260.

- Gaia aurrez jorratu da (Q20/1010), eta ebazpena emanda dago; Administrazioak onetsi egin zuen.

- Herritar batek kexa bat jarri du, Eskubide Sozialetako Departamentuak ez diolako ematen guraso bakarrek familiei familia ugarietara ematen dien tratamendu bera. Guraso bakarrek familiaren titulua berritzea ukatu diola azaldu du, ezarritako muga ekonomikoa gainditu duelako. Familia ugarietara aplikatzen zaien prozedura bera ez ezartzea kritikatu du, horiei ez baitzaie baremo ekonomikorik eskatzen. Bere iritziz, guraso bakarrek familien egoerak ez du loturarik diru-sarrerekin. Azaldu duenez, guraso bakarrek familiaren akreditaziorik gabe, adibidez, ez du puntuatzen ikastetxe batean onartua izateko eta ezin du elektrizitateko bonu soziala eskuratu. Q21/554.

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

- Herritar batek kexa bat jarri du; izan ere, guraso batek semearen edo alabaren zaintza eta babespea dituen eta guraso-aginte partekatua duen kasuetan, egoera hori onartzea diru-sarreraren maila jakin bat ez jasotzearekin lotzen da, eta ez da eskatzen guraso-aginte eskusiboa duen kasuetan. Bere iritziz, eskakizun horren ondorioz, ez dira berea bezalako familiak babesten ari, hauek beren seme-alaben guraso-ahal partekatua dute, baina praktikan, beste gurasoa ez dago eta egoteko itzaropenik ere ez. Q21/849.

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

- Herritar batek kexa bat jarri du, Eskubide Sozialetako Departamentuak ez diolako tratamendu bera ematen guraso bakarrek familiei eta familia ugarietara. Adierazi duenez, guraso bakarrek familiazat hartua izateko, ez da kontuan hartzen familia-unitateko pertsona-kopurua soilik, diru-sarreraren maila jakin batekin lotzen du, eta hori ez da gertatzen familia ugariaren kasuan. Bere iritziz, guraso bakarrek familiak desabantailan daudel, eta gehienetan familia ugarietara baino egoera okerragoa dute. Q21/896.

- Aurretik landutako gaia (Q21/554), ikertu egin zen eta ez zen gomendio, iradokizun edo betebeharren gogorazpenik egin.

- Herritar batek kexa bat jarri du, Zizur Nagusiko Udalak ez dizkiolako aplikatzen familia ugariaren hobariak, familia ugariak babesteari buruzko azaroaren 18ko 40/2003 Legean aurreikusitakoak, herriko musika-eskolan matrikulatzean, toki-entitateei zuzenean aplikatzekoak ez direla iritzita. Q21/905.

- Ikertutako kexa – [Emandako ebazpena](#) – Ez onartua.
- Herritar batek kexa bat jarri du, Berriobeitiko Udalak baldintzatu egiten duelako Udalaren kirol-instalazioetan semeari familia ugariaren hobaria aplikatzea, familia unitate osoa inskribatzean. Q21/980.
 - Ikertutako kexa – [Emandako ebazpena](#) – Ez onartua.
- Herritar batek azaldu du Deustuko Unibertsitateak ez dizkiola aitortzen semeari kategoria bereziko familia ugariaren hobariak, familia unitatea Bilbon erroldaturik ez dagoelako. C21/2003.
 - Herritarrari bere eskubideak hobeto defendatzeko informazioa eman zaio.

I) **LGTBI+ pertsonak:**

- Herritar batek kexa bat jarri du, Osasun Departamentuak bere identitatea akats eginda argitaratu duelako administrari laguntzailearen behin-behineko zerrendetan, eta ondorioz, bere ohore eta duintasunaren aurka egin duela iritzi dio. Hala gertatu da nahiz eta Erregistro Zibilean, NANean eta Administrazioaren hainbat datu-basetan dauden datu pertsonal guztiak aldatu dituen. Salatzen du argitalpen horrek LGTBI+ pertsonen gizarte- berdintasunari buruzko ekainaren 19ko 8/2017 Foru Legean jasotako zenbait agindu eta printzipio gidariren aurka egiten duela. Q21/277.
 - Ikertutako kexa – Erakunde honek administrazioetik jasotako informazioa helarazi zion kexa-jartzaileari, alegazioak aurkez zitzan. Alegaziorik jaso ez zenez, amaiera eman zitzaion jarduketari, eta hala jakinarazi zitzaion interesdunari.
- Herritar batek kexa bat jarri du, bi hilabete baitaramatza hormona-tratamendua etenda, endokrinologia-zerbitzuak ez duelako laguntza medikorik eman. Azaldu duenez, ez dizkiote deiak itzultzen, ez dizkiote posta elektronikoei erantzuten eta botikak ere ez dizkiote aldatzen. Gainera, azaldu du Transbide transexualitate-unitateak ez diola erantzun; izan ere, Transbideri bigarren iritzia eskatu zion bularra handitzeko tratamenduaren inguruan eta baginoplastia baterako itxarote-zerrendan sartzeko. Q21/394.
 - Administrazioarekiko izapideetan zehar konpondu da kexa.
- Herritar batek kexa bat jarri du, Espainiako Gobernuak Nafarroan duen Ordezkaritzak, jakinarazi zaizkion isun batzuetan, ez duelako emakume-generoan aipatzen; izan ere, esan zaion bezala, ofizialki erregistratutakoaren arabera egin behar dio erreferentzia bere pertsonari. Salatzen duenez, nahiz eta Erregistro Zibilean tramiteetan egon, ordezkaritzak badaki emakume transgeneroren deklarazio publikoa egin duela, eta NANean izena eta sexua aldatuta dituela. Q21/443.
 - Espainiako Arartekoari bidali zaio kexa.

J) **Laguntza-pentsioak:**

- Herritar batek kexa bat jarri du, Lizarrako Udalak kotizazio gabeko pentsio gisa jasotzen dituen zenbatekoen bahiturak egiten dizkionean, duela hamabost urte desegin zen eta, ezjakintasunagatik, baja eman ez zion ibilgailu baten zirkulazio zergagatik. Hori dela eta, ezin dio aurre egin alokairua ordaintzeari, eta etxegabetu egingo dute. Q21/566.
 - Interesdunak etsi egin du.

K) **Atención prestada por los Servicios Sociales:**

- Herritar batek kexa bat jarri du, Burlata-Burlata Udaleko gizarte zerbitzuek ez diotelako behar bezalako arreta eman dibortzio prozesu osoan. Dibortzio prozesua alabaren aitari zaintza eta babespea ematearekin eta etxebizitza uzteko betebeharrarekin bukatu da. Azaldu du beste etxebizitza bat bilatzean edo laguntza ekonomikoak eskatzean ia ez zaiola laguntzarik eta orientaziorik eman bikotekide ohiaren tratu txarrak salatzen zituenean. Q21/890.

- Ikertutako kexa – Erakunde honek administrazioetik jasotako informazioa helarazi zion kexa-jartzaileari, alegazioak aurkez zitzan. Alegaziorik jaso ez zenez, jarduketa amaitutzat jo zen, eta interesdunari jakinarazi zitzaion.
- Herritar batek kexa aurkeztu du, Buñuel aldeko Oinarrizko Gizarte Zerbitzuen Mankomunitateak ez dizkiolako bideratzen genero-indarkeriaren biktima izateagatik edo beste edozein arrazoiengatik dagozkion laguntzak. Azaldu duenez, bizi den etxebizitzak gutxienerako bizigarritasun baldintzak betetzen ez dituzenez, aholkularitza eskatu du hura berritzeko dauden laguntzei buruz, baina adierazi zaio ez dagoela horretarako aurreikusitako laguntzarik. Gaineratu du, bere egoera kaskarra dela eta, egon litezkeen laguntza ekonomikoak ere ezagutu nahi izan dituela, baina laguntza horien tramitazioa ukatu zaio azalpenik gabe. Q21/913.
 - Ikertutako kexa – Erakunde honek administrazioetik jasotako informazioa helarazi zion kexa-jartzaileari, egoki irizten zituen alegazioak aurkez zitzan. Alegaziorik jaso ez zenez, jarduketa amaitutzat jo zen, eta interesdunari jakinarazi zitzaion.
- Herritar batek kexa bat jarri du Administrazio Publikoak premiazko egoeretan egindako zenbait jarduketengatik. Zehazki, auzo-unitateetan ematen den arreta presentzialaren gehiegizko denbora aipatzen du, laguntza-eskaeren hasiera atzeratzen baitu. Eskaera horiek baliabide telematikoen bidez aurkeztea proposatzen du. Gizarte-prestazioen eskaerak ebazteko atzerapena ere aipatzen du, baita Nafarroako Gobernu departamentuen eta lankidetzak hitzarmena duten beste erakunde publikoen edo pribatuen arteko koordinazio falta ere. Honako hauek kritikatzeko dituzten zailtasunak; aldi baterako ezintasuna, amatasuna eta aitatasuna onartzeko mutuek egindako irizpide-aldaketa; gizarte-laguntzak ez ukatzeko esku-hartzerik ez egotea; eta hainbat bitarteko informatiko (Internet edo inprimagailua) eskura ez jartzea, horiek ez dituztenek erabil ditzaten. Q21/138.
 - Kexak aztertuta – Ez da eskubide-urraketarik hauteman.
- Herritar batek kexa bat jarri du, Buztintxuriko auzo-unitateak ez diolako eman bere familiak hilero jasotzen duen janari-paketea, esleituta duen gizarte-langilearen jarrera desegokiaren ondorioz. Hark ez dio laguntzen eta errespeturik gabeko iruzkinak egiten ditu. Azaldu duenez, familia-unitatea osatzen duten zortzi pertsonak ez dute oinarrizko beharrak asetzeko diru-sarrera nahikorik, batez ere bilobek; pakete horiek gabe ez dute oinarrizko elikadura bermatuko. Errespetuzko tratua eta tratu profesionala emateko eskatu du, eta egoera aldatzen ez bada, gizarte-langilea aldatzeko, eta elikagai-paketeak ematen jarraitzeko, aurretik egiten ziren baldintza berberetan. Q21/315.
 - Administrazioarekiko izapideetan zehar konpondu da kexa.
- Un ciudadano formula una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña no le asigna un trabajador social de referencia en la unidad de barrio de Ermitagaña. Adierazi duenez, horren ordez, udaleko gizarte-zerbitzuen arloko langile batek artatzen du, eta ez dio elikagaietarako edo alokairurako laguntzarik izapidetzen. Hala ere, adierazi du gutxienez sei hilabeteko erroldatze-aldia bete behar duela eta errenta bermatua izapidetu izanak beste laguntza batzuk eskatzeko ezinezko arrazoia dela. Nabarmentzekoa da ematen dion errespeturik gabeko tratua eta zorrotasun profesionalik eza; izan ere, duen problematikarekin zerikusirik ez duten bizitza pribatuko gaietan sartzen baita. Q21/125.
 - Ikertutako kexa – [Emandako ebazpena](#) – Onartua.
- Herritar batek kexa bat jarri du, gizarte-laguntzako zerbitzuek abandonatuta sentitzen delako. Azaldu duenez, etxean izandako erorikoaren ondorioz sorbalda-hautsi eta ondorio ugari izan zituenetik, ezin da bere kabuz moldatu. Hala ere, adierazi du Azkoien aldeko Oinarrizko Gizarte Zerbitzuen Mankomunitateak ukatu diola etxez etxeko laguntza zerbitzua. Q21/768.
 - Ikertutako kexa – Erakunde honek administrazioetik jasotako informazioa helarazi zion kexa-jartzaileari, alegazioak aurkez zitzan. Alegaziorik jaso ez zenez, jarduketa amaitutzat jo zen, eta interesdunari jakinarazi zitzaion.
- Herritar batek kexa bat jarri du, Iruñeko Udaleko gizarte langilea oportretan dagoelako eta ezin izango delako berarekin elkartu hainbat egunez. Bere egoera jasanezina dela azaldu du, egun gutxi

buruan etxetik alde egin behar duelako. Ibil daitezkeen bide guztiak ibili ditu etxebizitza berri bat bilatzeko, baina ez du arrakastarik izan. Premiazko laguntza behar du. Q21/815.

- Ikertutako kexa – Gaia aurrez jorratu da (AO21/11), eta ebazpena igorrita dago, Administrazioak onartua.
- Herritar batek bi kexa aurkeztu ditu, idatziz eskatu baitzuen Altsasuko, Olaztiko, Olaztiko eta Ziordiko Gizarte Zerbitzuen Mankomunitatean erreferentziako beste gizarte-langile bat izenda ziezaioten, baina eskaera oraindik ez da onartu. Q21/992 eta C21/2129.
 - Ikertutako kexa – [Emandako ebazpena](#) – Onartua.

3.2.5. Administrazio publikoen ondasunak.

- Herritar batek kexa bat jarri du, Carcarko Udalak ez duelako ezer egiten auzo-bide baten zati bat pixkanaka okupatzen ari delako. Azaldu duenez, bere finkaren eta auzokoaren artean doan auzo-bideak (katastroko datuen arabera sei metro zabalekoa), gaur egun bi metro eta erdi neurtzen ditu, ondoko finka ustiatzen duen jauna haren zati batez jabetzen joan delako. Q21/72.
 - Administrazioarekiko izapideetan zehar konpondu da kexa.
- Herritar batek bi kexa aurkeztu ditu, larrialdietako zerbitzuak erabiltzen duen helikoptero baten erabilera irregularra salatzeke. Azaldu duenez, aireontziak turbinak lehertzeko hegaldiak egin behar dituela aprobetxatuz, horiek enpresako langileak ez diren pertsonak eramateko erabiltzen dira. Bere iritziz, erabilera irregular horrek eragin kaltegarria izan dezake larrialdi-egoeretako laguntza-zerbitzuan. Q21/230 eta C21/507.
 - Administrazioarekiko izapideetan zehar konpondu da kexa.
- Herritar batek kexa bat jarri du, bere herriko udaleko langileekin (alkatea, idazkaria eta administrariak) desadostasun ugari dituelako, udal-lursail baten salerosketa-prozesuan izandako gehiegizko atzerapenaren ondoriozkoak. Horren berri eman nahi du, etorkizunean ondare-erantzukizuneko erreklamazio batean baliagarri izan dakion. Q21/802.
 - Interesdunak etsi egin du.
- Herritar batek kexa bat jarri du, Vianako Udalak ez baitie erantzun zenbait instantziari; horietan salatzen du partikular batek bere gozamen eskusiborako okupatu duela lursail publiko bat, eta material eta ekipo elektriko eta elektronikoak birziklatzeko legez kanpoko jarduera arriskutsu bat egiten duela. Q21/825.
 - Administrazioarekiko izapideetan zehar konpondu da kexa.
- Herritar batek kexa bat jarri du, eta bertan adierazi du familia-arazoak izan dituela eta elizak lursail bat saldu duela. Q21/1117.
 - Kexan ez da hauteman erakundearen eskumenik.
- Herritar batzuek kexa bat jarri dute, Navazko Kontzejuko bizilagun batek eremu publikoaren zati bat okupatu duelako eta gainerako bizilagunei sarbidea galarazi dielako. Azaldu dutenez, orain arte eremu hori auzotarrentzako aparkalekua zen, baina hesiak jarri ditu hori eragozteko; ondorioz, jende asko dago kaltetuta. Adierazi dutenez, bidea berea dela defendatzen duen arren, Jabetza Erregistroan ez dago bere jabetzaren egiaztagiririk. Gaian esku hartzeko eskatu diote Txulapaingo Udalarari, kontu horretan esku har dezala, baina ez dute erantzunik jaso. Q21/1161.
 - Administrazioarekiko izapideetan zehar konpondu da kexa.
- Herritar batek kexa bat jarri du, Valtierra Udalak anaiari ohartarazi dielako titular gisa ageri diren haitzuloen esleipena ebatzi duela, eskaintzen zaizkion bi aukeretako bat aukeratu ezean (kobak helburu turistikoetarako egokitzea edo horiek trukitzea). Ez dago ados horrekin, izan ere, Udalak ez du eskumenik erabaki hori hartzeko, ez da Administrazio Prozedurari buruzko Legean ezarritako

bideetako bat ere betetzen ari, eta ez dute beste titular batzuei antzeko ohartarazpenik egin izanaren berri. Q21/1194.

- Ikertutako kexa – 2022an emandako ebazpena – Onartua.

3.2.6. Merkataritza eta kontsumoa.

A) Kontsumo Zerbitzua

- Herritar batek kexa bat jarri du, Nafarroako Gobernu Kontsumitzailearen Defendatzailearen Bulegoak ez diolako behar duen laguntza eman eta ez dituelako interesak behar bezala defendatu, hortz-klinika bat itxi eta hartzekodunen konkurtsoan deklaratzeari. Azaldu du bulegoa auzibidera eta klinikak prestatutako protokolora bideratzen ari dela, kontratatutako tratamenduekin jarraituko duten ziurtatu gabe. Q21/160.
 - Partikularren arteko kontua. Herritarrari bere eskubideak hobeto defendatzeko informazioa eman zaio.
- Herritar batek kexa bat jarri du, Nafarroako Gobernu Kontsumo Zerbitzuak ez dituelako neurri egokiak hartu ibilgailu baten salerosketan izan dituen irregularitasunen aurrean. Azaldu duenez, autoa jasotzera joan zenean, ikusi zuen nabigatzailea kendu ziotela, atzeko kamerak ez zuela funtzionatzen, ez zuela arrankatzen eta ez zegoela motorraren tapa jarrita. Q21/170.
 - Administrazioarekiko izapideetan zehar konpondu da kexa.
- Kontsumitzaile eta erabiltzaileen elkarte batek hamaika kexa aurkeztu ditu, Ekonomia eta Enpresa Garapeneko Departamentuak ez diolako interesdun izaera aitortzen kontsumoaren arloko salaketa batzuk jaso ondoren departamentu horrek hartutako erabakiei dagokienez. Azaldu duenez, Administrazioak argudiatutako legitimazio faltaren ondorioz, hartutako erabakien aurrean elkarteak aurkeztutako errekurtsioak ez dira onartu, hau da, salaketak beste administrazio batzuetara eraman dira. Q21/286, Q21/287, Q21/288, Q21/332, Q21/333, Q21/334, Q21/335, Q21/452, Q21/453, Q21/454, Q21/455, Q21/509, Q21/595, Q21/596, Q21/696, Q21/751, Q21/755 y Q21/756.
 - Q21/286 a Q21/288, Q21/332tik Q21/335era: Ikertutako kexa – [Emandako ebazpena](#) – Ez onartua.
 - Q21/452tik Q21/455, Q21/509, Q21/595, Q21/596ra eta Q21/696: Ikertutako kexa – [Emandako ebazpena](#) – Ez onartua.
 - Q21/751, Q21/755 eta Q21/756: Dagoeneko jorratutako gaia (Q21/286), ebazpena igorrita eta onartu gabe.
- Herritar batek kexa bat jarri du, Nafarroako Gobernu Kontsumo Zerbitzuak enpresa baten aurrean aurkeztutako erreklamazioa artxibatu duelako Kontsumoko Arbitraje Sistemari atxikita ez dagoelako eta, artxibo hori bidezkoa ez zela onartu ondoren, ez duelako espediente ireki. Era berean, beste erreklamazio bat artxibatu duelako, ezin izan baitu enpresarekin harremanetan jarri; egia esan, enpresa horrek uko egin zion gutun ziurtatua jasotzeari. Q21/552.
 - Herritarrari bere eskubideak hobeto defendatzeko informazioa eman zaio.
- Elkarte batek kexa aurkeztu du, uste baitu Nafarroako Gobernu Kontsumo eta Arbitraje Zerbitzuak sistematikoki urratzen duela kontsumitzaileak eta erabiltzaileak apustu-enpresa baten jardura batzuen aurrean babesteko funtzioa. Salatu du enpresa horren praktikak ez datozela bat araudiarekin eta kontsumitzaileei kalte egiten dietela; enpresak apustuetatik eratorritako dirua zordunduko lieke. Q21/1049.
 - Kexak aztertuta – Ez da eskubide-urraketarik hauteman.
- Herritar batek kexa bat jarri du, Nafarroako Gobernu Kontsumo eta Arbitraje Zerbitzuak ez baitie erantzuten apustu-etxe batzuen jarduerari buruz pertsona fisiko gisa nahiz elkarte baten lehendakari gisa aurkeztu dituen kontsulta, salaketa eta errekurtsioei. Eskatzen du erakunde honek Nafarroako Parlamentua salatzeke Zerbitzu horren ez-egite sistematikotzat jotzen duena. Q21/1205.

- Kexak aztertuta – Ez da eskubide-urraketarik hauteman.
- Herritar batek azaldu du Nafarroako Gobernuko Kontsumo Bulegoak uste izan duela ez dela inolako utzikeriarik egin klinika pribatu batean egin den begi-interbentzioan, eta haren emaitzak ez direla aldekoak izan. C21/979.
 - Herritarrari bere eskubideak hobeto defendatzeko informazioa eman zaio.

B) Banku entitateak:

- Herritar batek kexa bat jarri du, banku batek bere semearen izenean kontu bat bertan behera utzi duelako alde aurretik abisatu gabe, oraindik dirua zegoenean. Bere iritziz, hori une honetan judizialki izapidetzen ari den erreklamazio baten ondorio da, bankarekin duen zor batengatik. Dirua itzultzeko eta bankuko kontu guztiak kitatzeko borondatea adierazten du. Q21/34.
 - Partikularren arteko kontua. Herritarrari bere eskubideak hobeto defendatzeko informazioa eman zaio.
- Herritar batek kexa bat jarri du banku-bulego batean tratu desegokia jaso duelako agindu judizial baten bidez ordainketa egitera joan denean. Adierazi duenez, transakzio jakin horretarako ez zegoen txanda hartzeko aukerarik, baina berdin egon zen zain arreta egin ziezaioten. Hala ere, gehitu du, txanda iritsi zenean, beste edozein eragiketarako hartu behar zuela adierazi zitzaiola, eta begirunerik gabe eskatu zitzaiola berriz ere ilaran jartzeko. Q21/418.
 - Partikularren arteko kontua. Herritarrari bere eskubideak hobeto defendatzeko informazioa eman zaio.
- Herritar batek kexa bat jarri du, banku-erakundeak erosketa-eragiketa bati dagokion diru-kopuru bat erreklamatu diolako. Erosketa hori bertan behera utzi zuen, iruzurra izan zitekeela uste izan baitzuen. Adierazi duenez, banku-erakundeak erosketa horren dirua aurreratu zuen kexa-jartzaileak jakin gabe, eta, iruzur-salaketa aurkeztu arren, fitxategi batean sartu dute diruzko betebeharrak ez betetzeagatik. Q21/460.
 - Partikularren arteko kontua. Herritarrari bere eskubideak hobeto defendatzeko informazioa eman zaio.
- Herritar batek kexa bat jarri du, banku-erakunde batek jabekideen komunitatearen kontu korronea bertan behera utziko duelako, erakundearen arauak ez betetzeagatik, hain zuzen, azken hilabeteetan bi jabek komunitatearen kuota leihatilan sartu dutelako. Erakundearekin bilera bat izan zutela defendatu du, bertan konturik ez zutenei komisioa kobratzen zitzaielako; alternatiba gisa kontu bat irekitzea edo kuota kutxazain automatikoan sartzea eskaini zieten. Bere esanetan, leihatilan inork ez ziion uko egin diru-sarrerari, eta inork ez zien ohartarazi horrek ekar zitzakeen errepresaliez. Q21/476.
 - Partikularren arteko kontua. Herritarrari bere eskubideak hobeto defendatzeko informazioa eman zaio.
- Herritar batek kexa bat jarri du, bere banku-erakundeak urteko mantentze-komisioa bat-batean handitu duelako. Bere erreklamazioen aurrean adierazi omen zaio horren berri eman zitzaiola testu-mezu bidez. Gehiegizkotzat jotzen du handitze hori, are gehiago, kontuari inolako erabilerarik ematen ez dionean. Q21/610.
 - Partikularren arteko kontua. Herritarrari bere eskubideak hobeto defendatzeko informazioa eman zaio.
- Herritar batek kexa bat jarri du, bere banku-erakundeak mantentze-komisio bat kobratu diolako, nahiz eta sinatutako kontratuan jasota dagoen komisiorik ez dela aplikatuko, eta ezin duelako bere aholkulariarekin harremanetan jarri zenbatekoa itzul diezaioten. Q21/771.
 - Partikularren arteko kontua. Herritarrari bere eskubideak hobeto defendatzeko informazioa eman zaio.

- Herritar batek azaldu du bere banku-erakundeak kreditu-txartel batengatik 600 euro erreklamatzeko dizkiola eta ezin diola horri aurre egin; izan ere, bere diru-sarrerara bakarrik errenta bermatutik jasotzen dituenak dira. C21/2636.

- Herritarrari bere eskubideak hobeto defendatzeko informazioa eman zaio.

C) Aseguru konpainiak:

- Herritar batek kexa bat jarri du bere aseguru mediko pribatuak ez diolako ordaintzen Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuak igorritako faktura bat, mendian izandako larrialdi mediko baten ondorioz jasotako laguntza dela eta. Q21/285.

- Partikularren arteko kontua. Herritarrari bere eskubideak hobeto defendatzeko informazioa eman zaio.

- Herritar batek kexa bat jarri du; izan ere, ezkerreko izterrean zauriak eragin zizkion txakur batek hozka egin ondoren, animaliaren jabearen aseguru-etxeak ez du bere gain hartu auzia. Adierazi duenez, eraso gertatu eta zenbait astetara hitzordua eman zion medikuak, eta hark esan zion enpresa harekin harremanetan jarriko zela. Hala ere, telefono bidez harremanetan jartzeko saiakera ugari egin arren, ez duzu aseguruaren berririk. Q21/833.

- Partikularren arteko kontua. Herritarrari bere eskubideak hobeto defendatzeko informazioa eman zaio.

- Herritar batek kexa bat jarri du, ez baitago ados aseguru-etxearen jarduerarekin. Azaldu duenez, hainbat urte daramatza bere furgoneta erakundearen aseguratzen, baina aseguru-etxeak kexa-jartzailearen poliza bertan behera uztea erabaki zuen, aurrez abisatu gabe. Aditzera ematen du horren ondorioz Nafarroako Foruzaindako agenteek zehapena ezarri diotela, eta une horretan jakin duela asegururik ez duela. Q21/880.

- Partikularren arteko kontua. Herritarrari bere eskubideak hobeto defendatzeko informazioa eman zaio.

- Herritar batek azaldu duenez, aseguruari hogei urtetik gora sei mila euro inguruko kuotak ordaintzen eman ondoren, aseguru horrek ez du senarraren prostata-abakuntzarik ordaindu. Gaineratu du azken kuotak ez ordaintzea erabaki zuela ebakuntzaren kostua ordaindu behar izateagatik ados ez zegoelako. Duela gutxi jakinarazpen judizial bat jaso du, eta bertan kuota horiek erreklamatu zaizkio. C21/2317.

- Herritarrari bere eskubideak hobeto defendatzeko informazioa eman zaio.

- Herritar batek azaldu du bere osasun-laguntzako aseguruak semeak jasandako erasoaren salaketa aurkeztea eskatzen diola, Nafarroako Ospitaletegian jasotako osasun-laguntza estali ahal izateko. C21/2500.

- Herritarrari bere eskubideak hobeto defendatzeko informazioa eman zaio.

D) Konpainia elektrikoak:

- Herritar batek kexa bat jarri du, enpresa elektriko batek bonu sozial elektriko berritzea ukatu diolako, herritarraren errentak ezarritako gehienezko atalasea gainditu duelako. Azaldu duenez, bi urte daramatza bonu horren onuradun izaten, eta baldintzak betetzen jarraitzen duela dio. Nafarroako Gobernu Kontsumo eta Arbitraje Zerbitzuari egindako erreklamazioaren aurrean, erakunde horrek soilik auzibidera bidaltzea kritikatu du. Q21/290.

- Espainiako Arartekoari bidali zaio kexa.

- Herritar batek kexa bat jarri du, bere konpainia argindunak traba edo atzerapen gisa jokatzeko delako bonu sozial elektrikoaren eskaerari dagokionez. Azaldu duenez, enpresak hainbat hilabete daramatza aipatu bonuaren kontzesioa atzeratzen, dokumentazio emateko zenbait errekerimenduren bidez; kexa-jartzaileak dagoeneko helarazi dio dokumentazio hori behar bezala. Q21/323.

- Espainiako Arartekoari bidali zaio kexa.

E) Konpainia telefonikoak:

- Herritar batek kexa bat jarri du, telefono-konpainia batek zigorra kobratu nahi baitio baja emateagatik. Azaldu duenez, baja hori enpresak kontratua ez betetzeagatik gertatu da, ez baitu sarerako sarbiderik izan bi hilabetez. Q21/1095.
 - Partikularren arteko kontua. Herritarrari bere eskubideak hobeto defendatzeko informazioa eman zaio.
- Herritar bat kexu da aurreko telefono-konpainiak bidalitako faktura zuzentzaileengatik. Adierazi duenez, konturako sarrera batzuk egingo dizkiotela esan diote. Ez ditu ulertzen faktura horien arazoak, eta beldur da aurreko banku-kontuan (itxita dago) sartuko ote dizkioten. C21/856.
 - Herritarrari bere eskubideak hobeto defendatzeko informazioa eman zaio.
- Herritar batek adierazi du telefonia-enpresa batek 1.535 euroko faktura eskatzen diola. Adierazi du lau hilabetez ez zizkiotela fakturak bidali eta ez ziotela linea eten; beraz, ez zuen ez harpidetzen ez kargu gehigarrien berri izan. C21/2735.
 - Herritarrari bere eskubideak hobeto defendatzeko informazioa eman zaio.

F) Bidaiak eta aisia:

- Herritar batek kexa bat jarri du, ekipaje-maletak hegaldi batean kalteak izan zituelako eta hegazkin-konpainiak erreklamazioa ukatu diolako, gertatu zenetik epe luzea igaro dela argudiatuta. Defendatu duenez, kexa Internet bidez aurkeztu ondoren, telefonoz hitz egin behar izan zuen behin baino gehiagotan, erantzunik jasotzen ez zuelako. Konpainiarekin izan dituen komunikazioak eta jarri dizkioten oztopoak azaldu ditu. Q21/440.
 - Partikularren arteko kontua. Herritarrari bere eskubideak hobeto defendatzeko informazioa eman zitzaien herritarrari.
- Herritar batek azaldu du zer arazo dituen “5 gau edozein paradoretan” delakoaren balioa zabaltzeko. Adierazi du enpresak ez diola baliozkotasun-epea luzatu, eta, beraz, bigarren alarma-egoeraren ondorioz epea luzatu ote daitekeen jakin nahi du; izan ere, halaxe egin zuten lehenengo alarma-egoerarekin. C21/682.
 - Herritarrari bere eskubideak hobeto defendatzeko informazioa eman zaio.
- Herritar batek azaldu du ostatu hartu duten landa-etxearen jabeak egin ez dituzten kalteak ordaintzeko eskatu diela. C21/1597.
 - Herritarrari bere eskubideak hobeto defendatzeko informazioa eman zaio.

G) Merkataritza:

- Herritar batek kexa bat jarri du, denda informatiko batek ez diolako itzuli erosi berri duen ordenagailu baten kamera akastuna. Gorra dela esan du, eta, beraz, beste pertsona batzuekin harremanetan egoteko kamera hori beharrezkoa duela. Duela zortzi hilabete baino gehiago eskatu zion dendari konpontzeko, eta oraindik ez du konponbiderik aurkitu. Q21/73.
 - Partikularren arteko kontua. Herritarrari bere eskubideak hobeto defendatzeko informazioa eman zaio.
- Herritar batek kexa bat jarri du Burlatako Udalak Internet bidez bakarrik jarri dituelako salgai herriko merkataritza-kanpaina bateko bonuak. Herritarraren iritziz, kanpoan utzi ditu Interneterako sarbiderik ez duten edo teknologia berrien funtzionamendua ezagutzen ez duten herritar asko, baita goizean lan egiten dutenak ere; horiek ezin izan dute parte hartu bonuak berehala bukatu direlako. Bere iritziz, aurreratzen denak onurak lortzen bidea ematen duen sistema hori ez dela egokiena diru publikoa tartean dagoenean. Q21/1038.

- Ikertutako kexa – Erakunde honek administrazioetik jasotako informazioa helarazi zion kexa-jartzaileari, alegazioak aurkez zitzaion. Alegaziorik jaso ez zenez, amaiera eman zitzaion jarduketari, eta hala jakinarazi zitzaion interesdunari.
- Herritar batek kexa bat jarri du hipermerkatu batek muntaketa eta mantentze-lanak behar dituzten materialak saltzen dituelako. Horretarako, jarraibideak frantsesez bakarrik ematen ditu, gaztelaniara edo euskarara itzuli gabe. Q21/1171.
- Partikularren arteko kontua. Herritarrari bere eskubideak hobeto defendatzeko informazioa eman zaio.

H) Etxebizitza:

- Herritar batek kexa bat jarri du, etxebizitzak alokatzeko on line plataforma batek ez duelako harremanetarako telefonorik edo helbide elektronikorik; beraz, aplikazioaren bidez egin behar da. Halaber, adierazi du ez dagoela ados fakturak ez ematearekin eta etxebizitzaren anfitritoiari eskatu behar izatearekin. Horrek iruzurrezko jokaeren susmoa sortzen dio. Q21/1170.
- Partikularren arteko kontua. Herritarrari bere eskubideak hobeto defendatzeko informazioa eman zaio.

I) Maileguak:

- Herritar batek adierazi du ezin dituela itzuli enpresa mailegu-emaile batek eskatzen dizkion diru-kopuru handiak. Azaldu duenez, 600 euroko mailegua eman zioten eta ezin izan zuen itzuli. Orain, erakunde horrek 2.550 euro eskatu dizkio, eta hileko 170 euroko kuotak ordaintzea eskaini dio. C21/595.
- Herritarrari bere eskubideak hobeto defendatzeko informazioa eman zaio.

J) Ibilgailuak:

- Herritar batek adierazi du autoen kartelak kaltetu duela, eta iruzurratik erreklamatu nahi du. C21/2446.
- Herritarrari bere eskubideak hobeto defendatzeko informazioa eman zaio.

3.2.7. Kultura.

A) Liburutegi publikoen zerbitzua:

- Herritar batek kexa bat jarri du, Kultura eta Kirol Departamentuak liburutegi publikoak asteburuetan eta udan asteburuan eta udan irekitzeko mugak ezartzen dituelako. Azaldu duenez, oposiziogile eta ikasle kopuru handiari erreparatuta, beharrezkoa da zerbitzu hau asteburuetan irekitzeko ordutegia larunbat arratsaldera zabaltzea, eta udako ordutegia negukoarekin parekatzea, udan ez baita jaisten oposiziogileen ikasketa-maila. Bere iritziz, Iruña bezalako unibertsitate-hiri batean, ikasteko eta kulturarako eskaintzen den ordutegia urria da. Q21/10.
- Ikertutako kexa – [Emandako ebazpena](#) – Onartua.
- Herritar batek kexa bat jarri du, Kultura eta Kirol Departamentuak liburutegi publikoak asteburuan eta udan irekitzeko mugak ezartzen dituelako. Azaldu duenez, irailetik aurrera egiten diren oposizio-azterketen ondorioz, oposiziogileek udan jarraitu behar izaten dute ikasten. Horregatik, beharrezkotzat jotzen du udako hilabeteetan liburutegi publikoak irekitzeko ordutegia neguko ordutegiarekin parekatzea eta asteburuetak ordutegia larunbat arratsaldera luzatzea. Bere iritziz, ikasketa-gelen eskaera egiten den eskaintza urria baino askoz handiagoa da. Q21/297.
- Gaia aurrez jorratu da (Q21/10), eta ebazpena emanda dago; Administrazioak onartu egin zuen.
- Herritar batek kexa bat jarri du, Kultura eta Kirol Departamentuak liburutegi publikoak asteburuan eta udan irekitzeko mugak ezartzen dituelako. Azaldu duenez, Iruñean oposiziogile eta ikasle kopuru handia egonik, ikasteko egiten den ordutegi-eskaintza urria da. Q21/317.

- Gaia aurrez jorratu da (Q21/10), eta ebazpena emanda dago; Administrazioak onetsi egin zuen.
- Herritar batek kexa bat jarri du, heldu baten laguntzarik gabe Fiteroko liburutegi publikoa erabiltzen duten haur batzuek sortzen dizkieten eragozpenengatik. Adierazi du laster egingo diren oposizio-lehiaketa bateko azterketak ikasteko joaten dela liburutegira. Azaldu duenez, egunero, zenbait haurrek ez dute ikasten, ez irakurtzen, ez etxeko lanak egiten ere; aitzitik, oso bolumen altuan hitz egiten dute, batzuetan oihuka, batzuetan korrika, ikasten baino "jolasean". Q21/352.
- Ikertutako kexa – [Emandako ebazpena](#) – Onartua.

B) Bestelakoak:

- Herritar batek kexa bat jarri du, Erriberriko Errege Jauregian Nafarroako bandera bakarrik dagoelako. Bere iritziz, urriaren 28ko 39/1981 Legeak, Espainiako banderaren eta beste bandera eta entseinen erabilera arautzen duenak, eta Auzitegi Gorenaren jurisprudentziak horri buruz xedatutakoa bete behar da. Q21/1044.
- Kexak aztertuta – Ez da eskubide-urraketarik hauteman.
- Herritar bat ez dago ados Elizondon duela gutxi erosi duen eraikin batean egin nahi dituen zaharberitze lanak ukatzearekin. Nafarroako Gobernuak Kultura eta Kirol Departamentuak ahoz jakinarazi dionez, obra horiek ez lirateke onartuko, zenbait arazo teknikoren ondorioz, eta ingurunearekiko homogeneotasuna errespetatu behar delako. C21/1652.
- Herritarrari bere eskubideak hobeto defendatzeko informazioa eman zaio.

3.2.8. Nafarroako Foru Zuzenbide Zibila.

- Herritar batek galdetu du ea Nafarroako Zuzenbide Zibilaren Bildumak bigarren aldiz ezkondata dagoen eta lehengo ezkontzako seme-alabak dituen testamentugilearen erabakitzeke ahalmenari mugak jarri zaizkion.
- Herritarrari bere eskubideak hobeto defendatzeko informazioa eman zaio.

3.2.9. Kirola.

- Herritar batek kexa bat jarri du, kirol-federazio bateko funtsen desagerpena salatzearen ondorioz, federaziotik bota egin dutelako; izan ere, haren jokabideak kontratuko fede ona haustea eta iraina eta begirune eta begirune falta ekarri ditu. Azaldu duenez, federazioak kaleratzea bidezkoa ez zela onartu eta akordioa lortu bazuen ere, diruak desagertuta jarraitzen du. Q21/397.
- Ikertutako kexa – Itxia denboraz kanpo geratu delako: urtebetetik gora.
- Herritar batek kexa bat jarri du, alaba Nafarroako Kirol Jokoetatik kanporatu dutelako, berandu agertu delako txapelketako azken txandara, xakeari buruzko araudian lege ezarritako kortesia-denboraz haratago. Kanporatze horrek urtebeteko epean Nafarroako Xake Federazioaren ordezkari gisa txapelketa nazionaletan parte hartzeko ezintasuna ekartzea kritikatu du, uste baitu ez dela diziplina araudi zuzena aplikatzen ari. Gainera, errekurtsioa aurkeztu zion Nafarroako Xake Federazioari, kanporatzeagatik, eta azaldu du federazioak ez ziola behar adinako informaziorik eman hura aurkezteko denborari eta moduari buruz. Q21/437.
- Interesdunak etsi egin du.
- Herritar batek kexa bat jarri du, Noain-Elortzibarko Udalak udal-kiroldegi bateko kuota kobratu baitio amari, nahiz eta uztailean eta abuztuan igerileku estalia itxita dagoen. Bidegabekotzat jotzen du erabilgarri ez dauden instalazioengatik kobratzen jarraitzea, eta instalazio horiek irekita egoteko eskatzen du. Q21/686.
- Ikertutako kexa – [Emandako ebazpena](#) – Onartua.

- Futbol-klub batek kexa bat jarri du, Espainiako Futboleko Errege Federazioak eskatzen diolako mutualitate jakin batekin kudeatzea jokalarien derrigorrezko istripu-asegurua, futbolari-lizentzia lortuko badute eta dagokion lehiaketa jokatu badute. Adierazi du Gizarte Segurantzarekin elkarlanean diharduen mutu batekin kontratu bat sinatua duela, eta, beraz, jokalaria estalita daudela lesiorik izanez gero. Ordaindu beharreko zenbatekoa gehiegizkoa dela azaldu du, eta, gainera, ez duela ia prestaziorik jasotzen. Q21/810.
 - Espainiako Arartekoari bidali zaio kexa.
- Herritar batek kexa bat jarri du, aurreko urteetan bezala, Eguesibarko Udalak ez duelako argitaratu kirol eta talde bakoitzeko plaza librean kopurua Sarrigurengo kirol eskoletan. Q21/570.
 - Administrazioarekiko izapideetan zehar konpondu da kexa.
- Herritar batek kexa bat jarri du, Arangurengo Udalak, Aranguren Ibarreko Udalaren kirol programako jardueren plazak esleitzeko, zozketa egin duelako, bereizkeriazkotzat jotzen duen abizen letraren arabera, ez baitago pertsona kopuru bera F eta X edo Y letrekin hasten dena. Pertsona bakoitzari zenbakiak esleitzeko sistema bat proposatu du, plazak ez esleitzeko abizenen arabera, zenbakien arabera baizik. Q21/979.
 - Administrazioarekiko izapideetan zehar konpondu da kexa.
- Herritar batek kexa bat jarri du, ez baitago ados harresien edo San Silvestre lasterketetan “tongo a la Navarra” izenekoarekin. Q21/1076.
 - Kexa ez da onartu, generikoa delako.
- Bi herritarrek kexa bat jarri dute, Nafarroako Gobernuak 2021eko Nafarroako Urrezko Domina Club Atlético Osasunari eman diolako. Haien iritziz, ez dago arrazoirik, klubaren zenbait jarduketa irregular tarteko, sari hori emateko. Domina eman izana bertan behera uztea lortzeko behar diren salaketa guztiak Justiziaren aurrean aurkezteko borondatea adierazten dute. Q21/1145.
 - Kexa ez onartua, eskuduntzarik ez izateagatik (arlo judizialeko kontua).
- Herritar batek galdetu du ea kirol federazioak, entitate pribatuak izanik eta nortasun juridiko propioa dutenez, eskuordetzaz administrazio-funtzio publikoak betetzen dituztela, kontratazio publikoaren araudiaren mende ote dauden. C21/920.
 - Herritarrari bere eskubideak hobeto defendatzeko informazioa eman zaio.

3.2.10. Hezkuntza.

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

- Herritar batek kexa bat jarri du Iruñeko Udalak laguntza bat ukatu diolako alaba matrikulatuta dagoen haur eskola ordaintzeko. Azaldu duenez, Iruñean bizi den herritarra izanik, Udalaren titulartasuneko bi haur-eskolatan onartzeko eskatu zuen. Hala ere, gehitu duenez, bietan onartu ez eta beste herri bateko haur-eskola batean matrikulatu behar izan zuen, eta horrek laguntza ekonomikoa eskatzera eraman zuen. Q21/122.
 - Ikertutako kexa – [Emandako ebazpena](#) – Onartua.
- Herritar batek bi kexa jarri ditu, Zizur Zendeako Udalak haur-eskola publikoan kuota handiagoak kobratzen dizkielako udalerrian erroldaturik ez dauden familiei. Azaldu duenez, haur-eskola publikoen tarifak Nafarroako Foru Komunitate osorako ezartzen dira, Nafarroako Gobernuak argitaratutako baremo batzuen arabera. Harrigarria zaio Zizur Zendeako Udalak bere tarifak aplikatzea. Horrek familiei kalte larria egiten diela adierazi du. Q21/267 eta C21/371.
 - Ikertutako kexa – [Emandako ebazpena](#) – Ez onartua.
- Herritar batek kexa bat jarri du, Iruñeko Udalak ez duelako adin ertainekoan talderik eratu berari dagozkion udal eskoletan, nahiz eta informazio-liburuxkan horrela jasota egon. Puntuazioak esleitu

eta onartuen zerrendak argitaratu ondoren, ikusi du eskola horietan ez dela taldea sortu; horrek berarekin dakar neurri bakar batekin ez neurtzea adin horretako haurrek aukera-berdinak izateko. Plazak birbanatzea eskatzen du, eskola horietan adin ertainekoen taldea egon dadin, edo, puntuazioari erreparatuta, talde hori duen beste eskola batean sartzea. Q21/485.

- Ikertutako kexa – Erakunde honek administrazioetik jasotako informazioa helarazi zion kexa-jartzaileari, alegazioak aurkez zitzaion. Alegaziorik jaso ez zenez, amaiera eman zitzaion jarduketari, eta hala jakinarazi zitzaion interesdunari.
- Herritar batek kexa bat jarri du, bere iritziz ez delako egokia alabaren haur eskolako hezitzaile batek ematen dion tratua. Harekin izandako zenbait desadostasun kontatu ditu; hezitzaileak jarrera oldarkorra erakutsi du adingabearen aurrean. Q21/565.
 - Ikertutako kexa – Partikularren arteko auzia.
- Herritar batek kexa bat jarri du Iruñeko Udalak ukatu egin diolako bere alaba matrikulatuta dagoen haur eskola ordaintzeko eskatutako laguntza. Azaldu duenez, Iruñeko bi haur-eskolatan onartzeko eskatu zuen (bat Nafarroako Gobernuaren titulartasuneko eta bestea Udalaren titulartasuneko). Gaineratu du, bietan onartu ez zuten, beste herri bateko haur-eskola batean matrikulatu behar izan zuela, eta horregatik eskatu zuela laguntza ekonomikoa; laguntza hori ukatzearen ondorioz jarri du kexa. Q21/569.
 - Ikertutako kexa – [Emandako ebazpena](#) – Ez onartua.
- Herritar batek kexa bat jarri du Berriobeitiko Udalak ez duelako alaba onartu etxetik hurbilen dagoen haur eskolan. Salatu du ez zitzaiola matrikula-aldiaren berri eman eta, beraz, ez zuela horren berri izan eta ezin izan zuela eskabidea epearen barruan aurkeztu. Alaba beste herri bateko haur-eskolan onartu dutela adierazi du, baina familiak zailtasunak dituela hara eramateko, ibilgailurik ez duelako. Q21/840.
 - Ikertutako kexa – Ez da gomendio, iradokizun edo betebeharren gogorazpenik egin.
- Herritar batek kexa bat jarri du Berriobeitiko Udalak ukatu egin diolako bere bi alabak joan ziren haur eskolako udal kuoten diru-laguntza, eta aldatu egin behar izan zuten egoera familiarraren eta ekonomikoaren ondorioz. Q21/1031.
 - Ikertutako kexa – Ebazpena 2022an eman da – Ez onartua.

B) Ikasleak (hiru urtetik gorakoak) ikastetxeetan onartzea:

- Herritar batek kexa bat jarri du, Hezkuntza Departamentuak ez duelako aintzat hartu seme adingabea bere neba-arreba zaharrenak onartu dituzten itunpeko ikastetxe berean eskolatzeko egin duen eskaera. Ikasleen ratioa malgutu egin daitekeela uste dute, familia eta hurbiltasuna uztartzeagatik. Ez deritzote komenigarria hirurak beste ikastetxe batean elkartzea, beren seme gazteena matrikulatu nahi duten ikastetxean urte batzuk daramatzatelako seme-alaba zaharrenek, aurreko ikasturtean izan ezik; izan ere, beste autonomia-erkidego batera joan behar izan zuten lan kontuengatik. Q21/175.
 - Ikertutako kexa – [Emandako ebazpena](#) – Ez onartua.
- Bi herritarrek kexa bat jarri dute, Hezkuntza Departamentuak ez duelako onartu seme zaharrena gurasoek nahi duten ikastetxean (etxetik aldatu ondoren), ikasturtean gehieneko ikasle-ratioa bete delako. Adierazi dutenez, familiarentzat garrantzitsuak diren balioak ematen dira zentro horretan, eta familia-kontziliazio handiagoa lortzea ahalbidetuko lieke. Q21/193.
 - Kexak aztertuta – Ez da eskubide-urraketarik hauteman.
- Herritar batek kexa bat jarri du, Hezkuntza Departamentuak ez dituelako onartzen bere lau seme-alabetako bi ikastetxe itunduan, ikastetxe horretan eskolatuta baitzeuden, zaintza eta babespea judizialki esleitu baino lehen beste herri batean bizi den horien amari. Bere iritziz, seme-alabak laster etorriko direnez eta oraindik ikaskide ohiekin duten loturari erreparatuta, Departamentuak ez lieke ikasleen ratioari begiratu behar eta ikastetxe horretan eskolatzeko utzi behar lieke adingabeen interes gorenaren babestearren. Q21/402.

- Ikertutako kexa – [Emandako ebazpena](#) – Ez onartua.
- Herritar batek kexa bat jarri du, Hezkuntza Departamentuak ez dituelako seme-alabak berak aukeratutako ikastetxean onartzen, etxez aldatu ondoren. Azaldu duenez, Hezkuntzari buruzko Legeak berak lehentasuna ematen die Nafarroara nahitaez joan behar izan duten ikasleak eskolatzeari, baita gela bakoitzeko ratioa handitzeari ere, familia-unitatea lekuz aldatzeagatik berandu eskolatzaren diren ikasleen berehalako beharrei erantzuteko. Q21/499.
 - Ikertutako kexa – Erakunde honek administraziotik jasotako informazioa helarazi zion kexa-jartzaileari, alegazioak aurkez zitzan. Alegaziorik jaso ez zenez, amaiera eman zitzaion jarduketari, eta hala jakinarazi zitzaion interesdunari.
- Herritar batek kexa bat jarri du, Hezkuntza Departamentuak ez diolako ematen ikasleak hezkuntza bereziko ikastetxeetan onartzeko irizpideak 2021/2022 ikasturterako, eta Nafarroako Hezkuntza Bereziko Baliabide Zentroak (NHBBZ) uko egin ziolako semearen eskolatzeko-eraketa izapidetzeari, bertan jaso baitzuen zein ikastetxetarako eskatzen zen onarpena, nahiz eta aukera hori ez den legez eskatu. Q21/510.
 - Ikertutako kexa – [Emandako ebazpena](#) – Ez onartua.
- Zangozako eta Pirinioetako ikasleen zenbait familiak hogeita bost kexa aurkeztu dituzte, Hezkuntza Departamentuak duela urte batzuetatik hona aplikatzen ari zen aukera kendu baitu ikasle horiek aukeratutako Batxilergoko Institutuko zuzendaritzan erroldatuta daudela onartzeko, ikastetxea dagoen eskualdeko ikasleen berdintasun-baldintzetan. Azaldu dutenez, horrek zaildu egiten du aukeratutako institutuan sartzea, desabantailan hasten baitira onarpen-baremoan onartutako puntuazioaren arabera. Q21/529, Q21/530, Q21/531, Q21/532, Q21/533, Q21/534, Q21/535, Q21/536, Q21/537, Q21/538, Q21/539, Q21/540, Q21/541, Q21/542, Q21/543, Q21/544, Q21/545, Q21/547, Q21/548, Q21/550, Q21/560, Q21/561, Q21/562, Q21/563 eta Q21/564.
 - Ikertutako kexa – [Emandako ebazpena](#) – Ez onartua.
- Herritar batek kexa bat jarri du Iruñeko Soto Lezkairu auzoko haurren D ereduaren eskolatzeari inguruan. Azaldu duenez, hurbilen dagoen ikastetxean ez dute lekurik Aranguren ibarrean erroldaturik ez daudenez, eta horrek beste auzo batzuetara joatera behartuko ditu. Auzo horietan lerro berriak ezarri dira. Q21/609.
 - Ikertutako kexa – Erakunde honek administraziotik jasotako informazioa helarazi zion kexa-jartzaileari, alegazioak aurkez zitzan. Alegaziorik jaso ez zenez, jarduketa amaitutzat jo zen, eta interesdunari jakinarazi zitzaion.
- Herritar batek kexa bat jarri du, Hezkuntza Departamentuak seguruenik Nafarroako ikastetxe publiko bakar batean (Iruñean) utziko duelako alaba, nazioarteko batxilergoa eskaintzen baitu, erroldatzea kontuan hartu gabe. Azaldu duenez, herri batean bizi da, eta ez zaio onarpen-prozesua baldintza berdinetan egiten, ikastetxea dagoen eremuan bizi diren ikasleekin alderatuta. Hasieratik desabantailan daude, onarpen-baremoan aitortutako puntuazioagatik. Q21/647.
 - Ikertutako kexa – Erakunde honek administraziotik jasotako informazioa helarazi zion kexa-jartzaileari, alegazioak aurkez zitzan. Alegaziorik jaso ez zenez, jarduketa amaitutzat jo zen, eta interesdunari jakinarazi zitzaion.
- Herritar batek kexa aurkeztu du, Hezkuntza Departamentuak 2021/2022 ikasturterako bigarren hezkuntzako eta batxilergoko ikastetxeetan hezkuntza-premia bereziak dituzten ikasleentzako plazak esleitu dizkiolako eskabideetan berriaz adierazi ez dutenei. Azaldu duenez, erreklamazioari erantzunez, adierazi zitzaion sistema informatikoak ez duela uzten akatsa zuzentzen. Q21/663.
 - Ikertutako kexa – Ez da gomendio, iradokizun edo betebeharren gogorazpenik egin.
- Zenbait familiak kexa bat jarri dute, Hezkuntza Departamentuak ez dituelako onartu haien seme-alabak bigarren hezkuntzako lehenengo mailarako, British ikasketa-programa bat eskaintzen duen ikastetxe batean. Atxikipenaren arabera legokiekeen ikastetxean ez dago horrelako ikasketa-

origramarik. Azaldu dutenez, departamentuak, beste batzuetan ez bezala, eskari handia zutelako ikastetxeak eskatutako linea berria irekitzea ukatu du. Q21/665.

- Administrazioarekiko izapideetan zehar konpondu da kexa.
- Herritar batek kexa bat jarri du, Hezkuntza Departamentuak ez duelako bere alaba onartu programa eleanitza ematen den institutu batean. Azaldu duenez, bere alabarentzat erosoagoa litzateke bigarren hezkuntza atxikimenduz dagokion ikastetxean osatzea. Ikastetxe horretara joango dira ikaskide guztiak, baina hark ez du nahi duen programa. Gaineratu du ahalegin handia egin behar izan duela Lehen Hezkuntza ingeles- eta frantses-hizkuntzetan kalifikazio onekin amaitzeko, eta ahalegin hori saritu egin beharko litzatekeela ikastetxera sartzarekin. Q21/692.
 - Administrazioarekiko izapideetan zehar konpondu da kexa.
- Herritar batek kexa bat jarri du, Hezkuntza Departamentuak ez duelako onartu bere semea programa eleanitza ematen den institutu batean. Azaldu duenez, bere semeak lehen hezkuntza kalifikazio onekin amaitu du, eta, beraz, ez dago ados izapide burokratiko hutsagatik bere ezaugarri onak ez aprobetxatzearekin. Ikastetxera sartzeko eskatu du, bertan baitago, gainera, ahizpa ere eskolatuta. Q21/693.
 - Administrazioarekiko izapideetan zehar konpondu da kexa.
- Zenbait familiak bi kexa aurkeztu dituzte, Hezkuntza Departamentuak ez dituelako onartu seme-alabak DBHko 1. maila egin nahi duten ikastetxean. Azaldu dutenez, 2009. urtean, Nafarroako Erriberako jaiotza-tasa aurreko urte batzuetakoa baino handiagoa izan zen. Beren aukerako ikastetxe horretan plaza gehiago eskatu dituzte, lerro berri bat gehituz edo, bestela, gela bakoitzeko ikasle-ratioa handituz. Q21/694 eta Q21/697.
 - Ikertutako kexa – [Emandako ebazpena](#).
- Herritar batek kexa bat jarri du, Hezkuntza Departamentuak ukatu egin baitu aurreko ikasturtean Asturiasera joan aurretik eskolatuta egon ziren ikastetxean alabak eskolatzea, ez baitago behar adina plaza. Deitoratu egin du erabaki hori, ikastetxean bazutelako ezaguna zitzaien ingurune sozial eta akademikoa. Q21/702.
 - Ikertutako kexa – Ez da gomendio, iradokizun edo betebeharren gogorazpenik egin.
- Herritar batek kexa bat jarri du, Hezkuntza Departamentuak ez duelako bere alaba onartu bigarren hezkuntzako lehenengo maila egiteko aukeratutako ikastetxean. Adierazi duenez, sartzeko eskabidean hizkuntza eredia behar bezala zehaztu ez zenez, ezetsi egin zen eta zuzentzeko eskabidea aurkeztu behar izan zuen. Gaineratu du, erreklamazioa egin eta horretarako epea amaitu ondoren, behin betiko zerrendetan egiaztatu zuen puntuazioan ez zela kontuan hartu ikastetxe berean ahizpa bat izatea. Q21/719.
 - Administrazioarekiko izapideetan zehar konpondu da kexa.
- Herritar batek kexa bat jarri du, Hezkuntza Departamentuak ez duelako bere seme nagusia onartu bere anaiaren ikastetxe berean. Adierazi du ikastetxeak onarpenaren aldeko jarrera agertu duela, ikasle bat lekuz aldatzeagatik lanpostu huts bat sortzea aurreikusiz. Hori ikusita, ikastetxe hori ohiko bizilekutik eta lantokitik hurbil dagoela, anai-arrebak elkartzeak duen garrantzia, kontziliazio-printzipioarekin duen lotura eta bi gurasoek seme-alabak ikastetxe berean eskolatzeko eta D ereduan irakaskuntza-mota bera jasotzeko duten borondatea kontuan hartuta, eskatzen dute: batetik, ikasleen gehieneko ratioaren araua modulatzeko, eta bestetik, haien seme zaharrena onartzea. Q21/724.
 - Ikertutako kexa – [Emandako ebazpena](#) – Ez onartua.
- Herritar batek kexa bat jarri du, Hezkuntza Departamentuak alaba ikastetxean ez duelako onartu, eskolan jasandako jazarpenaren ondorioz egokiena baita. Kritikatu du, horren ordean, psikologoak adierazitakoaren kontra zentro handiak eskaini izana. Zenbait ikastetxetara ez da garrariorik iristen bizilekutik lekutik. Alabaren ahultasuna, eta aukeratu duten ikastetxeak bere aldeko jarrera erakutsi duenez, bertan onartzeko eskatu du. Q21/728.

- Ikertutako kexa – [Emandako ebazpena](#) – Ez onartua.
- Herritar batek kexa bat jarri du, Hezkuntza Departamentuak onartu egin diolako bere alabari gurasoek eskatutako ikastetxeen artean ez dagoen beste bat. Azaldu duenez, akats bat izan da, esleitutako zentroaren izena bigarren aukeraren izenekoaren oso antzekoa baita. Errore hori onarpen telematikoaen prozedura ez oso argi eta simple batetik etorri da. Q21/729.
 - Administrazioarekiko izapideetan zehar konpondu da kexa.
- Herritar batek kexa bat jarri du, Hezkuntza Departamentuak bi alabak ikastetxe berean eskolatzea ukatu duelako. Azaldu duenez, horietako zaharrena (iaz arte ikasketak egin zituen ikastetxean bullying-a jasan zuen), beste ikastetxe batean eskolatu dute. Zentro horretan, ordea, ez dago adingabekoarentzako lekurik. Eskatu du alaba txikia bere ahizpak tratu txarrak jasan zituen ikastetxetik atera ahal izatea, eta biak ikastetxe berean ikasteko aukera izateko. Adierazi du ez duela zertan izan alaba nagusia onartu duten ikastetxea. Q21/783.
 - Ikertutako kexa – [Emandako ebazpena](#) – Ez onartua.
- Herritar batek kexa bat jarri du, Hezkuntza Departamentuak bere semea onartu ez duelako bere ahizpak eraman zuen ikastetxean, jasaten zuen jazarpen-egoeragatik, une horretan semearen lekualdatzea aldi berean errefusatu duelako. Ukatu egiten du biak batera eramateko aukera eskaini zitzaien. Bere iritziz, bieak hirugarren ikastetxe batera aldatzea ez litzateke onuragarria izango familiarentzat. Q21/858.
 - Interesdunak etsi egin du.

C) Hezkuntza premia bereziak dituzten ikasleentzako arreta:

- Bi herritarrek kexa bat jarri dute, Hezkuntza Departamentuak adierazi baitu bere semea hezkuntza-premia bereziak dituen ikaslea dela, hiru ikasturtera arteko curriculum-atzerapenarekin. Hori dela eta, ikastetxeak irakasgai jakin batzuetan curriculum-egokitzapen esanguratsuak egiten jarraitu behar du. Defendatu dute beren semeak ikaskideek arlo horietan egin dituzten lan eta azterketa berak egin dituela eta kalifikazio egokiak lortu dituela eta, beraz, ez dagoela egokitzapen horiek egin izana justifikatzen duen frogarik. Irakasgaiak kalifikazio onarekin gainditu izana onartzeko eskatu dute, baita beren semeak curriculum desfasea duela baieztatzeko oinarri izan diren proba homologatuak emateko ere. Q21/178.
 - Ikertutako kexa – Erakundeak Administrazioetik jasotako informazioa helarazi zien kexa-jartzaileei, alegazioak aurkezteko. Alegaziorik jaso ez zenez, jarduketari amaiera eman zitzaion, eta hori interesdunei jakinarazi zitzaion.
- Herritar batek kexa bat jarri du, semeak autismoa, hiperaktibitatea eta %79ko desgaitasun aitortua dituela diagnostikatu baitiote, eta ez duelako laguntzarik jasotzen eskolara joateko erabiltzen duen taxititik jaisteko. Adierazi duenez, emandako zerbitzuaren kalitatea dela eta erreklamazioa aurkeztu ondoren, zentroak agindu zuen taxilariak ibilgailutik ez jaisteko erabiltzaileei laguntzeko. Gaineratu du, ondorioz, zaintzailearen lana zaildu egiten dela, berak bakarrik ireki behar baititu ibilgailuaren ateak eta bi adingabe jaitsi behar baititu, haien motxilekin eta araututako auto aukiekin. Egoera hori dela eta, semea eskolara berak eraman behar izan duela adierazi du. Q21/275.
 - Interesdunak etsi egin du.
- Herritar batek kexa bat jarri du Hezkuntza Departamentuak ez dituelako aldatzen Oinarrizko Lanbide Heziketan sartzeko baldintzak, salbuespen gisa eta behar bezala justifikatuta, Curriculum Berezikoko Unitateetan (CBU) ikasten ari diren ikasleak inskribatzeko aukera izan dezaten. Bere iritziz, horrela, gaitasun gehiago dituen CBUko ikasleren batek aukera izango luke ez soilik Lanbide Heziketa Bereziak zehazten dituen 1. mailako lanbide-gaitasunetako bat lortzeko, baita Oinarrizko Lanbide Heziketan eskura dituenak ere. Q21/480.
 - Ikertutako kexa – [Emandako ebazpena](#) – Onartua.

- Herritar batek bi kexa aurkeztu ditu, Hezkuntza Departamentuak ez diolako erantzun semeari LP baliabide gehiago esleitzeko eskolan. Q21/488 eta C21/1038.
 - Ikertutako kexa – [Emandako ebazpena](#) – Onartua.
- Herritar batek kexa bat jarri du, Hezkuntza Departamentuak ez diolako bere semearen egoera bereziari kasu egiten, esleitu zaion zaintzaileak hurrengo ikasturtean semeari hezkuntza-laguntza ematen jarraitzeko aukera aztertzeari dagokionez. Azaldu du zaintzaile honek ez duela lanpostuan jarraitzeko eskatzen den berariazko titulaziorik, eta, beraz, kontratazio-zerrendetatik berehala kanporatzea ekarriko duela egoera horrek. Gaineratu du horrek familia bera eta eskola kezkatzen dituela, zaintzaile berri bat esleitzeak atzerapena ekar baitezake adingabearen garapenean eta egokitze-gaitasunean. Q21/635.
 - Ikertutako kexa – Ez da gomendio, iradokizun edo betebeharren gogorazpenik egin.
- Herritar batek kexa bat jarri du, Derrigorrezko Bigarren Hezkuntzako bigarren eta hirugarren kurtsoko ikasleak, Iruñeko institutu bateko ikaskuntza eta errendimendua hobetzeko programa batean sartuak, ikasgela berean baitaude, beharrezko baldintzak betetzen ez dituztenak. Gainera, baldintza horiek Derrigorrezko Bigarren Hezkuntzako ziklo arrunta ematen den ikastetxe bereko beste ikasgela batzuetakoak baino askoz okerragoak dira. Bere iritziz, ikasteko zailtasunak dituzten ikasleentzako programa dela kontuan hartuta, bereizkeriazko tratatu horrek agerian uzten duela administrazio publikoak ez duela batere sentsibilitaterik bere eskubideekiko. Q21/942.
 - Ikertutako kexa – [Emandako ebazpena](#) – Onartua.
- Herritar batek azaldu duenez, alaba bikiak joaten diren ikastetxean jakinarazi diote aurtengo ikasturtean alaba horietako batek jasotzen zituen logopedako indartze orduak kenduko dituztela. Halaber, esan diote beste alabarentzat gomendagarriena litzatekeela curriculum-egokitzapen nabarmenarekin ikastea. Ama gisa duen kezka azaldu du, eta alabek behar dituzten baliabide guztiak esleitzeko eskatu du. C21/2349.
 - Herritarrari bere eskubideak hobeto defendatzeko informazioa eman zaio.

D) Lehen Hezkuntza

- Herritar batek kexa bat jarri du Hezkuntza Departamentuak ez duelako aktibatu “Transexualitate-kasuetarako hezkuntza-protokoloa” zazpi urteko alabaren ikastetxean. Azaldu duenez, adingabeak behin baino gehiagotan eskatu die irakasleei tratatu femeninoa emateko, baina adingabearen aitaren baimena espresurik ez dutenez, atzeratzen ari da protokoloaren aktibazioa. Q21/17.
 - Ikertutako kexa – [Emandako ebazpena](#) – Ez onartua.
- Bi herritarrek kexa bat jarri dute, ikastetxe publiko batek familiak behartzen dituelako urteko diru-ekarpena egitera eskola-materialerako. Neurri horrek doako hezkuntza publikorako eskubidearen aurka egin dezakeela iritzi diote, eta, nolahi ere, jasotako diru-sarreraren inbertsioa zehatz-mehatz justifikatu behar dela. Gainera, kexa aurkeztu dute, semearen irudiak zabaltzeko baimenik ez emateak eta, hartara, bere datu pertsonalen babesa bermatzeak ondorio negatiboak izan dituelako beraientzat, hala nola ikastetxean egiten diren eskola-jardueretatik bazterzea. Q21/92.
 - Ikertutako kexa – Ez da gomendio, iradokizun edo betebeharren gogorazpenik egin.
- Herritar batek kexa bat jarri du, Hezkuntza Departamentuak ikasle guztiei chromebook-ak banatu dizkielako, haien arteko lotura denbora mugatu gabe. Bere iritziz, sarearen erabilera mugagabearen ondoriozko arazoak gero eta ohikoagoak dira: arreta eta kontzentrazio falta, atsedenerako tarte murriztea, errendimendu akademikoa okertzea, suminkortasuna, agresibitatea eta familiako gatazkak areagotzea. Gailuetan ordu tarte bat ezartzea eskatu du, eta tarte horretatik kanpo sartzea ezinezkoa izatea, horrela, gutxienez gaueko atsedena bermatuko baita. Q21/422.
 - Administrazioarekiko izapideetan zehar konpondu da kexa.

- Herritar batek kexa bat jarri du, Skolae programaren ezarpenari dagokionez, Nafarroako Justizia Auzitegi Nagusiaren 2020ko ekainaren 16ko baliogabetze-epaia bere osotasunean bete dadin eta Nafarroako hezkuntza-sistema osoan programa ezartzeari berehala uzteko eskatuz. Q21/512.
 - Kexak aztertuta – Ez da eskubide-urraketarik hauteman.
- Herritar batek kexa bat jarri du, Hezkuntza Departamentua, ikasturtea hasita egonda ere, atzeratu egin delako osasun-arrazoiengatik eskolara joan ezin diren ikasleei etxeko laguntza emateko programa ezartzeko prozesua, semearen kasuan bezala. Q21/885.
 - Ikertutako kexa – [Emandako ebazpena](#) – Onartua.

E) Bigarren Hezkuntza, Batxilergoa eta Lanbide Heziketa

- Herritar batek kexa bat jarri du, ez baitago ados institutu bateko bigarren hezkuntzako laugarren mailako ikasleentzat adostutako derrigorrezko irakurketaren edukiarekin. Bere iritziz, liburuan laidoak eta irainak agertzen direla sustatzaileen, segurtasun-kidegoen, tokiko kargu politikoen, Nafarroako Gobernuaren eta kazetarien aurka. Bere iritziz, edukiak alderdikoiak dira eta ez dute ustezko espiritu kritikorik sustatzen, aitzitik, proiektu oso zehatz baten aurkako jarreretan doktrinatzan dute. Ikastetxeari irakurketa alternatibo bat eskaintzeko eskatu dio eta ukatu egin zaio. Q21/1024.
 - Ikertutako kexa – Ez da gomendio, iradokizun edo betebeharren gogorazpenik egin.
- Herritar batek kexa bat jarri du, Hezkuntza Departamentuak ez duelako onartu alaba helduentzako lanbide-heziketa erdipresentzialeko ikastaro batean. Behin-behineko zerrenda argitaratu ondoren, Departamentuak osatu gabekotzat jotzen ziren interesdunen eskaerak zuzentzeko aukera eman duela kritikatu du. Izan ere, agiri guztiak behar bezala eta epean aurkezteagatik, alabaren moduko pertsonak kaltetuak izan dira behin betiko zerrendan. Q21/957.
 - Kexa ez du interesdunak aurkeztu.

F) Eskolako bizikidetzeta eta eskolako jazarpena:

- Herritar batek kexa bat jarri du, Hezkuntza Departamentuak ez duelako neurri egokirik hartu bere bilobak ikastetxean jasandako erasoen aurrean; izan ere, eraso horiek portaera aldatzea eragin diote, urduritasun handiagoa, gosea galtzea, eskolara joateko beldurra eta eskola-errendimendua okertzea. Azaldu duenez, ikastetxeak ez du ezer egiten egoera konpontzeko eta haurra babesteko, eta Departamentuak, lagundu ordez, erabaki du ikaslearen zuzeneko familiako edozein kide ikastetxera sartzeta eta ikastetxearekiko komunikazio pertsonalak etenik gabe mugatuta geratuko direla hamabost eguneko aldietan. Q21/383.
 - Ikertutako kexa – Interesdunak etsi egin du.
- Herritar batek kexa bat jarri du, ikastetxetik jasotzen ari den tratua ez delako ez proportzionatua ez egokia; behin baino gehiagotan kanporatu dute, bai hainbat orduz edo elkarren segidako egunez, azkenean bi asteko iraupena duen kanporatze-protokoloa aktibatu arte. Gaineratu du ikastetxearen jarrera oso erasokorra izaten ari dela, eta, horregatik, bera eta beste ikasle batzuk hartutako agindu eta jarraibideekin bat ez datozela erakusten saiatu dira hainbat modutan; jarduera horien ondorioz kanporatu dituzte. Hala ere, gainerako ikasleei ez zaie horregatik kalterik egin. Bere iritziz, neurri horrek ikaslearen estimulazioa eta motibazioa kentzea baino ez du bultzatzen, kalte akademiko larria sortzeaz gain. Q21/405.
 - Ikertutako kexa – Erakunde honek administratibotik jasotako informazioa helarazi zion kexa-jartzaileari, alegazioak aurkez zitzan. Alegaziorik jaso ezenez, amaiera eman zitzaion jarduketari, eta hala jakinarazi zitzaion interesdunari.
- Herritar batek kexa bat jarri du, Hezkuntza Departamentuak ez diolako erantzun beste ikasle batek bere bilobak hezkuntza bereziko ikastetxe batean jasandako eraso fisikoaren ondoren egindako jarduketak ezagutzeko eskaerari. Azaldu duenez, bere garaian departamentuak eraso fisikoa izan zela uste izan bazuen ere, Nafarroako Hezkuntza Bereziko Baliabideen Zentroak (NHBBZ) bizikidetzako arazotzat jo zuen. Ez daki zein jarduketa eta neurri hartu ziren ondoren egoera aldatzeko. Q21/628.

- Ikertutako kexa – Ez da gomendio, iradokizun edo betebeharren gogorazpenik egin.
- Bi herritarrek kexa bat jarri dute, alabak ikasten ari den institutuan jasotako tratuagatik. Egun batzuetarako bota dute. Azaldu dute alabak nahasmendu bat duela diagnostikatuta eta tratamenduan dagoela. Hortaz, ez daude konforme egoera gatazkatsu batzuen aurrean ikastetxeak ematen duen erantzunarekin. Koordinazio handiagoa eskatzen dute institutuaren eta adingabea zaintzen duen arreta mentaleko zerbitzuaren artean, alabak ikasturtea normaltasunez eta gorabehera gehiagorik gabe amaitu ahal izateko. Q21/1059.
- Ikertutako kexa – [Emandako ebazpena](#) – Ez onartua.
- Herritar batek kexa bat jarri du, 13 urteko alaba mehatxuak edo abisuak jasaten ari delako Institutuko kideek eraso egin nahi diotela esateko. Halaber, Instagramen profil faltsuetan ordezkatu egin dute alabaren nortasuna. Adierazi du jarduera horiek eragin handia dutela adingabearen osasunean, eta jakin nahi luke nola jokatu edo zer urrats egin behar dituen. Q21/1098.
- Ikertutako kexa – Ez da gomendio, iradokizun edo betebeharren gogorazpenik egin.

G) Eskola-eguna:

- Herritar batek kexa aurkeztu du Gares-Garesko ikastetxe publikoan lanaldia aldatzeko prozedurarekin ados ez dagoelako. Azaldu duenez, proiektuak eta familiei bidalitako informazio-triptikoak eta ikastetxerako sarbideetan jarritako kartelek lanaldi jarraitua ezartzearen aldeko esaldiak dituzte, behar bezala azaldu ez direnak eta lanaldi horren aldeko iritzia sustatzen dutenak. Gaineratu du arauetan ezarritako epe doituek zaildu egiten dutela eztabaida lasai eta baldintza berdinetan egitea, lanaldi zatituaren aldeko apustua egiten duten familiek beren ikuspuntua gainerako hezkuntza-komunitateari helarazteko aukera izan dezaten. Q21/1121.
- Ikertutako kexa – Ez da gomendio, iradokizun edo betebeharren gogorazpenik egin.
- Herritar batek kexa bat jarri du, ez baitago ados Mutiloako ikastetxe publikoan lanaldia aldatzeko prozedurarekin. Bozketa egiteko emandako gutun-azaletan lanaldi jarraituari buruzko informazio-liburuxka bat sartu dela azaldu du, lanaldi zatitua aipatu gabe. Bere iritziz, prozedura ez da ez bidezkoa, ez inpartziala izan. Q21/1151.
- Ikertutako kexa – Ez da gomendio, iradokizun edo betebeharren gogorazpenik egin.
- Herritar batek bi kexa aurkeztu ditu, Andrés Muñoz Garde Hezkuntza Berezikoko ikastetxean eskola etengabearen bozketa prozesuan izandako irregulartasunengatik. Azaldu duenez, bozketa kutxarik edo postontzirik gabe egin zen, eta gutun-azal bikoitza bazegoen ere, handia ez zegoen itxita. Gainera, mahaian ez zegoen ez idazkaririk ez lehendakariorderik prozedura zaintzeko. Q21/1203 eta C21/2705.
- Ikertutako kexa, eta izapideetan dago.
- Herritar bat ez dago ados seme-alabak joaten diren ikastetxe publikoak familien bozketa egin nahi ez duelako eskola eguna aldatzeko. Adierazi duenez, urrian familien artean sinadurak bildu ziren eta, botoen % 64 baino gehiago jaso arren, ikastetxeak ez du bozketa egin nahi. C21/2510.
- Herritarrari bere eskubideak hobeto defendatzeko informazioa eman zaio.

H) Unibertsitateko irakaskuntza:

- Herritar batek bi kexa aurkeztu ditu, Unibertsitate Ministerioa atzeratuta dagoelako Frantzia lortu zuen goi-mailako hezkuntza-tituluaren baliokidetasun-espeditentearen tramitazioan. Azaldutakoaren arabera, adierazi ziotenez, izapideak bi urte eta erdiko iraupena izango du, gutxi gorabehera, nahiz eta ez dagoen gehienezko eperik, eta bere espeditentearen egoera ezin lortu izatea ez dela arazo teknikoengatik, baizik eta ohikoa dela pertsona batzuek espeditentea eskuratu ahal izatea eta beste batzuek ez. Q21/346 eta C21/851.
- Espainiako Arartekoari bidali zaio kexa.

- Herritar batek kexa bat jarri du, Urrutiko Hezkuntzarako Unibertsitate Nazionalak (UHUN) ez baitzion behar bezala aplikatu desgaitasuna duen pertsona gisa eman zitzaion azterketa-denbora, eta horrek irakasgaia bertan behera uztea ekarri zuen. Gaineratu du azterketa ahoz errepikatzeko aukera eskaini dioten arren, horretarako baliabide teknologikoak behar direla, berak ez dituenak. Q21/376.
 - Espainiako Arartekoari bidali zaio kexa.
- Herritar batek kexa bat jarri du, Madrilgo unibertsitate publiko batek ukatu egin diolako master bat egiteko plaza erreserbatzeari dagokion zenbatekoa itzultzea. Azkenean, master hori ez du unibertsitate horretan egin nahi, Nafarroako Unibertsitate Publikoan baizik, geroago onartu eta ohiko bizilekutik hurbilago dagoelako. Bi unibertsitateetan ezarritako epeak direla eta, zigorra ezartzen ari zaizkiola iritzi dio. Q21/522.
 - Espainiako Arartekoari bidali zaio kexa.
- Herritar batek kexa bat jarri du, Unibertsitate Ministerioa atzeratuta dagoelako atzerrian lortutako unibertsitateko titulazioa homologatzeko eta baliokidetzeko eskaeraren tramitazioan. Azaldu duenez, horren ondorioz, bere prestakuntzarekin zerikusirik ez duten lan prekarioak onartzera behartuta dago. Q21/712.
 - Espainiako Arartekoari bidali zaio kexa.
- Herritar batek kexa bat jarri du, Nafarroako Unibertsitate Publikoak ez baitio uzten 2021/2022 ikasturtean Ingeniaritza Informatikoko Graduan ikasten jarraitzen, iraunkortasuneko arauetan eskatzen den errendimendua ez betetzeagatik. Defendatu du bere ikasketei eustea erabaki zuen errekurtso bat onartu zen, eta, beraz, erabaki hori gauzatzea eskatzen du. Q21/717.
 - Administrazioarekiko izapideetan zehar konpondu da kexa.
- Herritar batek kexa bat jarri du; izan ere, Moldavian lortutako Erizaintzako goi-mailako ikasketen titulua, prestakuntza osagarria eta zortzi urtetik gorako lan-esperientzia izanik, Unibertsitate Ministerioak Erizaintzako Laguntzaile titulua homologatzea erabaki du, eta hori ez da justifikatua, bigarren hezkuntzaren pareko lanbide-heziketa delako. Erizaintzako Gradua onartzeko eskatu du. Q21/1045.
 - Espainiako Arartekoari bidali zaio kexa.
- Herritar batek bi kexa aurkeztu ditu, Unibertsitate Ministerioak atzerrian lortutako bi dantza-titulu homologatzeko bi eskaera ukatu dizkiolako. Adierazi du ukapenezko bi ebazpenetan espediente zenbaki bera aipatzen dela; hortik ondorioztatzen da eskabide bat ebatzi gabe geratu dela. Bi titulazioak homologatzeko behar diren baldintza guztiak betetzen ditu. Q21/1097 eta C21/2055.
 - Espainiako Arartekoari bidali zaio kexa.
- Alaba unibertsitatez aldatzea nahi du Herritar batek.' Azaldu duenez, gaur egun alaba Erizaintza Graduko lehen mailan dago Salamancako Pontifize Unibertsitatean. Dituen osasun arazoak direla eta, bere etxetik ahalik eta gertuen joateko aholkatu diote, bere osasun arloko espezialisten laguntza medikoa jasotzen jarraitu ahal izateko. Horregatik, bere alabak Nafarroako Unibertsitate Publikoan gradu-ikasketak jarraitzeko zer aukera dituen galdetu du. C21/1096.
 - Herritarrari bere eskubideak hobeto defendatzeko informazioa eman zaio.

I) Bekak eta laguntzak:

- Herritar batek kexa bat jarri du, 2018/2019 ikasturtean derrigorrezko hezkuntzaren ondoko ikasketak egiteko jaso zuen laguntza itzultzeko eskatu zaiolako, matrikulatutako irakasgaien, kredituen edo orduen ehuneko berrogeita hamarra gainditu ez duelako. Bere esanetan, eskola guztietara erregularitasunez joan zen eta irakasgaien erdiak gainditu zituen, nahiz eta Arreta-defizitaren eta Hiperaktibitatearen Nahasmendua (AFHN) aitortua izan, ikaskuntzan zailtasunak eragiten dizkiona. Araua malgutzeko inguruabar hori ez dela baloratu kritikatu du. Gaineratu du familiaren diru-sarrerak bakarrik bermatutako errentakoak direla, eta ez diola Ekonomia eta Ogasun Departamentuak eskatutako ordainketa bakarrari aurre egin. Departamentu horrekin eta Hezkuntza

Departamentuarekin harremanetan jartzen saiatu dela adierazi du, ordainketa zatikatzea eskatzeko eta berandutza interesak ez aplikatzeko; baina alferrik. Q21/247.

- Ikertutako kexa – Espainiako Arartekoari bidali zaio kexa.
- Herritar batek kexa bat jarri du, Unibertsitateko, Berrikuntzako eta Eraldaketa Digitaleko Departamentuak ez diolako alabari ordaindu onartua zitzean 2019-2020 ikasturteko nazioarteko mugikortasunerako laguntza osagarria, bideratutako aurrekontua bukatu zaiolako. 2020-2021 ikasturteko deialdian ziurrenik eskaera gutxi egongo direnez, eskatu du soberako aurrekontua banatu dadila dokumentazioa aurkeztu eta baldintzak bete arren aurreko laguntza jaso ezin izan zutenen artean. Q21/362.
 - Ikertutako kexa – Ez da gomendio, iradokizun edo betebeharren gogorazpenik egin.
- Zenbait herritarrek hiru kexa aurkeztu dituzte, Nafarroako Gobernuak unibertsitate-ikasketetarako ematen dituen beken irizpideak diskriminatzailetzat jotzen dituztelako. Gaitasun ekonomikoak duen garrantzia eta bizilekuaren eta ikasketak egiteko lekuaren garrantzia aipatzen dituzte, baita horrek familiek beren gain hartu behar duten gastu mailan sor ditzakeen desberdintasunak ere. Azken kexan alabaren kasua azaltzen da. Unibertsitatean ohorezko hainbat matrikula lortu zituen, baina ezin izan zuen matrikularen zenbatekoan hobariaz baliatu, errenta-muga gainditu baitzuen. Q21/793, Q21/794 eta Q21/963.
 - Ikertutako kexa – Ez da gomendio, iradokizun edo betebeharren gogorazpenik egin.

J) Hizkuntza-eskola ofizialak eta musikako ikasketak:

- Bi herritarrek bi kexa aurkeztu dituzte, beren seme-alabak joaten diren udal musika eskolako tasak ezaugarri komunak dituzten beste herri batzuetakoak baino handiagoak direlako. Horren gain, gehitu dute nahiz eta Covid-19aren ondorioz konfinamendu-hilabeteak zirela eta zenbait klase ez ziren eman, hiruhileko kuota osoa kobratu zitzaizela. Q21/85 eta Q21/90.
 - Ikertutako kexa – [Emandako ebazpena](#) – Ez onartua.
- Herritar batek bi kexa aurkeztu ditu Nafarroako Urrutiko Hizkuntza Eskola Ofizialaren (NUHEO) eta Bigarren Hezkuntzako ikastetxeen arteko lankidetzeta-programan ustezko irregulartasunak egoteagatik, batez ere bigarren hezkuntzako irakasleek programan parte hartzeari dagokionez (funtzioak eta konpentsazioak). Gainera, adierazi du, institutu baten kasuan, ikasleek “B2 maila aurreratuan” izena eman ahal izango dutela, baina, hala ere, NUHEOk ikasleak C1 mailan inskribatzeko aukera eman duela. Q21/190 eta C21/450.
 - Herritarrari bere eskubideak hobeto defendatzeko informazioa eman zaio.
- Herritar batek kexa bat jarri du, Hizkuntza Eskola Ofizialak ez duelako aldatzen semeari esleitu zaion euskararen B2 maila egiaztatzeko ahozko probaren data, eta hori bat dator EVAUren azterketen egunekin. Bere iritziz ez da nahikoa eman den egun bakar bateko epea data aldatzeko eskatzeko, oso litekeena baita garaiz ez jakitea horren berri. Adierazi duenez, bi azterketa ofizialak Hezkuntza Departamentuak deitzen ditu, eta gainjartzea saihestu ahal izan da. Q21/519.
 - Administrazioarekiko izapideetan zehar konpondu da kexa.
- Herritar batek kexa bat jarri du, ez baitago ados Hizkuntza Eskola Ofizialean italiarako B1 maila ziurtatzeko azterketan lortutako kalifikazioarekin. Hizkuntza horretako irakasleekin izan dituen hainbat desadostasun deskribatu ditu; bere iritziz, desadostasun horiek probaren zuzenketan objektibotasun falta eragin dute. Hirugarren pertsonak azterketa berriz berrikusteko eskatu du. Q21/587.
 - Ikertutako kexa – Ez da gomendio, iradokizun edo betebeharren gogorazpenik egin.
- Herritar batek kexa bat jarri du, Hezkuntza Departamentuak ez diolako alabari itzultzen Nafarroako Goi Mailako Musika Kontserbatorioko matrikulazioaren zenbatekoa. Azaldu du bere alaba Alcalá de Henaresera joan zela unibertsitateko ikasketak egitera, eta herri horretako kontserbatorioan sartzea eskatu zuela, klarineteko goi-mailako ikasketak amaitu ahal izateko. Onarpena atzeratu zenean, Nafarroako Goi Mailako Musika Kontserbatorioan matrikulatu zen, ikasketekin jarraitu ezinik ez

geratzeko. Alabaina, han onartua eta oraindik klaserik jaso ez zuenez, matrikulagatik ordaindutako zenbatekoa itzultzeko eskatu zuen. Eskaera ukatu zaio. Q21/1005.

- Ikertutako kexa – [Emandako ebazpena](#) – Ez onartua.

K) Eskola-garraioko eta -jantokiko zerbitzuak:

- Herritar batek kexa bat jarri du, Hezkuntza Departamentuak, bat-batean, 2019/2020 ikasturtean eta 2020/2021 ikasturteko lehen hilabetean Tafallako ikastetxe itundu bateko derrigorrezko bigarren hezkuntzako ikasleek erabili zuten garraio-zerbitzua kendu duelako. Adierazi du departamentuak neurri hori justifikatzen duela zerbitzuaren okupazioa berrantolatzearekin, ibilbideak aldatzearen eta eskaerak jasotzeko atzerapenaren ondorioz. Q21/94.

- Ikertutako kexa – [Emandako ebazpena](#) – Ez onartua.

- Herritar batek kexa bat jarri du, Hezkuntza Departamentuak bat-batean haren semearentzat (Tafallako ikastetxe itundu bateko derrigorrezko bigarren hezkuntzako ikaslea) ezabatu duelako eskola-garraioko zerbitzua. Ikasturtea amaitzeko hiru hilabete falta zirela erabaki hori jakinarazi izana kritikatu du, beste irtenbiderik eman gabe. Azaldu duenez, lana dela eta, ez senarrak ez emakumeak ezin dute ikastetxera eraman eta handik ekarri. Q21/268.

- Ikertutako kexa – [Emandako ebazpena](#) – Onartua.

- Ikastetxe publiko bateko guraso-elkarte batek kexa bat jarri du, Hezkuntza Departamentuak 2021/2022 ikasturterako eskualdeko eskola-jantokietan janaria hornitzeko zerbitzuaren kudeaketa lizitatu duelako, besteak beste, ikastetxe horretako. Elkartek azaldu du gaur egun zerbitzu hori ematen duela, tokiko ekoizpenarekin, jasangarritasunarekin, despopulazioaren aurkako borrokarekin eta kalitate handienarekin bat datozen printzipioen arabera. Printzipio horiek jantoki-zerbitzua proiektu pedagogiko ere bihurtzen dute (jangelara joaten diren ikasleek badakite non sortzen den produktua, non eraldatzen den, zer elikagai- eta ingurumen-balio duen, zer hondakin sortzen dituen eta nola aprobetxa daitezkeen hondakin horiek ekonomia zirkularreko ekosistema bat sortzeko). Hala ere, lizitazio berri horren ondoren, elkartek ezin izango du zerbitzua eman, ezin baitu egiaztatu kontratazio orrian eskatzen den kaudimen tekniko eta ekonomikoa. Q21/270.

- Ikertutako kexa – [Emandako ebazpena](#) – Ez onartua.

- Herritar batek kexa bat jarri du, Hezkuntza Departamentuak bat-batean seme-alabentzat, Tafallako ikastetxe itundu bateko derrigorrezko bigarren hezkuntzako ikasleentzat, eskola-garraioko zerbitzua kendu baitu. Autobusean plaza libreak egotea eta horiek erabiltzen ez uztea kritikatu du; seme-alabak ibilgailuan eraman behar izaten dituzte, horrek lana eta familia bateratzeko dakartzan zailtasunekin. Q21/393.

- Ikertutako kexa – Gaia tratatuta eta ebazpena igorrita (Q21/94).

- Herritar batek kexa bat jarri du, Hezkuntza Departamentuak ez diolako alabari (gurpil-aulkia erabiltzen du) bere bizilekutik hurrengo ikasturtean ikasketak egingo dituen ikastetxera joateko garraioa jartzen, ibilgailua ez agoelako egokituta. Q21/420.

- Ikertutako kexa – [Emandako ebazpena](#) – Onartua.

- Guraso-talde batek kexa bat jarri du, Hezkuntza Departamentuak ez dielako ematen eskola-garraioko zerbitzua Agoitz eta Urrotz aldeko arte-batxilergoko eta Lanbide Heziketako erdi-mailako zikloetako ikasleei, baina bai eskualdeko batxilergoko gainerako ikasleei. Q21/576.

- Ikertutako kexa – [Emandako ebazpena](#) – Ez onartua.

- Zenbait familiak bost kexa jarri dituzte, Hezkuntza Departamentuak honako hau ezarri duelako: 2021/2022 ikasturtean, ikastetxea dagoen herri berean bizi diren ikasleek garraio-ibilbideak erabiltzen dituztenean, plaza hutsean egingo dute, eta jantokia erabiltzen dutenek, berriz, ez dute diru-laguntzarik jasoko. Azaldu dutenez, laguntza horiek ukatzeko arrazoia da etxebizitzak ikastetxetik hiru kilometro lineal baino gutxiagora daudela. Haien iritziz, ikastetxea hirigunetik kanpo dago, eskualdeko sarbide-errepidea zirkulazio handikoa da, espaloirik, bazterbiderik eta zebra-biderik gabekoa; horrek harriskua

dakar. Ez da inolako egoera-aldaketarik izan aurreko urteekiko, orduan laguntzak jasotzen baitzituzten. Q21/582, Q21/583, Q21/584, Q21/585 eta Q21/586.

- Administrazioarekiko izapideetan zehar konpondu dira kexak.
- Herritar batek kexa bat jarri du, Hezkuntza Departamentuak ez diolako uzten alabari eskola garraioaren zerbitzua etxetik oinarritzko lanbide heziketako ikastetxeraino. Kritikatu duenez, oinarritzko eta derrigorrezko hezkuntza izanik, zerbitzu hori ez zaio ematen bizi den udalerritik, derrigorrezko bigarren hezkuntzan matrikulatuta dauden beste adingabeekin gertatzen den bezala. Q21/845.
 - Ikertutako kexa – [Emandako ebazpena](#) – Onartua.
- Bi herritarrek kexa bat jarri dute, Erroibarko Udalak laguntza ekonomikoa ukatu dielako eskola garraiorako, eskaerak epez kanpo aurkezteagatik. Beren iritziz, ezin da onartu, Ikasketetarako Laguntzak arautzen dituen Ordenantzan (laguntza hau jasotzen duen) ez baita berariaz ezartzen epe bat hori eskatzeko. Gainera, ez zuten jaso eskola-garraioa erabili nahi zuten pertsona guztiei Udalak bidali beharreko eskaera betetzeko eskabidea, eta, halaber, ez zuten jaso zerbitzu hori antolatzeko egindako bilera baten berri. Q21/857.
 - Ikertutako kexa – [Emandako ebazpena](#) – Onartua.
- Herritar batek kexa bat jarri du, Hezkuntza Departamentuak, ikasturtea hasi baino egun bat lehenago, alaba etxetik Batxilergoa ikasiko duen ikastetxera eramateko eskola-garraioko zerbitzutik kanpo utzi duelako. Ikastetxera eramateko biderik ez duela adierazten du. Q21/881.
 - Administrazioarekiko izapideetan zehar konpondu da kexa.
- Herritar batek kexa bat jarri du, Hezkuntza Departamentuak aldatu egin dituelako Pedro de Atarrabia DBHIn matrikulatuta dauden Uharte-Uharteko ikasleei eskola-garraioaren zerbitzua emateko baldintzak. Azaldutakoaren arabera, joan den urtean bi autobusek jasotzen zituzten ikasleak ikastetxera eramateko. Aurten, ordea, autobus bakarra erabiliko da, ibilbidea bi aldiz egiten duena. Egoera horren ondorioz, lehenengo autobusa erabiltzen duten ikasleek eta ikastetxea uzten duten azkenek ia ordu-erdi itxaron behar dute institutuan. Q21/893.
 - Ikertutako kexa – [Emandako ebazpena](#) – Ez onartua.
- Elkarte batek kexa bat jarri du, eskola-garraioaren lizitazio berria geldiarazteko eta horren baldintzak aldatzea eskatzeko. Adierazi du Hezkuntza Departamentuak bi akats egin dituela lizitazioaren kostuen azterketan, eta akats horien ondorioz kontratuaren aurrekontua ez dela nahikoa eskatutako zerbitzuak betetzeko. Q21/912.
 - Ikertutako kexa – Itxi egin da, gaia bide judizialek aurkeztu baita.
- Herritar batek kexa bat jarri du, Hezkuntza Departamentuak ez diolako aitortzen bere alaba txikiari Uharteko ikastetxe publiko baterako eskola-garraioko zerbitzua; anaia zaharrak, ordea, bai. Adierazi duenez, familia beste herri batera aldatu ondoren, bere lehen semeak Uharteko erreferentziako zentro horretan matrikulatzen jarraitu ahal izan zuen, eta eskola-garraioa eta jantokiko zerbitzuak aitortuak izan zituen. Alabak, berriz, azkenean ikastetxe berean matrikulatu ahal izan bazuen ere (plazak soberan seudelako), ez ditu eskubide horiek aitortuak, bere erreferentzia-zentroan matrikulatuta ez dagoelako. Gaineratu du joan den ikasturtean adingabea plaza hutsetan eraman ahal izan zutela, baina aurten, eskola garraioaren zerbitzuaren esleipenduna aldatu denez, ez dela plazarik hutsik geratu eta ezin duela zerbitzu hori erabili. Q21/920.
 - Ikertutako kexa – [Emandako ebazpena](#) – Ez onartua.
- Herritar batek azaldu du seme-alabak joaten diren ikastetxe itunduak ez duela seme-alabak etxera eramateko garraibiderik. Berriagoitin bizi dela azaldu du, eta haren hiru seme-alabak etxetik 22 kilometrora dagoen ikastetxe batean daude eskolatuta. Ez dute etxera itzultzeko autobusik. C21/1950.
 - Herritarrari bere eskubideak hobeto defendatzeko informazioa eman zaio.

- Herritar batek adierazi du Hezkuntza Departamentuak banakako laguntza ematen diola eskola garraio gisa, autobus edo taxi zerbitzua eman beharrean. Azaldu du Biurrunen bizi direla eta alabak D ereduan ikasten duela Noaingo San Miguel ikastetxe publikoan, eta hura dela bere erreferentzia zentroa. Berriaingoa udalerrira egiten duen autobus-ibilbidea handitzea proposatu du, Biurruneraino iristeko. C21/2056.

- Herritarrari bere eskubideak hobeto defendatzeko informazioa eman zaio.

L) Eskolako instalazioak:

- Herritar batek kexa bat jarri du, alabaren Iruñeko ikastetxe publikoak ez duelako ur bero sanitariorik komunetako konketetan; ikasleek eskuak ur hotzez garbitu behar dituzte. Haur Hezkuntzan, hori askotan gertatzen da. Q21/328.

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

- Herritar batek kexa bat jarri du, Hezkuntza Departamentuak ez duelako neurririk hartu Iruñeko institutu bateko ikasleen segurtasunerako arriskutsua delako, aparkalekutik eta sarreratik ez bereiztea. Oinezkoen sarbidea beti itxita dagoela salatu du, eta, beraz, ibilgailuek eta oinezkoek sarrera bera partekatu behar dute, horrek dakarren arriskuarekin. Sarrera independenteak izango dituen eskola-ingurune segurua eskatu du. Q21/973.

- Administrazioarekiko izapideetan zehar konpondu da kexa.

M) Ikasleen ebaluazioa:

- Herritar batek kexa bat jarri du, institutu publiko batek adostutako ikasturte-amaierarako egutegia ez datorrelako bat aplikagarria den araudiarekin; izan ere, deialdi bereziko probak aurreratu dituzte, ikasleek proba horiek behar bezala prestatzeko egun gutxiago dituzte. Q21/494.

- Administrazioarekiko izapideetan zehar konpondu da kexa.

- Herritar batek kexa bat jarri du, matrikulatuta dagoen institutuak ezetsi egin duelako aurkeztu zuen erreklamazioa, ez baitzegoen ados musika irakasgaiaren ebaluazio bereziaren azken kalifikazioarekin, uste baitu ez zuela garaiz entregatu eskatutako materiala eta ez zela bertaratu. Defendatu du beste ikaskide batekin agertu zela azterketan, eta egun horretan, arratsaldean, zati praktikoa bidali ziola irakasleari. Azaldu du oso kaltetua izan dela, ez gainditze horrek ikasturtea errepikatzerara behartu baitu. Q21/954.

- Ikertutako kexa – Erakunde honek administrazioetik jasotako informazioa helarazi zion elkarte kexa-jartzaileari, alegazioak aurkez zitzan. Alegaziorik jaso ez zenez, jarduketa amaitutzat jo zen, eta interesdunari jakinarazi zitzaion.

- Herritar batek adierazi du ez dagoela ados Marcilla Marqués de Villena BHI ikastetxeak matematikako irakasgaiaren lehen hiruhilekoan semeak egindako azterketak ez ematearekin. C21/155.

- Herritarrari bere eskubideak hobeto defendatzeko informazioa eman zaio.

- Herritar batek azaldu du bigarren hezkuntzako laugarren mailako bi klasetako ikasleen erdiak baino gehiagok irakasgai-kopuru kezagarria gainditu dutela. Lortutako kalifikazioak ikusita, kanpoko pertsona batek azterketak berrikustea edo ikastetxean auditoretza egitea eskatzen du. C21/2620.

- Herritarrari bere eskubideak hobeto defendatzeko informazioa eman zaio.

N) Eskolaz kanpoko ekintzak:

- Bi herritarrek kexa bat jarri dute, eta horretan alabak ikastetxeko liburutegiko eskolaz kanpoko jardueraren lehen egunean gertatutakoa azaldu dute. Azaldu dutenez, soilik irakurtzen utzi zieten (ez pintatzen, ez idazten, ez eskolako lanak egiten), nahiz eta adin txikikoren batek oraindik irakurtzen ez jakin, eta ez zegoen aukerarik ikastetxetik kanpo egiteko. Alabei egonezina eta frustrazioa eragin zizkiela gehitu dute. Haien iritziz, klaustroak jardueraren protokoloari buruzko asmoa zen jarduera hori erakargarria ez izatea, Nafarroako Gobernuak eskainitako zerbitzua izan arren. Q21/1000.

- Konpondutako kexa
- Herritar batek kexa bat jarri du, ez dagoelako ados bere alabaren haurtzaindegiko zerbitzuak eskatutako kuotaren zenbatekoarekin. Azaldu duenez, laneko konplikazio baten ondorioz, alabak haurtzaindegi-zerbitzua erabili zuen hiru egunez. Gehitu du Guraso Elkartea kuota osoa (75 euro) ordaintzeko eskatzen ari zaiola. Q21/1068.
 - Partikularren arteko kontua da – Herritarrari bere eskubideak hobeto defendatzeko informazioa eman zaio.
- Hiritar batek azaldu du bere semea joaten den ikastetxe publikoko zuzendariak erabaki duela ikastetxeak ez duela parte hartuko Osasunak Gabonetako oporretan antolatzen duen eskolako futboltxapelketan. Bere desadostasuna adierazi du eta jakin nahi du ikastetxe bateko zuzendari batek bere aldetik erabaki dezakeen parte hartzea C21/2734.
 - Herritarrari bere eskubideak hobeto defendatzeko informazioa eman zaio.

3.2.11. Energia.

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Garapen Ekonomiko eta Enpresarialeko Departamentuak ez diolako erantzun instalazio termikoen erregistro fitxan dauden zenbait datu zuzentzeko eskubideari. Azaldu duenez, sail horretako Enpresen eta Industria Segurtasunaren Atalean erregistratutako instalazio termiko bat duen jabetza baten titularrak da, eta ez zuen erregistro fitxarik. Gehitu du, halaber, geroago webgunean sartu zen erregistro fitxak akatsak zituela, bai egindako jarduera motan bai instalazioaren helbidean. Q21/50.
 - Ikertutako kexa – Ez da gomendio, iradokizun edo betebeharren gogorazpenik egin.
- Merkataritza-sozietate batek kexa bat aurkeztu du, udal batzuek hainbat herritarri ukatu dizkietelako beren etxebizitzetako estalkietan autokontsumorako instalazio fotovoltaikoak jartzeko baimen-eskaerak. Etxebizitzetako energia elektrikoa sortzeko eskubidea onar dakiela eskatu du, horrek dakartzan onura sozial, ekonomiko eta ingurumenekoak direla eta. Europako, Estatuak eta Nafarroako araudia aipatzen du, energia berriztagarrien autokontsumoaren aldekoak guztiak, batez ere klima-aldaketan duen eragin positiboagatik. Era berean, herritarren borondateaz dihardu, instalazio proiektuak ukatu baitzaizkie udal ordenantzetan jasota dauden objektibotasun zalantzarikotako arazo estetikoengatik. Q21/120.
 - Ikertutako kexa – [Emandako ebazpena](#) – Onartua.
- Herritar batek kexa aurkeztu du Nafarroako Gobernuak prestatutako eguzki parke eta parke eolikoaren instalazioen proiektuengatik. Bere kezka da laborantzako lur-eremu handiak erabiliko ote diren horretarako, eta horrek lehen sektorean izanen lukeen eragina. Uste du enpresa pribatuen interesari lehentasuna ematen ari zaiola, lurrak, paisaia eta landa-bizitza babestu beharrean. Q21/337.
 - Aurrez hitz egindako gaia (AO20/15, AO20/17), Administrazioak onartutako hainbat ebazpenetan jaso.
- Elkarte ekologista batek kexa bat jarri du, Nafarroako Gobernuak, oso epe laburrean, eguzki- eta proiektu eoliko mordera aurkeztu duelako jendaurrean. Horietako gehienek eragin handia dute ingurumenean. Hain denbora gutxiarekin, zaila da proiektu horiek aztertzea, eta elkarte ekologistek zein gainerako erakunde eta interesdunek alegazioak aurkeztea. Zehazki, aipatzen du bi hilabete eta erdian berrogeita sei proiektu iragarri dituela. Adierazi du, gainera, sustatzaile batzuek beren proiektuak bi edo hiru zatitan aurkezten dituztela, bakoitza bere aldetik izapidetzeko, eta horrek are gehiago zailtzen duela haien azterketa. Haren ustez, horrela kalte egiten zaio herritarrek halako erabakietan parte hartzeko duten eskubideari. Q21/415.
 - Ikertutako kexa – [Emandako ebazpena](#) – Ez onartua.
- Hainbat herritarrek kexa bat aurkeztu dute instalazio eoliko baten aurka daudelako. Jendaurreko aldiak aurkezturiko alegazioak helarazi dituzte, hala, proiektuaren aurretiko administrazio-baimenaren eskaerara eta ingurumen-inpaktuaren azterketara. Q21/477.

- Ikertutako kexa – Espainiako Arartekoari igorri zaio.
- Bi herritarrek bi kexa aurkeztu dituzte, Miranda Argako Udalak ukatu egin dielako etxean autokontsumorako eguzki panelak paratzeko baimena. Azaldu duenez, ukatzearen oinarria da, batetik, Kultura eta Kirol Departamentuaren ebazpen bat, zeinak uzten duen Miranda Argako alde zaharra eguzki-energia biltzeko instalazioen gaineko aurreikuspenen aplikazio eremutik kanpo, eta, bestetik, Udalaren osoko bilkuraren erabaki bat. Adierazi du diru kopuru handia ordaindu duela honezkerok, eta ez dutela bere eskaera aztertu ere egin nahi izan. Q21/704 eta C21/1580.
- Ikertutako kexa – [Emandako ebazpena](#) – Onartua.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du Zizur Zendearen parke fotovoltaikoak paratzeko proiektuak direla eta. Proiektu horien lur-azalera ehun futbol-zelaiaren baliokidea da, eta etxebizitzetatik oso hurbil. Uste du, horrelako proiektuetarako araudi zorrotzik ez baitago, inbertsio funtsek eta enpresa elektrikoek atea zabalik ikusten dutela beren onerako espekulatzeko. Q21/931.
- Ikertutako kexa – [Emandako ebazpena](#) – Onartua.

3.2.12. Euskara.

A) Errotulazioak eta herritarrentzako komunikazioak:

- Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuko zenbait langilek kexa bat aurkeztu dute, Osasun Departamentuak ez duelako euskarazko osasun arreta bermatzen. Adibidez, adierazi dute Larrialdi Zerbitzuan edo espezialitateetan ukatu egiten dela euskarazko arreta eskubidea, Covid-19 kanpainaren euskarriak ez daudela bi hizkuntzatan idatzirik, aplikazio informatikoak bakarrik ematen duela aukera jarduera medikoa gaztelaniaz erregistratzeko, osasun langileen euskarazko prestakuntza bertan behera utzi dela ingelesko edo frantsesekoak sustatzen diren bitartean, edo ez dela euskara eskakizuna duten lanpostuetarako deialdirik egin. Q21/396.
- Ikertutako kexa – Jasotako informazioa ikusirik, Nafarroako Arartekoak bukaera eman zion bere esku-hartzeari, eta Osasun Departamentuari eskatu zion ezar ditzala bere txostenean aipatutako neurriak, bai eta helburu bererako beste batzuk ere. Neurri horiek guztiak bideratuta daude herritarrek Nafarroako Osasun Administrazioarekin harremanak euskaraz izateko duten eskubidea bermatzera.
- Herritar batek kexa bat jarri du, Nafarroako Foru Komunitateko eremu euskaldunean barna doazen errepideetan gaztelania hutsean paratu dituelako Trafiko Zuzendaritza Nagusiak trafiko-seinaleak. Q21/500.
- Ikertutako kexa – Espainiako Arartekoari igorri zaio.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Otsagabiko Udalak ez duelako udalerraren izena ele bitan jartzen udal idazki eta komunikazioetan, euskara hutsean baizik. Bere ustez, idazki guztietan hizkuntza-errealitatea ezarri behar da berriz, bi hizkuntzak ofizialak direlako eta aldi berean existitu behar direlako. Q21/515.
- Ikertutako kexa – [Emandako ebazpena](#) – Onartua.
- Euskararen aldeko elkarte batek kexa bat aurkeztu du, Iruñeko Udalaren lokal baten administrazio-kontzesioaren baldintza-agiriak eskatzen duelako atzerriko hizkuntza batean idatzitako dokumentuak gaztelaniara itzultzea. Q21/578.
- Kexa aztertu ondoan, ez da hauteman eskubideen urraketarik.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, ikastetxe publiko batek familiei emandako matrikulazio-inprimakia euskaraz eta gaztelaniaz idatzirik dagoelako. Ikastetxea Nafarroako Foru Komunitateko eremu ez-euskaldunean dagoenez, aipatu bigarren hizkuntza bakarrik erabili beharko litzatekeela uste du. Q21/581.
- Kexa aztertu ondoan, ez da hauteman eskubideen urraketarik.

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, N-121-A errepidean paratutako bide-seinale jakin batzuk gaztelaniaz bakarrik errotulatu baitira. Herrietako toponimoak aipatzen ditu, baita errepideko zirkulazioarekin zerikusia duten hainbat gairen berri emateko jartzen diren seinaleak ere. Q21/935.
 - Ikertutako kexa – [Emandako ebazpena](#) – Ez onartua.
- Euskararen defentsarako elkarte batek kexa bat jarri du, Antsoaingo osasun zentroan ez delako pediatriako arreta euskaraz ematen, nahiz eta euskaraz bizi diren adingabeak artatzen dituzten eta horietako batzuek oraindik gaztelania ongi ulertzen ez duten. Haren ustez, arreta hizkuntza oso lotuta dago osasun zerbitzuen kalitatearekin. Q21/940.
 - Ikertutako kexa – [Emandako ebazpena](#) – Onartua.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du Osasun Departamentuaren Facebook-en profila gaztelaniaz bakarrik dagoelako, eta uste du Foru Komunitateko bi hizkuntzetan egon behar lukeela, gaztelaniaz eta euskaraz, alegia. Adierazi du, halaber, Foruzaingoak izen elebiduna duela Facebooken, nahiz eta abisuak gaztelaniaz bakarrik idazten dituen. Q21/1149.
 - Administrazioarekin izapidetzean konpondutako kexa.

B) Enplegu publikorako deialdietako balorazioa:

- Zenbait herritarrek kexa bat aurkeztu dute, Osasun Departamentuak ez duelako baloratzen euskararen ezagutza merezimendu gisa eremu mistoan eta ez-euskaldunean –bai, ordea, ingelesa, frantsesa eta alemana–, Nafarroako Foru Komunitateko Administrazioan enplegu publikoren bat erdiesteko hainbat deialditan eta, bereziki, zeladore izateko lanposturako deialdian. Q21/36.
 - Ikertutako kexa – [Emandako ebazpena](#) – Ez onartua.
- Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuko laborategiko teknikari talde batek kexa bat jarri du, Osasun Departamentuak ez duelako euskara baloratu eremu mistoan eta ez-euskaldunean dauden lanpostuetan –bai, ordea, ingelesa, frantsesa eta alemana–, Nafarroako Foru Komunitateko Administrazioan enplegu publiko bat erdiesteko hainbat deialditan, eta, bereziki, Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuko laborategiko teknikari espezialista lanposturako deialdian. Q21/130.
 - Ikertutako kexa – [Emandako ebazpena](#) – Ez onartua.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du Iruñeko Udalak ez duelako hizkuntza-eskakizun elebiduneko lanposturik Hirigintza Gerentziako plantilla organikoan. Uste du herritarrei ez zaiela bermatzen euskarazko arreta, eta eskatu du Hirigintza Gerentzian dauden lanpostuen % 23,9an profil elebiduna ezartzeko. Ehuneko hori Iruñean dauden euskaldun aktibo eta pasiboen kopuru osotik dator, gehi % 2. Q21/384.
 - Ikertutako kexa – [Emandako ebazpena](#) – Onartua.
- Euskararen aldeko elkarte batek kexa bat aurkeztu du, Barañaingo Udalak kendu baitu 2021eko plantilla organikoan euskarazko hizkuntza-eskakizuna zenbait lanpostutan. Halaber, eskatu du Luis Morondo udal musika eskolan euskaraz ikasteko aukera bermatzeko. Salatu du, batetik, euskararen erabilera eta sustapenaren araudia urratu dela eta, bestetik, ez duela Eskualdeetako eta Eremu Urriko Hizkuntzen Europako Gutuna aplikatu. Q21/762.
 - Elkarteari jakinarazi zaio arazoa Administrazioari azaldu behar diola aldez aurretik.
- Euskararen aldeko elkarte batek kexa bat aurkeztu du, Zangozako Eskualdeko Zerbitzuen Mankomunitateak ez duelako plantilla organikoan profil elebiduneko lanposturik. Azaldu duenez, mankomunitatean dauden hogeitau lanpostuetatik bakar bati ere ez zaiola esleitzen euskaraz jakitea edo merezimendu gisa baloratzea. Q21/900.
 - Ikertutako kexa – [Emandako ebazpena](#) – Onartua.

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Lehendakaritzako, Berdintasuneko, Funtzio Publikoko eta Barneko Departamentuak ez duelako baloratzen euskararen ezagutza –bai, ordea, atzerriko hizkuntzak– honako deialdian: Koordinazioko Operadore Laguntzaile izateko hogeitun lanpostu oposizio-lehiaketa bidez, Nafarroako Foru Komunitateko Administrazioaren eta haren erakunde autonomoen zerbitzura daudenak. Adierazi du, gainera, merezimendu hori 2009ko deialdian baloratu zela eta Nafarroan euskararen erabilera ez dela gutxitu, kontrakoa baizik. Q21/937.
 - Ikertutako kexa – [Emandako ebazpena](#) – Ez onartua.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Zizur Nagusiko Udalak eskakizun gisa ezartzen duelako euskaraz jakitea, tokiko liburutegiko arduradun lanpostua aldi baterako kontratatzeko deialdian, eta hori legez kanpokatzen jotzen du, eremu mistoko udala delako. Adierazi du euskara ez dela lanpostuaren eginkizunetan erabiltzen eta ez dutela eskatzen Europar Batasuneko beste hizkuntzarik. Q21/993.
 - Ikertutako kexa – Ez da gomendio, iradokizun edo betebeharren gogorazpenik egin.
- Euskararen aldeko elkarte batek kexa bat aurkeztu du, Antzin-Ameskoa aldeko Oinarrizko Gizarte Zerbitzuko Mankomunitateak ez duelako bere plantilla organikoan profil elebiduneko lanposturik. Azaldu duenez, mankomunitatean dauden hamaika lanpostuetatik bakar bati ere ez zaio esleitzen euskaraz jakitea edo merezimendu gisa baloratzea. Q21/1191.
 - Ikertutako kexa: izapidetzen ari da.

C) Euskarazko irakaskuntza:

- Euskararen aldeko elkarte batek kexa bat aurkeztu du, Iruñeko Udalak erabaki duelako heldu den ikasturtean hamasei haur-eskoletatik batean baizik ez dela eskainiko euskarazko murgiltze-eredua. Horrek atzerapen nabarmena ekarriko du familien eta haurren hizkuntza-eskubideen bermean, baita herritarren berdintasunean eta gizarte justizian ere. Azaldu duenez, neurri horren bidez, udalak ez du kontuan hartzen hezkuntzaren esparruan indarrean dagoen hurbiltasunaren oinarrizko printzipioa, eta eredu horren alde egin nahi duten eta onartuak diren familiek dagokiena baino gehiago mugitu behar dute egunero. Gainera, eskola bakar batean aukera egonik, doakotasuna ere ez dute bermaturik, euskarazko eredu hautatzen ez dutenek duten bezala. Q21/109.
 - Ikertutako kexa – [Emandako ebazpena](#) – Onartua.
- Bi herritarrek bi kexa aurkeztu dituzte, Hezkuntza Departamentuak erabaki duelako ikastetxe publiko batean D ereduko lerro bat irekitzea. Beren ustez, ikastetxeak ez du tamainarik ikasle kopuru handiagoa hartzeko, dimentsioak berez murriztuta baitaude Covid-19ren aurkako neurriak aplikatzearen ondorioz. Azaldu dutenez, eredu berria ezartzeak aldaketak ekarriko lituzke duela hamar urtetik erabiltzen ari diren ikaskuntza metodoan, eta planifikatzen diren jarduerak baldintzatuta egonen lirake, egiten dituztenek ez baitakite euskaraz. Ezarpen horrek jantokiko zerbitzuan, jolasgaraian eta irakaskuntzaren kalitatean izanen dituen eragin beldur dira. Q21/150 eta Q21/151.
 - Herritarrei jakinarazi zaie arazoa Administrazioari azaldu behar diotela alde aurretik.
- Euskararen aldeko elkarte batek kexa bat aurkeztu du, Hezkuntza Departamentuak ez duelako neurririk hartzen eremu euskaldunean bizi eta D ereduko ikastetxeetara joaten diren ikasleek garraio zerbitzua euskaraz dakitenek egin dezaten. Adingabeek dituzten komunikazio arazoak azaltzen ditu. Q21/593.
 - Ikertutako kexa – [Emandako ebazpena](#) – Ez onartua.
- Euskararen aldeko elkarte batek kexa bat aurkeztu du, Hezkuntza Departamentuak ez duelako neurririk hartzen eremu euskaldunean bizi eta D ereduko ikastetxeetara joaten diren ikasleek garraio zerbitzua euskaraz dakitenek egin dezaten. Adingabeek dituzten komunikazio arazoak azaltzen ditu, eta deseroso sentitzen dira askok ez dutelako gaztelania ongi ulertzen. Q21/869.
 - Aurrez hitz egindako gaia (Q21/593), eta ebazpena emanda dago: Administrazioak ez zuen onartu.

- Euskararen aldeko elkarte batek kexa bat aurkeztu du, Hezkuntza Departamentuak ez duelako neurririk hartzen Orkoiengo Auzalar ikastetxe publikora doazen ikasleen eskola-garraioaren zaintzaileek euskaraz jakin dezaten. Izan ere, D ereduako eskola da eta, horrela, ikasleei hizkuntza-eskubideak urratzen zaizkie. Q21/907.
 - Ikertutako kexa – [Emandako ebazpena](#) – Ez onartua.

D) Ikus-entzunezko eskaintza:

- Herritar batzuek kexa bat aurkeztu dute, Disneyren ikus-entzunezko eskaintza (zehazki, Disney+ plataformaren edukia) euskaraz eskuragarri egon dadin eskatzeko. Eskatzen dute, hala, erakundeek laguntza eman dezatela biztanleriaren zati handi baten nahia bete ahal izateko: eduki horretaz euskaraz gozatzea eta euskaraz bizitzeko eskubidea defendatzea. Q21/2.
 - Kexa ez da onartu, eskumenik ez izateagatik (partikularren arteko jarduketak).

3.2.13. Atzerritarrak.

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du Justizia Ministerioa gehiegi atzeratu delako 2017an aurkezturiko eskabidea ebazten; nazionalitate espainiarra izateko eskabidea, hain zuzen ere. Bere eskabidearen tramitazioaren gaineko berririk ez izatea kritikatu du, eta jakin ahal izan duenez, oraindik ere 2016. urteko nazionalitate eskaerak izapidetzen ari dira. Q21/4.
 - Kexa Espainiako Arartekoari bidali zaio.
- Arrazismoaren eta xenofobiaren kontrako zenbait elkarteek kexa bat aurkeztu dute, Estatuko Segurtasun Indar eta Kidegoek zitazioa eman baitzioten egoera irregularrean dagoen herritar bati, eta dei egin zioten Atzerritarren eta Mugen Brigadan agertzeko. Herritarra ohiko alkoholemia-kontrol batean geldiarazitako ibilgailuan zihoala gertatu zen aipatutakoa. Kritikatu dute zitazio-ereduak ez duela deiaren xedea argitzen, eta herritarrari ohartarazten zaio atxilotuko dutela bertaratu ezean, batere aipatu gabe atxilotze hori ahalbidetzen duen araudia, eta askatasunaz gabetzeko neurri hori bermatzen duen inolako prozedura penal edo administratibo zigortzailerik existitu gabe. Haien ustez, behin eta berriz egiten den jarduera horrek ondorio larriak ditu, hala nola, euren egoera erregularizatzeko guneetara joateko beldurra, gutxiagotasuna barneratzea edo luzaroko estresa, besteak beste. Q21/22.
 - Kexa Espainiako Arartekoari igorri zaio.
- Arrazismoaren eta xenofobiaren kontrako zenbait elkarteek kexa bat aurkeztu dute, Estatuko Segurtasun Indar eta Kidegoek zitazioa eman baitzioten egoera irregularrean dagoen herritar bati, eta dei egin zioten Atzerritarren eta Mugen Brigadan agertzeko. Bertaratu ezean, herritarrari ohartarazten zaio atxilotu egingen dutela. Aipatzen dute, halaber, herritarra hitzordura agertzean, polizia-etxean agenteek emaniko tratu degradatzaile eta mehatxagarria, eta horrek nabarmen larriagotzen du ukitutako pertsonaren zaurgarritasun-egoera. Espainiatik nahitaez atera beharreko jakinarazpena ere erakutsi ziotela gaineratu dute. Zitaziook behin eta berriz egitea salatzen dute, irizpide diskriminatzaileetan oinarritutako identifikazioetatik eratorriak, eta erabateko babesgabeko egoeran jartzen dituzte pertsona horiek. Q21/23.
 - Kexa Espainiako Arartekoari bidali zaio.
- Herritar batek bi kexa aurkeztu ditu. Jakinarazpena jaso du eta adierazten zaio Espainiako lurraldetik kanporatzeko zigorra eta bizileku-baimenaren iraungitzea. Azaldu duenez, nahiz eta askatasunaz gabetzeko zigorra ezarri zioten, organo judicial eskudunak zigorra bertan behera utzi zuen eta, beraz, ez da bidezkoa Administrazioak kanporatze hori ezartzea. Adierazi du, gainera, ezarri eta lau urtera arte ez zaiola jakinarazi. Q21/76 eta C21/181.
 - Kexa Espainiako Arartekoari igorri zaio.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Espainiako Gobernuak Nafarroan duen Ordezkaritza berandutu delako alabarentzat eskatutako bizileku-baimena izapidetzen. Azaldu duenez, legez 45 eguneko epea

ezartzen bada ere, hilabeteak pasatu dira eskabidea egin zenetik, eta ez da oraindik ebatzi, espediente-zenbakirik esleitu edo ordaindu beharreko tasen berri eman. Q21/146.

- Kexa Espainiako Arartekoari bidali zaio.

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Espainiako Gobernuak Nafarroan duen Ordezkaritzak familia berriz elkartzeko tramitea ukatu diolako bere aitarendako, Kuban bizi dena. Arrazoia da aitak Espainian egon behar duela eta, horretarako, Espainiako Kotsuletxeko bulegoan eskatu behar du batasuneko herritarraren senidearen bisatua. Bisatua egiteko, hala ere, adierazi du Habanako Espainiako Kotsuletxean baldintza gisa eskatzen dutela familia berriz elkartzeko eskabidea onartzea. Hartara, nahasia dagoela dio eskakizunen aurkakotasunari dagokionez, eta eskatu zaizkion agiriak beti aurkeztu dituela gaineratu du. Q21/244.

- Kexa Espainiako Arartekoari igorri zaio.

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Justizia Ministerioa gehiegi atzeratu delako 2016an aurkezturiko eskabidea ebatzen; nazionalitate espainiarra izateko eskabidea, hain zuzen ere. Kritikatu du telematikoki aurkezturiko eskabideak ebatzeari lehentasuna ematen ari zaiola, eta ez aurrez aurkeztutakoei, berak egin bezala. Adierazi duenez, zenbait senideri honezkero eman zaie nazionalitatea, nahiz eta eskabidea geroago tramitatu. Q21/291.

- Kexa Espainiako Arartekoari igorri zaio.

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Justizia Ministerioa berandu ebatzen ari delako 2019an aurkezturiko nazionalitate espainiarreko eskabidea, eta atzerapen horregatik administrazioarekiko auzi-errekurtsoa aurkeztu behar izan du. Erantsi du, eskabidearen egoera kontsultatzean, ageri dela aurkezturiko zenbait dokumentazio egiaztatu gabe dagoela. Q21/307.

- Kexa Espainiako Arartekoari bidali zaio.

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Espainiako Gobernuak Nafarroan duen Ordezkaritza berandu ebatzen ari delako paratu zuen berraztertze errekurtsoa, familia berriz elkartzeko eskabidearen tramitea ukatzearen gainekoa. Q21/467.

- Kexa Espainiako Arartekoari igorri zaio.

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Espainiako Gobernuak Nafarroan duen Ordezkaritzak ukatu diolako Europar Batasuneko herritarraren senidearen aldi baterako bizileku-txartelaren eskabidea, ez dagoelako erakunde publikoan erregistraturik izateko bikote-egoera eta urtebetean elkarrekin bizi direla ez frogatzeagatik. Azaldu duenez, zailtasun handiak ditu bikote egonkor gisa erregistratzeko, Erriberako udaletan notariotza batera bidaltzen baitute, eta atzerritarren bulegoak ez du notariotza erakunde publikotako hartzen. Q21/470.

- Kexa Espainiako Arartekoari bidali zaio.

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Espainiako Gobernuak Nafarroan duen Ordezkaritzak ukatu egin diolako Europar Batasuneko herritarraren senidearen aldi baterako bizileku-txartelaren eskabidea, ez baitago izena emanda bere bikotekidearekin egokitutako Erregistro Publikoan eta ez baitu egiaztatu urtebeteko bizikidetzatza. Azaldu du zailtasun handiak dituela bikote egonkor gisa erregistratzeko. Q21/514.

- Kexa Espainiako Arartekoari igorri zaio.

- Herritar batek kexa aurkeztu du, iruditzen zaiolako Iruñeko Atzerritarren Bulegoan tratu desegokia eman zaiola, bizileku-baimena ukatzearen aurkako helegite baten egoeraz galdegin duelarik. Q21/629.

- Kexa Espainiako Arartekoari bidali zaio.

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Espainiako Gobernuak Nafarroan duen Ordezkaritza berandu ematen ari delako duela ia urtebete herritarrak jarritako berraztertze errekurtsoaren gaineko

ebazpena, eskatutako bizileku-baimena eta inoren konturako lana ukatzearen aurka jarritakoa. Q21/655.

- Kexa Espainiako Arartekoari igorri zaio.

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Kanpo Arazoetako, Europar Batasuneko eta Lankidetzako Ministerioa berandu tramitatzen ari delako semearen ikasketen bisatua, ikasketak Espainian burutu ahal izateko. Gaineratu du, ondorioz, adingabea ez dela joan Iruñean matrikulatutako ikasturte hasierara. Q21/707.

- Interesdunak atzera egin du.

- Arrazismoaren eta xenofobiaren aurkako zenbait elkartek kexa bat aurkeztu dute, Estatuko Segurtasun Indar eta Kidegoek zitazio bat eman baitzioten egoera irregularrean dagoen herritar bati, Atzerritarren eta Mugen Brigadara agertzeko, herritarra hara joana zelarik ordaindu gabeko soldatak erreklamatzera. Kritikatu dute zitazio-ereduak ez duela deiaren xedea argitzen, eta herritarrari ohartarazten zaio atxilotuko dutela bertaratu ezean, batere aipatu gabe atxilotze hori ahalbidetzen duen araudia, eta askatasunaz gabetzeko neurri hori bermatzen duen inolako prozedura penal edo administratibo zigortzailerik existitu gabe. Haien ustez, behin eta berriz egiten den jarduera horrek ondorio larriak ditu, hala nola, euren egoera erregularizatzeko guneetara joateko beldurra, gutxiagotasuna barneratzea edo luzaroko estresa, besteak beste. Q21/725.

- Kexa Espainiako Arartekoari bidali zaio.

- Arrazismoaren eta xenofobiaren aurkako zenbait elkartek kexa bat jarri dute, Estatuko Segurtasun Indar eta Kidegoek zitazio bat eman baitzioten egoera irregularrean dagoen eta abandonatutako etxe batean lo egiten duen herritar bati, Atzerritarren eta Mugen Brigadara bertaratzeko. Kritikatu dute zitazio-ereduak ez duela deiaren xedea argitzen, eta herritarrari ohartarazten zaio atxilotuko dutela bertaratu ezean, batere aipatu gabe atxilotze hori ahalbidetzen duen araudia, eta askatasunaz gabetzeko neurri hori bermatzen duen inolako prozedura penal edo administratibo zigortzailerik existitu gabe. Haien ustez, behin eta berriz errepikatzen den jokabide horrek eragiten du egoera irregularrean dauden delituen biktimek polizia-bulegoetara salatzera joan nahi ez izatea, kanporatzeko prozedurak abiarazteko beldur baitira. Q21/739.

- Kexa Espainiako Arartekoari igorri zaio.

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Marokoko Kontsuletxeak alabari pasaporte berritzea ukatu diolako, bi gurasoen baimenik ez izateagatik. Adierazi duenez, alaba jaiotzearen ez da aitaren eta adingabearen arteko komunikaziorik egon, eta gaineratu du baimena lortzea ezinezkoa dela. Gehitu du jadanik sinatu zela dibortzio-eskaera, aitak abandonatu eta mantenu-pentsioa ez ordaintzeagatik. Pasaporterik gabe bizileku-txartela ere ukatuko zaiola adierazi du. Q21/750.

- Kexa Espainiako Arartekoari bidali zaio.

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, nazioarteko babes eskaera ukatu zaiolako. Azaldu duenez, Espainian bizi da duela zenbait hilabetetik, jatorrizko herrialdetik ihes egin ondoren, egin ez zituen gertaeren errua egotzita. Adierazi du tratamendu psikiatrikoan dagoela eta bere osasuna oso delikatu dela. Erantsi du ez zaiola lan egiten uzten, ukapenaren aurretik eskubide hori ez duelako. Q21/823.

- Kexa Espainiako Arartekoari igorri zaio.

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Justizia Ministerioa gehiegi atzeratu delako 2016an aurkezturiko eskabidea ebatzen; nazionalitate espainiarra izateko eskabidea, hain zuzen ere. Adierazi duenez, tramitazioaren egoera web orrian kontsultatzean, derrigorrezko txosten ofizialak jasotzeke daudela ageri da. Atzerapen horrek kezkatzen du, kalte pertsonal larriak eragin baititzake. Q21/904.

- Kexa Espainiako Arartekoari bidali zaio.

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Espainiako Gobernuak Nafarroan duen Ordezkaritza atzeratu egin delako bere eskabidea izapidetzen: hots, aldi baterako bizilekua izateko eskabidea, gizarte

errotzeagatik. Azaldu du baldintza guztiak betetzen dituela eta bi lan-eskaintza dituela, afera laster konpontzen ez bada gal ditzakeenak. Q21/917.

- Kexa Espainiako Arartekoari igorri zaio.
- Arrazismoaren eta xenofobiaren aurkako zenbait elkartek bi kexa jarri dituzte, Estatuko Segurtasun Indar eta Kidegoek zitazioak eman dizkietelako egoera irregularrean dauden bi herritarri, Atzerritarren eta Mugen Brigadara bertaratzeko; bata, Iruñeko autobus geltokiaren inguruan lapurreta-saiakera bat jasan ondoren eta, bestea, gizona eraikin abandonatu batean lo zegoela. Beren profil etnikoan oinarritutako legez kanpoko ekintzak direla uste dute. Urteak daramatzate horrelako praktikak salatzen, batez ere egoera administratibo irregularrean dauden atzerritarrengan ondorio larriak dituztelako, eta atxilotzeko mehatxuak dituztelako askatasunaz gabetzeko neurri hori bermatzen duen prozedura penal edo administratiborik ireki gabe. Haien ustez, behin eta berriz egiten den praktika horrek mesfidantza eta beldurra sortzen ditu polizia-bulegoetara joateko, edozein delitu salatzeko, eta erabateko babesgabetasun-egoeran jartzen ditu. Q21/968 eta Q21/969.
- Kexa Espainiako Arartekoari bidali zaio.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Justizia Ministerioak ez diolako jakinarazi nazionalitate espainiarreko eskaeraren ebazpena. Adierazi duenez, web orrian izapidetze-egoera kontsultatzean, eman zaiola ageri da, baina ez zaio jakinarazi. Q21/1067.
- Kexa Espainiako Arartekoari igorri zaio.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Justizia Ministerioa gehiegi atzeratu delako 2018an aurkezturiko eskabidea ebazten; nazionalitate espainiarra izateko eskabidea, hain zuzen ere. Azaldu du prozeduraren izapidetze-egoeraren inguruko informazioa galdegin duela, baina ez zaiola erantzun. Q21/1082.
- Kexa Espainiako Arartekoari bidali zaio.
- Herritar batek kexa bat jarri du, Batan (Ekuatore Ginea) Espainiak duen kontsuletxean bere bi alabentzat eskaturiko bisatuak ukatu zaizkiolako, ez baita egiaztatu familia lotura, ezta eskatutako egonaldi bisatuak ere; izan ere, egonaldiaren xedea eta baldintzak ez dituzte justifikatu, aurkeztutako informazioa ez da fidagarria eta, gainera, bisatua iraungi aurretik herrialdea utzi nahi dutelako susmoagatik. Adierazi du ez dagoela ados, behar adina egiaztagiri aurkeztu baititu. Gainera, alabetako batek Espainian tratatu beharreko osasun arazoak ditu. Q21/1119.
- Kexa Espainiako Arartekoari igorri zaio.
- Herritar batek kexa aurkeztu du, Justizia Ministerioak ezetsi duelako nazionalitate espainiarra ukatzeko ebazpenaren aurka aurkezturiko berraztertze errekurtsoa. Azaldu duenez, Iruñeko Erregistro Zibilean jakinarazi zitzaion ez zuela egin behar Espainiako balio historiko, konstituzional eta soziokulturalen ezagutza-proba. Adierazi du, hala ere, nazionalitatea eskatu eta urte batzuk geroago, ukatu egin ziotela baldintza hori ez egiaztatzeagatik. Berraztertze errekurtsoa aurkeztu zuen eta, ondoren, probaren kalifikazio-ziurtagiria –gai–, baina errekurtsoaren ebazpenean ageri da oraindik ez duela egiaztatu Espainiako gizartean integratzeko baldintza. Q21/1122.
- Kexa Espainiako Arartekoari bidali zaio.
- Herritar batek kexa bat jarri du, Espainiako Gobernuak Bartzelonan duen Ordezkariordeztzak ez duelako onartu EBko herritarraren senide txartela eskatzeko tramitea, eskatu nahi den baimen bera emana dagoela ageri baita. Azaldu duenez, Nafarroako Atzerritarren Bulegoak baimena indarrean ez zegoela adierazi zion eta berriz eskatu behar izan zuen. Q21/1221.
- Kexa Espainiako Arartekoari igorri zaio.
- Herritar batek adierazi du ezinezkoa dela aurrez aurreko hitzordu bat lortzea bizileku-txartela tramitzeko. Q21/1774.
- Bere eskubideak hobeki defendatzeko informazioa eman zaio herritarrari.

3.2.14. Funtzio publikoa.**A) Langile publikoen eskubide eta betebeharrak:**

- Herritar batek kexa aurkeztu du, Hezkuntza Departamentuak ez duelako udako hilabeteetan unibertsitatez kanpoko irakasle gisa kontratatu 2018/2019 ikasturtean, nahiz eta ikasturtean zehar bost hilabete eta erdi baino gehiago lan egin, hiru kontratu sinaturik. Departamentuak uste du, sinatutako kontratuetakoa bat profesional espezialista gisa egin zenez, ez dagokiola luzapena, kategoria hori ez dagoelako Hezkuntzari buruzko Lege Organikoan jasotako irakasleen kidegoetan. Bere ustez, kontratatu zeneko zeinu-hizkuntzaren profila aurreikusita dago irakasleek egiazta ditzaketen berriazko profilen artean. Gainera, adierazi du irakaslanak egin zituela, kontratatutako modulua ematen eta kalifikatzen baitzuen, eta ikastetxeko organigramaren parte zela. Q21/21.
 - Ikertutako kexa – [Emandako ebazpena](#) – Ez onartua.
- Bi herritarrek kexa bat aurkeztu dute, Osasun Departamentuak ez dielako erantzuten erizaintzako karrera profesionala aitortzeko egin dituzten eskabideei, eta ez dituelako konpontzen paratutako gora jotzeko errekursoak. Q21/431.
 - Ikertutako kexa – [Emandako ebazpena](#) – Onartua.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Osasun Departamentuak ez duelako paratu lanpostuan airearen kalitatea etengabe neurtuko duen neurgailurik, berriki instalatutako eta osasunari kalte egin diezaioketen hozteko makinek izan ditzaketen ihesak detektatze aldera. Eskatu du, halaber, gas horrekin kontaktuan egoteak osasunean izan ditzakeen ondorioen berri emateko. Q21/775.
 - Ikertutako kexa – Ez da gomendio, iradokizun edo betebeharren gogorazpenik egin.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du Lehendakartzako, Berdintasuneko, Funtzio Publikoko eta Barneko Departamentua atzeratu delako ebazten, batetik, egintza deusezak berrikusteko eskabidea, eta, bestetik, berrikusteko errekurso berezia. Q21/778.
 - Ikertutako kexa – [Emandako ebazpena](#) – Onartua.
- Batzorde batek eta zenbait herritarrek bost kexa aurkeztu dituzte, Hezkuntza Departamentuak irakasle kontratatutak modu masibo eta automatikoa kargutik kentzeari ekin dielako, estatuko oinarriko legerian adierazitako baldintzak bete gabe, ez eta Auzitegi Gorenaren Administrazioarekiko Auzien Epaimahaiak 2018ko irailaren 26an emandako epaiak ezarritakoak ere, 99/70 EK Zuzentaraua eta Europar Batasuneko Justizia Auzitegiaren gainerako jurisprudentzia aplikatuz. Era berean, foru dekretu proiektua egin aurretik kontsulta publiko batekin hasi delako, zeinaren bidez irakasleen kontratuen iraupena arautzen den eta, justifikaziorik gabe, iragarri duelako ez duela kontsultarekin segituko. Q21/799, Q21/811, Q21/812, Q21/820 eta Q21/822.
 - Ikertutako kexa – Ez da gomendio, iradokizun edo betebeharren gogorazpenik egin.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Nafarroako Unibertsitate Publikoa egintza deusezak berrikusteko bi eskaera ebazten berandutu delako, Herri Administrazioen Administrazio Prozedura Erkidearen urriaren 1eko 39/2015 Legearen 106. artikulua babesean aurkezturikoak. Q21/915.
 - Ikertutako kexa – [Emandako ebazpena](#) – Onartua.
- Sindikatu batek kexa bat aurkeztu du, Eskubide Sozialetako Departamentuak aldaketak egin dituelako familia eta adingabeen arretarako programa eta zerbitzuak kudeatzeko administrazio kontratazioaren pleguetan. Eskatzen diren titulazioen aldaketa bortitzak aipatzen ditu, zeinak berrogeita hamar kaleratze inguru eragin ditzakeen. Besteak beste, ondoko neurriak eskatzen ditu: negoziatio-mahai bat sortzea, erabateko ezarpenera bitarteko aldi bat egotea, gaur egun lanean ari direnentzat irizpide berriek atzeraeraginik ez izatea eta kaleratzerik ez izatea. Q21/971.
 - Ikertutako kexa – [Emandako ebazpena](#) – Onartua.
- Sindikatu batek kexa bat aurkeztu du, Hezkuntza Departamentuak erlijio irakasleei ukatzen dielako beren lan-kontratuak udako hilabeteetara luzatzea, langileok Langileriaren Estatuaren mende

daudelako eta kontratu mota hori aurreikusten ez delako. Uste dute administrazio araubidean kontratatutako gainerako irakasleen tratamendu bera jaso beharko luketela; izan ere, horiei kontratuak udara luzatzen ari zaizkie. Q21/1116.

- Ikertutako kexa – Erakundeak administrazioarengandik jasotako informazioa helarazi zion sindikatuari, egoki irizitako alegazioak aurkez zitzan. Jaso ez baitziren, jarduketa bukatutzat jo zen, eta interesdunari jakinarazi zitzaion.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Nafarroako Unibertsitate Publikoak ez baitio erantzuten duela hiru hilabete baino gehiago eginiko eskabide bati, emandako zerbitzuen ziurtagiria eman diezaioten. Ziurtagiri hori beharrezkoa du Lehendakartzako, Berdintasuneko, Funtzio Publikoko eta Barneko Departamentura igortzeko, antzinasuna kontatzeko. Q21/1200.
 - Administrazioarekin izapideak egin bitartean konpondutako kexa.
- Herritar batek adierazi du ez dagoela ados beste lanpostu batean lan egiteko gutxieneko eszedentzia-aldia urtebetekoa izatearekin. Osasun Departamentuan lanean ari dela azaldu du, baina Lehendakartzako, Berdintasuneko, Funtzio Publikoko eta Barneko Departamentuko kazetari oposizioetara aurkezteko asmoa du. Adierazi duenez, zerrendetan geratu eta kazetari gisa lan egiteko deituko balio, gutxienez urtebeteko eszedentzia eskatu beharko luke ordezkapen hori egiteko (beharbada hilabeteetakoa), egun betetzen duen lanpostuan sartzeko aukerarik gabe. C21/2382.
 - Bere eskubideak hobeki defendatzeko informazioa eman zaio herritarrari.
- Herritar batek adierazi du Hezkuntza Departamentuarekin duen kontratua bukatu nahi duela. Azaldu du hezkuntza laguntzako espezialista gisa ari dela lanean, baina lanpostu hobea eskaini diotela ikastola batean. Hezkuntza Departamentuari jakinarazteko prozedura egokia zein den jakin nahi du. C21/2753.
 - Bere eskubideak hobeki defendatzeko informazioa eman zaio herritarrari.

B) Ordainsariak:

- Hainbat herritarrek kexa bat aurkeztu dute Lizarrako Udalak ez duelako betetzen ez langile lan-kontratudunen hitzarmen kolektiboa, ez Nafarroako Polizia buruzko Foru Legea. Izan ere, ez du egin udaltzaingoari atxikitako lanpostuen balorazio azterlana, lanpostu osagarri gisa jaso behar duten portzentajea xedatu eta zehazteko. Q21/37.
 - Ikertutako kexa – [Emandako ebazpena](#) – Onartua.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Nafarroako Unibertsitate Publikoak irakaslan ebaluatzeko prozesutik kanpo utzi duelako, ez duelako betetzen unibertsitatean bost urteko irakaslanaren baldintza. Diskriminatzailetzat jotzen du bere eskaera ez onartzea ebaluatu beharreko irakaskuntza beste unibertsitate batzuetan emateagatik; are gehiago, horrek irakaskuntzako ordainsari osagarria ez onartzea ekarriko du. Q21/179.
 - Ikertutako kexa – Erakundeak Administrazioaren eskutik jasotako informazioa helarazi zion, alegazioak aurkezteko. Ez baitziren jaso, jarduketa bukatutzat jo zen, eta interesdunari jakinarazi zitzaion.
- Nafarroako funtzionario publikoen sindikatu batek kexa aurkeztu du, Osasun Departamentuak ez dielako aitortzen Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuko administrazio langileei arrisku bereziko osagarria, osasun arloko langileentzat bakarrik delako, eta administrazio langileak osasun arlokoak ez diren langileentzat jotzen direlako. Azaldu duenez, arrisku biologikoak dituzte, bai senide eta pazienteekin harremana izatean, bai gainerako lankideekin, eta horiek Covid-19ren eta beste gaixotasun infektokutsakor batzuen transmisore izan daitezke. Q21/208.
 - Ikertutako kexa – [Emandako ebazpena](#) – Ez onartua.
- Zenbait herritarrek kexa bat aurkeztu dute, Osasun Departamentuak eta Lehendakartzako, Berdintasuneko, Funtzio Publikoko eta Barneko Departamentuak koka dezaten Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuko telefonista talde osoa C mailan –gaur egun D mailan dago–. Eskatu

dute, hartara, har daitezela beharrezko neurriak egungo desberdintasun eta bidegabekeria egoera zuzentzeko: erran nahi baita, Telefonistek eta Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuko Telefonista Ofizialek, lan bera eginez, soldata desberdina dute, maila desberdinetan daudelako. Q21/222.

- Ikertutako kexa – [Emandako ebazpena](#) – Ez onartua.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Lehendakartzako, Berdintasuneko, Funtzio Publikoko eta Barneko Departamentuak eta Eskubide Sozialetako Departamentuak ez diotelako eskatutako informazioa ematen Administrazio Publikoarekin duen zor baten inguruan; zehazki, nomina gisa jaso behar zituen eta benetan jaso zituen kopuruen banakatzea, zenbateko handiagokoak. Adierazi du, gainera, ez zaiola formalki jakinarazi zor hori, Lehendakartzako, Berdintasuneko, Funtzio Publikoko eta Barneko Departamentuak adierazitakoaren kontrara. Q21/246.
 - Ikertutako kexa – Erakundeak Administrazioaren eskutik jasotako informazioa helarazi zion, alegazioak aurkezteko. Ez baitziren jaso, jarduketa bukatutzat jo zen, eta interesdunari jakinarazi zitzaion.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Hezkuntza Departamentuak ia zenbateko osoa atxiki baitio hileko nominan, bularra emateko baimena neurritz gain hartzeagatik zuen zorra erregularizatzeko. Erreklamaturako kopuruekin bat dator, baina ez horiek burutzeko moduarekin. Bere ustez, horiek aparteko pagaren nominan erreklamatu zitezkeen, edo hainbat nominatan zatitzen ahal izan ziren, lanbide arteko gutxieneko soldatarako adierazitako zenbatekoa jasoko dela ziurta dadin beti. Q21/281.
 - Ikertutako kexa – [Emandako ebazpena](#) – Onartua.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du Osasun Departamentuak ez diolako aitortzen betetzen duen lanpostuari dagokion destinoko ordainsari osagarria. Adierazten du ez dituela soilik bere mailari dagozkion lan osagarriak egiten, baizik eta Zerbitzu Orokorteko beste edozein lanpostutan bete beharreko ohiko zereginak gainditzen dituzten lanak egiten dituela, ohiko zereginak baino zailtasun, erantzukizun eta prestakuntza tekniko handiagoak dituztenak. Eskatzen du, hala, destinoko osagarriaren 6. indizea onartzea, haren ustez neurritz kanpoko ez dena, kontuan harturik osagarri horren 30 indize daudela. Q21/345.
 - Ikertutako kexa – [Emandako ebazpena](#) – Ez onartua.
- Herritar batek kexa bat jarri du, Iruñeko Udalak berandu igorri diolako Nafarroako Administrazio Auzitegiari hark eskatutako espedienteak. Izan ere, Nafarroako Administrazio Auzitegiak gora jotzeko errekurtsioa jarri dio, ezintasun iraunkor osoa mantentzeko medikuaren erabakiaren aurka, eta ez dio aitortu lan-istripuaren ondoriozko ezintasun iraunkor absolutua. Q21/369.
 - Administrazioarekin izapideak egin bitartean konpondutako kexa.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Etxarri Aranazko Udalak bere lanpostuari ordainsari osagarri batzuk esleitu dizkiolako. Haren iritziz, osagarri horiek ez dira nahikoak, jaiegunetan eta lanorduetatik kanpo bete behar dituen eginkizunak direla eta. Uste du bere lanpostuan aritzeak dakarren dedikazio mailak –zeinarekin ados dagoen– diru konpentsazioa izan beharko lukeela. Q21/404.
 - Ikertutako kexa – Ez da gomendio, iradokizun edo betebeharren gogorazpenik egin – Bitartekari den erakundearen bitartekaritza-zerbitzua eskaintzen da (M21/5).
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Osasun Departamentuak eskusibotasun edo dedikazio osoko osagarria murriztu baitio: jasotzen duen genero-indarkeriagatik lanaldi murrizketaren portzentaje berean murriztu dio. Bere ustez, ez dator bat aplikatu beharreko lege araudiarekin. Horren arabera, lanaldi partzialeko langileak ezingo dira lanaldi osoko langileak baino okerrago tratatu, baldin eta arrazoi objektiboengatik tratatu desberdina justifikatzen ez bada. Kritikatu du, gainera, lanaldi murriztua duelako ez zaiola produktibitate-osagarria ordaindu –bertaratu ez eta ordezkatu ez diren fakultatiboen pazienteak artatzeagatik–, ordezkapenok ohiko lanaldiaren barruan egiten baititu. Q21/410.

- Ikertutako kexa – Erakundeak Administrazioaren eskutik jasotako informazioa helarazi zion, alegazioak aurkezteko. Ez baitziren jaso, jarduketa bukatutzat jo zen, eta interesdunari jakinarazi zitzaion.
- Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuko Ospitalez kanpoko Larrialdien Zerbitzuko bizi-euskarri aurreratuko anbulantzietan lan egiten duten mediku eta erizainek kexa bat aurkeztu dute, Osasun Departamentuak arrisku bereziko osagarri gisa % 1 aitortzen baitie; aldiz, beste kategoria batzuek % 10 jasotzen dute –suhiltzaileek, basozaintzako langileek, ofizialek eta mantentze-lanetako laguntzaileek, gidariek edo Herri Lan Departamentuko langileek–. Uste dute beren lana egiteko baldintzek osagarri hori handitzea justifikatuko luketela. Hala nola, kontrolik gabeko egoeretan zereginak betetzea (zirkulazio-istripuak, arrisku handiko egoerak, eguraldi txarra, irisgarritasun-arazoak), beren osasun historia ezagutzen ez duten pazienteekin, gaixotasun kutsakorrak izan ditzaketanak, erasotzeko arriskua, trafiko-istripua izateko arriskua eta abar. Q21/426.
 - Ikertutako kexa – [Emandako ebazpena](#) – Ez onartua.
- Zuzendaritza idazkari lanetan ari diren Nafarroako Foru Komunitateko Administrazioaren zerbitzuko zenbait langilek kexa bat aurkeztu dute. Izan ere, Lehendakaritzako, Berdintasuneko, Funtzio Publikoko eta Barneko Departamentuak ez du onartu beren lanpostuaren soldata eginkizun beretan diharduten bulego burutzeekin parekatzea. Azaldu dutenez, azaroaren 16ko 10/2020 Foru Lege Dekretuaren onarpenaren ondotik, handitu da bulegoko burutza betetzen duten administrarien soldata; izan ere, zuzendaritza lanpostuaren osagarria kalkulatzeko, erreferentzia gisa A mailari/taldeari dagokion hasierako soldata hartu da, edozein dela ere burutza hori duenaren maila/taldea. Zuzendaritza lanpostuaren osagarria kalkulatzeko modu berri horren ondorioz, zuzendaritzako idazkaritza lanak egiten dituzten langileek, errealitatean, soldata txikiagoa jaso dute bulego buruzetarako izendatutako administrazio langileek baino. Q21/489.
 - Ikertutako kexa – [Emandako ebazpena](#) – Ez onartua.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Hezkuntza Departamentuak ez diolako ordaindu zenbait hileko soldatari dagokien gradua, ez eta interesak ere, nahiz eta nominetan akats bat zegoela jakinarazi. Q21/497.
 - Ikertutako kexa – Erakundeak Administrazioaren eskutik jasotako informazioa helarazi zion, alegazioak aurkezteko. Ez baitziren jaso, jarduketa bukatutzat jo zen, eta interesdunari jakinarazi zitzaion.
- Laborategiko teknikari batzuek kexa bat aurkeztu dute, Osasun Departamentuak arrisku bereziko osagarria ezberdin ordaintzen duelako, zerbitzuak ematen dituzten lekuaren arabera. Aditzaera eman dute Tuterako Sofia Erregina Ospitaleko laborategian lan egiten dutenek osagarri txikiagoa jasotzen dutela Lizarrako García Orcoyen Ospitaleko laborategietan edo Iruñeko Nafarroako Ospitalegunean lan egiten dutenek baino, eta ez dagoela alderik egindako lanari dagokionez. Erakusgarri gisa, funtzionario beraren bi hilabeteko nominak aurkeztu dituzte, zeinetan atxikitze unitatearen arabera osagarria aldatzen den. Q21/528.
 - Ikertutako kexa – [Emandako ebazpena](#) – Ez onartua.
- Zenbait herritarrek bi kexa aurkeztu dituzte, Osasun Departamentuak ordainsari desberdina aitortzen dielako Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuko langileei Eguberrietako egun berezietan (abenduaren 24, 25 eta 31n eta urtarrilaren 1, 5 eta 6an), langile horiek guardiak egiten dituzten ala ez kontuan harturik. Azaldu dutenez, guardiak egiten dituzten langileek legez aitortua dute produktibitate aldakorrek moduluaren bidez lan egindako egun bereziak kobratzea, guardiako zenbatekoaren adinakoa; gainerako osasun langileek, ordea, egun horietan egindako zerbitzuak jaiegun arruntak balira bezala kobratzen dituzte. Egoera bidegabe eta diskriminatzaile hori dela eta, soldata parekatzeko eskatu dute. Q21/591 eta C21/1258.
 - Ikertutako kexa – [Emandako ebazpena](#) – Ez onartua.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Lehendakaritzako, Berdintasuneko, Funtzio Publikoko eta Barneko Departamentuak gaizki kalkulatu duelako bere nominen zenbatekoa, egoitza batean

zaintzaile gisa –zenbait deskontu aplikatu dizkio–, eta ez diolako dagokiona ordaintzen. Gaineratu du gaia kontsultatu duela, baina ez duela erantzun egokirik jaso. Q21/964.

- Ikertutako kexa – Erakundeak Administrazioaren eskutik jasotako informazioa helarazi zion, alegazioak aurkezteko. Ez baitziren jaso, jarduketa bukatutzat jo zen, eta interesdunari jakinarazi zitzaion.
- Herritar batek kexa bat jarri du, Osasun Departamentuak eta Lehendakartzako, Berdintasuneko, Funtzio Publikoko eta Barneko Departamentuak ez baitio aitortzen Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuko telefonista talde osoari C mailan kokatzea –egun D mailan dago–. Eskatzen dute, beraz, beharrezko neurriak har daitezela gaur egungo desberdintasun- eta bidegabekeria-egoera zuzentzeko: erran nahi baita, Telefonistek eta Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuko Telefonista Ofizialak, lan bera eginez, ez dute soldata bera, maila desberdinetan daudelako. Q21/1014.
 - Ikertutako kexa – Aurrez hitz egindako gaia (Q20/782), non ez zen gomendio, iradokizun edo betebeharren gogorazpenik egin.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Hezkuntza Departamentuak familia laguntza ukatu diolako, tutoretzapean duen adingabe bati dagokionez. Azaldu duenez, indarrean dagoen araudiak ez du berea bezalako kasu berezirik aurreikusten eta, beraz, uste du aldatu beharko litzatekeela, errealitate berrietara egokitu dadin. Q21/1093.
 - Administrazioarekin izapideak egin bitartean konpondutako kexa.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Osasun Departamentua berandutzen ari delako gora jotzeko errekurso bat ebazten, lanbide karrerako I. maila esleitzen zaion ebazpenaren aurka jarritakoa. Q21/914.
 - Ikertutako kexa – [Emandako ebazpena](#) – Onartua.

C) Lanpostuak betetzea:

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Lehendakartzako, Berdintasuneko, Funtzio Publikoko eta Barneko Departamentua berandu ebazten ari delako gora jotzeko errekurtsua, garaiz eta behar bezala aurkeztua, foruzain-inspektore izateko deialdiari dagokionez. Hiru hilabete pasatu ondoan, oraindik erantzunik jaso ez duela adierazi du. Q21/135.
 - Ikertutako kexa – Ez da gomendio, iradokizun edo betebeharren gogorazpenik egin.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Buñuelgo Udalak ez duelako Lan arloko Epaitegiaren epai bat betearazten. Epai horren bidez, mugagabeko langile ez finkoa izateko eskubidea aitortzen zaio, antzinasun jakin batekin, IV. mailako lanbide-kategoriarekin eta arduradun-postuarekin, eta alderdiak kondenatzen ditu deklarazio horretan egon eta bertatik pasatzera, dagozkion legezko ondorioekin. Q21/276.
 - Interesdunak atzera egin du.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Osasun Departamentuak, 2019ko lehen seihilekoan, plaza baten ordutegi-erregimenean zenbait aldaketa egitea erabaki zuelako. Haren ustez, modu arbitrarioan hartu ziren, doktore bati mesede egiteko asmoz, mugigarritasuna erdietsi nahi duten beste profesional batzuen kaltetan. Q21/329.
 - Ikertutako kexa – [Emandako ebazpena](#) – Ez onartua.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Hezkuntza Departamentuak ez diolako esleitu dagokion hezkuntzako ikuskatzaile lanpostua. Aditzera eman du, deialdiko lanpostuen artean, ezintasuna dutenen txandako lanpostu bat sartzen zela, eta hori txanda irekiari gehituko litzaiokeela gaingitu ez duten izangaia egotekotan. Lanpostu hori hutsik geratu zelarik esleitu zitzaiola adierazi du; hala ere, Nafarroako Justizia Auzitegi Nagusiaren epai batek adierazi zuen metatze hori hurrengo ikuskatzaile-deialdian egin beharra zela. Bere egoera konpon dadin eta beste lanpostu bat esleitzeko eskatu du, puntuazio ona lortu baitzuen gaztelania-hezkuntzako ikuskatzaile izateko postuen artean. Q21/502.

- Ikertutako kexa – [Emandako ebazpena](#) – Onartua.
- Sindikatu batek kexa bat aurkeztu du, Lehendakartzako, Berdintasuneko, Funtzio Publikoko eta Barneko Departamentua berandu argitaratzen ari delako Nafarroako Foruzaingoko inspektoreorde-lanpostuak eskuratzeko deialdiko behin-behineko zerrenda. Gainera, sartzeko litekeena da Kriminologiako Diplomari balioa ematea, eta uste du horrek Auzitegi Gorenaren epai lotesle bat urratuko lukeela –kategorikoa dena zentro ez-ofizial bateko titulu bat baliozkotzat ez aitortzeari buruz–, baita Nafarroako Administrazio Auzitegiaren ebazpen bat ere, antzeko kasu baterako aurrez emana. Q21/808.
 - Ikertutako kexa – Erakundeak Administrazioarengandik jasotako informazioa helarazi zion sindikatuari, alegazioak aurkezteko. Jaso ez baitziren, jarduketa bukatutzat jo zen, eta interesdunari jakinarazi zitzaion.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Osasun Departamentuak ez diolako egindako zerbitzuen ziurtagiria eman, erizaintzako laguntzaileen zerrenda berezietan sar dezaten eskatu ahal izateko. Bere ustez, ez litzaioke eskaera ukatu behar, zerbitzu berezian gutxienez 90 egunez lan egin duelako azken 5 urteetan, eta zerrenda berezien eraketaren inguruko araudian ezarritako gainerako eskakizunak betetzen dituelako. Q21/155.
 - Administrazioarekin izapideak egin bitartean konpondutako kexa.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Lehendakartzako, Berdintasuneko, Funtzio Publikoko eta Barneko Departamentua atzeratuta dagoelako ebazten udaltzain gisa duen destinoa Nafarroako Gobernuko foruzain batekin trukatzeko eskaera, Nafarroako Poliziei buruzko Foru Legean aurreikusitako aukerari jarraikiz. Azaldu duenez, nahiz eta bi agenteek borondatez nahi duten trukea, eta udalak prozedura erraztu badu ere, departamentuak bi urte daramatza erantzunik eman gabe. Q21/421.
 - Ikertutako kexa – [Emandako ebazpena](#) – Ez onartua.
- Sindikatu batek kexa bat aurkeztu du, Lehendakartzako, Berdintasuneko, Funtzio Publikoko eta Barneko Departamentua atzeratzen ari delako ondoko legea araudiaren arabera betetzen: Nafarroako Poliziei buruzko azaroaren 19ko 23/2018 Foru Legea, bereziki, prestakuntza, lanpostuen hornidura, bigarren jarduera, lanaldiak, ordutegiak eta Nafarroako Foruzaingoko langileen ordainsariak. Salatu du hura gauzatzeko epea indarrean sartu eta urtebetekoa zela, baina gaurgero hiru urte pasatu direla. Q21/1114.
 - Ikertutako kexa – Ebazpena 2022an emanda – Erantzunaren zain.
- Herritar batzuek kexa aurkeztu dute, Eskubide Sozietako Departamentuak erabaki duelako egoitza bateko atezain-postua amortizatzea. Beren ustez, erabaki horrek barnekoen eta haien familien asistentziaren kalitatea nabarmen galtzea ekarriko du. Plaza hori betetzeko barne-mugikortasun prozesuari berriz ekiteko eskatu dute, egungo atezainek ezin baitute bete kendutako lanpostuari dagokion ordutegi osoa. Q21/1129.
 - Ikertutako kexa: izapidetzen ari da.
- Herritar batek azaldu du berriki oposizio bat gainditu duela, Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuko fakultatibo espezialista gisa, eta lanpostua erdiesteko aukera asko ditu. Gaur egun, ordea, beste autonomia erkidego batean ari da lanean, eta ez du Nafarroara lekualdatu nahi. Jakin nahi du ea Nafarroan eszedentzia eska dezakeen lanean segitu ahal izateko. C21/776.
 - Bere eskubideak hobeki defendatzeko informazioa eman zaio herritarrari.

D) Egoera administratiboak:

- Herritar batek kexa bat jarri du, Hezkuntza Departamentuak ez diolako erantzuten Giza Baliabideen Zerbitzuan aurkezturiko erreklamazioari –nahiz eta legez ezarritako denbora igaro den–, lan egiten duen institutuko Hizkuntza Departamentuko buru karguari dagokionez. Q21/113.

- Ikertutako kexa –[Emandako ebazpena](#) – Onartua.

E) Lanaldia, oporrak, lizentziak eta baimenak:

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Hezkuntza Departamentuak ez dizkiolako eman aldi baterako ezintasun egoera baten ondorioz hartu ez zituen oporrak. Azaldu duenez, departamentuak sei egun bakarrik aitortzen dizkio, 2021eko uztailleko lanegun guztiak opor gisa hartzen dituelako aintzat, ezintasunagatiko bajaren egunera artekoak. Hala ere, eskatu du hogeita bat egun onar diezazkioten, hau da, ezintasunagatiko bajaren egunetik 2021eko abuztuaren 31ra bitarteko lanegunak. Q21/98.

- Ikertutako kexa – [Emandako ebazpena](#) – Ez onartua.

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Ekonomia eta Ogasun Departamentuak ukatu baitio soldatarik gabeko hiru hilabeteko baimena, bere plaza ezin delako aldi baterako kontratatu, zerrenda berezirik ez dagoelako, baimena hartu nahi duen egunetarako ezin delako prestatu eta zerrenda orokorrak erabili ezin direlako. Kritikatu du Nafarroako Foru Ogasunak zerrenda generiko bat erabiltzea –aldi baterako beste lanpostu batzuk betetzeko, bai hutsik daudelako, bai beste egoera batzuegatik, hala nola, bajak, sustapenak edo prestakuntzak–, baina, hala ere, zerrenda hori ez erabiltzea bere lanpostua ordeztzeko, nahiz eta lanpostu eta maila berekoa izan. Q21/218.

- Ikertutako kexa – [Emandako ebazpena](#) – Ez onartua.

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Lehendakartzako, Berdintasuneko, Funtzio Publikoko eta Barneko Departamentuak atsedeen-egunetan jakinarazi duelako Nafarroako Gobernuaren gidari zerbitzu berriak esleitu direla eta, hortaz, langileak ezin dio zerbitzuari bere adostasuna eman. Gaineratu du, horrela, batek bere aisialdian prestatu behar duela behar duen guztia, eta aldeztu aurretik jakinarazi izan balitzaio, modu antolatuan eta esleituriko lanaldiaren barnean egin zezakeen. Q21/348.

- Administrazioarekin izapideak egin bitartean konpondutako kexa.

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Osasun Departamentuak ukatu dizkiolako aldi baterako ezintasunagatik hartu ez dituen opor-egun batzuk, arauak aipatzen dituen salbuespenak ez baitira gertatu 2021eko urtarrilaren 31tik aurrera. Aldezten du, araudiaren arabera, opor egunak ezin izan dituen hartu arauak horretarako baimentzen duen epearen barnean (hurrengo urteko urtarrilaren 31 arte), aldi baterako ezintasunaren ondorioz, posible dela opor horiek hartzea urte hori bukatu eta hurrengo hemezortzi hilabeteetan. Q21/389.

- Ikertutako kexa –[Emandako ebazpena](#) – Onartua.

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Hezkuntza Departamentuak ez baitu onartu lanaldi murrizketari uko egiteko eskabidea. Azaldu duenez, uko egitearen arrazoia semearen eskola-ordutegiaren aldaketa zorrotza izan zen, eta, horren ondorioz, aldatu zen hasiera batean eskaera eragin zuen egoera –hamabi urte baino gutxiagoko semea zaintzea–. Aldezten du, besteak beste, lanaldia murrizteko eskaera atzera egitea kontzesioa baino lehenago aurkeztu zela. Q21/435.

- Ikertutako kexa – [Emandako ebazpena](#) – Ez onartua.

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Nafarroako Suhiltzaileen Zerbitzuan ez dagoelako langilerik. Egungo lan-kargari erantzuteko, “egiturazko” aparteko orduak egin behar dira, aplikatzekoa den araudian ezarritako mugatik gora, inolako justifikaziorik gabe. Plantillako langileen defizitaren ordeztzeko langile gehiago sartzea eskatu du, aparteko orduak egin beharrean. Q21/580.

- Ikertutako kexa –[Emandako ebazpena](#) – Onartua.

- Sindikatu batek kexa bat aurkeztu du, Hezkuntza Departamentuak ikastetxe publiko batean hezkuntzako laguntzako bi espezialistari (HLE) beren kontratua baino asteko ordu gehiago ezarri

dizkielako, egindako lanaldia ez zaielako egokitzen. Kritikatu du, halaber, ukituek gora jotzeko errekurso bana jarri eta oraindik ebatzi gabe egotea. Q21/603.

- Ikertutako kexa – Erakundeak Administrazioarengandik jasotako informazioa helarazi zion sindikatuari, alegazioak aurkezteko. Jaso ez baitziren, jarduketa bukatutzat jo zen, eta interesdunari jakinarazi zitzaion.
- Nafarroako funtzionario publikoen sindikatu batek kexa bat aurkeztu du, Nafarroako Ospitaleguneko mantentze-lanen zerbitzuak uko egiten dielako, askoz lehenago, norberaren kontuatarako baimen egun ordainduen eskaerei, ukaturiko zerbitzuaren beharrak justifikatu gabe. Q21/642.
 - Ikertutako kexa – Ez da gomendio, iradokizun edo betebeharren gogorazpenik egin.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Hezkuntza Departamentuak ukatu dielako, jaioberriarekin batera guraso bakarreko familia den aldetik, ama biologikoaz besteko guraso-baimena –jaiotza, adopzioarako zaintza, harrera edo adopzioagatik– hartzeko eskubidea. Bere ustez, baimena ukatzeak diskriminazioa eta berdintasunerako eskubidea urratzea dakar, Nazio Batuen Batzar Nagusiko Haurren Eskubideei buruzko Hitzarmenak xedatzen duenaren arabera. Izan ere, bere semearen arreta, zainketa eta garapena nabarmen murriztuko dira, antzeko egoeran baina bi gurasoko familia-eredu baten barruan dauden beste batzuen aldean. Q21/855.
 - Ikertutako kexa – [Emandako ebazpena](#) – Ez onartua.
- Nafarroako funtzionario publikoen sindikatu batek kexa bat aurkeztu du, Nafarroako Ospitaleguneko mantentze-lanen zerbitzuak sistematikoki ukatu dizkielako langile bati norberaren aferetarako ordaindutako baimen-egunen eskaerak. Q21/1080.
 - Ikertutako kexa – Erakundeak Administrazioarengandik jasotako informazioa helarazi zion sindikatuari, alegazioak aurkezteko. Jaso ez baitziren, jarduketa bukatutzat jo zen, eta interesdunari jakinarazi zitzaion.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Hezkuntza Departamentuak ukatu egiten dielako osasuna dela eta eskatu duen lana banatzeko baimena, lan-kontratu finkoa baitu. Baztertzailatzat jotzen du funtzionario diren langileek bakarrik hartu ahal izatea baimen hori. Q21/1137.
 - Ikertutako kexa – Ebazpena 2022an emanda – Erantzunaren zain.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du Hezkuntza Departamentuak aitatasun baimena ukatu dielako, guraso bakarreko familia izan arren. Amatasun eta aitatasun baimena izateko eskatzen du, semea zaintzeko eskubideak bermatze aldera. Q21/1240.
 - Ikertutako kexa – Ebazpena 2022an emanda – Ez onartua.

F) Laneko jazarpena eta arrisku psikosozialak:

- Herritar batek kexa aurkeztu du lan egiten duen erakundearen jasaten ari den laneko jazarpenagatik. Azaldu duenez, ez diote uzten bere lanak autonomia osoz egiten, legez kontrako interferentziarik gabe eta funtzio publikoaren zerbitzura dagoen pertsona gisa dituen eskubideak errespetatuta. Q21/165.
 - Ikertutako kexa – Ez da gomendio, iradokizun edo betebeharren gogorazpenik egin – Erakundearen bitartekotza-zerbitzua eskaini zaio kexaren sustatzaileari, baina ez du onartu (M21/4).
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Hezkuntza Departamentuak ez dielako eman egin dituen lanpostuen arrisku psikosozialen ebaluazioaren txostena; ez dio horren berri eman, ez du argitaratu eta ez die prebentzioko ordezkariak jakinarazi. Q21/228.
 - Administrazioarekin izapideak egin bitartean konpondutako kexa.
- Herritar batek kexa aurkeztu du, Itzaga Gizarte Zerbitzuen Mankomunitateak eta Osasun Departamentuak ez baitiote eman arrisku psikosozialen eta hobetzeko proposamenen diagnostikoa, bere lanpostuarekin zerikusia duena. Bere ustez, jakin beharko luke, ez bakarrik langile gisa duen

eskubideagatik, hori ezagutzeak zuzeneko eragina ere baduelako alta emateko eta lanera itzultzeko prozesuan. Q21/677.

- Administrazioarekin izapideak egin bitartean konpondutako kexa.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du. Eskatzen du, batetik, bere independentzia sindikala, lanekoa eta pertsonala defendatzeko eta, bestetik, Nafarroako Osasun Administrazioan botere karguak dituzten pertsonak egindako jazarpen egintzak bertan behera uzteko. Q21/726.
 - Ikertutako kexa – Erakundeak Administrazioaren eskutik jasotako informazioa helarazi zion, alegazioak aurkezteko. Jaso ez baitziren, jarduketa bukatutzat jo zen, eta interesdunari jakinarazi zitzaion.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Lehendakartzako, Berdintasuneko, Funtzio Publikoko eta Barneko Departamentuak ez dielako erantzunik eman aurkezturiko bi eskabideei, non bizi duen lan egoerari buruzko neurriak hartzeko eskatzen duen. Q21/925.
 - Ikertutako kexa – [Emandako ebazpena](#) – Ez onartua.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Nafarroako Osasun Publikoaren eta Lan Osasunaren Institutuak ez dielako erantzun aurkezturiko eskabide bati. Eskabide horretan, aipatu institutuaren irizpidea ezagutzeko eskatzen du, arrisku psikosozialei buruzko txosten-diagnostikoari dagokionez, bere lanpostuan dagoen egoeraren ondorioz emandakoa. Q21/1090.
 - Ikertutako kexa – Ebazpena 2022an emanda – Erantzunaren zain.
- Hiritar batek kexa bat aurkeztu du, eta eskatzen du Lehendakartzako, Berdintasuneko, Funtzio Publikoko eta Barneko Departamentuari atxikitako lanpostuan gertatutako bi gertaera argitzeko. Azaldu duenez, lankide batek hitzezko eraso egin zion, eta horren ondoren hainbat jarduera administratibo ziurgabe, bidegabe eta desegoki gertatu dira. Adibidez, adierazi du inork ez duela interesik erakutsi bere bertsioaren gainean, ez duela erakunde eskudunen erantzunik jaso eta ez zaiola eskatutako dokumentazioa eman; hartara, uste du prozedura ez dela modu objektiboan ebazten ari. Q21/1103.
 - Ikertutako kexa: izapidetzen ari da.

G) Diziplinazko prozedurak:

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, eta Hezkuntza Departamentuari egozten dio, batetik, prebarikazio administratiboa eta, bestetik, berdintasun eta justiziako oinarritzko eskubideak ez betetzea. Aipatu du departamentu horrek bi egintza administratibo eman dituela, eta indarrean den araudia ez betetzeaz gain, bere eskubide konstituzionalak urratzen dituzte eta defentsa-gabezia sortzen diote. Q21/282.
 - Kexa aztertu ondoan, ez da hauteman eskubideen urraketarik.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du Uharteko Udalak ez duelako artxibatzen udalaren administrazio elektronikoa onartzen duen plataformarako ustezko sarbide desegokiengatik ireki zioten diziiplina-espeditentea, nahiz eta frogaturik geratu ez zela halakorik gertatu eta prozedura iraungi izan. Kritikatu du ez zitzaiola jakinarazi espeditentearen instruktorea aldatu zenik, eta horrek eragotzi zion ezestea haren aurrean planteatzea. Q21/1077.
 - Ikertutako kexa – Ez da gomendio, iradokizun edo betebeharren gogorarazpenik egin.

3.2.15. Toki erakundeen funtzionamendua.

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Zizur Zendeako Udalak ukatu dielako Zizur Txikiko eremu publikoan erroldatzea, non duela urte batzuetatik bizi den. Adierazi duenez, helbiderik ez duten pertsonen dagokienez, udalek agindu dute erroldan ager daitezela, baita etxerik ez dutenean ere; izan ere, errolda-inkripzioak ez du zerikusirik etxebizitzari eragiten dioten egoera fisiko, higieniko-sanitario edo bestelakoekin. Gaineratu du, orobat, lanik ezak eta lana aurkitzeko zailtasunek logela bat alokatzea eragozten diotela. Q21/103.

- Ikertutako kexa – [Emandako ebazpena](#) – Onartua.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du Iruñeko Udalak ofizioz baja eman diolako udal erroldan, ez duelako inskripzioa berri. Adierazten du ez zekiela errolda-inskripzioa bi urtetik behin berri behar zenik, eta Iruñean bizi izan dela inskripzioa iraungitza jo zenetik ere. Herrian bizi dela frogatzen duen dokumentazioa aurkeztu dio udalari. Alegatu du iraungitze-deklarazioa egin baino hilabete batzuk lehenago, erroldako datuak aldatu zituela beste bizileku-helbide bat adieraztean. Q21/861.
- Ikertutako kexa – [Emandako ebazpena](#) – Ez onartua.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du Iruñeko Udalak bere bizilekuan erroldatzea ukatzen diolako, baimendutako gehieneko pertsona kopurua erroldaturik baitago honezkero. Lau pertsona bakarrik bizi direla dio, eta hala jakinarazi zion udalari. Udalak, orduan, esan zion zenbait pertsonari ofizioz baja emanen zitzaizela, baina prozedurak hilabeteak iraun zezakeela. Q21/941.
- Administrazioarekin izapideak egin bitartean konpondutako kexa.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Arradako Kontzejuak ez diolako dohainik eman herriko zapia, ez baitago kontzejuan erroldaturik. Azaldu duenez, etxebizitza bat du Arradan, eta horren kontribuzioa, ura, zaborra eta bestelako gastuak ordaintzen ditu, erroldatutakoek bezala. Hori dela eta, diskriminatzailetzat jotzen du diru kopuru bat ordaintzeko eskatzea. Q21/986.
- Ikertutako kexa – Ez da gomendio, iradokizun edo betebeharren gogorazpenik egin.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du Muruzabalgo Udalak erroldatze-ziurtagiri bat eman diolako, eta ez dago ados horren edukiarekin, parentesi artean “atzerritar” hitza ageri baita, bere ustez, errespetu falta eta diskriminazioa adierazten duena. Gainera, jaioterria Paris da, ez Frantzia. Q21/1009.
- Ikertutako kexa – Erakundeak Administrazioaren eskutik jasotako informazioa helarazi zion, alegazioak aurkezteko. Ez baitziren jaso, jarduketa bukatutzat jo zen, eta interesdunari jakinarazi zitzaion.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du; izan ere, Figarolgo Kontzejura behin baino gehiagotan joan da kontzejuko gaien inguruan galdezka, eta sekula ez du erantzunik jaso. Informazioa eskatu eta salatu du, besteak beste, saioen grabazioen edukiaren eta egindako akten arteko ezberdintasuna, argitaratutako bando bat, kontzejuaren bilkuretara joateari uko egiten diola adierazten duena, eta eskuz idatzitako erantzun bat, geroago erregistratu zena. Q21/1046.
- Kexa aztertu ondoan, ez da hauteman eskubideen urraketarik.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Figarolgo Kontzejuak erabaki baitu San Frantzisko Xabierkoa bestak bertan behera uztea, peñetako ordezkariekin izandako bilera batean, non bera kanpo utzi zuten. Q21/1087.
- Ikertutako kexa – Ez da gomendio, iradokizun edo betebeharren gogorazpenik egin.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Figarolgo Kontzejuak ez baitie erantzun toki entitatearen funtzionamenduaren gaineko zenbait galderari, hala nola faktura batzuen inguruan planteatu zuenari. Q21/1120.
- Kexa aztertu ondoan, ez da hauteman eskubideen urraketarik.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Zarrakazteluko Udalak ez diolako eman emaztearen erroldatze-ziurtagiria, bizileku-txartela berritzeko behar duena, emakumeak egin behar baitu eskaera hori aurrez aurre. Gehitu du emaztea Errusian dagoela eta prest dagoela bideo-dei bat egiteko, bere baimena duela egiaztatzeko. Q21/1192.
- Administrazioarekin izapideak egin bitartean konpondutako kexa.
- Herritar batek bi kexa aurkeztu ditu, Cortesko Udalak ez dielako erantzun aurkezturiko premiazko batzordea deitzeko zenbait eskabideri. Q21/1233 eta C21/2733.
- Administrazioarekin izapideak egin bitartean konpondutako kexa.

3.2.16. Ogasun publikoa eta katastroa.**A) Nafarroako Foru Ogasuneko tributua:**

- Sindikatu batek kexa bat aurkeztu du, ez dagoelako ados jarraitu den arau-prozedurarekin (abenduaren 29ko 21/2020 Foru Legea), PFEZn moduluen arabera zenbatespen objektiboaren sistema kentzeko eta jarduera ekonomiko jakin batzuetarako zuzeneko zenbatespen berezi berri bat sortzeko. Azaldu duenez, horrelako foru lege bat erabiltzeak –doktrinak aurrekontu orokorrei laguntzeko deiturikoa– segurtasun juridikoaren printzipioa urratzen du. Gaineratu du ez dela jendaurreko kontsultarik egin hura onesteko, eta ez dela jaso arauaren eragin arauemaile eta ekonomikoaren txostenik ez memoriarik. Adierazi du, araudi berriaren ondorioz, Nafarroako nekazari eta abeltzainek beste lurraldeetan baino presio fiskal handiagoa izateaz gain, zailtasunak dituztela eskakizun berrietara egokitzeko, orain arte ez baitute libururik edo kontabilitateko erregistrorik eraman beharrik izan. Q21/152.
 - Ikertutako kexa –[Emandako ebazpena](#) – Onartua.
- Herritar batek kexa aurkeztu du, Ekonomia eta Ogasun Departamentuak alde batera utzi duelako aurrez aurreko laguntza zerbitzua, aurretik Donezteben PFEZaren aitortzerako ematen zena, eta, beraz, zerbitzu hori jaso nahi duten zergadunek etxetik hurbil dagoen eremutik kanpora joan behar dute. Q21/350.
 - Ikertutako kexa – [Emandako ebazpena](#) – Ez onartua.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du Nafarroako Foru Ogasunak zerga zehapen bat jarri diolako, egiaztatu baitu bere familia unitateak, etxebizitza bat erosi ondotik, Ondare Eskualdaketan gaineko Zergaren autolikidazioa egin zuelarik, ez zituela bi adingabe, berak adierazi bezala. Ez zekien alabak errenta aitortzean sartu behar zituenik onura fiskalaz gozatzeko. Alaben ama eta bera dibortziaturik daude. Adierazten du alabak familia unitate batean edo bestean sartzea hautatzen dutela –PFEZren ondorioetarako–, eta amarekin ageri direla etxebizitza erosi zuen urtean. Ez dago ados akatsa zuzentzeko eperik ez ematearekin, ez eta isuna zuzenean ezartzearekin ere. Q21/355.
 - Ikertutako kexa – [Emandako ebazpena](#) – Ez onartua.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Nafarroako Foru Ogasunak pentsioak laneko irabazitzat hartzen dituelako, PFEZren aitortzearen ondorioetarako. Uste du, horrela, zergapetze bikoitza jasaten dutela, eta kapital higigarritzat hartuko balitz zuzendu liteke, erretirodunen adinaren arabera gutxituz doan fiskalitate askoz txikiagoarekin. Q21/377.
 - Kexaren edukia ikusirik, herritarrari jakinarazi zaio Nafarroako Parlamentuari aurkeztuko zaion urteko txostenean haren adierazpena jasoko dela.
- Bi herritarrek bi kexa aurkeztu dituzte, Nafarroako Foru Ogasunak PFEZren aitortzearen egiteko aurrez aurreko arreta-zerbitzua ukatzen dielako, bakoitzak eguzki-plaka bat duelako, eta horiek zuzeneko zenbatespen erraztuaren araubidearen arabera tributatu duten enpresa jardueratzat hartzen dira. Horrek ez du justifikatzen zerbitzutik bazterte eta, gainera, aurreko aldietan bulegoetan eman zaie arreta. Q21/387 eta Q21/388.
 - Ikertutako kexa – [Emandako ebazpena](#) – Ez onartua.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Nafarroako Foru Ogasunak PFEZren aitortzearen egiteko aurrez aurreko arreta-zerbitzua ukatu diolako, 2020an 10.000 eurotik gorako bi akzio –edo bestelako balore higigarri– edo gehiago eskualdatu baititu. Uste du baldintza horrek ez duela zentzurik, akzioak transmititu izanak ez baitu adierazten ahalmen ekonomiko handiagoa duenik. Haren iritziz, muga hori txikia da eta, gainera, ez dira ari kontuan hartzen akzio edo balore higigarrien eskualdaketak ekarritako onurak edo galerak, baizik haien balioa soilik. Q21/398.
 - Ikertutako kexa – Ez da gomendio, iradokizun edo betebeharren gogorazpenik egin.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, bulegoan izapide telematikoa egin behar duela adierazi zaiolako, baina, horrela saiatzean, eskuratu nahi duen PINa sartzeko eskatzen zaio. Q21/471.

- Interesdunak atzera egin du.
- Zenbait herritarrek kexa bat aurkeztu dute, Ekonomia eta Ogasun Departamentua zerga-ikuskaritza bat egiten ari delako beren negozioan. Besteak beste, ez datoz bat eskatu zaien hainbat dokumentaziorerkin, zaila edo ezinezkoa baita hori lortzea, ez eta eginiko zeharkako zenbatespenarekin ere; izan ere, langileen eta salmenten gastuak beren negozioarekin zerikusirik ez duten establezimenduekin alderatu dituzte. Q21/484.
- Ikertutako kexa – Ez da gomendio, iradokizun edo betebeharren gogorazpenik egin.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Nafarroako Foru Ogasunak ez diolako beste hitzordu bat eman nahi PFEZren aitortza aurrez aurre egiteko. Azaldu duenez, bere lehen hitzorduan jakinarazi zioten ezinezkoa zela bere bikotekide egonkorrekin batera aitortza egitea, ez baitzuten nahi hori adierazi notario-eskrituran. Baldintza berri horren gaineko informazio eta publizitate eskasa izateaz gain, gehitu du beste hitzordu bat emateari uko egiten zaiola. Q21/558.
- Interesdunak atzera egin du.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Nafarroako Foru Ogasunak PFEZren aitortza aurrez aurreko arreta-zerbitzua ukatu diolako, 2020an 10.000 eurotik gorako akzioak edo bestelako balore higigarriak eskualdatu baititu. Irizpide arbitrario eta diskriminatzailea dela uste du, bere kabuz aitortza egiteko ahalmen teknikorik ez duelako. Q21/567.
- Ikertutako kexa – Ez da gomendio, iradokizun edo betebeharren gogorazpenik egin.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Ekonomia eta Ogasun Departamentuak ez diolako itzultzen Ondare Eskualdaketen eta Egintza Juridiko Dokumentatuen gaineko Zerga gisa eskatutako zenbatekoa, ibilgailua matrikulatzeko. Bere ustez, ez zegokion zerga hori ordaintzea, ibilgailua bere izenean baitzegoen eta ez zelako titulartasunaren inolako eskualdaketarik izan. Q21/598.
- Ikertutako kexa – Bere eskubideak hobeki defendatzeko informazioa eman zaio herritarrari.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Nafarroako Foru Ogasunak oinordetzen gaineko zergaren likidazio proposamena jakinarazi diolako, anaiaren heriotzari eta zehapen-prozedurari hasiera emateari dagokiona. Bere ustez, nahiz eta hil aurreko urtean kontu horretatik diru-irteera adierazgarri batzuk izan, berak ez zuen transakzio horien berri, bien arteko harremana ez baitzen ona. Adierazi duenez, jasotako zenbatekoa Ogasunak kontsideratutakoa baino askoz txikiagoa da. Haren ustez, Administrazioak ikertu behar du anaiak zer erabilera eman zien ateratako funtsei eta, eta ez berari eman zizkiolako ustekizuna izan. Q21/669.
- Ikertutako kexa – [Emandako ebazpena](#) – Onartua.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Nafarroako Foru Ogasunak jakinarazi diolako Ondare Eskualdaketen eta Egintza Juridiko Dokumentatuen gaineko Zergaren behin-behineko likidazioa, ondasun higiezin bat erosteagatik sortutakoa. Adierazi du Ogasunak hipoteka emateko esleitutako balioa hartu duela erreferentziatzen. Ordea, erosketan ordaindutako balioagatik dagozkion zergak ordaindu behar direla dio. Q21/675.
- Ikertutako kexa – [Emandako ebazpena](#) – Ez onartua.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Nafarroako Foru Ogasunak erabaki duelako pentsioagatik zerga kenkariari dagokion zenbatekoa ez ordaintzea, organo judizial batek emandako enbargo-agindu bat betez, banku-mailegu bat ez ordaintzeagatik emana. Adierazi du bere pentsioa ez dela lanbide arteko gutxieneko soldatara ailegatzen eta, beraz, enbargaezina dela. Q21/749.
- Ikertutako kexa – [Emandako ebazpena](#) – Ez onartua.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Nafarroako Foru Ogasuna atzeratzen ari delako PFEZren aitortzean itzuli beharreko zenbatekoa ordaintzen. Bigarren urtez jarraian atzerapen bera gertatzen ari dela kritikatu du, eta diru-kopurua handia da. Uste du itzulketak asko luzatzen direla eta, ondorioz, banku-kreditu batera ere jo behar izan du. Q21/761.

- Administrazioarekin izapideak egin bitartean konpondutako kexa.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Nafarroako Foru Ogasunak PFEZa likidatzeko proposamena egin duelako berak aurkeztutako 2020. urteko errenta aitopenen gainean. Adierazten duenez, orduan aplikatu zen ohiko etxebizitzaren errentamenduagatik kenkaria, izaera orokorrean ezarria, eta urtarilean ere jaso zuen emantzipazioarako errentamenduagatik berariazko kenkaria (Emanzipa programa). Bi kenkariak bateraezinak dira zergaldi berean. Onuragarriena aplikatuko zitzaiola uste zuen, edo, Emanzipa laguntza hilabete bakarrean jaso baitzuen, gainerako hilabeteetan beste kenkaria aplikatu ahal izanen zela. Gaineratu du, eginiko berrikuspenaren ondorioz, itzultzeko eskubidea izateko ordaindu behar izatera pasatu dela. Q21/782.
- Ikertutako kexa – [Emandako ebazpena](#) – Ez onartua.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Ekonomia eta Ogasun Departamentuak ez diolako aplikatu % 4ko BEZaren tasa murriztua ibilgailua erosteko. Izan ere, nahiz eta desgaitasun bat aitortuta duen, ez da mugikortasun murriztua duen pertsona, eta ez da desgaitasuna duten pertsonak garraiatzeko erabiltzen den ibilgailua ere –erran nahi baita, gurpil-aulkia erabiltzen duten edo mugikortasun murriztua duten pertsonak garraiatzekoa–. Q21/863.
- Ikertutako kexa – Ez da gomendio, iradokizun edo betebeharren gogorazpenik egin.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du Ondare Eskualdaketen eta Egintza Juridiko Dokumentatuen gaineko Zerga banketxearen bidez ordaintzeko zailtasunak dituelako, duela hilabete batzuetatik hona arazo informatiko bat dagoelako. Bere ustez, bankua Nafarroako Foru Ogasunaren entitate laguntzailea izanik, bigarrenaren erantzukizuna ere bada zerbitzu egokia ziurtatzea. Adierazi du egoerak kalte egiten diola, ezin duelako salerosketa bat formalizatu eta epea bukatzeak errekarguak ekarriko dituelako. Q21/976.
- Administrazioarekin izapideak egin bitartean konpondutako kexa.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, diskriminatzailetzat jotzen duelako desgaitasuna duten eta lanean ari ez diren pertsonen ematen zaien tratamendu fiskala. Adierazi duenez, desgaitasunen bat duten pertsonen kolektiboa kontuan hartuta, PFEZean laneko irabazien kenkaria gehiago aitortzen zaie langile aktibo direnei, izaera hori ez dutenei baino (adibidez, erretiratuei). Q21/1089.
- Ikertutako kexa – Ez da gomendio, iradokizun edo betebeharren gogorazpenik egin.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Nafarroako Foru Ogasunak ez diolako idazki bati erantzun. Bertan, hainbat urtetako enpresa baten 180. ereduaren aurkezpena (hiri higiezin errentamendutik heldu diren etekinen atxikienak eta konturako sarrerak) bertan behera uzteko eskatu du, eta, ondorioz, likidazio-proposamenak, zehapenak, premiamendu-, enbargo- eta bestelako prozedurak eta konpentsatutako eta enbargaturiko zenbatekoak itzul diezazkieten. Q21/1130.
- Administrazioarekin izapideak egin bitartean konpondutako kexa.
- Herritar batek kexa bat paratu du Nafarroako Foru Ogasunak errekargu bat kobratu diolako, 2019ko ondarearen gaineko zergaren aitopenen formulazioa eta zegokion zenbatekoa ez zelako aldi berean egin. Bere esanetan, errekerimenduak hamabost eguneko epea eman zion kitapena eta ordainketa egiteko, eta ez zion ohartarazi errekarguak kobratzearen inguruan. Gainera, programa informatikoak ez du onartzen likidazioan banku-kontuaren zenbakirik sartzea. Hori dela eta, ordainketa biharamun goizean egin zuen. Q21/1182.
- Ikertutako kexa – Ebazpena 2022an emanda – Erantzunaren zain.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, aurreko ahaideagatik eta duen desgaitasunagatik ez delako kenkaririk egin 2020ko PFEZren aitopenean. Azaldu du bere aita menpekoa zela guztiz, eta bera izanik aitarekin bizi zen zaintzaile nagusia, kenkaria egiten zela. Adierazi duenez, Nafarroako Foru Ogasunak abenduaren 31 ezartzen du halako inguruabarrak baloratzeko erreferentzia-data gisa. Zergaren epealdia bukatzeko egun gutxi falta zirelarik, aita hil zen eta, beraz, ezin izan da kenkaririk egin, ez partzialki ez hainbanaturik ere. Q21/1208 eta C21/2711.

- Ikertutako kexa – Ebazpena 2022an emanda – Erantzunaren zain.
- Herritar batek azaldu du Nafarroako Foru Ogasunak atzeraeragineko ondorioak dituen kenkari bat aurreikusten duela, 2020. urtean bakarrik aplikatzekoa, 2015 eta 2018 bitartean jasotako amatasun eta aitatasun prestazioengatik. Ez dago ados 2014. urtean amatasun- eta aitatasun-prestazioak jaso zituztenekin, berak bezala. C21/1077.
 - Kexa aztertu ondoan, ez da hauteman eskubideen urraketarik.
- Herritar batek Nafarroako Foru Ogasunarekin telefonoz harremanetan jartzeko dituen zailtasunak azaldu ditu. C21/1172.
 - Bere eskubideak hobeki defendatzeko informazioa eman zaio herritarrari.
- Herritar batek adierazi du Nafarroako Foru Ogasunak zor bat erreklamatzeko diola dohaintzen eta oinordetzen gaineko zergaren likidazioagatik. Zor horrekin ez dago ados, ez zenbatekoarekin, ez berandutze-interesengatik, ezta bakarrik berarengana zuzentzeagatik ere –eta ez jaraunse guztiengana–. C21/2504.
 - Auzibidean planteatutako afera.

B) Tokiko tributuak:

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Barillasko Udalak eskatzen diolako bizi den urbanizazioko argiteria, garbiketa eta mantentze-lanetako gastuak ordaintzeko, titulartasun pribatukoa dela uste baitu. Aldiz, azaldu du etxebizitza lurzoru publikoan dagoela, eta herritar guztiek berdin erabiltzen dutela. Q21/16.
 - Interesdunak atzera egin du.
- Bi herritarrek kexa bat aurkeztu dute, Azkoiengo Udalak ez dielako justifikatu ordaindu beharreko kontribuzioaren gehiegizko igoera. 2020ko likidazioak jakinarazi zitzaizkiela azaldu dute, eta kuotak nabarmen igo direla. Q21/59.
 - Administrazioarekin izapideak egin bitartean konpondutako kexa.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, ez delako sustatu Nafarroako Toki Ogasunei buruzko Foru Legearen aldaketa bat: erran nahi baita, desgaitasuna duten pertsonen ibilgailuen kasuan, zirkulazioaren gaineko zergatik salbuestea, hain zuzen ere, ibilgailuek hamabi zaldi fiskal ez gainditzea. Q21/70.
 - Kexa konponduta dago: beraz, ez da Administrazioarekin izapidetu.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Odietako Udalak ez duelako erregularizatzen 2019 eta 2020 urteetako lurraren gaineko kontribuzioa, bere etxebizitzako metroen balorazioan akatsak egin direla ikusi ondotik. Adierazi duenez, ez die erantzun egindako dokumentazio eta ordainketa zatikatzeko eskaerei. Q21/78.
 - Administrazioarekin izapideak egin bitartean konpondutako kexa.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Zizur Nagusiko Udalak ez baitzikio itzuli erosle moduan ordaindu zituen zenbatekoak, hiri natura-lurren balio-gehikuntza gisa. Azaldu duenez, aurreko jabeak orain dela hamahiru urte ordaindutakoa baino merkeago erosi zuen etxebizitza eta, beraz, Konstituzio Auzitegiaren epai baten arabera, ez da lurraren gainbaliorik izan. Adierazi du udalak aurreko hori onartu duela, baina ez diola itzuli ordaindutako zergaren zenbatekoa. Q21/116.
 - Ikertutako kexa – Ez da gomendio, iradokizun edo betebeharren gogorazpenik egin.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Burlatako Udalak zenbait enbargo egin zizkiolako 2018an, udal kirol instalazioen tasa ez ordaintzeagatik, nahiz eta ez zituen erabili zorra sortu zen aldian (2013tik). Udalari zorra barkatzeko eskatu zion baina bere eskaera ezetsi zuten, udal araudiarekin bat,

harpidedun gisa ez baitzuen baja eman; beraz, zorra bidezkoa zen. Gaineratu du, ordea, ez zekiela baja-tramite hori egin behar zenik. Hartara, berriz dio, ahalmen ekonomikoa kontuan hartuta, zorra galdegina izan ez dadin eskatzen du. Q21/195.

- Kexa ez onartua, epez kanpo aurkezteagatik (urtebete baino gehiago).
- Zenbait herritarrek hiru kexa aurkeztu dituzte, Lurralde Kohesiorako Departamentuak ez duelako Atarrabia jotzen uholdeek kaltetutako udalerritzat, 2019ko abenduaren 13an izandakoak. Ondorioz, Atarrabiako Udalak ukatu die 2019ko kontribuzioa ordaintzetik salbuestea. Egoera horren aurrean babesik gabe daude, izan ere, udalak urtebete baino gehiago behar izan du haiei erantzuteko, eta ez du ekimenik hartu ukitutako herritarrek laguntza fiskalak jaso ahal izateko. Q21/196, Q21/217 eta Q21/220.
 - Ikertutako kexa – [Emandako ebazpena](#) – Ez onartua.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Antsoingo Udalak diru kopuru handia ordaintzeko eskatu diolako, udal igerilekuetan baja emateko eskaera gaizki tramitatzearen ondorioz. Erreklamaturako zenbatekoaren zati bat ordaindu duela azaldu du, baina uste du gainerakoa ez dela bidezkoa, bere eskaera galdu baitzen, eta bi urtetan ez dituelako instalazioak erabili. Q21/211.
 - Ikertutako kexa – Erakundeak Administrazioaren eskutik jasotako informazioa helarazi zion, alegazioak aurkezteko. Jaso ez baitziren, jarduketa bukatutzat jo zen, eta interesdunari jakinarazi zitzaion.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Erriberako Mankomunitateak zabor tasa handiak kobratzen baitizkio Corellan duen etxebizitza huts batengatik, urik eta argirik ez duena. Adierazi du ez diola deskonturik egiten horregatik, eta zenbait enbargo egin zaizkiola hutsegitez. Q21/225.
 - Ikertutako kexa – [Emandako ebazpena](#) – Onartua.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Txulapaingo Udalak behin baino gehiagotan handitu duelako bere higiezinaren katastro-balioa, eta, horrekin batera, ordaindu beharreko kontribuzioaren zenbatekoa, nahiz eta bertan ez den funtsezko aldaketarik izan. Q21/501.
 - Administrazioarekin izapideak egin bitartean konpondutako kexa.
- Herritar batek kexa bat jarri du, Iruñerriko Mankomunitateak kobratu diolako, bere negozioan ur gehiegi kontsumitzea eragin zuen ezkutuko ihes baten ondotik, isuria gertatu izan ez balitz bezalako saneamendu-kanonaren zenbateko bera. Haren ustez, araudi aplikagarria ezarri, ezkutuko ihesengatiko kontsumorako aurreikusitako tarifa aplikatu beharko litzaioke. Hala ere, mankomunitateak eta Lurralde Kohesiorako Departamentuak uste dute araudi hori ur-ihesak daudenean bakarrik aplikatzen dela isuria kalkulatzeko, baina ez aplikatu beharreko kanona zehazteko. Q21/503.
 - Ikertutako kexa – [Emandako ebazpena](#) – Onartua.
- Emakume batek kexa bat aurkeztu du Erriberako Mankomunitatea oztopatzen ari zaiolako aita titulartzat zuen etxebizitza bateko hondakinen tasen ordainketa erregularizatzea. Azaldu duenez, etxebizitzaren titulartasuna aldatu zelarik jakin zuen ordaindu gabeko zenbait ordainagiri zeudela. Gaineratu du, horiek guztiak ordaindu ondoan, eta ordaintzeko zeuden beste batzuen berri izatean, horiek ere ordaintzeko informazioa eskatu zuela, baina ez zaiola eman. Ordainketa eguneratua izateko ziurtagiria ere ez zaio eman. Q21/637.
 - Administrazioarekin izapideak egin bitartean konpondutako kexa.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du Izarreibarko Mankomunitateak etxean gehiegizko ur-tarifa fakturatu diolako. Bere etxebizitzako ur-kontsumoa etxean erabiltzeko dela defendatzen du (ez etxekoa-ureztaketa, gaur egun sailkaturik dagoen bezala), eta zortzi pertsona bizi direla; beraz, kontsumoa handia da, baina ez pertsonako kontsumoa. Bere tarifa bere egoera zehatzera egokitzeke eskatzen du. Q21/746.

- Administrazioarekin izapideak egin bitartean konpondutako kexa.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, San Adriango Udalak tasa kobratzen jarraitzen duelako animaliak edukitzeagatik, nahiz eta aspalditik ez den herrian bizi. Adierazi duenez, bere hildako zakurra oraindik udal erroldan dagoela esan diote, eta bajaren jakinarazpena egin behar duela. Q21/924.
 - Ikertutako kexa – Erakundeak Administrazioaren eskutik jasotako informazioa helarazi zion, alegazioak aurkezteko. Jaso ez baitziren, jarduketa bukatutzat jo zen, eta interesdunari jakinarazi zitzaion.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du Iruñeko Udalak likidatu baitzuen Eraikuntzen, Instalazioen eta Obren gaineko Zerga. Horren ondorioz, jabeen komunitateak ordainketa gehigarria egin behar izan zuen. Bere ustez, zerga horren likidazioan, udalak kontuan hartu beharko luke obrak titulartasun pribatuko baina erabilera publikoko plaza batean egin zirela, eta obra horiek nabarmen hobetu zutela plazaren irisgarritasuna. Q21/970.
 - Ikertutako kexa – Ez da gomendio, iradokizun edo betebeharren gogorazpenik egin.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Orkoiengo Udala bere nominan enbargoak egiten ari delako. Adierazi du bere banku-kontuko diru-kopuruak enbargatzen ari zaizkiola, nahiz eta enbargaezinak diren lanbide arteko gutxieneko soldataren zenbatekora ez ailegatzeagatik. Adierazi du, halaber, nominatik jasotzen duen gutxi hori atxikitzen zaiola. Q21/1004.
 - Ikertutako kexa – Ebazpena 2022an emanda – Erantzunaren zain.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Uharteko Udalak ez diolako itzuli Hiri-Lurren Balio-Gehikuntzaren gaineko Zergaren (gainbalioa) zenbatekoa, etxebizitza bat erosi zuenean ordaindutakoa. Adierazi duenez, salerosketa-kontratuan gainbalioa saltzailearen kontura izanen zela adostu zen, baina eskrituran zerga hori erosleari egotzi zitzaion. Herritar gisa dituen eskubideak urratu egin direla uste du, deusez ebatzi den zerga baten ondorioz, gainera. Q21/1055.
 - Ikertutako kexa – Ez da gomendio, iradokizun edo betebeharren gogorazpenik egin.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Torres del Rioko Udalak modu esponontzialean handitu duelako lurraren gaineko kontribuzioaren gaineko zerga, eta ez diolako argitu zergatik igo den. Q21/1058.
 - Ikertutako kexa – Ez da gomendio, iradokizun edo betebeharren gogorazpenik egin.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Andosillako Udalak ez diolako behar bezala jakinarazi hiri-lurren balio-gehikuntzaren gaineko zergaren (gainbalioa) likidazioa, lur bat saltzeagatik, eta zenbatekoa enbargatu diolako. Ez dago ados likidazio horrekin, salmentaren zenbatekoa lurzatiaren katastrobalioarekin bat datorrelako, eta ez da irabazirik izan, kontrakoa baizik. Gainera, udalak enbargo-prozedura bat jakinarazi dio hiri-lurreko ondasunen gaineko kontribuzio gisa, nahiz eta jabetza guztien kontribuzioa ordaindu. Q21/1142.
 - Ikertutako kexa – Erakundeak Administrazioaren eskutik jasotako informazioa helarazi zion, alegazioak aurkezteko. Jaso ez baitziren, jarduketa bukatutzat jo zen, eta interesdunari jakinarazi zitzaion.
- Herritar batek azaldu du hitzez adostu zuela bere etxebizitzaren eroslearekin ondasun higiezinaren gaineko zerga proportzionalki ordaintzea, horietako bakoitzak etxebizitzaren titulartasuna izan zuen denboraren arabera. Geroago, ordea, erosle horrek kontsulta egin zion Eguesibarko Udalari eta uko egin zion inolako zenbatekorik ordaintzeari. C21/1410.
 - Bere eskubideak hobeki defendatzeko informazioa eman zitzaion herritarrari.
- Herritar batek azaldu duenez, Zangozako Udalak 2010 eta 2013 urte bitarteko hiri-lurreko ondasunen gaineko kontribuzioaren hainbat ordainagiri galdegin dizkie gurasoei. Afera da 2014. urtean erositako higiezin baten inguruan ari direla, aurreko jabea kaudimengabe deklaratu baitzen. C21/1824.
 - Kexa aztertu ondoan, ez da hauteman eskubideen urraketarik.

- Herritar batek adierazi du ez dagoela ados Erriberriko Udalak hiri-lurreko ondasunen gaineko kontribuzioa kobratzearekin, Erriberriko kanpinean duen “mobil-home” batengatik. C21/1838.
 - Aurrez hitz egindako gaia (Q15/513), eta ebazpena emanda dago: Administrazioak ez zuen onartu.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Galarko Udalak hiri-lurren balio-gehikuntzaren gaineko zergaren (gainbalioa) likidazioa bidali baitio lur bat saltzeagatik. Izan ere, hiri-lurzorutako jotzen bada ere, bertan garagarra bakarrik hazten ari da. C21/2241.
 - Kexa aztertu ondoan, ez da hauteman eskubideen urraketarik.
- Herritar batek azaldu du Iruñeko Udalak hainbat diru-kopuru enbargatu dizkiola zirkulazio salaketa eta zergengatik, bere ustez preskribaturik daudenak. C21/2336.
 - Bere eskubideak hobeki defendatzeko informazioa eman zitzaion herritarrari.
- Herritar batek azaldu du Mendabiako Udalak hiri-lurren balio-gehikuntzaren gaineko zerga (gainbalioa) kobratu diola 2021eko ekainean salduriko higiezin batengatik. C21/2572.
 - Kexa aztertu ondoan, ez da hauteman eskubideen urraketarik.

C) Estatuko zergak:

- Emakume batek kexa bat jarri du glutenik gabeko produktuen prezio handiagatik. BEZaren Legea aldatzeko eskatu du, zeliakoentzat egokiak diren glutenik gabeko elikagai espezifikoei zergaren tasa supermurriztua (% 4) aplikatzeko, ogi arruntarekin pareka daitezen. Q21/236.
 - Kexa Espainiako Arartekoari igorri zaio.
- Bi herritarrek bi kexa aurkeztu dituzte glutenik gabeko produktuak garestiak direlako. BEZaren Legea aldatzeko eskatu dute, zeliakoentzat egokiak diren glutenik gabeko elikagai espezifikoei zergaren tasa supermurriztua (% 4) aplikatzeko. Q21/1236 eta Q21/1239.
 - Ikertutako kexak – Ebazpena 2022an emanda – Erantzunaren zain.

D) Katastroa:

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Nafarroako Foru Ogasunak ez dituelako bere jabetzei buruzko datu fiskalak zuzentzen, eta Lur-ondasunen Zerbitzuak dituen datuekin bat egiten duelako. Q21/133.
 - Kexa aztertu ondoan, ez da hauteman eskubideen urraketarik.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, ez Ekonomia eta Ogasun Departamentuak, ez Deierriko Udalak, ez baitute bere lurzatiaren mugakide den lurzati baten katastroko titulartasuna zuzentzen. Azaldu du, hasiera batean, lurzati hori beste pertsona batzuei esleitu zitzaizela, baina, titulartasuna aldatzeko espedientea udalaren ediktu-taulan argitaratu ez baitzen, eta ondorioz defentsa-gabezia eragin zitzaionez, jarduketek atzera egin eta ebatzi zuten lurzatiaren titulartasun aldaketa ezestea. Hala ere, katastroan oraindik titular gisa ageri direla adierazi du. Q21/241.
 - Administrazioarekin izapideak egin bitartean konpondutako kexa.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Azkoiengo Udalak ez baitio erantzun eskabide bati, zeinak udal planoen eta Jabetza Erregistroko ohar sinplean jasotako informazioaren arteko desadostasunari buruzko informazioa eskatzen zuen, higiezin batzuen metro karratuei dagokienez. Q21/372.
 - Administrazioarekin izapideak egin bitartean konpondutako kexa.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Ekonomia eta Ogasun Departamentuak ez duelako bat eginarazten bere ondasun higieziinei buruz 2020ko datu fiskaletan eta katastroan jasota dagoen informazioarekin. Q21/391.

- Aztertu ondoan, ez da hauteman eskubideen urraketarik – Kexa berriz ireki eta Administrazioarekin izapidetzean konpondu zen.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Urdazubiko Udala atzeratu egin delako Lur-ondasunen Zerbitzura beharrezko dokumentazioa igortzen, pribatutzat harturiko bide batean katastroa aldatzeko – Nafarroako Administrazio Auzitegiak hala erabakita–. Q21/432.
 - Administrazioarekin izapideak egin bitartean konpondutako kexa.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Murchanteko Udalak ez duelako bere lurzatiaren azalera katastroan eguneratzen, nahiz eta behin baino gehiagotan eskatu duen. Ondorioz, ezin du hura banantzeko lizentziarik eskuratu. Q21/734.
 - Administrazioarekin izapideak egin bitartean konpondutako kexa.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Ekonomia eta Ogasun Departamentuak eta Leringo Udalak ez baitute aintzat hartzen bide baten katastroko zuzenketa egiteko eskabidea, garai batean bidezortasuna zueneko. Azaldu duenez, duela urte batzuk aldaketa katastral bat egin zen, eta xedatu zen finka mugakide baten jabea bide horren titularra zela. Adierazi du ez zitzaiola prozedura jakinarazi eta, horren berri izan zuenetik, egoera itzultzen saiatu dela, emaitzarik gabe. Beldur da akats horrek kalte egingen ote dion. Q21/1143.
 - Ikertutako kexa – Ebazpena 2022an emanda – Erantzunaren zain.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Irurtzango Udalak ez duelako ebatzi zirkulazioaren gaineko zergatik salbuesteko eskabidea –nahiz eta denbora pasatu den eta agiri guztiak aurkeztu–, desgaitasun bat aitortua duelako. Gainera, jakin nahi du zergatik eskatu zitzaion txosten mediko gehigarria, duen desgaitasuna behar bezala egiaztaturik baldin bazegoen. Q21/1199.
 - Ikertutako kexa – Erakundeak Administrazioaren eskutik jasotako informazioa helarazi zion, alegazioak aurkezteko. Ez baitziren jaso, jarduketa bukatutzat jo zen, eta interesdunari jakinarazi zitzaion.

E) Bestelakoak:

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Nafarroako Foru Ogasunak ez duelako aipatu Nafarroan duen egoitza fiskala, egin zaion ziurtagiri batean. Azaldu du, arrazoi hori dela eta, ukatu egin zaizkiola turismo eta ostalaritza sektoreendako laguntzak, Covid-19ren eragin ekonomikoak konpentsatzeko. Agirian bakarrik Espainian bizi dela ageri dela kritikatu du, baina ez dakarrela helbiderik. Q21/100.
 - Administrazioarekin izapideak egin bitartean konpondutako kexa.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Nafarroako Foru Ogasunak adosturik dituztenak baino zenbateko handiagoak enbargatzen dizkiolako, zor bat kitatzeko hitzartuta daukan ordainketa zatikatuta badu ere. Adierazi duenez, pentsioa ez den beste diru-kopuru bat sartzen duen aldiro, kopuruok osorik kentzen zaizkio. Azpimarratu du pentsioduna izateak traba egiten diola hilabeteko oinarrizko gastu guztiak bere gain hartzeko. Q21/173.
 - Ikertutako kexa – Ez da gomendio, iradokizun edo betebeharren gogorarazpenik egin.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, eta zalantzan jartzen du administrazio publikoek herritarrei kobratzen dizkieten zergek duten helmuga. Esaten du, ordainaraztea gorabehera, komunitatearen zorra ia ez dela murriztu, eta norako bat edo bestea hautatzen dela norberaren interesen arabera, jadanik egindako promesak bete gabe. Halaber, funts publikoak dituen enpresa baten erreskate neurrigabea aipatzen du. Q21/361.
 - Kexaren edukia ikusirik, herritarrari jakinarazi zaio Nafarroako Parlamentuari aurkeztutako zaion urteko txostenean haren adierazpena jasoko dela.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Ekonomia eta Ogasun Departamentuak ez duelako argitaratu Nafarroako Aldizkari Ofizialean isun bat okerra zela, premiamendu-probidentzia argitaraturik zuena.

Haren iritziz, zuzenketa hori egin beharra da, Nafarroako Aldizkari Ofizialean beti zordun gisa agertzeak –herritarren segurtasunaren aurkako isun baten zordun– haren ohoreari eragiten baitio. Q21/378.

- Ikertutako kexa – Ez da gomendio, iradokizun edo betebeharren gogorarazpenik egin.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Nafarroako Foru Ogasunarekin lankidetzan aritzen diren banku entitateek ordutegi murriztua ezarri dutelako hari dagozkion tramiteak egiteko. Uste du Administrazioaren jendaurreko ordutegi berean eman behar dietela arreta banketxeok zergadunei, kontuan harturik Administrazioak izapide jakin batzuk entitate horien bidez egitea derrigortzen duela – bestela erreargua ekarriko die–. Haren iritziz, ordezeko ordainketa-metodoak egonik ere, ez Ogasunak ez erakunde horiek ezin diote zergadunari halako sistemarik eskatu. Adierazi du eskabide bat aurkeztu zuela, non arreta ordutegia luzatzeko eskatu zuen, baina ez duela erantzunik jaso. Q21/382.
 - Ikertutako kexa – [Emandako ebazpena](#) – Ez onartua.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Nafarroako Foru Komunitatean ez dagoelako Espainiako Bankuaren sukurtsalik pezetak eurotan trukatzeko, eta ezin duelako izapide hori postaz egin, aukera hori atzerrian daudenentzat bakarrik aurreikusita dagoelako. Q21/634.
 - Kexa Espainiako Arartekoari igorri zaio.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Zerga Administrazioako Estatu Agentzia (ZAEA) berandutu egin delako berraztertze errekurtso bat ebatzen, hasitako premiamendu-prozeduraren aurka paratutakoa. Errekurtso hori espezie babestuen kontrabandoaren ondoriozko administrazio-zehapen batzuetatik heldu da (ostrukaren bi arrautza eta hipopotamoaren hortz zati bat). Ondoeza adierazi du, enbargoa egin baitiote errekurtsoa ebatzi gabe ere. Q21/886.
 - Kexa Espainiako Arartekoari bidali zaio.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Nafarroako Foru Ogasunak bere nominatik automatikoki enbargoak egiten dizkiolako. Adierazi du mantendu beharreko familia bat duela eta departamentua ez dela araudia errespetatzen ari, gutxieneko baten azpitik dauden diru-sarrerak enbargaezinak direlako. Q21/972.
 - Ikertutako kexa – [Emandako ebazpena](#) – Onartua.
- Elkarte batek kexa bat aurkeztu du, bere banku-kontuan “enbargo eginbideagatik atxikipen” gisa kargu bat jaso duelako, eta ez daki horren jatorria. Adierazten du Nafarroako Foru Ogasunarekin harremanetan jarri zirela, eta adierazi ziela diru-bilketako zehapena zela, errekerimendu bati bi aldiz erantzun ez ziotelako. Hala ere, adierazi du ez dutela inolako jakinarazpenik jaso. Q21/1083.
 - Ikertutako kexa – Espainiako Arartekoari igorri zaio.

3.2.17. Industria.

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, eta eskatu du bertan behera utz daitezen Enpresa Politikaren, Nazioarteko proiektzioaren eta Lanaren Zuzendari Nagusiaren apirilaren 6ko 130/2021 Ebazpenaren bidez emandako diru-laguntza guztiak, eta beste deialdi bat onets dezatela. Deuseztatze-eskabidea, funtsean, deialdia berandu ebatzi zelako egiten du, hau da, deialdian ezarritako epeetatik kanpo. Kasu horretan, deialdian xedatutakoaren arabera egiten du eskaera, eskabideen ustezko ezesteari dagokionez. Q21/466.
 - Kexa aztertu ondoan, ez da hauteman eskubideen urraketarik.

3.2.18. Justizia.**A) Justizia Administrazioaren funtzionamendua:**

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Logroñoeko (Errioxa) zigor-arloko epaitegi bat berandu ebazten ari delako prozedura bat, osasuneko garraioan ari zela izandako gertakari batzuegatik hasitakoa. Q21/314.
 - Kexa Espainiako Arartekoari igorri zaio.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, orain arte ez duelako kobratu zor duen zenbatekoa, enpresa jakin baten aurkako erreklamazio ekonomiko bat dela-eta auzitegietara jo eta bere aldeko epaia eman ondoren. Q21/347.
 - Kexa Nafarroako Justizia Auzitegi Nagusiari igorri zaio.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Epaitegia berandutu delako bere alde adosturiko bi hilabeteko kalte-ordaina ordaintzen, erantzukizun zibil gisa, genero-indarkeriaren biktima baita. Uste du ez duela kalterik jasan behar udan langilerik ez izateagatik. Q21/792.
 - Kexa Nafarroako Justizia Auzitegi Nagusiari igorri zaio.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du Agoizko Epaitegi bat berandu ebazten ari delako prozedura bat, guraso bakoitzak bere seme-alaben aparteko gastuegatik ordaindu beharreko kontribuzioari buruzkoa. Azaldu duenez, bulegoekin harremanetan jarri diren kasu askotan, afera laster konponduko zela adierazi diote. Q21/949.
 - Kexa Nafarroako Justizia Auzitegi Nagusiari igorri zaio.
- Hiritar batek kexa bat aurkeztu du, Agoizko Epaitegi bat berandutzen ari delako kasua familia elkargunera bideratzen, han bete dadin. Izan ere, dibortzioaren gaineko epaian adostutako behin betiko neurriak aldatzeko akordioa erdietsi zuen bere seme-alaben aitarekin. Q21/1051.
 - Kexa Nafarroako Justizia Auzitegi Nagusiari igorri zaio.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Iruñeko Instrukzioko Epaitegi batzuk atzeratuta daudelako delitu izan litezkeen gertakari batzuk ikertzen. Izapide judizialak azkar daitezen eskatzen du, Nafarroako Foruzaingoari Q21/1138 adingabeen edo ezintasuna dutenen ustelkeria-delitu posible bat ikertzeko baimena emanen diotenak.
 - Nafarroako Justizia Auzitegi Nagusiari igorri zaio kexa.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, ez baitago ados bere alabaren haur eskolako tutoreak Iruñeko Familia Epaitegi batean egindako lekuko-adierazpenarekin, adingabearen zaintza eta babesaren inguruko prozesu judizial baten esparruan egindakoa. Azaldu duenez, frogarik ez zuen gertaeren gaineko baieztapenak egin zituen, eta horrek kalte pertsonal handia eragin zion, baita ama bezala iraindu ere. Q21/876.
 - Partikularren arteko afera – Ez da erakundearen eskumenik antzematen.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Iruñeko epaitegi batek ez duelako deus egiten ordaindu gabeko elikadura-pentsioak abonatzea erabakitzen duen epaia ez betetzeagatik. Q21/1022.
 - Kexa Nafarroako Justizia Auzitegi Nagusiari igorri zaio.
- Bederatzi urteko semeak jasaten dituen irainak eta tratu txarrak direla eta, kexa aurkeztu du herritar batek. Adierazten du salaketa bat aurkeztu zuela Nafarroako Foruzaingoan, zeinak Agoizko Epaitegiari helarazi zion. Erantsi du artxibatu egin zutela, eta hari laguntzen dion abokatuak horren aurkako errekurtoa jarri zuela. Q21/1073.
 - Auzibidean planteatutako afera.

- Herritar batek adierazi du Iruñeko Instrukzioko 2. Epaitegiak ez duela ebazten 2002an Iruñean izandako harrapatze baten inguruan dagoen dokumentazioa eskuratzeko eskabidea, epaitegi horretan dagoena. C21/2095.
 - Interesdunak atzera egin du.
- Herritar batek adierazi duenez, eragozpenak eta gastuak sortu dizkio Agoitzen egindako epaiketa batean lekuko gisa zitatzeak, Nafarroako Foruzaingoari gertakari batzuk salatu ondotik. Zenbait patologia mediko larri eta berri dituela adierazi du; hala ere, epaitegira joateko 30 km egin behar ditu, eta beste hainbeste etxera bueltatzeko. C21/2744.
 - Bere eskubideak hobeki defendatzeko informazioa eman zitzaion herritarrari.

B) Abokatuen eta lanbide elkargoen jarduketa profesionala:

- Herritar batek kexa bat jarri du, Tuterako Abokatuen Elkargoak irregularki izapidetu duelako salaketa/kexa bat, zeina aurkeztu zuen duela ia bi urte egindako jaraunspen baten kudeaketan legelari baten jarduketak eraginda. Adierazi du ez zuela jaso, ez ziola jakinarazi prozedurari akabera eman zion ebazpena, eta ez zizkiola adierazi prozeduraren kontra jar zitezkeen errekurtsioak. Era berean, adierazi du salaketaren artxiboan ez direla elementu batzuk aztertzen, hala nola abokatuak uko egitea zerbitzu-sarien aurrekontua emateari edo legelariak bezeroari informazioa ez ematea, biak ala biak bere lanbide elkargoaren kode deontologikoan jasotako betebeharren parte direnak. Q21/326.
 - Ikertutako kexa – [Emandako ebazpena](#) – Ez onartua.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du abokatuak zerbitzu txarra eman diolako. Adierazi du ez diola itzuli eman zion dokumentazio jakina, eta Iruñeko Abokatuen Elkargoan salatu duela hori. Elkargoak, diziplinazko espedientea tramitatu ondotik, salaketa artxibatu du. Q21/1042.
 - Ikertutako kexa – Ez da gomendio, iradokizun edo betebeharren gogorazpenik egin.
- Herritar batek azaldu du abokatuak maiz ez diela erantzunik ematen bere mezuei, eta egoera pertsonal eta ekonomiko zailan dagoela, estu eta laguntzarik gabe. Era berean, bere ezinegona azaldu du, dibortzioaren tramiteak bukatzeko esperoan baitago 2020ko azarotik. C21/1929.
 - Bere eskubideak hobeki defendatzeko informazioa eman zaio herritarrari.

C) Doako laguntza juridikoa:

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Migrazio Politiketako eta Justiziako Departamentuak ukatu egin duelako eman zioten doako laguntza juridikoaren eskubidea, Eskubide Sozietateko Departamentuak egindako jarduketan ondorioz emandakoa, doako laguntza juridikorako eskubidea, bermatutako errenta iraungitzeko prozedura batean. Izan ere, prozedura horretan, bere bikotekidearekin eta alabarekin bizi dela ondorioztatu da, baina prestazio hori eskatzean bakarrik bizi zela adierazi zuen. Q21/615.
 - Ikertutako kexa – [Emandako ebazpena](#) – Itxita, afera auzibidean planteatu baita.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, ez dagoelako ados ofizios izendatu zioten legelariaren jarduketarekin, ezta Justizia Administrazioaren letraduaren jarduketarekin ere. Halaber, abokatuak aldatzeko ukapena aurkaratzeko eskubidea urratu zaio. Q21/401.
 - Ikertutako kexa – [Emandako ebazpena](#) – Onartua.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, ez baitago ados esleitu zaion legelariaren jarduketarekin, zeinak Iruñeko Abokatuen Elkargoari eskatu dion aldatzeko. Salatzen du ez dituela deiak hartzen, ezta deiak itzultzen ere, eta ezinezkoa dela berarekin harremanetan jartzea. Halaber, kritikatu du elkargoak ez diola bere eskaerari erantzun, ez duela kexa ebatzi eta ez diola beste legelari bat esleitu. Horrek esan nahi du inork ez diola eman prozeduraren tramitazio egoeraren berri duela hilabete batzuetatik. Q21/1060.
 - Ikertutako kexa – [Emandako ebazpena](#) – Onartua.

D) Bikote egonkorren erregistroa:

- Elkarte batek kexa bat jarri du, egoera administratibo irregularrean dauden pertsona batzuk zailtasunak dituztelako bikote egonkor gisa izendatuak izateko. Adierazi du notariotzetan ez dagoela irizpide komunik agiri publikoak emateko, eta hori dela gaur egun dagoen bide bakarra. Eskatzen du Migrazio Politiketako eta Justiziako Departamentuak jakinaraz diezaiola Nafarroan Bikote Egonkorren Erregistro Bakarra abian jartzeko aurreikusitako data, argitzea izena eman aurreko eskakizunak – bereziki pertsonen egoera administratiboari dagozkionak– eta bermatzea eskubide hori eskuratzeko bereizkeriarik eza. Q21/18.
 - Ikertutako kexa – [Emandako ebazpena](#) – Onartua.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Migrazio Politiketako eta Justiziako Departamentuak ez baitu bere antzintasuna onartzen Bikote Egonkorren Erregistro Bakarrean. Azaldu duenez, udal erregistroan 2009az geroztik inskribaturik dago, baina, hala ere, Bikote Egonkorren Erregistro Bakarrean antzintasun gisa 2021ean inskribatutako eguna ageri dela. Antzintasuna aldatu eta egiazkoa jasotzea eskatzen du, erabakigarria baita zenbait prestazio eta onura fiskal eskuratzeko. Q21/636.
 - Administrazioarekin izapideak egin bitartean konpondutako kexa.

E) Erregistro zibila:

- Emakume batek kexa bat jarri du, Tuterako Erregistro Zibilak ez diolako eman zenbait hilabete barru arte nazionalitatearen zina egiteko hitzordua. Nazionalitatea emateko bi urteko atzerapena egon denez, orain berriz ere denbora luzez itxoin behar du, zina egin arte. Q21/994.
 - Kexa Espainiako Arartekoari bidali zaio.
- Herritar batek kexa paratu du erkidego-erregimeneko bisatua tramitera onartu ez delako, bere emazteak eskatutakoa Guayaquilgo (Ekuador) Espainiako Kotsulatu Orokorrean, ezkontza ez delako inskribatuta ageri dagokion erregistro zibilean. Adierazi du eskatutako dokumentazio guztia aurkeztu zuela erregistroan eta, beraz, ez dituela ulertzen inskripzioa ez egiteko arrazoiak. Q21/1175.
 - Kexa Espainiako Arartekoari igorri zaio.
- Herritar batek azaldu du Erregistro Zibila berandutzen ari dela senar-emazteak legeztatzen. C21/1784.
 - Bere eskubideak hobeki defendatzeko informazioa eman zaio herritarrari.

3.2.19. Ingurumena.**A) Kutsadura akustikoa edo zaratak:**

- Herritar batek kexa bat paratu du, bizi den karrikan Iruñerriko Mankomunitateak goizeko 7:30 inguruan egiten duelako zabor bilketa. Horrek zaratak sortu eta atsedenean eragina du. Saihestu daitekeen zarata dela uste du, bai edukiontzien okupazio-maila dela eta, bai asteburuetako egunak direlako – langileen ohiko atsedeen-egunak–. Q21/39.
 - Ikertutako kexa – [Emandako ebazpena](#) – Onartua.
- Herritar batek kexa bat jarri du, Iruñeko Alde Zaharreko elizetako ezkiek zarata handiegia sortzen dutelako jaiegunetan. Iruñeko Udalak egun horietan soinu-neurketak egin beharko lituzkeela uste du, eta ez bakarrik lanegunetan, egin zuen bezala. Q21/240.
 - Administrazioarekin izapideak egin bitartean konpondutako kexa.
- Herritar batek kexa bat paratu du, bizi den karrikan Iruñerriko Mankomunitateak goizeko 07:00 inguruan egiten duelako zabor bilketa. Horrek eragozpenak sortzen dizkio familia osoari. Azaldu duenez, arazoari konponbidea emateko hainbat neurri ezartzea proposatu du, hala nola kamioi gehiago erostea hasiera-ordua 8:00etara atzeratzeko, edo bilketa hasten den auzoa txandakatzea, baina ez dira onartu. Q21/249.

- Aurrez hitz egindako gaia (Q21/39), eta ebazpena emanda dago: Administrazioak onartu zuen.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, San Adriango Udalak ez duelako neurririk hartzen zaratak sortzen dizkion eragozpenak direla eta, bere etxebizitzaren azpian dagoen etxabe bateko atetik ateratzen dena. Azaldu duenez, arazoak okerrera egin du, nahiz eta afera lokalaren jabearekin konpontzen saiatu den, eta Udaltzaingoari ere abisatu arren. Q21/284.
 - Ikertutako kexa – Erakundeak Administrazioaren eskutik jasotako informazioa helarazi zion, alegazioak aurkezteko. Jaso ez baitziren, jarduketa bukatutzat jo zen, eta interesdunari jakinarazi zitzaion.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Iruñerriko Mankomunitateak ez dituelako neurri egokiak hartu Orkoien hondakinak biltzeko zerbitzua gaez (asteburuak barne) emateak sortzen dituen zaraten aurrean. Eskatzen du, hala, atsedenerako eskubidea onartzea eta hondakinak biltzeko ordutegiak aldatzeko, egunez bildu daitezzen (22:00ak arte, gehienez). Q21/343.
 - Ikertutako kexa – [Emandako ebazpena](#) – Ez onartua.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Atarrabiako Udalak ez duelako neurririk hartu bere etxean jasaten dituen eragozpenengatik, Correos-eko bulegoko pertsianek eragindako zaratatetik heldu direnak. Azaldu duenez, nahiz eta askotan udalera eta Correos-era jo, eta epeak itxoin ondoren, oraindik ez dute esku hartu eta ez da soinu-neurketarik egin. Q21/417.
 - Ikertutako kexa – [Emandako ebazpena](#) – Onartua.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Berriozarko Udalak ez duelako neurririk hartzen bere etxe ondoko plaza batean egiten ari diren jarduerak sorturiko zaratatetik. Uste du eragozpenak gehiegizkoak direla eta bizikidetzaren arruntean onargarriak direnak baino handiagoak, eta udalak neurriak har ditzala eskatu du. Q21/571.
 - Ikertutako kexa – [Emandako ebazpena](#) – Onartua.
- Herritar batek kexa bat jarri du, bere etxearen azpian dagoen ostalaritzako lokal batek sortzen dituen eragozpen akustikoen aurrean, Berriozarko Udalak adierazi zuelako neurriak hartuko zituela jardueraren titularrarekin batera. Hala ere, azaldu du egoera ez dela deus ere aldatu, eta jarduerak eragindako zaratek ez dutela etenik izan; besteak beste, kaxa eta upelen mugimendu etengabeak. Q21/597.
 - Ikertutako kexa – [Emandako ebazpena](#) – Onartua.
- Herritar batek kexa bat jarri du, Barillasko Udalak ez duelako neurririk hartzen sasiak garbitzeko makinak sortzen dituen zaraten aurrean. Makina egunero erabiltzen du bere bizilagunak, goizeko 6:45ean, legez baimendutako ordutegitik kanpo. Q21/612.
 - Bere eskubideak hobeki defendatzeko informazioa eman zaio herritarrari.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du Irunberriko Udalak ez duelako neurririk hartzen aisialdiko etxabe batzuen erabiltzaileek sortzen dituzten eragozpenen aurrean, bere bizilekutik hurbil kokatuak. Arazo hori aspalditik duela eta behin baino gehiagotan salatu duela dio. Hala ere, oraindik ere eragozpenak sortzen dira, nahiz eta egungo osasun-krisian halako establezimenduek itxita egon behar duten. Q21/659.
 - Ikertutako kexa – [Emandako ebazpena](#) – Onartua.
- Herritar batek kexa bat paratu du, bizilagunaren zaratak etxean sortzen dizkion eragozpenengatik. Azaldu duenez, Udaltzaingoa salaketa jarri ondotik, zaraten ondoriozko zigorra ezarri zaio, eta horrek gero eta bizikidetzaren jasanezinagoa ekarri du. Q21/706.
 - Interesdunak atzera egin du.

- Hainbat jabe-erkidegok kexa aurkeztu dute, Iruñeko Udalak ez duelako neurririk hartzen inguruko bi disko-tabernek sortzen dituzten eragozpenengatik. Atsedenerako eskubidea ia egunero urratzen dela azaldu dute, sortzen duten zarataren eta ordena publikoaren aztoramenduen ondorioz. Q21/754.
 - Ikertutako kexa – [Emandako ebazpena](#) – Onartua.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Jurramendiko Mankomunitateak bere etxebizitzaren inguruan goizeko 05:00 eta 07:00etan egiten baitu zabor-bilketa, eta horrek kalte egiten dio atsedean hartzeko eskubideari. Jasandako zarata gehiegizkotzat jotzen du, eta ez dago ados, bereziki, 05:00etako kamioiak hamar minutu baino gehiago pasatzearekin hondakinak biltzen bere leihoaren ondoan. Q21/773.
 - Ikertutako kexa – [Emandako ebazpena](#) – Ez onartua.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Eguesibarko Udalak ez dituelako neurriak hartzen bere bizilekuaren inguruan parke bat egoteak sortzen dituen eragozpenen aurrean. Azaldu duenez, parkea batez ere gauez erabiltzen dutenek normaltasunez lo egitea eragozten diote. Esan du ohikoak direla oihuak eta baloi-jokoak goizeko ordu txikietan. Q21/791.
 - Ikertutako kexa – [Emandako ebazpena](#) – Onartua.
- Herritar batek kexa bat jarri du, Lizarrako Udalak ez duelako neurririk hartzen bere etxebizitzaren azpian dagoen tailerretik datozen eragozpenengatik, etxean pairatzen dituenak. Azaldu duenez, arnas arazoak, goitigaleak eta zorabioak izaten ditu, iragazten diren usainen eta motor eta makinaren zarataren ondorioz. Arazo horiek areagotu egiten dira lantegia ixten delarik, aireztapenik ez dagoelako, eta usainak eta gasak bere etxebizitzan kontzentratzen direlako. Q21/843.
 - Administrazioarekin izapideak egin bitartean konpondutako kexa.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du Iruñeko Udalak ez duelako neurririk hartzen Txantreako “erloju gorriaren” zarataren aurrean, bere etxetik oso hurbil dagoena. Adierazi du erloju ezagunaren soinu-bolumena jasanezina, kirrinkaria eta altua dela, eta bereziki bere osasunari eragiten diola; ondorioz, tratamendu terapeutikoa behar izan du ezkilen hotsaren tortura jasateko. Gehitu du udalak soinu-neurketa bat egin zuela dezibelioak zehazteko, baina baimendutako mugen barruan zeudela erabaki zuela. Gainera, erlojuaren ordu osoen deia bi aldiz errepikatzen da, eta horrek eragozpenak areagotzen ditu. Q21/844.
 - Administrazioarekin izapideak egin bitartean konpondutako kexa.
- Herritar batek kexa bat jarri du, Bardeako tiro-poligonoko maniobra-hegazkin batek soinuaren hesia hautsi baitzuen eta, ondorioz, zakurra ikaratu zen paseatzen ari zela. Zakurrak lurrera bulkatu zuen, eta sudurra eta ezpaina hautsi zitzaizkion jabeari. Aireontziak altuera txikian eta abiadura bizian ibiltzen direla salatzen du. Q21/865.
 - Kexa Espainiako Arartekoari igorri zaio.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Lurralde Kohesiorako Departamentuak ez duelako inolako neurririk hartu bere etxe inguruko zirkulazio-bideetatik datozen zaraten aurrean, Sarasaten dagoena. Zarata-hesiak jartzea proposatzen du, eragozpenik ez sortzeko. Q21/873.
 - Ikertutako kexa – Ez da gomendio, iradokizun edo betebeharren gogorazpenik egin.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Antsoango Udalak bere etxebizitzaren aurrean kirol anitzeko pista bat paratzeko asmoa baitu, duela urte batzuk patinodromoa jarri zen toki berean, bizilagunei zarata traba handiak egiten ziena, eta azkenean kendu behar izan zutena. Berriz ere eragozpenak sortuko ote diren beldur da. Kirol anitzeko pista ez paratzeko eskatu du, zarata azterketarik egiten ez den bitartean, zeinak bermatuko duen ez duela eraginik izanen bizilagunen bizitza eta atsedenean. Q21/932.
 - Administrazioarekin izapideak egin bitartean konpondutako kexa.

- Herritar batek kexa bat jarri du, Iruñerriko Mankomunitateak ez duelako neurririk hartu hiri-autobus elektrikoek sorturiko zaratek eragiten dituzten eragozpenak direla eta, berriz kargatzeko puntuak erabiltzen ez dituztelako. Adierazi du, horren orde, bateriak errekontzako motorrarekin birkargatzen dituztela, eta zarata eta kutsadura sortzen dutela horrela. Hori behin eta berriz jakinarazi dio mankomunitateari, baina ez du deus egin. Q21/953.
 - Ikertutako kexa – Erakundearen bitartekotza-zerbitzua eskaini zaio, mankomunitatearen erantzunik jaso gabe (M21/10) – 2022an emandako ebazpena – Onartua.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Hezkuntza Departamentuak ez duelako laguntzen Iruñeko institutu batean ikaskuntza-prozesua ingurune lasaian eman dadin, ez baitu deus egin eskola-orduetan egiten diren lorezaintza-lanek sorturiko zarataren kontra. Azaldu duenez, eskolako giro egoki batek kontzentrazioa hobetu eta gatazkak murrizten dituela: aldiz, estres akustikoaren ondorioak jasaten ari dira (arreta falta, buruko mina, afoniak eta eztarriko mina ozenkiago mintzatu behar izateagatik). Erantsi du, Covid-19aren ondorioz ikastetxeetan ezarritako neurrien artean, leihoak irekita edukitzeko betebeharra ezarri dela, eta horrek areagotu egiten duela zarataren arazoa. Q21/974.
 - Administrazioarekin izapideak egin bitartean konpondutako kexa.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Funesko Udalak ez duelako neurririk hartzen bere etxe inguruan kirol anitzeko pista estali batean eginiko jarduerak sortzen dituzten eragozpenen aurrean, bai egunez bai gauez (futbol partidak, dantzaldiak eta musika ikuskizunak, gazteen aisialdiko bilerak, eta abar). Adierazi du arazoa udalari helarazi diola, baina oraindik ez dela konpondu jasaten duen zaraten arazoa. Q21/996.
 - Ikertutako kexa – [Emandako ebazpena](#) – Onartua.
- Herritar batek kexa bat paratu du, Castejóngo Udalak ez baitu zarataren arloko udal ordenantzarik, eta horrek eragozten dio Nafarroako Foruzaingoari salatzea bizilagun baten galdarak eragiten dizkion eragozpenak. Azaldu duenez, bi ordutik behin jartzen da martxan, eta gauez lo egitea eragozten dio. Araudi falta horren aurrean babesgabe eta arreta gabe sentitzen da. Q21/1001.
 - Administrazioarekin izapideak egin bitartean konpondutako kexa.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Iruñeko Udalak ez duelako neurririk hartu duela hiru astetik etxe ondoko orube batean egiten ari diren obrek sortzen dituzten eragozpenengatik. Lanak goizeko zazpietan hasi eta gaueko hamarretan bukatzen direla azaldu du, asteko zazpi egunetan. Ez dago ados bere erreklamazioei emandako erantzunarekin, ez baitzaie honako kontuei erantzuten: herritarren osasuna, hautsa eta kutsadura akustikoa, alegia, aipatu obrek eragiten dituzten kalteak. Q21/1010.
 - Ikertutako kexa – 2020an emandako ebazpena – Onartua.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Zizur Nagusiko Udalak ez duelako berrikusten Ardoin dagoen zakurtegiaren kokalekua eta egokitapena, nahiz eta arauturik dagoen hamar urte pasatu ondoren berrikusi beharra den. Batez ere, hurbileko etxebizitza-blokeak gogaitzen dituzten etengabeko zaunkak aipatzen ditu. Ziurtatzen du zakurtegiaren egungo kokalekuak ez duela betetzen gutxienez hirurehun metroko distantzia jendea bizi den etxebizitzetik, mila biztanletik gorako hiriguneetan eskatzen den bezala. Adierazi du udalak ez diola erantzun gaiaren inguruan aurkeztutako eskabide bati. Q21/1039.
 - Ikertutako kexa – Erakundeak Administrazioaren eskutik jasotako informazioa helarazi zion, alegazioak aurkezteko. Jaso ez baitziren, jarduketa bukatutzat jo zen, eta interesdunari jakinarazi zitzaion.
- Herritar batek kexa bat jarri du, Iruñeko Udalak ez duelako neurririk hartu pairatzen dituen eragozpenengatik, inguruan dagoen aisiako lokal bateko zaratak etxean aspalditik eragiten dizkionak. Salatu du lokal horrek oso audio-maila altuak ematen dituela larunbat arratsalde eta gauean, ez duela ate bikoitzik, ez eta kristal bikoitzik ere, sare sozialetan musika-ekitaldiak iragartzen dituela eta kafetegi-lizentzia duela. Adierazi duenez, ez da ari araudia betetzen eta ez da deus egiten horri dagokionez. Q21/1047.

- Administrazioarekin izapideak egin bitartean konpondutako kexa.
- Agoizko alde zaharrear bizi diren zenbait herritarrek bi kexa aurkeztu dituzte, Agoizko Udalak ez duelako neurririk hartzen haien etxeetan dituzten eragozpenengatik, batez ere asteburuko gauetan sortzen den zaratagatik. Beste eragozpen batzuk ere aipatzen dituzte, hala nola inguruan sortzen den zikinkeria. Q21/1157 eta C21/1217.
- Ikertutako kexak – Ebazpena 2022an emanda – Erantzunaren zain.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Dorre Elortzibarko Kontzejuak eta Noaingo Udalak (Elortzibar) ez dutelako neurririk hartu Dorre Elortzibarko kontzeju etxean antolatzen diren jardura jakin batzuek sortzen duten zaratagatik. Gainera, ez da aparkatzeko tokirik jartzen kontzeju etxearen ondoan edo bertakoendako eremu bat, bizilagunek aparkatzeko dituzten arazoei erantzuteko. Bestalde, ez dira konpontzen zuhaitzen sustraien ondorioz txikituta dauden espaloiak. Q21/1183.
- Administrazioarekin izapideak egin bitartean konpondutako kexa.
- Herritar batek azaldu du Esako Udalak ez duela neurririk hartu motoen zirkuitu informal bat jartzeak sortzen dituen zarata- eta hauts-eragozpenen aurrean, Esako herrigunearen eta udal igerilekuen artean dagoena. C21/777.
- Bere eskubideak hobeki defendatzeko informazioa eman zaio herritarrari.
- Herritar batek uste du Barañaingo Udalak ez duela neurririk hartzen zapalgailu batek eragindako bibrazioen ondorioz etxean izaten dituen eragozpenengatik. C21/825.
- Bere eskubideak hobeki defendatzeko informazioa eman zaio herritarrari.
- Herritar batek bere auzo-komunitatearen garajeko ateak etxean sortzen dizkion eragozpenak azaldu ditu. Dioenez, lehendabiziko solairuan bizi dira, garajerako sarreraren gainean, eta ibilgailu bat sartzen edo ateratzen den bakoitzean, ibilgailuaren zarata, malda eta ateen kolpea aditzen dituzte. C21/1377.
- Bere eskubideak hobeki defendatzeko informazioa eman zaio herritarrari.
- Herritar batek azaldu du Murchanteko Udalak ez duela neurririk hartzen bere bizilekutik hurbil dagoen lokal batetik datorren zaratak eragindako eragozpenengatik, etxean aspalditik jasaten dituen. C21/2344.
- Aurrez hitz egindako gaia (Q18/7): ikertu zen eta ez zen gomendio, iradokizun edo betebeharren gogorazpenik egin.

B) Ingurumenaren gaineko informazioa:

- Elkarte ekologista batek kexa bat aurkeztu du; izan ere, Landa Garapeneko eta Ingurumeneko Departamentuak informazio eskaerari erantzuteko legezko epea luzatu zuen, Ziordiako pabiloi abandonatuetan botatako arropa-hondakinen lekualdaketari eta tratamenduari buruzko dokumentaziora sartzeko eskaerari erantzunez. Eskatutako informazioaren bolumen eta konplexutasuna ikusirik, Departamentuak epea luzatu zuen. Kritikatu du departamentuak elkartearen eskaera guztietan epea luzatzeko ahalmena erabiltzea kritikatu du, eskaturiko dokumentazioa eta haren konplexutasuna edo hedadura kontuan hartu gabe. Horrek erakundearen lan kontserbazionista oztopatzen du. Q21/169.
- Ikertutako kexa – [Emandako ebazpena](#) – Onartua.
- Elkarte ekologista batek kexa bat aurkeztu du Landa Garapeneko eta Ingurumeneko Departamentuak ez diolako eskatutako informazioa eman, 2019 eta 2020an Nafarroako parke eolikoetan eta ebakuazio-lineetan hildako hegazti eta saguzarren ingurukoa. Q21/363
- Ikertutako kexa – [Emandako ebazpena](#) – Onartua.

- Elkarte ekologista batek kexa bat aurkeztu du, Landa Garapeneko eta Ingurumeneko Departamentuak ez diolako dokumentazioaren kopia bat eman, baimen administratiboaren tramitazioan sortutakoa, Nafarroan hegaztien eratzun zientifikoak egiteko emandakoak. Q21/495.
 - Ikertutako kexa – [Emandako ebazpena](#) – Onartua.
- Elkarte batek kexa bat aurkeztu du, Landa Garapeneko eta Ingurumeneko Departamentuak ez diolako helarazi departamentu horrek emandako ingurumenaren gaineko informazioa eskuratzearen tasa eta prezio publikoen zerrenda. Informazio hori, adierazi du, informazio publikoa eskuratzeko eskubidea arautzen duen legearen babesean eskatu zuela, baina ez duela erantzunik jaso. Q21/507.
 - Ikertutako kexa – [Emandako ebazpena](#) – Onartua.
- Elkarte ekologista batek kexa bat aurkeztu du, sozietate publiko batek ez diolako erantzun osorik eman egindako ingurumen-informazioa eskuratzeko eskabideari, Antsoainen belatzak askatzearen gainekoa. Uste du eman zaion informazioak ez dakarrela eskatutako dokumentazio guztia eta, sozietate publikoari dokumentazio osoa berriz emateko eskatu ondoren, ez du erantzunik jaso. Q21/713.
 - Ikertutako kexa – [Emandako ebazpena](#) – Onartua.
- Elkarte ekologista batek kexa aurkeztu du, Antsoaingo Udalak ez diolako dokumentazio guztia eman, herrian bi belatz askatzeko proiektuaren inguruan. Q21/721.
 - Administrazioarekin izapideak egin bitartean konpondutako kexa.

C) Hondakinak:

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Iruñerriko Mankomunitateak materia organikoaren edukiontzien sistema berri bat ezarri duelako bere karrikan, baita ondokoetan ere, irekitzeko behar diren txartelak banatu gabe. Q21/1124.
 - Administrazioarekin izapideak egin bitartean konpondutako kexa.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Nafarroan edukiontzi gutxi daudelako. Ondorioz, lurrean zaborra dago eta herritarrei birziklatzea zailtzen die. Q21/1134.
 - Kexa aztertu ondoan, ez da hauteman eskubideen urraketarik.
- Herritar batek kexa bat jarri du, Erriberako Mankomunitateak, hondakin organikoaren edukiontzia pertsonalizatu eta izen propio batekin identifikatu duelako, erabilitako publizitate kanpainan. Haren ustez, ez da oso egokia edukiontzi bati pertsona-izena jartzea; izan ere, berdin deitutako haurrenganako eskola-jazarpenera eragin dezake, adibidez. Q21/1154.
 - Administrazioarekin izapideak egin bitartean konpondutako kexa.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Nafarroako Erriberagoieneko Hiri Hondakin Solidoak kudeatzeko Mankomunitateak ez dituelako etxetik urrunago paratu zabor-edukiontziak. Azaldu duenez, kamioiak goizaldean hondakinak biltzen dituelarik, logelako leihotik bi metrora jartzen da, eta loarekin bateraezinak diren eragozpenak sortzen ditu. Eskatu du, hartara, edukiontziok beste toki batean koka daitezela. Q21/1212.
 - Ikertutako kexa: izapidetzen ari da.
- Herritar batek azaldu du edukiontziak etxetik hurbil jartzeak eragozpenak sortzen dizkiola, batez ere zarata, baina baita trafikoa ere, karrika meharra delako. Q21/179.
 - Bere eskubideak hobeki defendatzeko informazioa eman zaio herritarrari.
- Herritar batek adierazi du Sakanako Mankomunitateak ez dituela konpontzen ez ordezkutzen Altsasuko zabor-edukiontzi batzuk. Azaldu duenez, bere emazteak istripua izan zuen edukiontzi baten

estalkia egoera txarrean zegoelako, eta errehabilitazioa behar izan zuen. Gaur egun, oraindik emakumea ez dago guztiz ongi. Horregatik, dagokion demanda judiziala paratu zuten, zeinak arrazoia eman zien, baita kalte-ordaina ere. Ez dago ados, beraz, kexa aurkeztu duen egunean ere, edukiontzia egoera txarrean daudelako.

- Bere eskubideak hobeki defendatzeko informazioa eman zitzaion herritarrari.

D) Hiri ingurumena:

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Galarko Udalak ez baitio erantzun eskabide bati, bere jabetzako murru baten ondoan dauden zuhaitz batzuk ken ditzaten, sustraiek eragiten dizkioten kalteengatik. Q21/1.
 - Administrazioarekin izapideak egin bitartean konpondutako kexa.
- Herritar batek kexa aurkeztu du espazio publikoetan gero eta zakur gehiago dagoelako. Adierazi du jadanik ez dagoela txakurrak bertan ez dauden tokirik, garraio publikoan edo establezimenduetan sartzea ere onartzen baita. Adierazi duenez, gutxitan betetzen dute jabeek zakurrekin bide publikoetan zirkulatzean errespetatu beharreko araudia (uhala, muturrekoa...). Zakurrekin bizi nahi edo ezin dutenak beren etxeetan sartuta gero eta maizago egon ez daitezen, eskatzen du animalion espazio libreak ezartzea. Q21/577.
 - Kexa aztertu ondoan, ez da hauteman eskubideen urraketarik.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Iruñeko Udalak ez dituelako bere etxe pareko zuhaitzen adarrak moztu, argia eta bistak izatea galarazten diotenak. Bere karrika berez oso iluna da eta eragozpen horrek depresioak eragiten dizkiola gehitu du. Q21/958.
 - Ikertutako kexa – Ebazpena 2022an emanda – Erantzunaren zain.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du Iruñeko Udalak ez duelako neurri egokirik hartu, 2016az geroztik bere etxean jasaten dituen eragozpenak murrizte aldera, ondoko lokal batetik datorren kalamu usainak eragindakoak. Gehitu du arazoa egunero izaten dela, goizez, arratsalde eta gauetz. Azaldu duenez, salaketa asko jarri ditu baina arazoa ez da konpondu. Q21/1066.
 - Ikertutako kexa – Ebazpena 2022an emanda – Erantzunaren zain.

E) Sailkatutako jarduerak:

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Iruñeko Udalak ez dituelako beharrezko ikuskatze eta gainbegiratze lanak egiten, dantza-eskola batean aireztatze eta intsonorizazio baldintza onak bermatze aldera. Ez daki lokalean obrarik egin den, lehen hantxe belar-denda baitzegoen. Haren ustez, udal arkitektoak sinatutako erantzukizunpeko adierazpena ez dator bat errealitatearekin, lokalak baldintza guztiak betetzen dituela bermatzen duena. Horregatik, dantza-eskola fisikoki ikuskatzeko eskatu du. Q21/144.
 - Ikertutako kexa – Ez da gomendio, iradokizun edo betebeharren gogorarazpenik egin.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Martzillako Udalak ez duelako neurririk hartzen bizi den karrikan dauden aisialdiko eta biltzeko lokal ugarien aurrean. Bizilagunei eragozpenak sortzen dizkiete, hala nola, etengabeko zaratak, aparkatzeko arazoak, jendeketak eta abar. Adierazi duenez, karrika horrek 150 metro luze eta bost metro zabal ditu, eta sei aisialdi lokal daude. Eskatzen du, hortaz, Martzillako Udalaren aisialdi eta bilera lokalak arautzen dituen Udal Ordenantza alda dezaten, lokalen arteko gutxieneko distantzia arautu dadin eta saturazioa dagoen karriketan lizentzia berriak ematea mugatzeko. Q21/242.
 - Ikertutako kexa – [Emandako ebazpena](#) – Ez onartua.
- Herritar batek kexa bat jarri du, Corellako Udalak bere ostaturik izateko eskatu diolako; izan ere, taberna irekitzeko lizentzian ezarritako baldintzak ez ditu betetzen, kea ateratzeari dagokionez, tximiniak ez baitio altuerako metroa errespetatzen inguruan dagoen hirugarrenen eraikin orori. Dioenez, etxebizitzaren eraikuntza bere lokalarena baino geroagokoa izan zen eta, beraz, uste du ez dituela

halako kalteak merezi udalak leku horretan eraikuntzak baimendu zituelako. Gainera, beste lokal bat irekitzeko lizentzia ukatu dio, ke eta gasen irteerak ere ez dituelako egokitu indarreko araudiaren arabera. Q21/766.

- Ikertutako kexa – Ez da gomendio, iradokizun edo betebeharren gogorazpenik egin.
- Bi herritarrek kexa bat aurkeztu dute, Zizur Zendeako Udalak ukatu dielako erromesei jatekoa eta edatekoa beren aterpetxean eskaintzeko aukera, urteetan egin izan duten bezala. Adierazi dutenez, desgaitasuna duten pertsonentzat egokitutako komun bat paratzeko eskatu zitzairen, baina obra bukatu zela jakinarazi ondotik, oraindik ere ez die baimentzen elikagairik ematea, jatetxe-lizentziarik ez duten bitartean. Lizentzia hori eskuratzeko, pareta bat intsonorizatu behar dutela adierazi dute, eta zitzairen halakorik jakinarazi bainugelaren erreforma egitean. Orain eskatzen zaien obra gehiegizkoa dela uste dute eman nahi duten zerbitzurako. Q21/774.
 - Ikertutako kexa – Erakundeak kexa-jartzaileei Administrazioaren eskutik jasotako informazioa helarazi zien, alegazioak aurkezteko. Ez baitzen alegaziorik jaso, jarduketari akabera eman zitzaion, eta interesdunei jakinarazi zitzairen.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Iruñeko Udalak ez duelako betetzen Nafarroako Administrazio Auzitegiaren ebazpen bat, bere inguruko lokala ikuskatzeko prozedura baten ingurukoa. Q21/813.
 - Administrazioarekin izapideak egin bitartean konpondutako kexa.
- Herritar batek azaldu du Nafarroako Gobernuak baimena eman duela Caparrosoko abeltegi bat handitzeko. Ez dago ados azalera handitzeko kontzesioarekin, jarduerak ingurumenen duen eragina dela eta. C21/690.
 - Bere eskubideak hobeki defendatzeko informazioa eman zaio herritarrari.

F) Ingurumena babestea:

- Elkarte ekologista batzuek kexa bat aurkeztu dute, Landa Garapeneko eta Ingurumeneko Departamentuak ez duelako esku hartzen Martzillako akuiferoa kutsatzen eta herritarren osasun publikoa arriskuan jartzen duten nekazaritza eta abeltzaintza jardueren aurrean. Kritikatu dute, hala, kutsadura badagoela onartu beharrean, administrazioak arriskuen garrantzia erlatibizatu, erantzukizunak barreiatu eta egin beharreko ekintzak denboran lausotzen dituela. Q21/1167.
 - Ikertutako kexa – Ebazpena 2022an emanda – Erantzunaren zain.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Landa Garapeneko eta Ingurumeneko Departamentuak mugarririk jarri zituelako 2016an Fitero eta Cintruenigoko mugartean, inguru horretan abelbideak zeudela deklaratu zelako, eta horrek zenbait lurzatiren azalera handiagoari eragin zion era desegokian. Azaldu du hori izan dela departamentu horretan aurkezturiko erreklamazio ugarien arrazoia, eta horiek ezetsi dizkiotela. Espedientea atzera eramateko eskatu du, mugarri-jartzea egokitu dadin, neurri egokiak betetze aldera. Q21/339.
 - Kexa ez onartua, epez kanpo aurkezteagatik (urtebete baino gehiago).
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Jurramendiko Mankomunitateak ez baitio idazki bati erantzun, bere jabetzako putzu batean ugaritzen ari diren ur kutsatuen jatorriaz galdezka. Eskatzen du pertsona edo erakunde erantzuleari konponbide bat eska dakiokela, ingurumenaren eta osasun publikoaren arazoa konpontzeko beharrezko eta presazko neurriak har daitezela eta horien berri eman dakiola. Q21/1092.
 - Administrazioarekin izapideak egin bitartean konpondutako kexa.

G) Ehiza:

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Nafarroako Foruzaingoak kendu baitio ehizatzen ari zela zeraman arma, ikuspen handiko arropa jantzita ez eramateagatik. Poliziaren erabakia arbitrarioa izan dela uste du, izan ere, Nafarroako Ehizari eta Arrantzari buruzko Foru Legean ezartzen denez, agenteak

bakarrik ken ditzake armak ustezko arau-haustea egiteko erabili diren kasuetan. Dioenez, salaketa egin zelarik ez zen ari arma erabiltzen. Q21/102.

- Ikertutako kexa – [Emandako ebazpena](#) – Kexa konpontze bidean dago.
- Sozietate batek kexa bat aurkeztu du Landa Garapeneko eta Ingurumeneko Departamentuak ukatu diolako Nafarroako Gobernuaren aprobetxamenduetan ehizatzeko aukera (lekuneak, aterpeak, erreserbak...), ez baita tokiko barrutikoa. Ehiza larrian aritzeko baimena eskatzen du, herriko ehiza barrutian izena emanda dauden udal mugarteko gainerako ehiztariek dituzten baldintza, betebeharrak eta eskubide berekin. Q21/137.
 - Ikertutako kexa – Ez da gomendio, iradokizun edo betebeharren gogorazpenik egin.
- Herritar batek bi kexa aurkeztu ditu, Etxalarko Udalak ez diolako erantzun ehiza arloko idazki bati (usoak sareen bidez harrapatzearen inguruko kexa). Azaldu du zailtasunak izan zituela idatzia egoitza elektronikoen bidez aurkezteko, formulazio baten bidez, ez baitzegoen eskuragarri udalaren webgunean. Hainbat nabigatzaileekin probatu eta gero, azkenik, posta elektronikoz bidali zuen. Q21/139 eta C21/1.
 - Ikertutako kexa – [Emandako ebazpena](#) – Onartua.

3.2.20. Memoria historikoa.

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Hezkuntza Departamentua gehiegi berandutzen ari delako aurkeztutako eskabidea izapidetzen, 1978ko Sanferminetan gertatutakoaren inguruko unitate didaktikoa “Memoria duten Eskolak” hezkuntza-proiektuaren barnean sartzeko. Q21/416.
 - Ikertutako kexa – [Emandako ebazpena](#) – Ez onartua.
- Herritar batek kexa bat paratu du, zenbait herritan (Antzin, Alzorritz, Tafalla eta Puiu, adierazten duenez) oraindik ere badirelako ereinotzez koroatutako gurutze frankista duten Nafarroako armariak. Azaldu duenez, Nafarroako Foruzaingoak adierazitakoaren arabera, toki entitateak arduratu behar dira horiek kentzeaz. Aipatutako udalei sinbologia frankista hori kentzeko eskatu die, baina ez dute inolako neurririk hartu. Q21/760.
 - Ikertutako kexa – [Emandako ebazpena](#) – Onartua.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Torres del Río-ko Udala ez delako ari betetzen osoko bilkuren akordio bat. Erabaki horren bidez, konpromisoa hartu zuen kendu zuenaren antzeko kostua duen hilarri bat ordaintzeko. Adierazi duenez, berriz jartzeko aurrekontu bat baino gehiago aurkeztu dio familiak, baina udalak ez du bere gain hartzen kostua. Q21/989.
 - Ikertutako kexa – [Emandako ebazpena](#) – Onartua.

3.2.21. Herri lanak.

- Bi herritarrek kexa bat aurkeztu dute, Zubielkiko Kontzejuak ez dituelako neurri egokiak hartu, bere etxera sartzeko bidea dagoen egoera txarraren aurrean. Gainera, azaldu dute bide hori ez dagoela argiztaturik eta, beraz, gaez arriskutsua dela. Q21/58.
 - Ikertutako kexa – [Emandako ebazpena](#) – Ez onartua.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Lurralde Kohesiorako Departamentuak ez duelako neurririk hartu, ikusirik zein egoeratan dagoen bere jabetzako lurzati batera sarbidea ematen duen areka-babeskiak. Azaldu duenez, errepideen arloko departamentu eskudunak elementu hori ordezkatu zuen bere lurzatiaren ondoko errepidea zabaldu zelarik. Hala ere, ordezkapen hori modu desegokian egin zela dio; izan ere, areka-babeskiak errepidearen altuera baino gorago paratu zen, eta ura pasatzeko hodiaren gainean hormigoizko geruza fin bat jarri zuten. Bere lurzatiara sartzeko lanak behar bezala egin ez baitira, gaur egun hondatuta dago eta konpondu beharra da. Q21/62.
 - Ikertutako kexa – [Emandako ebazpena](#) – Onartua.

- Bi herritarrek kexa bat aurkeztu dute, Nafarroako Gobernuak eta Etxalarko Udalak helikopteroendako plataforma bat eginen dutelako beren etxebizitzaren inguruan. Beren ustez, horiek paratzeko hautaturiko lekua ez da egokia, ez bakarrik beren etxeetara distantzia txikia dagoelako, baizik eta, arbolak botatzearen ondorioz, hurbileko ur beltzen araztegi bateko usain txarrak ailegatuko litzaizkiekeelako. Gainera, helikopteroen helizeen mugimenduak hurbileko konpostatze-eremu bateko materia zabalduko luke. Halaber, heliportu berriak auzoko berdegune bakarra okupatuko luke eta, lurreratuz gero, beren etxeetarako sarbide bakarra deuseztatuko luke. Q21/99.
 - Ikertutako kexa – [Emandako ebazpena](#) – Onartua.
- Elkarte batek kexa aurkeztu du Burlatako Udalak ez dituelako beharrezko neurriak hartu herriko bide batek duen egoera txarraren aurrean, ingurabide gisa balio duena. Adierazi duenez, nahiz eta udalak asfaltatze kanpaina hasi eta horren berri eman, oraindik ez dira konpondu galtzadako akatsak. Q21/295.
 - Administrazioarekin izapideak egin bitartean konpondutako kexa.
- Herritar batzuek kexa aurkeztu dute Cintruenigoko Udalak erabaki duelako udal igerilekuak berritzeko obrak lizitatzea, esleitzea eta gauzatzea. Beren ustez, igerilekuetan dauden eraikuntza-akats handiei aurre egiteko obrak direnez gero, intimitate-printzipioa urratuko dute; izan ere, jasota dago solariuma eraikitzea, zeinak ahalbidetuko duen aldameneko etxebizitzetarako bistak. Gainera, aipatu obrek zarata sortuko dute, aurreikusita baitago etxebizitza horien ondoan urak tratatu, iragazi eta ponpatzeko instalazioak jartzea. Q21/490.
 - Ikertutako kexa – Erakundeak Administrazioaren eskutik jasotako informazioa helarazi zien, alegazioak aurkezteko. Ez baitzen alegaziorik jaso, jarduketari akabera eman zitzaion, eta interesdunei jakinarazi zitzaion.
- Jabe-elkarte batek kexa bat aurkeztu du, Burlatako Udalak ez dituelako konpontzen komunitate horretako portxeko bi baldosa. Azaldu du oinezkoendako pasabide garrantzitsua duen eremua dela eta, beraz, kalteak izateko arriskua dagoela. Q21/606.
 - Administrazioarekin izapideak egin bitartean konpondutako kexa.
- Herritar batek kexa bat jarri du, Caparrosoko Udala, herritarraren jabetzako ibai-uren buxatzea konpontzeko, baimenik gabe sartu zelako hormigoizko zanga bat irekitzeko. Bere ustez, zanga hori arriskutsua da inguruan jostatzen diren haurrentzat, baita beste oinezkoentzat ere. Beldur da istripu bat gertatuko ote den eta, zanga bere jabetzan dagoenez, berari kalteen erantzukizuna emanen ote zaion. Eskatu du afera konpontzeko eta zanga ireki aurretik zegoen bezala utz dezaten lurra. Q21/661.
 - Ikertutako kexa – Erakundeak Administrazioaren eskutik jasotako informazioa helarazi zion, alegazioak aurkezteko. Jaso ez baitziren, jarduketa bukatutzat jo zen, eta interesdunari jakinarazi zitzaion.
- Zenbait herritarrek kexa aurkeztu dute, Lurralde Kohesiorako Departamentuak zenbait irregulartasun egin dituelako proiektu honetan tramitatutako desjabetze prozesuan: “Iruña-Espartza Galarko NA-6008 errepidea zabaldu eta hobetzea”. Salatzen dute administrazio ordenamendu juridikora egokitu gabe hasi zela, ukitu gisa ez baitzitzaien entzunaldia eman, eta jendaurrean jartzeko prozesua ere ez zela bete. Eskatu dute, hortaz, espediente administratiboa instrukzio fasera itzul dadila, informazio publikoaren frogagiriak emateko eta okupazioaren aurreko akta zuzentzeko. Azaldu dute Nafarroako Gobernuak ez duela beren ondasunak okupatu eta desjabetzeko legitimaziorik. Q21/797.
 - Ikertutako kexa – Erakundeak Administrazioaren eskutik jasotako informazioa helarazi zien, alegazioak aurkezteko. Ez baitzen alegaziorik jaso, jarduketari akabera eman zitzaion, eta interesdunei jakinarazi zitzaion.
- Herritar batek kexa bat jarri du Nafarroako iparraldeak eta bereziki bere gurasoak bizi diren Luzaideko auzoak uholde larrien ondorioak jasan dituztelako. Uste du Lurralde Kohesiorako Departamentua bakarrik arduratu dela Iruñean eta Erdialdeko eta Erriberako herriek izandako kalteengatik. Eskatu du, hartara, Luzaiden bideak konpon ditzaten, ibaia garbi dezaten eta isurbideen kanalizazioa konpon dezaten. Q21/1214.

- Administrazioarekin izapideak egin bitartean konpondutako kexa.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, bere etxebizitzara sartzeko jardineko lurra hondoratzen ari delako. Dioenez, Lizarrako Udalera, enpresa sustatzailerak, aseguratzailearengana eta arkitektoarengana jo du, baina inork ez duela kalteen erantzukizunik hartu. Q21/1219.

- Ikertutako kexa: izapidetzen ari da.

3.2.22. Datu pertsonalen babesa.

- Herritar batek kexa bat jarri du, Lurralde Antolamenduko, Etxebizitzako, Paisaiako eta Proiektu Estrategikoetako Departamentuak jakinarazpen bat igorri duelako bere bikotekidearen posta elektronikora. Mezuan ohartarazten zaio isun hertsatzaileak jar diezazkiokeela bere jokabidea galdegindakora egokitzen ez bazuen. E-posta, dio, aurkezturiko errekurtsorekin batera zihoan dokumentazio batetik atera dela, baina inoiz ez duela eman komunikazioetarako helbide gisa. Q21/219.

- Ikertutako kexa – [Emandako ebazpena](#) – Onartua.

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Imozko Udalak biztanleen erroldako datuak eskuratzea ukatu diolako, datuen lagatzea datu pertsonalak babesteko legeriaren araberkoa delako. Datu horiek Nafarroako Arartekoaren esku-hartzearen bidez eskuratu nahi ditu. Q21/280.

- Kexa aztertu ondoan, ez da hauteman eskubideen urraketarik.

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Iruñeko Udalak ez diolako eman Udaltzaingoa bere etxean egindako esku-hartze bati buruzko dokumentazio guztia. Adierazi duenez, zenbait txosten aipatzen dituen dokumentu bat eman zaio, non ia ez den informazio garrantzitsurik ematen, Datuak Babesteko Legearen babesean. Defendatzen du inplikaturiko pertsonak bere gurasoak eta bera direla eta, beraz, edukiak ez diela eragiten hirugarren pertsonen eskubideei. Gaineratu du osasun zentroak ere ez dizkiola eman, zeina horren jakitun den. Q21/590.

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

- Arrazismoaren eta xenofobiaren aurkako elkarte batek kexa aurkeztu du, Murillo el Frutoko Udalak bandoa eman baitu eta jakinarazi du osoko bilkurako kide guztiek kontrako jarrera erakutsi dutela, familia bat udalerriko etxebizitzara batean eroldatzeko betebeharrari dagokionez. Aditza eman du, bando horretan, egun familia eroldaturik dagoen helbidearen berri ematen dela, eta zein helbidetara aldatu nahi duten. Halaber, egindako jarduketan eta hainbat txostenen edukiaren berri eman da. Txosten horiek, bandoan azaldutakoaren arabera, udala behartu zuten eskatutako errolda-inskripzioa egitera. Elkarrearen ustez, gertakari hori Administrazio publikoak duen funtsezko eginkizunaren aurkako da, hots, aniztasuna errespetatuz elkarbizitza sustatzekoa. Izan ere, gertakari horrek laguntzen du arrakala soziala areagotzen, diskriminazioa sustatzen du jatorriagatik eta/edo egoera sozioekonomikoagatik eta familiaren intimitatea urratzen du datu pertsonalak agerian jartzean. Q21/672.

- Ikertutako kexa – [Emandako ebazpena](#) – Onartua.

- Emakume batek kexa bat aurkeztu du, Altsasuko Udalak ez diolako informaziorik eman aldameneko finka baten titulartasunaren inguruan. Lurzati hori erosi nahi duela azaldu du, etxebizitzari argia eta bistak emateko, eta bide guztietatik saiatu dela jabearen edo legezko jaraunseleen identifikazioa eskuratzen, baita udaletxean ere. Udalak, ordea, informazio hori ukatu dio. Q21/695.

- Administrazioarekin izapideak egin bitartean konpondutako kexa.

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Lehendakartzako, Berdintasuneko, Funtzio Publikoko eta Barneko Departamentuak ez dituelako indargabetu Nafarroako Foruzaingoaren 2007ko fitzategietako aurrekari penalak. Ondorioz, espainiar nazionalitatea lortzeko eskabidea ukatu diote. Datuak Babesteko Espainiako Agentziaren aurkako kexa ere aurkeztu du, ezetsi baitzuen aurrekari horiek ez baliogabetzearen kontra aurkeztutako erreklamazioa. Nazionalitatea lortu gabe, ezin du laguntza

sozialik eskuratu, ez familia ugariaren txartela, ez prestakuntza ikastarorik ezta emaztearen erregularizazioa ere. Q21/1061.

- Ikertutako kexa – Espainiako Arartekoari igorri zaio.
- Herritar batzuek lau kexa aurkeztu dituzte, edukiontzia irekitzeko txartel elektronikoa erabiltzean datu pertsonalak biltzearen beldur direlako –Iruñerriko Mankomunitateak zabaldu eta hedatu berri duena–. Halaber, Datu horiek nola erabiliko diren eta datu pertsonalak babesteko araudia urra ote daitekeen beldur dira. Adierazi dutenez, txartel horien erabilera etxebizitzetara loturik dago eta pertsonen identifikazioa, zaborra botatzen duten ordutegia eta, zeharka, etxean dauden ala ez jakitea ahalbidetzen du. Datu pertsonalen tratamenduaren eta babesaren gainean mankomunitateak emandako informazioa ez da nahikoa, haien ustez. Q21/1070, Q21/1088, Q21/1128 eta Q21/1210.
- Kertutako kexa – [Emandako ebazpena](#) – Onartua.
- Herritar batek uste du Baztango Udalak datu pertsonalak babesteko araudia urratu ahal izan duela, etxebizitzan obrak egin zituen bizilagun bati jakinarazi baitzion beste bizilagun batzuk toki entitateara joanak zirela jarduketara horien legezkotasunaz galdetzerara. C21/1614.
- Kexa aztertu ondoan, ez da hauteman eskubideen urraketarik.

3.2.23. Administrazio publikoen ondare-erantzukizuna.

- Herritar batek kexa bat jarri du, Berbintzanako Udalak ez duelako ebatzi aurkezturiko ondare-erantzukizuneko erreklamazioa, bere ibilgailuak jasandako kalteengatik, talka egitean herriko karrika batean dagoen estolda batekin, zeina sobera goitituta dagoen eta seinalerik gabe. Adierazi duenez, ondoren, erreklamazioarekin zerikusia duten bi idazki bidali dizkio Udalari: bata, konponketaren aurrekontua eta, bestea, autoa konpondu eta gero. Q21/6.
- Ikertutako kexa – [Emandako ebazpena](#) – Onartua.
- Herritar batek kexa aurkeztu du, Ogasun Ministerioak ez diolako aurkeztutako kalte-ordainen eskabideari erantzun, kopuruak itzultzeko prozedura baten tramitazioetik eratorritako kalteengatik, aduanetako zerga gisa ordainduak. Q21/189.
- Kexa Espainiako Arartekoari bidali zaio.
- Herritar batek bi kexa aurkeztu ditu, Iruñeko Udalak berandu ebatzi duelako berraztertze errekurtsoa, amak eremu publikoan izandako istripu baten ondorioz aurkeztutako ondare-erantzukizuneko erreklamazio baten zenbatespen partzialaren kontrakoa. Q21/505 eta C21/699.
- Administrazioarekin izapideak egin bitartean konpondutako kexa.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du Eguesibarko Udalak atzera bota diolako aurkezturiko ondare-erantzukizuneko erreklamazio bat, Iruñeko Serafín Olave karrikan baldosa batzuk zeudelako erori eta jasandako kalte fisiko eta materialengatik. Q21/626.
- Ikertutako kexa – [Emandako ebazpena](#) – Ez onartua.
- Herritar batek kexa bat jarri du Iruñeko Udala berandutzen ari delako aurkeztutako ondare-erantzukizuneko erreklamazio bat konpontzen, jaialdi batean izandako istripu baten ondoriozkoa. Azaldu du duela bi urte baino gehiago aurkeztu zuela eta oraindik ez dela ebatzi. Q21/633.
- Ikertutako kexa – [Emandako ebazpena](#) – Onartua.
- Herritar batek kexa bat jarri du Cortesko Udala berandutu delako duela ia urte eta erdi aurkeztutako ondare-erantzukizuneko eskabidea ebazten, herriko festetan lesio larriak eragin zituzten erorketaren ondoriozkoa. Q21/1085.
- Ikertutako kexa – [Emandako ebazpena](#) – Onartua.

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Zizur Zendeako Udalak bere jabetzako hesi batean kalteak eragin dituelako lorezaintzako lanak egitean. Adierazi du eragindako kalteak erreklamatu dituela, baina udalak erantzukizun guztia ukatu duela. Izan ere, kaltea atearen eremu jakin batean dago, eta elementu higigarri hori hainbat arrazoiengatik hondatu ahal izan dela dio udalak. Q21/1100.
 - Ikertutako kexa – Erakundeak Administrazioaren eskutik jasotako informazioa helarazi zion, alegazioak aurkezteko. Jaso ez baitziren, jarduketa bukatutzat jo zen, eta interesdunari jakinarazi zitzaion.

3.2.24. Osasuna.

A) Osasun arreta jasotzeko eskubidea:

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuak hainbat faktura egin baitizkio haurdunaldian eta lehen semea erditzean izan zuen osasun laguntzaren gastuengatik. Nafarroako udalerrri batekoa da eta, berari egotzi ezin zaizkion arrazoiengatik, ez zuen Nafarroako Osasun Txartela eskuratu umea eduki arte. Q21/358.
 - Ikertutako kexa – [Emandako ebazpena](#) – Onartua.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du Osasun Departamentuak faktura bat egin diolako osasun larrialdietako koordinatzailearen laguntzeagatik eta etxetik Nafarroako Klinika Unibertsitarioko Larrialdi Zerbitzura anbulantzian eramateagatik. Adierazi du senarrak 112ra deitu zuela min handia zuelako, eta medikuak erabaki zuela anbulantzia bat bidaltzea larrialdietara eramateko. Ez zitzaien inoiz esan lekualdaketa hori ordaindu egin behar zenik. Q21/549.
 - Ikertutako kexa – [Emandako ebazpena](#) – Ez onartua.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuak faktura egin diolako osasun laguntza emateagatik. Adierazten du ez dakiela ordainketa zein laguntza zehatzetarako eskatzen zaion, eta ez zitzaiola inoiz jakinarazi ordainketa egin behar zuelarik. Q21/667.
 - Ikertutako kexa – [Emandako ebazpena](#) – Ez onartua.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuak adierazi diolako zazpi urteko semea ez dela ageri osasun laguntzaren onuradun gisa eta, beraz, eman zaizkion osasun laguntzak fakturatuko direla, Sanduzelaiko osasun zentroan eta Neuropediatria Zerbitzuan jasotakoak. Azaldu du semea duela hiru hilabete iritsi zela Perutik, NANA duela eta onuraduna izateko behar den tramitea egin zuela. Q21/836.
 - Administrazioarekin izapideak egin bitartean konpondutako kexa.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du Osasun Departamentuak eta Gizarte Segurantzako Institutu Nazionalak (GSIN) ez diotelako informaziorik ematen alabaren osasun laguntzaren egoera administratiboaren gainean. Alabak 26 urte bete berri dituela azaldu du, eta uste du adin horretatik aurrera ezin dela onuradun izan. Q21/1189.
 - Ikertutako kexa – Espainiako Arartekoari igorri zaio.

B) Oinarrizko osasun laguntza:

- Emakume batek kexa bat aurkeztu du, Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuak oinarrizko osasun laguntzako mediku berri bat esleitu dielako gurasoei Sanduzelaiko osasun zentroan, haiei alde zuzeneko kontsulta egin gabe. Zentroko zuzendariak esan dionenez, esleituta zuten medikuak berak eskatu du aldaketa. Hala ere, urratutzat jotzen du gurasoek oinarrizko osasun laguntzako medikua libreki hautatzeko duten eskubidea. Q21/15.
 - Ikertutako kexa – Ez da gomendio, iradokizun edo betebeharren gogorazpenik egin.
- Emakume batek kexa bat aurkeztu du, Sanduzelaiko osasun zentroak ez diolako bere eskaerari erantzuten, hau da, sar dezatela eri kroniko eta pluripatologikoei laguntza integratua emateko

Nafarroako Estrategian. Azaldu du eri kroniko fisikoa eta psikologikoa dela, eta bere egoera medikoa larriagotu egiten dela, ez bakarrik estrategia horretan ez sartzeagatik, baizik eta bere familia-medikuak ez diolako bere egoera klinikoaren segimendurik egiten, eta maiz joan behar izaten duela larrialdietako zerbitzura. Q21/35.

- Kexa aztertu ondoan, ez da hauteman eskubideen urraketarik.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Tuterako Osasun Barrutian eta, bereziki, Tuterako-Ekialdeko Osasun Zentroan eta Reina Sofía Ospitalean ematen den arreta pediatrikoa ez delako nahikoa. Adierazi du egoera larriagotu egin dela bi pediatrek beren lanpostuak utzi dituztelako, eta ezin izan dituztela espezialitate bereko profesionalek ordezkatu. Q21/265.
- Ikertutako kexa – [Emandako ebazpena](#) – Onartua.

C) Laguntza espezializatua:

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzua berandutzen ari delako errehabilitazioko espezialitatean hitzordua ematen eta duen patologiaren diagnostiko zehatza egiten. Eskuineko aldakan mina duela azaldu du. Eskuineko belaunera eta ezkerreko aldakara zabaldu zaio, eta, ondorioz, makilekin ibiltzera behartuta dago. Infiltrazioa egin zitzaion, baina ez da aurrerapenik izan. Q21/79.
- Administrazioarekin izapideak egin bitartean konpondutako kexa.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzua gehiegi atzeratzen ari delako bi urteko semeari Otorrinolarinologia Zerbitzuan hitzordua ematen, ebakuntza baten ondotik belarrietan paratu zizkieten drainazetako bat ken diezaioten, ematen duelako oraindik barruan duela, ez baita erori. Azaldu duenez, adingabeak mintzamenean atzerapena du eta komunikazio arazoak ditu, drainatze horrek entzumena galtzea eragiten diolako. Q21/88.
- Ikertutako kexa – Erakundeak Administrazioaren eskutik jasotako informazioa helarazi zion, alegazioak aurkezteko. Ez baitziren jaso, jarduketa bukatutzat jo zen, eta interesdunari jakinarazi zitzaion.
- Herritar batek kexa bat jarri du, Osasun Departamentua Tuterako biztanleak Iruñeko osasun zentro pribatu batera bideratzen ari delako, Erradiologia Zerbitzuak artatzeko zain daudenak. Azaldu duenez, deribazio hori heldu da Tuteran erradiologian adituak diren profesionalen faltagatik. Bere ustez, lanpostu hutsak berehala bete beharko lirateke eta, bitartean, deribazioak hurbilagoko zentroetara bideratu beharko lirateke. Erabakiak hartzean gardentasunik eza kritikatzan du, eta interes ekonomiko pribatuak daudela susmatzen du. Q21/264.
- Ikertutako kexa – [Emandako ebazpena](#) – Onartua.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzua berandutzen ari delako Onkologia Zerbitzuan urteko berrikuspena egiteko hitzordua ematen, atzerapen hori erreklamatu badu ere. Web-orriaren bidez egindako erreklamazioei dagokienez, kritikatu du jaso izanaren agiririk ez entregatzea; horrela, pertsonak ez daki bidali duen ala ez. Q21/319.
- Administrazioarekin izapideak egin bitartean konpondutako kexa.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzua berandutzen ari delako blokeo bat egiteko hitzordua ematen. Azaldu duenez, hiru urte baino gehiagoko gaitza du, laneko istripu baten ondorioz, eta, nahiz eta Minaren Unitatetik esan zitzaion blokeoa egiten ziotela eta tratamendurako tresna bat emanen zitzaioela, oraindik ez du halakorik egin. Minik gabeko bizitza berreskuratu nahi du eta diagnostiko zuzena eskuratu. Q21/385.
- Administrazioarekin izapideak egin bitartean konpondutako kexa.
- Herritar batek kexa aurkeztu du, Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzua atzeratzen ari delako hitzordua ematen, sorbaldan egin behar duen ebakuntza kirurgikorako, duela zazpi hilabete ebakuntza

aurrekoa egin bazioten ere. Azaldu duenez, bi urte daramatza jasaten dituen min handiak arintzeko hainbat tratamendu egiten. Q21/487.

- Administrazioarekin izapideak egin bitartean konpondutako kexa.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du Osasun Departamentuak ez diolako aitari konponbiderik ematen, familiak zailtasunak baititu astean hiru aldiz Tuteratik Iruñera joateko, dialisi-tratamendua jaso dezan. Azaldu duenez, aita itxaron-zerrendan dago tratamendu hori Tuteran zein etxean jasotzeko, eta ez du betetzen anbulantzia-zerbitzuaz baliatzeko profila. Babesik gabe sentitzen dira, ez baitiote hautabiderik ematen mendekotasuna duen pertsona bati. Q21/599.
 - Ikertutako kexa – Erakundeak Administrazioaren eskutik jasotako informazioa helarazi zion, alegazioak aurkezteko. Ez baitziren jaso, jarduketa bukatutzat jo zen, eta interesdunari jakinarazi zitzaion.
- Herritar batek kexa aurkeztu du, Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzua atzeratzen ari delako Kardiologia Zerbitzuan hitzordua ematen. Azaldu duenez, hiru urte baino gehiago daramatza deitua izan gabe, nahiz eta ezarri zioten bihotz-balbulako protesia urtero berrikusi beharra den. Gaineratu du hiru erreklamazio aurkeztu dituela, baina ez duela deus lortu. Q21/608.
 - Interesdunak atzera egin du.
- Herritar batek kexa bat paratu du, Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzua berandutu delako behar duen infiltrazio fazetarioa egiten. Halaber, Nafarroako Osasun Publikoaren eta Lan Osasunaren Institutuak alta medikoa eman dio eta bere osasuna arriskuan jarri, bere medikuak adierazitakoaren kontra, eta infiltrazio hori egin aurretik. Q21/651.
 - Administrazioarekin izapideak egin bitartean konpondutako kexa.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzua atzeratzen ari delako hitzordua ematen aldakaren haustura aztertzeko. Azaldu duenez, hainbat urtetan osasun publikoak ez zuen bere minaren jatorria aurkitzen, eta sistema pribatuan artroresonantzia egitea erabaki zuen. Horren bidez, azkenean, aldakaren haustura diagnostikatu zitzaion, baita zenbait lesio ere. Gehitu du, medikuari probaren emaitzaren berri eman ondoan, Aldakako Kirurgiaren Unitatera bidali zutela, baina oraindik ez dutela deitu. Q21/653.
 - Administrazioarekin izapideak egin bitartean konpondutako kexa.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzua berandutzen ari delako tumore baten ebakuntza kirurgikoa egiten, nahiz eta min jasanezinak dituen eta, ondorioz, ospitaleraturik ere egon den. Q21/657.
 - Administrazioarekin izapideak egin bitartean konpondutako kexa.
- Herritar batek kexa bat paratu du, Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuak ez diolako konponbide medikorik eman eskuineko hankan duela urtebetetik duen min handiari, eta programatzen zaizkion bisitetan maiz berandutzen delako. Q21/670.
 - Ikertutako kexa – [Emandako ebazpena](#) – Onartua.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzua berandutzen ari delako blokeo bat egiteko hitzordua ematen. Azaldu duenez, 2019an ebakuntza egin ziotenetik, min handia du belaunean eta gorputzeko gainerako ataletan, eta horrek eguneroko bizitza behar bezala egitea galarazten dio. Bere ustez, zerbitzua kolapsaturik baldin badago, baliabide gehiago eman beharko lituzkete edo pazienteak itundutako zentroetara bideratu. Gainera, eskatu du gaur egun duen protesia kentzeko eta haren ordeez beste bat paratzeko. Q21/705.
 - Administrazioarekin izapideak egin bitartean konpondutako kexa.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzua atzeratzen ari delako hitzordua ematen, duela hamar hilabetetik duen hernia diskal estrusionatuaren ebakuntza kirurgikoa

egiteko. Hernia horrek mugitzeko arazoak sortzen dizkio eta bizimodu normala egitea eragozten dio. Adierazi du prozesua luzatzen ari dela, hainbat espezialistarengana joan delako: lehenik ebakuntza kirurgikoa baztertu zuten, baina bigarren iritzi medikoaren ondotik onartu egin zuten. Q21/708.

- Ikertutako kexa – [Emandako ebazpena](#) – Onartua.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuak ez diolako konpondu bizkarrezurreko arazo bat, urte eta erdi baitarama bajaran eta lana galtzeko beldur delako. Dioenez, ebakuntza bat baloratzeko Kirurgia Unitatearekin hitzordua izateko esperoan dago; izan ere, eta handituz joan da eta jasanezina bihurtu da. Q21/795.
 - Ikertutako kexa – [Emandako ebazpena](#) – Ez onartua.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzua atzeratzen ari delako hitzordua ematen duela bi urtetik diagnostikatu zizkieten kataraten esku-hartzerako. Ebakuntza premiazkoa dela azaldu du, soilik ezkerreko begiarekin ikusten duelako. Q21/816.
 - Administrazioarekin izapideak egin bitartean konpondutako kexa.
- Herritar batek kexa bat paratu du, Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzua berandutzen ari delako hitzordua ematen betazalean ebakuntza kirurgikoa egiteko. Aurkeztutako erreklamazio bati erantzunez, adierazi zaio ezinezkoa dela programazio-data bat zehaztea. Gaineratu du atzerapen horrek eragin larria duela bere eguneroko jardueretan. Q21/834.
 - Administrazioarekin izapideak egin bitartean konpondutako kexa.
- Herritar batek kexa bat paratu du, Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzua berandutzen ari delako oftalmologiako hitzordua ematen, aurrera doan gaitza tratatze aldera. Erreklamazioa aurkeztu baina ez du erantzunik jaso. Q21/923.
 - Administrazioarekin izapideak egin bitartean konpondutako kexa.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzua atzeratzen ari delako errehabilitazioan hitzordua ematen. Azaldu duenez, bizkarreko lesioa tratatzeko saioak bukatu zirenetik asteak pasatu dira, eta oraindik ere lesioa berrikusteko zitazioa jasotzeko zain dago. Adierazi zaionaren arabera, zitazioetan atzerapen orokor bat omen dago, eta hainbat hilabete barru arte ezin zaio arreta eman. Q21/1027.
 - Administrazioarekin izapideak egin bitartean konpondutako kexa.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzua berandutzen ari delako Otorrinolaringologia Zerbitzuan hitzordua ematen, dituen entzumen-arazoak aztertzeko. Adierazi du, hilabeteak esperoan egon ondoren, espezializazio-zerbitzuarekin harremanetan jartzea erabaki zuela, bere eskaeraren egoeraren berri izateko, eta esan zitzaioela ezin zuela hitzordua epe laburrean lortu. Q21/1028.
 - Interesdunak atzera egin du.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzua atzeratzen ari delako Raquis espezialitatean hitzordua ematen, traumatologoak bideratu duen arloan. Q21/1111.
 - Ikertutako kexa – Ebazpena 2022an emanda – Erantzunaren zain.

D) Osasun mentala:

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuak ez diolako laguntzarik eta laguntza psikologiko egokirik eskaintzen alabari, bere buruaz beste egiteko hainbat saiakera egin dituen. Sistema publikoan arreta gutxi eskaini dietenez, psikologo pribatuetara jo behar izan dute, eta laguntza eskasa izan da nolana ere. Alabaren kontsulta aurreratzen saiatu da, baina ezinezkoa izan zaio; izan ere, zentroak arrazoitzen duenez, baliabide falta dago. Q21/1036.

- Ikertutako kexa – Erakundeak Administrazioaren eskutik jasotako informazioa helarazi zion, alegazioak aurkezteko. Ez baitziren jaso, jarduketa bukatutzat jo zen, eta interesdunari jakinarazi zitzaion.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, hamar urteko semeak portaera aldatu duelako. Semeak espektro autistaren nahasmendua du, eta medikazio psicotropikoaren bidezko tratamendu medikoa behar du, Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuko Haur eta Gazteen zentroak errezetatu eta gainbegiratua. Hori dela eta, egunak dira mediku baten laguntza eskatzen ari dela, erantzun egokirik jaso gabe. Semearen oinarritzko eskubideak nahita urratzen ari direla dio. Q21/1108.
- Ikertutako kexa – Erakundeak Administrazioaren eskutik jasotako informazioa helarazi zion, alegazioak aurkezteko. Jaso ez baitziren, jarduketa bukatutzat jo zen, eta interesdunari jakinarazi zitzaion.

E) Jasotako arreta sanitario eta klinikoa, eta horrekiko desadostasuna:

- Herritar batek kexa bat jarri du, Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuak ez diolako beharrezko laguntza medikoa eman, bizkarrean izandako uzkurdura baten ondotik. Uste du arreta hori eskasa eta berantiarra izan dela. Batez ere, hauxe salatzen du: arazo medikoa sortu zelarik eta larrialdietara joan zelarik behar bezalako arreta ez jasotzea, adituen informazio falta eta txosten medikorik ez izatea. Azaldu duenez, bere egoera goitik behera aldatu da, lehen bizimodu normala baitzuen. Harrezkero, makuluak erabili behar ditu eta mugitzeko arazoak ditu. Q21/104.
- Ikertutako kexa – [Emandako ebazpena](#) – Onartua.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Altsasuko osasun-zentroak ez diolako aitari arreta mediko egokia eman azken hilabeteotan, Alzheimer eta BGBK gaitza duena. Azaldu duenez, familia medikua bajaran dago eta ez da haren ordezkorik izan. Horren ondorioz, azken aldi honetan arreta telefonikoa eman zaio, eta aldiro profesional desberdin batek artatu du. Q21/202.
- Ikertutako kexa – [Emandako ebazpena](#) – Onartua.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, larrialdietako taldea ordubete atzeratu zelako bere etxera joan eta hiltorian zegoen amari laguntza medikoa ematen. Azaldu duenez, talde medikoak berak esan zionez, atzerapen horren arrazoia izan zen Iruñerria osorako etxeko laguntza talde bakarra zegoela gaueko hamaiketatik goiti. Q21/271.
- Ikertutako kexa – [Emandako ebazpena](#) – Onartua.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du Tuterako Reina Sofía Ospitalean eskaintzen den erditzeko osasun laguntzagatik. Azaldu duenez, azken urteetan pertsonalki jasan du aipatu ospitaleko arreta txarra, baina larriena izan da duela hiru urte bere arrebarekin gertatutakoa eta, berrikiago, alabarekin gertatutakoa, erditu zelarik. Uste du langileak ez daudela behar bezala prestaturik beren lana egiteko, eta ez dutela beharrezko baliabiderik. Q21/679.
- Ikertutako kexa – Ez da gomendio, iradokizun edo betebeharren gogorazpenik egin.
- Herritar batek kexa bat paratu du Nafarroako Osasun Publikoaren eta Lan Osasunaren Institutuko mediku ikuskatzaile batek eman zion tratua dela eta, lanerako ezintasun egoera baten berrikuspenaren eremuan. Adierazten du ikuskatzaileak ez zuela enpatiarik erakutsi, modu mehatxagarrian aritu zela eta gaitzaren edo ezintasun-egoeraren egiazkotasuna zalantzan jarri zuela. Besteak beste, honako adierazpenak egin zituen: “ea zer nuen, zortzi hilabetez baja izateko”, “antsietateak hilabete edo hilabete eta erdi irauten duela”, eta “ea benetan uste dudan buruko gaitza duen norbait naizela”. Q21/687.
- Ikertutako kexa – [Emandako ebazpena](#) – Onartua.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du Osasun Departamentuak ukatu egin diolako alaba zaintzeko prestazio ekonomikoaren luzapena, 1. motako diabetesa duena. Kritikatu du, halaber, prestazioaren luzapena legez onartzen bada ere, diabetearen Pediatria Unitateak itundu duela prestazioa ez baimentzea adingabearen adin jakin batetik aurrera. Bere ustez, luzapen falta horrek egoera

zaugarrian jartzen ditu familiak. Bere kasuan, hamahiru urteko alabak heldu baten etengabeko ikuskapena behar du eta, beraz, amak eszedentzia hartu edo lanaldia murriztu behar du, horrek dakarren galera ekonomikoa konpentsatuko duen inolako laguntzarik gabe. Q21/701.

- Ikertutako kexa – Ez da gomendio, iradokizun edo betebeharren gogorazpenik egin.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuak ez diolako konponbiderik ematen duela hainbat urtetako min zerbikala eta zorabioak direla eta: sinkope baten ondoren, buruan kolpea hartu zuenez geroztik. Uste du emandako osasun laguntza ez dela nahikoa izan eta eskatu du laguntza horrekin segitzeko; zehazki, errehabilitazio tratamenduarekin jarraitzeko. Q21/939.
 - Ikertutako kexa – [Emandako ebazpena](#) – Ez onartua.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, hil aurretik anaiari eman zitzaion laguntza medikoagatik, ebakuntza kardiobaskular batean izandako konplikazioen ondorioz. Ziurtatzen du, egoeraz eta ebakuntzaren benetako arriskuez behar bezala informatu izan balute, anaiak ez lukeela haren onespenerik sinatu izanen. Salatzen du, halaber, anaiaren egoera koponezina bilakatu zenean, bere sufrimendua alferrik luzatu zela eta heriotza duina izateko eskubidea urratu ziotela. Q21/990.
 - Ikertutako kexa – 2020an emandako ebazpena – Onartua.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Osasun Departamentuak oraindik ez duelako behar bezala diagnostikatu, laneko istripua duela hiru urte izan bazen ere. Bere esanetan, dituen minengatik etsiturik dago, eta ez du egokitzat jotzen jasotako laguntza medikoa eta eman zaion tratua. Q21/1043.
 - Ikertutako kexa – [Emandako ebazpena](#) – Onartua.
- Herritar batek kexa bat paratu du, Sanduzelaiko osasun zentroak arreata mediko desegokia eman ziolako, hanketako orban batzuk aztertzeke joan zelarik. Salatu du ez ziotela kasu egin eta larrialdietara joatea gomendatu ziotela. Han, zegozkion probak egin ondotik, infekzio zelulitikoak diagnostikatu zioten, berehala tratatu beharrekoa. Arreta ez emateaz gain, kritikatzeko laguntza espezializatura bideratzeko egin dituen eskabideak ukatzen dizkiola. Q21/1057.
 - Ikertutako kexa – Ez da gomendio, iradokizun edo betebeharren gogorazpenik egin.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Iruñeko klinika bateko oftalmologia-zerbitzuak kataratak diagnostikatu baitizkio, eta, egiatan, ikusmen nekatua du, beste bi klinika oftalmologikotan esan dioten bezala. Axolagabekeria mediko hori salatu du, okerreko diagnostikoak alferrikako operazioa eragin zezakeelako, horrek dakartzan arriskuekin. Q21/1102.
 - Ikertutako kexa – Espainiako Arartekoari igorri zaio.
- Herritar batek kexa aurkeztu du, Gizarte Segurantzak eta Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuak azken hiru urteetan abandonatu, axolagabekeriak jokatu eta babesik gabe utzi duelako. Itxaron-zerrenda bukaezinak, tratamendu urriak, diagnostiko desegokiak eta medikuen eskasia kritikatzeko dituen. Halaber, ez dago ados Eskubide Sozialetako Departamentuak aitortutako desgaitasun mailarekin, ez baitator bat aurkezten dituen patologiekin. Q21/1126.
 - Ikertutako kexa – 2020an emandako ebazpena – Onartua.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, non adierazten duen ez dagoela ados Lyme gaitz kronikoa duten pazienteei aplikatutako diagnostiko eta tratamenduetako hutsekin. Q21/1132.
 - Kexa Espainiako Arartekoari igorri zaio.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Osasun Departamentua berandutzen ari delako medikua aldatzeko eskabidearen tramitazioan. Gainera, ez dago ados egindako txosten baten edukiarekin, ez baititu jasotzen berak dituen mugak. Q21/1147.
 - Ikertutako kexa – 2020an emandako ebazpena – Onartua.

- Herritar batek kexa aurkeztu du uste duelako Lizarrako García Orcoyen Ospitaleko mediku batek ez diola arreta egokia eskaini, bere patologiarri garrantzia kendu baitzion, ez baitzuen aztertu eta ez baitzuen enpatiarik erakutsi. Q21/1150.
 - Ikertutako kexa – Erakundeak Administrazioaren eskutik jasotako informazioa helarazi zion, alegazioak aurkezteko. Ez baitziren jaso, jarduketa bukatutzat jo zen, eta interesdunari jakinarazi zitzaion.
- Herritar batek kexa jarri du, Orkoiengo osasun etxean eta Minaren Unitatean artatu zutenek tratu desegokia eta errespetugabea eman zitzaiolako. Azaldu duenez, osasun zentroan bere nortasuna emateari uko ere egin zioten. Q21/1179.
 - Ikertutako kexa – 2020an emandako ebazpena – Onartua.
- Herritar batek azaldu du Osasun Departamentuak koloneko minbizia duen senide bati jakinarazi diola, protokolo bidez, ez diotela proba gehiago eginen hiru hilabete barru arte. Horregatik, eta beste arrazoi batzuegatik, protokolo horren edukia ikusi nahi nuke. Adierazi du, halaber, Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuari eskatu ziola Santanderren egiten ari den tratamendu experimental bat aplikatzeko, baina oraindik ez du idatzizko erantzunik jaso. C21/422.
 - Bere eskubideak hobeki defendatzeko informazioa eman zaio herritarrari.
- Herritar batek azaldu du Osasun Departamentuak ez diola ahizpari behar duen osasun laguntza ematen. Adierazi du duela zazpi urtetik min handia duela eta, urtarrilean, medikuak esan zion proba gehiago egiteko deituko ziola. Hala ere, bost hilabete baino gehiago pasatu dira eta ez dute oraindik deitu. C21/1269.
 - Interesdunak ez du kexa aurkeztu.

F) Osasun prestazioak eta gastuen itzultzea:

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuak ez diolako eman semeari agindutako material ortoprotesikoa erosteko gastu osoa. Produktuaren finantzaketa osoa eskatu du, semeak sortzetiko gaixotasun neuromuskular degeneratiboa diagnostikatuta duelako eta zaldien aurkako tibia-ortesiak Birgaitu beharreko Eremuak agindu zituelako, neurrira egin direnak: hortaz, zenbateko handiagokoak dira. Adierazi du ez duela erantzunik jaso. Q21/43.
 - Ikertutako kexa – Erakundeak Administrazioaren eskutik jasotako informazioa helarazi zion, alegazioak aurkezteko. Jaso ez baitziren, jarduketa bukatutzat jo zen, eta interesdunari jakinarazi zitzaion.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Osasun Departamentuak emakumei mugatzen dielako giza papilomaren birusaren aurkako txertaketa. Azaldu duenez, Nafarroan txertoa neskek bakarrik hartzen dute dohainik, eta hori okerra eta sexista iruditzen zaio. Gehitu du, sexu-prebentziorako neurrien erantzukizuna emakumeengan jartzeaz gain, gizonak babesik gabe uzten dituela. Q21/848.
 - Ikertutako kexa – Espainiako Arartekoari igorri zaio.
- Herritar batek kexa aurkeztu du Osasun Departamentuak gastuen itzultzea ukatu diolako, sistema pribatuan urdaila murrizteko egindako esku-hartzearen ondoriozkoa. Azaldu duenez, hiru urtez Gizarte Segurantzako nutrizionista batek tratatu zuen, baina ez zuen arrakastarik izan: pisua hain handia izanik ere, fisikoki zein psikologikoki eragiten ziona, ebakuntza behin eta berriz ukatu zitzaion. Q21/851.
 - Ikertutako kexa – Bere eskubideak hobeki defendatzeko informazioa eman zaio herritarrari.

G) Farmazia-prestazioak:

- Herritar batek kexa bat paratu du, Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuak ukatu diolako PCSK inhibitzaileen bidezko tratamendua, ez baitago finantzaturik hirurogeita hamabost urtetik gorako pazienteentzat. Azaldu duenez, hiperkolesterolemia-arazoa dela eta, denboran zehar askotariko

tratamenduak jaso ditu, hainbat albo-ondorio eragin dizkiotenak. Horren aitzinean, azterketa alergologikoak egin zitzaizkion, eta azterketok estatinekiko intolerantziaren diagnostikoa ekarri zuten. Gaineratu du, zenbait sinkope izan eta presako esku-hartzea jaso ondoren, artatu zuen Klinika Unibertsitarioko espezialistak orain ukatzen zaion tratamendua gomendatu ziola. Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuak, alternatiba gisa, estatinak dosi baxuetan proposatu dizkio. Q21/134.

- Ikertutako kexa – [Emandako ebazpena](#) – Ez onartua.

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Gizarte Segurantzako Institutu Nazionalak (GSIN) alabari aldatu diolako dagokion farmazia-prestaziorako ekarpenaren ehunekoa (“koordainketa taldea”). Ondorioz, Osasun Departamentuak ukatu du aurreko urteetan jasotzen zuen laguntza, finantzaketa publikoa behar duten tratamenduekiko atxikimendua erraztekoa. Ez du ulertzen koordainketa taldez aldatzea, ez eta laguntza ukatzea ere, alaba langabezian baitago eta ez baitu inolako diru-sarrerarik. Horren ondorioz, dio, botiketan urtean mila euro inguru ordaindu behar dituela, eta gastuak gora egiten duela, oraindik ez baitakite zer ondorio izan zituen istripuak. Q21/429.

- Ikertutako kexa – [Emandako ebazpena](#) – Ez onartua.

- Herritar batek kexa aurkeztu du Osasun Departamentuak ukatu diolako semeak hasitako tratamendu baten finantziazio publikoa. Adierazi duenez, tratamendua Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuan artatzen duen endokrinologo pediatrik gomentatuta hasi zuen, eta funtzionatzen ari dela. Hala ere, adingabeak pisua handitu ahala dosi handiagoa behar duenez, tratamendua pixkanaka garestitzen ari da. Duela hiru urte semeak izandako hazkunde-azterketa berrikusteko eskatu du, eta Osasun Departamentuak botikaren kostua finantzatzeko. Q21/594.

- Ikertutako kexa – [Emandako ebazpena](#) – Ez onartua.

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Osasun Departamentuak ez baitio aitari finantzatzen agindu dioten botika antikoagulatzailea. Jakin nahi du zergatik ez den finantzatzen eraginkortasun frogatua duen sendagai bat, ohiko botikak baino albo-ondorio eta elkarreragin gutxiago dituen: are gehiago, baldin eta pertsona gehienak erretiratuta badaude eta horietako askorentzat gehiegizko kostua badakar. Q21/1048.

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

H) Historia klinikoa eta osasun informaziorako sarbidea:

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuak ez duelako informatzen Nafarroako Klinika Unibertsitarioak (CUN) gomendatu dion esku-hartzea, Zerbitzu bereko Traumatologiaren eta Kirurgia Ortopedikoaren ataletik bideratua. Q21/87.

- Administrazioarekin izapideak egin bitartean konpondutako kexa.

- Herritar batek bi kexa aurkeztu ditu, Osasun Departamentuak ez duelako zuzendu osasun mentaleko diagnostiko oker bat, duela hamar urte baino gehiagotik bere historia klinikoan ageri dena, eta ez diolako jakinarazi horretara nor sartu den, data eta iraupena adierazita. Q21/508 eta C21/1117.

- Administrazioarekin izapideak egin bitartean konpondutako kexak.

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Osasun Departamentuak ez dielako bi gurasoei ematen adingabeen informazio medikoa, banantze edo dibortzio kasuetan. Adierazi duenez, nahiz eta datu-basean bien kontaktu-zenbakiak ageri, testu-mezua guraso bati bakarrik bidaltzen dio eta, beraz, horren borondatearen araberakoa da besteak informazioa jasotzea. Informazio modu berean emateko osasun protokoloak garatzeko eskatu du. Q21/557.

- Administrazioarekin izapideak egin bitartean konpondutako kexa.

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du Osasun Departamentuak ez diolako ematen C motako armalitentzia eskuratzeko gaitasun eza justifikatzen duen txostena. Dioenez, jaso dituen txostenetan ez da adierazten zein patologiak sortuko lukeen ez-gai kalifikazioa. Q21/740.

- Ikertutako kexa – Erakundeak Administrazioaren eskutik jasotako informazioa helarazi zion, alegazioak aurkezteko. Jaso ez baitziren, jarduketa bukatutzat jo zen, eta interesdunari jakinarazi zitzaion.
- Herritar batek kexa bat jarri du, Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzua atzeratzen ari delako senarrari traumatologia zerbitzuaren gaineko txosten medikoak ematen, nahiz eta presazkoak dituen. Q21/991.
 - Administrazioarekin izapideak egin bitartean konpondutako kexa.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuak ez diolako eman eskatutako dokumentazio klinikoak. Adierazi duenez, osasun sistema publikoan katarata-operazioa ukatu zaio, eta alta eman zaio berrikusketa-datarik gabe: horregatik, zentro oftalmologiko pribatu batera joan behar izan du. Hori dela eta, zenbait dokumentazio klinikotara sartzeko eskatu du. Izan ere, dokumentazio hori osasun karpetatik desagertu da, eta ez zaio ahalbidetzen. Q21/1050.
 - Administrazioarekin izapideak egin bitartean konpondutako kexa.
- Herritar batek adierazi du Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuak ez diola bere historia klinikoaren kopia osoa ematen. Adierazi du bere historia klinikoan aldaketa batzuk gertatu zirela egiaztatu zuela eta, beraz, horra sartzeko eskatu zuen. Hala ere, larrialdietako bi txosten kliniko besterik ez zituen jaso. C21/107.
 - Bere eskubideak hobeki defendatzeko informazioa eman zitzaion herritarrari.

I) Garraio sanitarioa:

- Sindikatu batek kexa bat aurkeztu du, Iruñeko larrialdi sareko oinarrizko euskarriko anbulantzien zerbitzua emateaz arduratzen den enpresa batek ez duelako betetzen anbulantzien geolokalizazioa jakinarazteko betebeharra. Horrek, hala, baliabideen jarraipen eta koordinazio egokia eragozten du, baita anbulantzien estatusa (alarmatua, bidean, tokian...) transmititzeko betebeharra ere. Hori ere ezinbestekoa da koordinazio egokia lortzeko, eta funtsezkoa da erreklamazioetan, atzerapenagatiko kexetan edo lekualdatzeetako konplikazioetan. Q21/325.
 - Ikertutako kexa – Erakundeak Administrazioaren eskutik jasotako informazioa helarazi zion, alegazioak aurkezteko. Jaso ez baitziren, jarduketa bukatutzat jo zen, eta interesdunari jakinarazi zitzaion.
- Ospitalez kanpoko Larrialdien Zerbitzuko bizi-euskarri aurreratuko anbulantzietako osasun langileek kexa bat aurkeztu dute, pediatriakoak eta jaioberriak diren pazienteak lekualdatzeko zerbitzua emateko moduagatik, Nafarroako Ospitaleguneko Pediatriako eta Neonatologiako ZIUtik beste hiri batzuetako erreferentziazko ospitaleetara, adingabeek Nafarroan eman ezin zaien tratamendu mediko edo kirurgikoren bat jaso dezaten. Eskatu du, horrenbestez, halako pazienteekin harremanetan dauden osasun langile espezializatuek egin ditzatela lekualdatze horiek, dituzten berezitasunak eta lekualdatze batean gerta daitezkeen konplikazioak direla eta. Q21/602.
 - Ikertutako kexa – [Emandako ebazpena](#) – Onartua.
- Herritar batek kexa bat paratu du, Tuterako Osasun Barrutiko eta Reina Sofía Ospitaleko anbulantzia-zerbitzuak behin baino gehiagotan eman baitiote arreta desegokia amari, belaunean ebakuntza egin ondoren hura erabili behar izan duenetan. Errehabilitazio saioetara eramateko antolatutako egutegia ez dela bete salatu du. Bere ustez, zerbitzua kanpoko enpresa batek ematen badu ere, gainbegiratu egin behar da zerbitzua modu egoki eta eraginkorrean eskaintzen dela bermatzeko, ahalik eta kalitate handienarekin eta pazienteari kalterik egin gabe. Q21/1101.
 - Ikertutako kexa – Erakundeak Administrazioaren eskutik jasotako informazioa helarazi zion, alegazioak aurkezteko. Jaso ez baitziren, jarduketa bukatutzat jo zen, eta interesdunari jakinarazi zitzaion.

J) Osasun publikoa:

- Herritar batek kexa bat paratu du, Iruñeko Udalak ez duelako deus egiten goiko pisuan dauden usoez sortzen dituzten osasun arazo eta eragozpenen aurrean, nahiz eta erreklamazio ugari eta etengabeak aurkeztu. Azaldu duenez, udal horrek hirian usoen gainpopulazioari aurre egiteko erabakia hartu zuela jakin ondotik, berriz ere esku-hartzea eskatu zuen, baina arazoa konpondu gabe dago oraindik. Q21/424.
 - Administrazioarekin izapideak egin bitartean konpondutako kexa.

3.2.25. Herritarren segurtasuna.**A) Zehapen prozedurak:**

- Herritar batek kexa aurkeztu du, Iruñeko Udalak ez diolako behar bezala jakinarazi bi zehapen-espeditente ireki zaizkiola, herritarren segurtasuna babesteari buruzko martxoaren 30eko 4/2015 Lege Organikoan tipifikatutako bi arau-hauste administratibo egiteagatik. Adierazi du zehapen prozeduretan emandako egintzak aurreko helbidera igorri zitzaizkiola, salaketa-buletina idatzi zuen agenteak adierazitakora, nahiz eta salaketa-buletinotan ere ageri den egungo helbidea, baina hartara ez zioten deus bidali. Gaineratu du ezarritako isunen derrigorrezko diru-bilketa bere egungo helbidera igorri ziotela eta, beraz, zehapen prozeduren berri izan du isunak jadanik ezarrita zeudelarik. Horrek babesgabetasuna eragin dio. Q21/11.
 - Ikertutako kexa – [Emandako ebazpena](#) – Ez onartua.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Iruñeko Udalak semearen aurkako zehapen-espeditente bat izapidetu duelako agintaritzari ez obeditzeagatik. Ukutzen du bere semea izatea, Udaltzaingoak dioen bezala, beste batzuekin leku batean zegoen gaztea, zeina, udal-patruila ailegatzean, lasterka atera zena, polizia desobeditu, berriz desagertu eta hogei minutu geroago ihes egin zuena, harrapatu eta identifikatu zuten arte. Dioenez, semea borroka baten lekuko izaten ari zen Udaltzaingoko agente batek ustekabean heldu zionean, zeinak leporatzen zion ibilgailu baten kalteetan parte hartu izana. Adingabe baten legezko ordezkari gisa abisatu ez izana kritikatu du, eta poliziaren neurrigabea jarduketa. Q21/154.
 - Ikertutako kexa – [Emandako ebazpena](#) – Onartua.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Iruñeko Udalak ez diolako jakinarazi herritarren segurtasunaren arloko zehapenik, ez eta hasitako premiamendu-prozedurarik ere. Horrek erabateko babesgabetasuna eragin dio, alde batetik, zehapenaren arrazoiak ez jakiteagatik, ezin izan duelako alegaziorik aurkeztu eta, bestetik, zorra ezin izan duelako lehenago kitatu. Gehitu du bermatzeko errenta bakarrik jasotzen duela eta, beraz, ezin diola aurre egin eskatzen zaion zenbatekoari. Q21/898.
 - Administrazioarekin izapideak egin bitartean konpondutako kexa.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Iruñeko Udalak oker jakinarazi diolako substantzia estupefazianteak edukitzeagatik jarritako zigorra. Adierazi duenez, jakinarazpena egiteko ahaleginak ez ziren hiru eguneko epean egin, araudiak ezartzen duen bezala, baizik eta bost egun pasatu ziren batetik bestera. Ez ditu zehapenaren arrazoiak ukatzen, baina kritikatu du goiz ordaintzeagatik deskontuaz ezin izan dela baliatu. Q21/1152.
 - Ikertutako kexa – Erakundeak Administrazioaren eskutik jasotako informazioa helarazi zion, alegazioak aurkezteko. Ez baitziren jaso, jarduketa bukatutzat jo zen, eta interesdunari jakinarazi zitzaion.

B) Polizia jarduketak:

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Antsoaingo Udalak ez baitio erantzun aurkeztutako eskabide bati, non adierazi baitzuen ez zegoela ados Udaltzaingoak bere salaketa artxibatzearekin, diru-zorroa supermerkatu batean ebatsi ondoren paratutako salaketa, hain zuzen ere. Azaldu duenez, nahiz eta segurtasun-kameren bidez arduraduna identifikatu, ezin izan zuten aurkitu eta, hortaz, gaia bukatutzat jo zuten. Q21/8.

- Administrazioarekin izapideak egin bitartean konpondutako kexa.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Nafarroako Foruzaingoko agente batek, zerbitzuz kanpo zegoela, tratu desegokia eman baitio ezkerreko erreitik abiadura txikian zihoalarik. Azaldu duenez, agentea, hasieran bere burua identifikatu gabe, errieta eginez hasi zitzaion bortizki, eta horren aurrean modu berean erreakzionatu zuen. Une horretan identifikatu eta zigorra ezarri zion agenteak. Q21/177.
 - Ikertutako kexa – [Emandako ebazpena](#) – Onartua.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, uste baitu influentzia-trafikoko delitu bat egin daitekeela, joko-aretoen ikuskapenez arduratzen diren Nafarroako Foruzaingoko agenteek eta Iruñeko areto batzuen jabeek egina. Q21/197.
 - Administrazioarekin izapideak egin bitartean konpondutako kexa.
- Herritar batek kexa bat jarri du, pertsonak egunero jasaten duten tortura-patroien bidezko eraso elektromagnetikoa dela eta (tortura elektromagnetikoa, tortura zibernetikoa edo zibertortura). Q21/381.
 - Kexaren edukia ikusirik, herritarrari jakinarazi zaio Nafarroako Parlamentuari aurkeztutako zaion urteko txostenean haren adierazpena jasoko dela.
- Arrazismoaren eta xenofobiaren aurkako elkarte batek kexa bat aurkeztu du, Iruñeko Udaltzaingoak neurritz kanpo jokatu duelako, aldez aurretik jarduera susmagarririk egiten ez zuen mutiko bat miaztean. Erabateko biluzia ezarri ziotela salatu du, baita kokorikatze bat egitera behartu ere. Haren ustez, jarduketa horrek tratu iraingarria eta umiliagarria ematen dio bere integritateari, eta egiten diren profil etnikoagatiko identifikazio bat gehiago da. Q21/472.
 - Ikertutako kexa – [Emandako ebazpena](#) – Onartua.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Tuterako Udalak zehapen bat jarri baitio larrialdi zerbitzuak erabiltzeagatik bere egoera orokorra larria ez izanik. Haren ustez, garrantzi handiagoa eman zaio udaltzainaren adierazpenaren egiazkotasun-presuntzioari, aurkeztutako dokumentazioari baino; izan ere, hark egiaztatzen du arnas-urritasun handia duela, eta horrek krisi bat eragin zion giltzak etxean aherentzi eta atea itxita ikustean. Hori dela eta, larrialdietako zerbitzuei jakinarazi zien. Q21/479.
 - Ikertutako kexa – [Emandako ebazpena](#) – Ez onartua.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Iruñeko Udalak ez duelako polizia-zaintza areagotzen Pio XII.aren etorbidearen inguruan, Yamaguchi parkearen parean, asteburuetan adingabeen egoera kontrolaezina baita. Jokamolde horien artean daude, besteak beste, adingabeei alkohola eta substantzia estupefazianteak saltzea, adingabeak jazartzea edo, gehiegizko alkoholaren ondorioz, osasun egoera txarrean dauden adingabeak egotea. Q21/513.
 - Ikertutako kexa – [Emandako ebazpena](#) – Onartua.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Zizur Nagusiko Udalak ez baitio idatziz erantzun eskabide bati. Horren bidez, jakin nahi zuen bere bizilagunaren aurkako salaketa izapidetu ote zen. Halaber, bere etxera joandako agentearen identifikazioa eskatu du, zeinak ez zuen bermatu salatzaile gisa anonimatua. Q21/574.
 - Administrazioarekin izapideak egin bitartean konpondutako kexa.
- Arrazismoaren eta xenofobiaren aurkako elkarte batek kexa bat aurkeztu du, Iruñeko Udaltzaingoak neurritz kanpo jokatu duelako jarduera susmagarririk egiten ez zuen mutiko bat identifikatzean. Uste du poliziak botere-abusua eta tratu degradatzailea izan zuela, arrazismoak bulkatuta. Q21/607.
 - Ikertutako kexa – [Emandako ebazpena](#) – Onartua.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Nafarroako Foruzaingoak jarduketa desegokiak egin dituelako. Bere lagunaren ibilgailua aldez aurreko salaketa eta arrazoirik gabe geldiarazi, miaketa egin,

oraindik itzuli ez zaizkion ondasunak kendu eta errespeturik gabeko tratua eman zitzaiola dio. Q21/613.

- Interesdunak atzera egin du.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Lurralde Kohesiorako Departamentuak Tafallako Zidacos ibaira sartzeko bidea itxi duelako, lapurreten eta ekintza bandalikoaren ondorioz, eta, beraz, ezin delako urte askoan ibili den eremura sartu. Kritikatu du Tafallako Udalak ukatu diola eskaturiko giltza, departamentuaren eskumenekoa delako, eta departamentu horrek Udalarari helarazi izana, hiri lurzoru gisa sailkatutako lurra direlako. Q21/619.
 - Administrazioarekin izapideak egin bitartean konpondutako kexa.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, adineko pertsonen defentsarik eza, jazarpena eta hertsapena direla eta. Azaldu duenez, bazkide den kiroldegian zegoela, hurbil zeuden bi gazte sobera jarrera maitekorra izaten hasi ziren eta, horren aurrean, emazteak atentzioa eman zien, portaera hori ez delako egokia adingabeak dauden espazio batean. Adierazten du horrek bikotearen hitzezko eraso eragin zuela. Gertatutakoa faltsutu zuten eta argudiatu zuten atentzio deia sexu-izaerak eragin zuela. Horrek bazkide askoren irainak eragin zituela dio, baita elkarteko langileenak ere. Q21/838.
 - Partikularren arteko afera – Bere eskubideak hobeki defendatzeko informazioa eman zitzaien herritarrari.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Nafarroako Foruzaingoaren etengabeko jazarpena jasaten ari delako duela zenbait hilabetetik. Adierazi duenez, astean bitan, gutxienez, kontrolatzen zaio alkohol-eta droga-probak eginez, eta susmoa du horren arrazoiak aurretik presondegian egon izana dela. Bere ustez, egin zitzaion azken kontrola ez zen legezkoa, ez baitzuen ez seinalerik ez argirik. Q21/859.
 - Ikertutako kexa – Ez da gomendio, iradokizun edo betebeharren gogorazpenik egin.
- Herritar batek kexa bat paratu du, Iruñeko Udalak alabari salaketa jarri diolako txakurra aske eramateagatik eta hiriko eremu publikoak zikindu eta ez garbitzeagatik, animaliak kaka egin ondotik. Adierazi du Udaltzaingoko agenteek alabari emandako tratua ez zela zuzena izan, eta adierazi du ez dagoela ados ezarritako zehapenarekin, ez baititu jaso animalia geroztak, ez zelako inoiz betebehar hori urratu. Q21/883.
 - Ikertutako kexa – [Emandako ebazpena](#) – Onartua.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Polizia Nazionaleko agenteek jazartzen dutelako. Azaldu duenez, zenbait egoera eragiten ari dira delituak egiin ditzan eta, hala, arrazoiak izan bera deportatzeko. Q21/1013.
 - Kexa Espainiako Arartekoari igorri zaio.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Iruñeko Udaltzaingoko agente batek, kale-jantzian, besotik gogor heldu baitzion, lagunengandik aldentuz erregistroa egiteko. Salatzen du polizia ez zela inoiz identifikatu eta ez ziola eman jarduketa justifikatzen zuen azalpenik. Halaber, salatu du beste agente batzuek grabatu zutela eta irainak egiteagatik zigorra ezarriko zitzaiola jakinarazi ziotela, baina hori ez da egia. Q21/1207.
 - Ikertutako kexa – 2022an emandako ebazpena – Onartua.
- Emakume bat ez dago ados zakurrak landa-bideetan askatuta ibiltzearekin. C21/2628.
 - Bere eskubideak hobeki defendatzeko informazioa eman zaio herritarrari.
- Herritar batek adierazi du Foruzaingoako agenteek gehiegizko miaketa egin diotela, bai denboragatik, bai aztertutako tokiengatik. C21/2671.
 - Bere eskubideak hobeki defendatzeko informazioa eman zaio herritarrari.

C) Espetxe-administrazioa:

- Emakume batek kexa bat aurkeztu du, Murtziako espetxeak ez dituelako errespetatu adostutako baldintzak semearen eta bertaratutako senideen artean bideo-kamera bat erabiltzeko, aurrez aurrekoetan. Adierazi du, adostutakoaren aurka, hasieran eta funtzionario baten aurrean bakarrik erabili ahal izan zutela kamera. Q21/96.
 - Kexa Espainiako Arartekoari bidali zaio.
- Presoen defentsarako elkarte batek kexa bat aurkeztu du, Iruñeko espetxeko modulu bat berogailurik gabe egon delako zenbait egunez, hotz-bolada betean. Eskatu du matxuraren arrazoa, konpontzeko denbora, atzerapenaren arrazoiak, eta eragindako modulu eta presoen kopurua ezagutzeko. Adierazi du ez dela arazo puntuala, udazken eta negu guztietan matxurak izaten baitira. Salatzen dute, oro har, presoek hotz handia pasatzen dutela gela eta eremu komunetan, berogailua bi ordu goizean eta hiru ordu gaez baino ez baita pizten. Gaineratu du antzeko egoera gertatzen dela Gizarteratze Zentroan (CIS), non berogailua egunean ordubete pizten den; gainera, hirugarren mailan sailkatuta daudenen baimen-irteerekin batera. Q21/108.
 - Kexa Espainiako Arartekoari igorri zaio.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Iruñeko espetxeko atezaintza zerbitzuan emandako arreta eskasa dela eta, funtzionarioa ez baitzegoen ezarritako arreta orduetan. Q21/206.
 - Kexa Espainiako Arartekoari bidali zaio.
- Bi herritarrek kexa bat aurkeztu dute, ez baita erabaki semea eta senarra Iruñeko espetxera eramatea. Azaldu dutenez, Nafarroako Foru Komunitatean egindako delitu batengatik kondena betetzen ari bada ere, Madrilgo kartzela batean dago; izan ere, han egindako beste delitu batengatik, prebentziosko espetxeratzearen kautelazko neurria adostu zen, gaur egun bete duena. Q21/356.
 - Kexa Espainiako Arartekoari igorri zaio.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Espetxeetako Idazkaritza Nagusiak ilobari Iruñeko espetxetik ateratzeko baimena ukatu diolako. Azaldu duenez, baldintza guztiak bete arren, baimena bi aldiz ukatu zaio: lehendabiziko kasuan, erantzukizun zibila ez ordaintzeagatik –egoera hori dagoeneko konponduta dago– eta, bigarrenean, egoera irregularrean dagoelako. Q21/395.
 - Kexa Espainiako Arartekoari bidali zaio.
- Herritar batek kexa aurkeztu du, Iruñeko espetxetik bakarrik bi gutun bidal ditzakeelako, esku hartze eraginpean, espetxe-erregelamenduak baimentzen dituen lauak beharrean. Mezu gehiago bidaltzeko aukera eskatu du, hori baita senideekin eta lagunekin harremanetan egoteko ia bide bakarra. Q21/439.
 - Kexa Espainiako Arartekoari bidali zaio.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, ezkontidea Iruñeko espetxetik Dueñasera (Palentzia) lekualdatu dutelako bat-batean. Salatzen du ez dutela lekualdaketa berri izan eta ez dakiela zergatik gertatu den. Q21/520.
 - Kexa Espainiako Arartekoari igorri zaio.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Leongo espetxean dauden presoen oinarritzko eskubideak urratzen ari direla uste baitu. Azaldu du semea duela gutxi eraman dutela hara, eta kritikatu du koarentenan egon behar duen denboraldian, ez zaiola onartzen solastokian bisitarik jasotzea, ez eta patiora ateratzea ere, nahiz eta hutsik hori egon. Salatu du, halaber, buruko gaitza duen beste preso bat jipoitu dutela zenbait funtzionariok, loak hartu zuelako, eta, gero, zelda erregistratu ziotela mehatxupean. Q21/662.
 - Kexa Espainiako Arartekoari bidali zaio.

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, uste baitu, familia eta harremanekin lotutako arazoak direla medio, beharrezkoa dela Segoviako espetxetik Iruñekora lekualdatzea. Q21/668.
 - Kexa Espainiako Arartekoari bidali zaio.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Migrazio Politiketako eta Justiziako Departamentuak ez baitu bermatzen presoak eta preso ohiak gizarteratzeko zerbitzua baldintza egokietan ematen denik, bizilagunen komunitateko etxebizitza batean egiten dena. Etxebizitza erabiltzen dutenen kontrol edo ikuskapen falta aipatzen du, bereziki arratsalde eta gauetan, langile profesionalik ez dagoelarik. Uste du horrek kalte egiten diela bai erabiltzaileei beraiei bai bizilagun guztiei, eta bizikidetzako arazoak, gehiegizko zaratak eta abar sortzen dituela. Q21/770.
 - Ikertutako kexa – [Emandako ebazpena](#) – Onartua.
- Elkarte batek kexa bat aurkeztu du, ez datorrelako bat Espetxe-zaintzako Epaitegi Zentralak eta Auzitegi Nazionalako Zigor-Arloko Salako Lehen Atalak emandako ebazpenekin, espetxeek Nafarroako presoek eragiten dieten aurrerapen-proposamenen kontra, pertsona horien integrazteko ibilbideei oztopoak jartzen baitzkie. Q21/945.
 - Kexa Espainiako Arartekoari igorri zaio.
- Plataforma batek kexa bat paratu du, jaio zenetik kartzelan bizi den adingabe baten eskubideak bermatuta egon daitezen, eta gurasoen amatasun- eta aitatasun-eskubideak errespetatu daitezen. Eskatzen du modulu misto bat ezar dadin familiaren etxetik hurbil dagoen espetxe batean, eta hara lekualda ditzaten; halaber, adingabea lehenbailehen has dadila kanpora ateratzen senide eta adiskideekin. Izan ere, Covid-19ren ondorioz, koarentenak jasan ditu eta hormigoizko paretak baino ez ditu ikusi. Eskatzen du, orobat, pisuak sor ditzaten guraso presoak seme-alabekin egon ahal izateko. Aipatu familiaren arteko elkarbizitza ahalbideratzen duen konponbidea eskatzen du, eta haurrak 3 urte betetzen dituen elkarrengandik ez bereiztea. Q21/965.
 - Kexa Espainiako Arartekoari igorri zaio.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du espetxean jasotako arreta medikoarekin ados ez dagoelako. Azaldu duenez, arnasa normaltasunez hartzea zailtzen dioten arazo batzuk ditu, eta artatzen zuen medikuak ez baitzuen aztertzen ez tratamendu-eredurik ezartzen, sendagilez aldatzea erabaki zuela. Gehitu du mediku berriak hainbat proba mediko egin zizkiola, eta horien emaitzak, nahiz eta bi hilabete pasatu diren, oraindik ez dituela ezagutzen. Q21/1158.
 - Ikertutako kexa: izapidetzen ari da.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, anaia Valdemoroko espetxera (Madril) eta gero Leonera lekualdatu dutelako, eta berari ez zaio horren berri eman, ezta familiari ere. Desinformazio horrekin zigortzen ari direla azaldu du. Bidegabekieratzat jotzen du anaia errotu den herritik aldentzea. Q21/1215.
 - Kexa Espainiako Arartekoari bidali zaio.

D) Terrorismoaren biktimak:

- Terrorismoaren biktimen elkarte batek kexa bat aurkeztu du, Etxarri Aranazko Udalak ez duelako deus egiten herrian pintada bat agertu delako. Q21/115.
 - Administrazioarekin izapideak egin bitartean konpondutako kexa.
- Terrorismoaren biktimen elkarte batek kexa bat paratu du, Arbizuko Udalak ez duelako esku hartzen udaletxeko fatxadan sinbologia bat jartzean, eta eduki jakin bat sare sozialetan sartzean, ez eta omenaldi bat antolatzean ere. Q21/658.
 - Ikertutako kexa – [Emandako ebazpena](#) – Onartua.

- Terrorismoaren biktimen elkarte batek kexa jarri du, Leitzako Udalak eta Iruñeko Udalak ez dutelako esku hartzen herri horietan agertutako pintada batzuen aurrean. Q21/730.
 - Administrazioarekin izapideak egin bitartean konpondutako kexa.
- Terrorismoaren biktimen elkarte batek kexa bat aurkeztu du, Arbizuko Udalak ez duelako herrian agertu diren pintaden aurrean jokatu. Q21/938.
 - Ikertutako kexa – [Emandako ebazpena](#) – Ez onartua.
- Terrorismoaren biktimen elkarte batek kexa aurkeztu du, Burlatako Udalak kultur etxeko instalazioetan ekitaldi bat baimendu duelako. Q21/1071.
 - Ikertutako kexa – Erakundeak Administrazioaren eskutik jasotako informazioa helarazi zion, alegazioak aurkezteko. Ez baitziren jaso, jarduketa bukatutzat jo zen, eta interesdunari jakinarazi zitzaion.
- Terrorismoaren biktimen elkarte batek kexa aurkeztu du Iruñeko institutu batean ekitaldi bat antolatu delako. Q21/1176.
 - Administrazioarekin izapideak egin bitartean konpondutako kexa.

E) Joko eta ikuskizun publikoak:

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Nafarroako Gobernuako Kontsumo eta Arbitraje Zerbitzuak apustu-empresa baten aurkako salaketa bat artxibatu duelako, bere erabiltzaile-kontua mugatzeagatik jarri zuena. Izan ere, ez dute kontsumitzailetako hartzen, baizik eta apustulari profesional gisa, jarduera hori ohiko moduan egiten duena, kontsumitzaile batenak ez diren joko eta diru-sarreren bolumena duena. Ez dago ados apustulari profesionaltzat hartzearekin, ez baititu ezagutzen termino horren konnotazioak, ez eta Zerbitzuak izaera juridiko hori emateko dituen parametro, balio eta/edo diru-sarreren bolumena ere. Q21/683.
 - Ikertutako kexa – [Emandako ebazpena](#) – Ez onartua.
- Merkataritzako zenbait sozietatek hiru kexa aurkeztu dituzte, Lehendakartzako, Berdintasuneko, Funtzio Publikoko eta Barneko Departamentuak eten duelako ostalaritzako lokaletan B motako jokorako makinak instalatzeko baimen berriak ematea. Adierazi duenez, ostalaritzako negozioek ezin dute joko-hornitzailez aldatu beren establezimenduetan, lokalaren titulartasuna aldatu ezean. Gaineratu du etenak operadoreei ere eragiten diela, ezin baitute modu organikoan hazi, Administrazioak sektorea erabat blokeatu baitu. Q21/894, Q21/927 eta Q21/928.
 - Administrazioarekin izapideak egin bitartean konpondutako kexak.
- Herritar batek azaldu du Instagram sare sozialaren bidez 150 euro inbertitu zituela kasino batean. Engainu baten biktima izan dela uste du eta, beraz, iruzurgilea salatu nahi luke. C21/962.
 - Partikularren arteko afera – Bere eskubideak hobeki defendatzeko informazioa eman zitzaion herritarrari.

3.2.26. Gizarte Segurantzza.

A) Pentsioak eta beste prestazio batzuk:

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, 2021ean erretiro-pentsioaren zenbateko likidua murriztu delako, kotizaziopeko pentsioak % 0,9 igo arren. Zenbateko txikiagoa jasotzeko arrazoen berri emateko eskatu du, eta, akatsen bat izanez gero, zuzentzeko. Q21/82.
 - Espainiako Arartekoari igorritako kexa.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, pentsiodunek jasotzen duten zenbateko likidua murriztu delako, argindar- eta gas-hornidurak handitu direla kontuan hartuta, kotizaziopeko pentsioak % 0,9 igo arren.

Sortutako desoreka hori berriz orekatzeko eskatu du, pentsioak handituz edo hornidurei aplikatutako igoerak murriztuz. Q21/107.

- Espainiako Arartekoari igorritako kexa.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Nafarroako Gizarte Segurantzako Institutu Nazionalaren Zuzendaritza Probintzialak borondatezko erretiro aurreratuko pentsioa jasotzeko eskubidea aitortu diolako, eskaera egin eta hurrengo hilabetetik aurrerako ondorioekin. Bere ustez, Gizarte Segurantzaren Diruzaintza Nagusiko hitzarmen berezian baja eman eta hurrengo egunetik aurrera aitortu beharko litzaioke. Q21/124.
 - Espainiako Arartekoari igorritako kexa.
 - Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Inklusioko, Gizarte Segurantzako eta Migrazioetako Ministerioak ez diolako eman gutxi barruko erretiroari buruz eskatutako informazioa (zenbatekoa, zigorra...), haren kontratu-mota desberdinak direla-eta, kalkulua eskuz egin behar delako. Q21/162.
 - Espainiako Arartekoari igorritako kexa.
 - Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Gizarte Segurantzako Institutu Nazionalaren (GSIN) Nafarroako Zuzendaritza Probintzialak ukatu egin duelako berak alarguntza-pentsioa eta alabak zurztasun-prestazioa jasotzeko egin duen eskaera, kausatzailea alta-egoeran ez egoteagatik, hamabost urteko kotizazioa ez betetzeagatik, eta beren batasuna izatezko bikote gisa erregistratuta ez egoteagatik. Eskaera hori ukatzeko beste arrazoi bat ere izan dela azaldu du; alegia, hildakoak beste pertsona batekin ezkontza-lotura izana. Hala ere, horri dagokionez, bikotekidea 2004an dibortziatu zela egiaztatu du. Ez dago ados eskatutako gutxieneko kotizazio-aldiarekin, ez baitira kontuan hartzen kasu bakoitzeko inguruabar bereziak, eta babesgabetasun-egoerak sortzen dituelako horrek. Q21/278.
 - Espainiako Arartekoari igorritako kexa.
 - Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Gizarte Segurantzako Institutu Nazionalak (GSIN) uko egiten diolako familiako kideak bizi diren estatu kideetako familia-prestazioei buruzko E411 inprimakia betetzeari; mutualitateak hala eskatu dio, Frantzia dagozkion familia-prestazioak jaso ahal izateko, mugaz gaindiko langilea baita. Azaldu duenez, bizitzeko gutxieneko diru-sarrerak onartzearen ondorioz, estatu-mailako laguntza guztiak berrantolatu dira, eta Gizarte Segurantzak ez du inprimaki hori betetzen gaur egun. Ordezko ziurtagiri bat ere ukatu diote. Q21/403.
 - Espainiako Arartekoari igorritako kexa.
 - Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Gizarte Segurantzako Institutu Nazionalaren (GSIN) Nafarroako Zuzendaritza Probintzialak eraginkortasun ekonomikorik gabeko alarguntza-pentsioa aitortu diolako. Pentsio horren zenbatekoa txikiagoa da, eta jasotzen ari den erretiro-pentsioarekin bateraezina. Q21/521.
 - Espainiako Arartekoari igorritako kexa.
 - Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Gizarte Segurantzako Institutu Nazionalaren (GSIN) Nafarroako Zuzendaritza Probintzialak ukatu egin diolako erretiro-pentsioan amatasun-osagarria aitortzeko 2016an egindako eskaera, bere garaian ez zuelako aurkeztu ez hura emateko beharrezko dokumentazioa, ez aurretiazko erreklamaziorik, ez berrikuspen-eskaerarik, eta legez aurreikusitako epea igaro delako, eta, hortaz, aitorten hori jasotzeko eskubidea preskribatu duelako. Erretiro-eskaera egin zuenean, artatu zuen funtzionarioak informazio eskasa eman ziola defendatzen du. Q21/614.
 - Espainiako Arartekoari igorritako kexa.
 - Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Gizarte Segurantzako Institutu Nazionalaren (GSIN) Nafarroako Zuzendaritza Probintzialak ukatu egin diolako genero-arrakala murrizteko ordainsari-pentsioen osagarria ematea, erretiro-pentsio arrunta osagarri hori indarrean sartu aurretik aitortu zitzaielako. Ebazpena atzera botatzeko eskatu du, pentsioa egun batzuk lehenago aitortu zitzaielako eta osagarri hori jasotzeko baldintzak betetzen dituelako. Q21/645.

- Espainiako Arartekoari igorritako kexa.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Gizarte Segurantzako Institutu Nazionala (GSIN) berandutzen ari delako seme-alaba edo ardurapeko adingabe bakoitzeko familia-prestazioa ordaintzen. Azaldu duenez, hileko soldata bat baino ez du jaso, eta, atzerapenaren arrazoia ezagutzeko hainbat aldiz erakunde horretara jo arren, ez du erantzunik jaso. Q21/887.
- Espainiako Arartekoari igorritako kexa.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, erretiro-pentsioa ordaintzen ez zaiolako, eta Gizarte Segurantzaren bulegoetan hitzordua hartzea eta artatua izatea lortzen ez duelako. Azaldu duenez, Gizarte Segurantzak gutun bat bidali zion, eta gutun horren bidez jakinarazi zion haiekin zorra zuela eta, ordaindu arte, pensioa atxikiko ziotela. Gaineratu du Iruñeko San Joango Gizarte Segurantzaren bulegoetan kitatu zuela zorra, eta han jakinarazi ziotela informazio hori zegokionari emango ziotela, pensioa kobratzen has zedin. Hala ere, gaur egun ez duela pensiorik jasotzen, eta ezin izan duela bulegoekin harremanetan jarri bere egoeraren berri emateko. Q21/1231.
- Espainiako Arartekoari igorritako kexa.
- Herritar batek azaldu duenez, Lan Bizitzaren Txostenean, bere enplegu-aniztasuna dela-eta, Gizarte Segurantzako Sistemaren prestazio ekonomikoetarako benetan konputagarriak diren egunak (11.158 egun) nabarmen txikiagoak dira sisteman alta emanda egon den egunak baino (13.191 egun). C21/208.
- Bere eskubideak hobeto defendatzeko informazioa eman zitzaion herritarrari.

B) Prestazioak itzultzea:

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Nafarroako Gizarte Segurantzako Institutu Nazionalak (GSIN) 2017. urtean jasotako gutxieneko osagarria itzultzeko erreklamatu diolako, ekitaldi horretan etxebizitza baten dohaintzaren ondorioz sortutako gainbalioa dela-eta. Ez dator bat erreklamazio horrekin, ez baitzuen ezer irabazi harekin. Q21/723.
- Espainiako Arartekoari igorritako kexa.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Nafarroako Gizarte Segurantzako Institutu Nazionalak (GSIN) 2019. urtean jasotako gutxieneko osagarria itzultzeko erreklamatu diolako, ekitaldi horretarako indarrean zegoen diru-sarreraren muga gainditu zuela-eta. Aurreko ekitaldiko diru-sarrera berak izan dituela defendatu du. Q21/1141.
- Espainiako Arartekoari igorritako kexa.

C) Ezgaitasunak.

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Gizarte Segurantzako Institutu Nazionalak (GSIN) ez diolako aitortu haren osasun-egoera larriagotzeagatik eta berriz gaixotzeagatik baja medikoa. Azaldu duenez, ez dago bere ohiko lana edo beste edozein lan egiteko egoera onenean, eta, horren ondorioz, borondatezko eszedentzia eskatu behar izan du osasuna babesteko. Baja medikoa ez aitortzeak kalte egiten diola azaldu du, ez duelako tratamendu medikoak eta bere fakturak ordaintzeko aukera emango dion ordainsaririk jasoko. Q21/111.
- Espainiako Arartekoari igorritako kexa.
- Herritar batek bi kexa aurkeztu ditu, Gizarte Segurantzako Institutu Nazionalak (GSIN) ez diolako onartu kontingentzia profesionalagatik aldi baterako ezintasuna. Azaldu duenez, salgaiak banatzeko lanetan lan-istripu bat izan zuen, baina lesio arrunta dela zehaztu da istripuaren lekukorik ez dagoelako. Q21/126 eta C21/318.
- Espainiako Arartekoari igorritako kexa.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Nafarroako Osasun Publikoaren eta Lan Osasunaren Institutuak alta medikua proposatzea erabaki duelako, lanpostuan, nagusiaren aldetik, jazarpen-egoera pairatzen

ari den arren. Egoera jasanezin hori dela-eta, aldi baterako ezintasuneko hainbat prozesutan murgilduta egon da, eta alta jaso arren, berriro ere baja aitortu zaio beti. Gaineratu duenez, azken aldi horretan, alta eman diote, egoera baloratu gabe, eta psikiatria-zerbitzuak lanean hasteari buruz egingo duen txostenari itxaron gabe. Q21/759.

- Ikertutako kexa – Ez da gomendio, iradokizun edo betebeharren gogorazpenik egin.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Gizarte Segurantzako Institutu Nazionala (GSIN) berandutzen ari delako aldi baterako ezintasuna kontingentzia profesionaltzat hartua izan dadin egindako eskaerari erantzuten. Q21/929.
 - Espainiako Arartekoari igorritako kexa.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Gizarte Segurantzako Institutu Nazionalak (GSIN) ezintasun iraunkor absolutua aitortu diolako akats baten ondorioz. Bere ustez, irregularitasun ugari izan dira bere egoeraren balorazioa egiteko orduan (txosten medikoak haren baimenik gabe egin dira, azken balorazioa telefono bidezko elkarrizketa baten bidez egin da, ez du denborarik izan dokumentazio medikoa aurkezteko...). Beste balorazio bat egiteko eskatu du. Q21/1139.
 - Espainiako Arartekoari igorritako kexa.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Inklusioko, Gizarte Segurantzako eta Migrazioetako Ministerioa gehiegi berandutzen ari delako ezintasun iraunkorreko eskaera izapidetzen. Q21/1196.
 - Espainiako Arartekoari igorritako kexa.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Zizur Nagusiko osasun-zentroko familia-medikuak aldi baterako ezintasuna ukatu diolako, duela gutxi diagnostikatu dioten eta Gizarte Segurantzak estaltzen ez duen gaixotasun baten (lipedema) ebakuntza kirurgikoa sistema pribatuan egin ondoren. Azaldu duenez, medikuak esan zion osasun-sistema pribatuan ebakuntzak opor-egunetan egin behar direla. Q21/1230 eta C21/2731.
 - Ikertutako kexak – Ez da gomendio, iradokizun edo betebeharren gogorazpenik egin.
- Herritar bat ez dago ados familia-medikuak aldi baterako ezintasuna ukatu izanarekin, Osasun Sistema Nazionaleko zerbitzu erkideen zerrendan ez dagoen ebakuntza kirurgikoa bat egin ondoren. C21/753.
 - Bere eskubideak hobeto defendatzeko informazioa eman zaio herritarrari.

D) Zorrak kudeatzea:

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Gizarte Segurantzaren Diruzaintza Nagusiak (GSDO) zor bat erreklamatzeko diolako autonomoen erregimenean ordaindu gabeko kuotengatik. Azaldu duenez, kontratua desegin zioten enpresan izandako istripu baten ondorioz, baina, akats baten ondorioz, alta emanda jarraitu zuen Gizarte Segurantzari. Adierazi duenez, enpresa horri zerbitzu gehiagorik eman ez zionez, autonomoen kuotak ordaintzeari utzi zion, eta ez zekien orain erreklamaturako zor hori sortzen ari zenik. Horrez gain, istripu hura lan-kontingentziazat har dadin eskatu du. Q21/214.
 - Espainiako Arartekoari igorritako kexa.
- Herritar batzuek kexa bat aurkeztu dute, Doneztebeko Gizarte Segurantzako Informazio Bulegoaren aurrez aurreko arreta-zerbitzuaren ordutegia zenbait aldiz aldatu delako azken urteotan, eta zerbitzua egunero ematek astean bi egunetan baino ez ematera pasa direlako. Bestalde, adierazi dute zerbitzu horren kalitatea ez dela behar bezalakoa: aurretiko hitzordua eskatzeko zailtasunak daudela, batzuetan masifikatuta dagoela, eta arreta berandu ematen dela. Zehaztu dute COVID-19a dela-eta itxi zenetik, bulegoak ez dituela ateak berriro ireki, eta prestazioak telematikoki izapidetu behar direla. Herritar askok ez dutela horretarako behar den ezagutza eta baliabiderik; Iruñera bideratzen dituztela, eta, horrek diru-, denbora- eta segurtasun-galera eragiten diela. Bulegoa berriro irekitzeko eta arreta-zerbitzuaren ordutegia luzatzeko eskatu dute. Q21/253.
 - Espainiako Arartekoari igorritako kexa.

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Gizarte Segurantzaren Diruzaintza Nagusiak (GSDO) ez diolako jakinarazi ustez duen zor bat, autonomo-kuotaren berezko hobariak ez ordaintzearen ondoriozkoa. Azaldu duenez, ez du zor horren berri izan, harik eta, zor horren ondorioz, mutualitatean aldi baterako ezintasunagatiko mediku-estaldura ukatu dioten arte. Egoitza elektronikoan ere jakinarazpenik ageri ez dela azaldu du. Q21/776.

- Espainiako Arartekoari igorritako kexa.

E) Europako osasun-txartela:

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Gizarte Segurantzako Institutu Nazionalak (GSIN) ez dituelako zuzentzen bere identifikaziorako balio duten eta oker dauden abizenak Europako Osasun Txartelean. Azaldu du bi urte daramatzala akatsa konpondu nahian, horrek sor diezazkikeen arazoak eragozteko. Txartel berria jaso du, aurrekoaren amaiera-data bete ondoren, eta, haiekin harremanetan hainbat aldiz jarri arren, akats bera dagoela txartel berrian ere. Q21/229.

- Espainiako Arartekoari igorritako kexa.

3.2.27. Zerbitzu publikoak.

A) Ura:

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Etxarri-Aranazko Udalak ez diolako erantzun bere nekazaritza-biltegira ura helarazteko edo han ur-kontagailu bat jartzeko baimena lortzeko egindako eskaerei. Q21/24.

- Ikertutako kexa – Erakunde honek administrazioarengandik jasotako informazioa helarazi zion kexa-egileari, egoki irizten zituen alegazioak aurkez zitzan. Ez zenez alegaziorik jaso, amaiera eman zitzaion jarduketari, eta hala jakinarazi zitzaion interesdunari.

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Nafarroako Administrazio Auzitegia berandutzen ari delako Oلابarko Udalaren aurrean jarritako gora jotzeko errekurtsua ebatzen. Errekurtsu hori jarri zuen uraren kudeaketa Iruñerriko Mankomunitatearen esku utzi zuelako Udalak. Q21/364.

- Bere eskubideak hobeto defendatzeko informazioa eman zaio herritarrari.

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Moncayoko Uren Mankomunitateak gehiegizko ur-kontsumoa fakturatu diolako, bere finkan kontsumoak erregistratzen dituen aparatua manipulatzearen ondorioz. Eskatu du mankomunitateak bere gain har dezala kontagailuko matxurak eragindako kontsumoaren eta normalean izan ohi denaren arteko aldea. Izan ere, mankomunitateak ziurtatu behar du kontagailuak egoera onean daudela, eta, horrez gain, bezeroei jakinarazi beharko lieke gehiegizko kontsumoa dagoela. Era berean, eskatu du mankomunitateak bere gain har dezala kontagailua aldatzeak eragin duen gastua, haren jabetzako instalazioa baita. Q21/735 eta C21/1603.

- Ikertutako kexa – [Emandako ebazpena](#) – Ez onartua.

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Iruñerriko Mankomunitateak eta Zizur Nagusiko Udalak ukatu egin diotelako jabekide den bi etxebizitzetako ur-kontsumoak bereiztea, harik eta hartunea bere kontura zabaltzen ez den arte. Adierazi du ezein araudik ez duela aurreikusten erabiltzaileek jabari publikoko eremuetan sareak mantentzeko edo zabaltzeko betebeharra dutenik, kasu honetan gertatzen den bezala, etxebizitza dagoeneko finkatuta dagoenean. Hori ere ukatu egin diote, presioa ez delako kontagailu berri bat jartzeko nahikoa. Azaldu du ez dutela inoiz presio-arazorik izan egungo sarea egin zenetik. Ez du ulertzen zer arazo dakarren berekin banakako kontagailuak instalatzeak, gaur egun bi etxebizitzek partekatzen duten hartunea erraz bereiz baitaiteke. Q21/824.

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

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, herriko etxebizitza guztietan ur-hornidurako zerbitzua ematen dela bermatzeko beharrezko jarduerak egiten ez dituelako Aramendiako Kontzejuak. Azaldu duenez, turismo-ostatu bat du, eta, joan den udan, bezero batzuek alde egin behar izan zuten eraikinean ur-hornidurarik ez zegoelako. Herrian uraren kudeaketan hobetu daitezkeen hainbat alderdi azaldu ditu. Q21/866.

- Ikertutako kexa – [Emandako ebazpena](#) – Onartua.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Nabaskozeko Kontzejuak ez diolako erantzun ur-ihes bati eta bere etxeko kontagailuaren zenbaketari buruzko informazio-eskaera bati. Azaldu duenez, ur-ihesa izan du, eta horrek nabarmen handitu du faktura. Susmoa du bizilagunaren kontagailuaren eta bere kontagailuaren datuak aspaldi alderantzikatuta ez ote dauden, akats baten ondorioz. Q21/1099.
 - Administrazioarekin egindako izapideetan konpondutako kexa.
- Herritar batek azaldu du Udalaren faktura bat jaso duela, eta, faktura horretan, 500 euro ordaintzea eskatu zaiola, ur-hornidurako eta -saneamenduko tasengatik. Jakinarazi digu Udalarekin harremanetan jarri dela, eta han jakinarazi diotela 2011tik ez dela irakurketarik egin; eta, hortaz, akats hori zuzentzeko balioko duela faktura horrek. C21/1667.
 - Bere eskubideak hobeto defendatzeko informazioa eman zaio herritarrari.

B) Haur-instalazioak:

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Etxabarriko Kontzejuak haurrentzako parke bat jarri duelako bere jabetzako eraikin baten ondoan. Azaldu duenez, parke hori higiezinaren ondo-ondoan dago. Hura mugatzen duen segurtasun-hesia higiezinaren hormatik abiatzen dela, eta haurren erorikoak arintzeko jarritako lurzoru babeslea ere pareta horretatik abiatzen dela ia-ia. Gainera, etxebizitzaren alde horretan bi leiho daudela, plazaren altuera berean. Q21/86
 - Ikertutako kexa – [Emandako ebazpena](#) – Onartua.

C) Zerbitzuak, oro har:

- Auzo-elkarte batek kexa bat aurkeztu du, Longidako Udalak ez duelako neurri egokirik hartu Hiriberri-Longidak duela hogeitau urte baino gehiagotik bizi duen egoera prekarioaren aurrean. Honako hauek aipatu dituzte: bide eta sarbide erabilgaitzak, abandonatutako etxebizitzak, argiteriarik eza, sute batean erretako eremua garbitu ez izana, eta ur sanitarioaren eta euri-uraren hodian egoera txarra. Administrazioak bere erreklamazioei erantzunik eman ez diela ere azaldu du. Q21/93.
 - Interesdunak atzera egiten du.
- Bi herritarrek kexa bat aurkeztu dute, zailtasunak eduki dituztelako Nafarroako Gobernuak bidalitako jakinarazpen bat jasotzeko eta haren edukia ezagutzeko. Azaldu dutenez, hildako senide baten izenean bidalitako jakinarazpen bat jaso zuten, eta jakinarazpen horretan ez zegoen zehaztuta Nafarroako Gobernuko zer departamentutatik zetorren. Adierazi dutenez, gutuna itzuli zuten, etxean inor ez zegoelako, eta, hainbat departamenturekin eta Erregistro Orokorrearekin harremanetan jarri ondoren, inork ez du jakin gutun horren edukiaren berri ematen. Q21/232.
 - Interesdunak atzera egin du.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, uste duelako, herri batean bizitzeagatik, ez zaizkiola aitortzen hirietan bizi diren pertsonen eskubide berak. Q21/525.
 - Interesdunak atzera egiten du.

D) Argiteria publikoa:

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Lurralde Kohesiorako Departamentuak ez duelako Iruñerriko hainbat bidetako gehiegizko argiztapen-maila arautzen, uniformetasun egokia mantentze aldera. Azaldu duenez, energia eta dirua aurrezteko balio dezake neurri horrek, eta argi-kutsadura ere murriztuko litzateke. Horregatik, argiztapen egokia zein den zehaztu asmoz, bide guztietan azterketa bat egiteko eskatu du. Q21/191.
 - Administrazioarekin egindako izapideetan konpondutako kexa.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Mendabiako Udalak ez diolako erantzun honako eskaera jakin hauek egiteko idazkiari: farola jartzea, edukiontzia lekuz aldatzea, zamalanetarako gunen batean

aparkatu ezin dutela jakinaraztea bizilagunei, eta oinezkoen kalea dela adierazten duten seinaleak jartzea. Q21/732.

- Ikertutako kexa – [Emandako ebazpena](#) – Onartua.
- Herritar batek azaldu duenez, Sartagudako Udalak ez du argiteria publikorik jartzen herriko zenbait kaletan. C21/1376.
 - Bere eskubideak hobeto defendatzeko informazioa eman zitzaion herritarrari.

E) Posta arrunta:

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Errusiatik postaz bidalitako mezu bat jaso ez duelako. Nahiz eta izapide guztiak egin eta eskatutako dokumentazioa aurkeztu, paketea jatorrira itzultzeko prozesuan dagoela azaldu du. Gaineratu duenez, Posta Zerbitzuko Bezeroarentzako Arreta Zerbitzuari behin baino gehiagotan zuzendu zaionean, ez diote informaziorik eman bidalketaren egoerari buruz, ez eta alde zuzenetik jakinarazi gabe paketea itzultzeko arrazoiei buruz ere. Q21/245.
 - Espainiako Arartekoari igorritako kexa.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, etxean postaz jasotako pakete batekin hainbat gorabehera izan dituelako. Adierazi duenez, ez diote utzi BEZagatiko zenbatekoa txartelarekin ordaintzen; eskudirutan ordaintzea baino ez diote onartu, eta une horretan ez diote ordainketaren frogagiririk eman. Q21/892.
 - Espainiako Arartekoari igorritako kexa.

F) Internet eta zuntz optikoa:

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Mutiloako guneko batzuetan soilik ari delako zuntz optikoa instalatzen Arangurengo Udala. Azaldu duenez, kale batzuetan zuntz optikoa instalatzea eta beste batzuetan Interneteko sistema zaharrari eustea zer irizpideren arabera erabakitzen den jakitea eskatu du, baina ez diote azalpenik eman. Q21/269.
 - Interesdunak atzera egiten du.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Unibertsitate, Berrikuntza eta Eraldaketa Digitaleko Departamentuak ez duelako bermatzen Internet-konexio ezin hobea Auritzen, estaldura ez baita nahikoa han bera bezalako gazte gorrentzat antolatutako jarduerak eta bilerak iragartzen dituzten argitalpenetara sartzeko. Q21/320.
 - Ikertutako kexa – Erakunde honek administrazioarengandik jasotako informazioa helarazi zion kexa-egileari, egoki irizten zituen alegazioak aurkez zitzaizkion. Ez zenez alegaziorik jaso, amaiera eman zitzaion jarduketari, eta hala jakinarazi zitzaion interesdunari.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Ekonomia Gaietarako eta Eraldaketa Digitalerako Ministerioak ez duelako zuntz optiko bidezko telefonia- eta internet-zerbitzu egokirik ematen Irantzuko Monasterioan. Azaldu duenez, telefono-estaldurarik ez dagoenez, ezinezkoa da monasterioa bisitatzen duten pertsona guztiei WIFI zerbitzua ematea. Gaineratu duenez, eremu batzuetan, larrialdietarako 112 telefono-telefonoarekin harremanetan jartzea ere ezinezkoa da. Q21/757.
 - Ikertutako kexa – Espainiako Arartekoari igorritako kexa.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, bizi den kalean ez dagoelako zuntz optikoko teknologiarako sarbiderik. Azaldu duenez, Nafarroako Gobernuak duela bi urte baino gehiago jakinarazi zion operadore pribatu batek bi hilabeteko epean zerbitzua emango zuela kale horretan, baina egoerak berdin-berdin jarraitzen duela gaur egun. Q21/852.
 - Ikertutako kexa – Espainiako Arartekoari igorritako kexa.

G) Telefonica:

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, tarifa altua kobratzen delako Nafarroako Foru Komunitateko Administrazioaren herritarrei arreta emateko telefono-zenbakira (012) deitzeagatik. Azaldu duenez, telefono-zenbaki horretara deitu zuen 012aren bidez soilik egin zitekeen hitzordu-eskaera bat egiteko, eta lineak okupatuta zeudenez eta izapideak egiteko premia handia zuenez, hogeita hamasei aldiz saiatu zen haiekin harremanetan jartzen. Gero, 22,68 euroko faktura iritsi zitzaion. Q21/459.
 - Ikertutako kexa – [Emandako ebazpena](#) – Onartua.
- Herritar batek adierazi du telefono-konpainia batek Indica errepikagailu bat jarri duela bere etxeko fatxadan, bere baimenik gabe. Adierazi du fatxada zaharberritzen ari dela, eta konpainiak uko egin diola aparatua kentzeari, bezero ez izateagatik. C21/2501.
 - Bere eskubideak hobeto defendatzeko informazioa eman zaio herritarrari.

H) Garbiketa:

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Iruñeko garbiketa- eta mantentze-lanen zerbitzuari buruzkoa. Azaldu duenez, Iruñeko Udalera eta Iruñerriko Mankomunitatera jo du, zerbitzu publiko horren hainbat alderdirekin ados ez dagoela azaltzera, bai eta zerbitzu hori hobeto kudeatzeko dituen ideiak eta irizpideak ematera ere, baina ez dela inolako neurririk hartu. Q21/649.
 - Kexa aztertuta, ez da eskubide-urraketarik hauteman.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Kasedako Udalak ez duelako behar bezala garbitzen oinezkoentzako bide bat, eta herriko beste eremu batzuetan, berriz, hori egiten duelako. Azaldu duenez, landaredia gehiegi hazi da, mantentze-lanik ezaren ondorioz. Gaineratu du egoera horren berri eman ziola Udalari, eta oraindik ez duela erantzunik jaso. Q21/879.
 - Ikertutako kexa – [Emandako ebazpena](#) – Onartua.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Iruñeko Udalak ahaztuta eta abandonatuta duelako Magdalena auzoa. Adierazi duenez, auzoa gutxi garbitzen da, ez ditu beste auzoen zerbitzu berak, eta ez du auzo-fororik, auzorik zaharrenetako bat izan arren. Bere ustez, inguru horri emandako tratua okerragoa da baliabide gutxiko pertsonak bizi direlako han, eta erdialdetik urrun dagoelako. Gaineratu duenez, abandonu-egoera salatzeke bi eskabide aurkeztu ditu, baina oraindik ez du erantzunik jaso. Q21/1021.
 - Ikertutako kexa – [Emandako ebazpena](#) – Erantzunaren zain.

I) Garraio publikoa:

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Iruñeko eskualdeko hiri-garraioko autobus batean jasandako eraso dela-eta. Salatu duenez, autobus-gidariak jarrera pasiboa izan zuen eraso egin zion pertsonaren jokabidearen aurrean; izan ere, tiketik gabe, musukorik gabe, eta ardo-botila bat zeramala sartzen utzi zion ibilgailuan. Era berean, adierazi du Iruñerriko Mankomunitateak ez diola erantzun gertakariak azaltzeko aurkeztu zuen eskabideari. Q21/656.
 - Ikertutako kexa – [Emandako ebazpena](#) – Onartua.
- Bi herritarrek bi kexa jarri dituzte, eta, kexa horien bidez, autobus-zerbitzu zabalagoa ezartzea eskatu dute, herri txikiak hiriekin lotuta daudela bermatzeko, eta, bide batez, kutsadura murrizten laguntzeko. Q21/1135 eta Q21/1136.
 - Kexen edukia kontuan hartuta, herritarrei jakinarazi zaie Nafarroako Parlamentuan aurkeztuko den urteko txostenean jasoko dela haien aurkezpena.

J) Seinaleak:

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Galarreko Udalak ez diolako jakinarazi bere finkaren zenbakia zergatik ez dagokion berari dagoeneko, baizik eta bizilagun baten jabetzari. Q21/33.

- Kexa aztertuta, ez da eskubide-urraketarik hauteman.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Iruñeko Udalak ez duelako identifikazio-plakarik jartzen bizi den kalean, eta horrek arazoak sortzen dizkielako bizilagunei. Gaineratu duenez, hainbat erreklamazio egin dituzte, bai eraikuntza-enpresaren bitartez, bai bizilagunen erkidego beraren bidez, baina ez dute inolako erantzunik jaso. Q21/853.
- Administrazioarekin egindako izapideetan konpondutako kexa.

K) Telebista:

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, telebista-seinalea jasotzeko arazoak etengabe dituztelako Garden. Adierazi duenez, irudia gelditu, pixelatu edo galdu egiten da maiz. Herritarrek urteak daramatzate egoera hori salatzen, eta, horregatik, Unibertsitate, Berrikuntza eta Eraldaketa Digitaleko Departamentuak arazoa konpontzeko neurriak har ditzala eskatu dute. Q21/947.
- Ikertutako kexa – [Emandako ebazpena](#) – Onartua.

L) Komun publikoak:

- Elkarte batek kexa bat aurkeztu du, Nafarroako Foru Komunitateko herrietako gune estrategikoetan komun publikoak jartzea eskatzeko, zistitis interstizialagatik edo beste edozein patologiagatik pixa sarri egin behar duten pertsonak erabil ditzaten. Q21/1112.
- Iruñeko Udalarari eta Nafarroako Udalen eta Kontzejuen Federazioari bidalitako kexa.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Orkoiengo Udalak ez duelako komun publikorik jartzen herrian, eta, horren ondorioz, jendeak bide publikoan pixa egiten duelako. Q21/1133.
- Ikertutako kexa – Erakunde honek administrazioarengandik jasotako informazioa helarazi zion kexa-egileari, egoki irizten zituen alegazioak aurkez zitzan. Ez zirenez jaso, jarduketa amaitutzat jo zen, eta interesdunari jakinarazi zitzaion.

3.2.28. Lana.**A) Nafar Lansare-Nafarroako Enplegu Zerbitzua:**

- Arrazakeriaren eta xenofobiaren aurkako elkarte batek kexa bat aurkeztu du, Nafar Lansare-Nafarroako Enplegu Zerbitzuak gaztelania-maila baxua dutenak diskriminatzen dituelako hark eskainitako prestakuntza-programetarako sarbidean. Haren ustez, ez dago hizkuntza hori menderatzen den ala ez ebaluatzeko mekanismorik, ezta laguntza-neurririk ere hizkuntza horretan maila egokia ez bada, eta programa horietara sartzeko baldintzak desberdinak izatea sustatzen duela horrek. Q21/428.
- Ikertutako kexa – Ez da gomendio, iradokizun edo betebeharren gogorazpenik egin.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, enplegu-eskariaren txartela berritu behar duelako, eta ez duelako lortzen Nafar Lansare-Nafarroako Enplegu Zerbitzuarekin harremanetan jartzea, telefono-linea okupatuta baitago. Beldur da, gorabehera hori dela-eta, ez ote dioten eskariari baja emango, eta, horren ondorioz, aitortuta duen subsidioa galduko. Q21/1053.
- Administrazioarekin egindako izapideetan konpondutako kexa.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Nafar Lansare-Nafarroako Enplegu Zerbitzuak oker kalkulatu duelako 45 urtetik gorako iraupen luzeko langabeak kontratatzeagatik eman zitzaion eta orain itzuli behar duen dirulaguntzaren zenbatekoa. Ez dago ados dirulaguntza jasotzeko aukera eman zion langilea kontratatuta egon zen hilabete osoak soilik kontuan hartzearekin, eta lehen eta azken hilabeteetan lanean egon zen egunak kontuan ez hartzearekin. Gaineratu du gora jotzeko errekurtsioa aurkeztu zuela dirulaguntzaren zati bat itzuli behar izanaren aurka, baina errekurtsio hori oraindik ez dela ebatzi. Q21/1220.
- Ikertutako kexa – 2022an emandako ebazpena – Erantzunaren zain.

B) SEPE. Langabezia-prestazioak:

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Estatuko Enplegu Zerbitzu Publikoa (SEPE) duela urtebete bidegabeki jasotako kopuruengatik zor bat konpentsatzen ari delako aitortutako langabezia-prestazioa erabiliz. Ez dago ados hura konpentsatzeko ezarritako hileko zenbatekoarekin, eta zenbateko hori handia dela uste du. Izan ere, gaur egun, Foru Ogasunarekin duen beste zor bat, etxebizitzaren alokairua eta ohiko gastuak (bereak nahiz bizilagun batenak) ere ordaindu behar ditu. Q21/30.
 - Espainiako Arartekoari igorritako kexa.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Estatuko Enplegu Zerbitzu Publikoak (SEPE) langabezia-sorospena ukatu diolako, autonomotan alta emanda egoteagatik. Azaldu duenez, lan-kontratu bat sinatu zuenean, ziur zegoen autonomoen erregimenean automatikoki baja emango ziotela, eta, kontratua amaitzean, langabezia-prestazioa jaso ahal izango zuela. Gaineratu duenez, zuzen ez zegoela ohartu zenean, hitzordua eskatu zuen SEPEn autonomotan baja emateko. Harez geroztik hilabeteak igaro diren arren, langabezia-sorospena ukatu diotela inguruabar hori dela-eta. Q21/129.
 - Espainiako Arartekoari igorritako kexa.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Estatuko Enplegu Zerbitzu Publikoa (SEPE) berandutzen ari delako langabezia-prestazioa erregularizatzeko hark egindako eskaera ebazten. Azaldu duenez, kotizazio-aldia luzatzea onartu zitzaion epai judizial baten bidez, eta, beraz, langabezia kobratzeko eskubidea du. Gaineratu du behin baino gehiagotan jo duela SEPEra bere kasua zer egoeratan dagoen galdetzera, baina han esan dioten gauza bakarra dela izapidetze-prozesuan dagoela. Q21/390.
 - Espainiako Arartekoari igorritako kexa.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Estatuko Enplegu Zerbitzu Publikoak (SEPE) ez diolako ordaindu langabezia-prestazioari dagokion zenbatekoa. Azaldu du genero-indarkeriaren biktima dela, bi seme-alaba adingabe dituela bere kargura, eta, hori horrela, zenbateko hori ez ordaintzeak egoera ekonomiko zaila eragiten diola. Q21/449.
 - Espainiako Arartekoari igorritako kexa.

C) Lanbide - Euskal Enplegu Zerbitzua:

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Eusko Jaurlaritzak ibilgailuaren enbargu-eginbidea jakinarazi diolako, Lanbide-Euskal Enplegu Zerbitzuak, lanagatik diru-sarrerak jasotzeagatik, 2014 eta 2017 artean hasitako itzulketa-prozedura batzuen ondorioz. Horrez gain, azaldu duenez, Zerga Agentziaren jakinarazpen bat jaso zuen, baina ez daki zergatik. Q21/46.
 - Arartekoari igorritako kexa.

D) Lan-harremanak.

- Herritar batek bi kexa aurkeztu ditu, osasun-zentro bateko zaintza-zerbitzuaren enpresa esleipendunak bertan behera utzi duelako segurtasun-zaintzaile gisa zuen kontratua, Lehendakaritza, Berdintasun, Funtzio Publiko eta Barne Saileko Segurtasunaren Koordinaziorako Atalak enpresa horri hura berehala ordezkari dezan egindako exijentziaren ondorioz. Erabaki arbitrarioa dela uste du, profesionaltasun osoz bete baititu bere eginkizunak beti, eta ez baitu jarduketara araurik urratu. Q21/409 eta C21/258.
 - Ikertutako kexa – [Emandako ebazpena](#) – Onartua.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, enpresa batek ez diolako ordaintzen dagozkion soldata eta kitapena. Azaldu duenez, urtebete igaro da, eta, sindikatu batean esan diotenez, ezin ditu erreklamatu zor dizkioten zenbatekoak. Gaineratu du denbora horretan guztian ez duela inolako laguntzarik jaso. Dirua berreskuratzea eskatu du, iruzur egin diotela sentitzen duelako. Q21/975.

- Partikularren arteko kontua– Bere eskubideak hobeto defendatzeko informazioa eman zitzaion herritarrari.
- Sindikatu batek kexa bat aurkeztu du, Iruñerriko Mankomunitateak ez diolako eskaera bati erantzun. Garraio publikoko enpresa emakidadunak eskainitako bus-ordu erabilgarriaren prezioa eguneratzean baldintzen agiria aplikatzen ari ote den jakitea eskatu du. Hitzarmen kolektibo berria negoziatze aldera, informazio hori lortu beharra duela adierazi du. Q21/1144.
 - Ikertutako kexa – Erakunde honek administrazioarengandik jasotako informazioa helarazi zion kexa aurkeztu zuen sindikatuari, egoki irizten zituen alegazioak aurkez zitzan. Ez zenez alegaziorik jaso, amaiera eman zitzaion jarduketari, eta hala jakinarazi zitzaion interesdunari.
- Herritar batek azaldu du duela bost hilabete lan-istripu bat izan zuela, eta, horren ondorioz, eskumuturra hautsi zuela. Besoa gaizki geratu zitzaion, denbora luzez igeltsuarekin egon zelako. Gaur egun ezin du esku horrekin heldu. C21/1244.
 - Bere eskubideak hobeto defendatzeko informazioa eman zaio herritarrari.
- Herritar batek adierazi du lan egiten zuen enpresak ez diola enpresa-ziurtagiririk eman duela egun batzuk arte, ez dizkiola nominak ordaindu, eta eskubide dituen prestazioak lortzea galarazten diola horrek. C21/1713.
 - Bere eskubideak hobeto defendatzeko informazioa eman zaio herritarrari.

3.2.29. Trafikoa eta bide-segurtasuna.

A) Arau-hausteak eta zehapenak:

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Iruñeko Udalak ez diolako erantzun aparkaldi mugatuko eremuan tiketik gabe aparkatzeagatik jarritako salaketa bati aurre egiteko erreklamazioari. Ongi aparkatu zuela adierazi du; hots, tiketa ordaindu eta tiketa behar bezala jarrita zegoela. Q21/48.
 - Ikertutako kexa – [Emandako ebazpena](#) – Ez onartua.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Iruñeko Udalak bere amaren ibilgailua bide publikotik kendu duelako hildako pertsona baten izenean egoteagatik. Azaldu duenez, aita ustekabeen hil zitzaion, eta amak ezin izan zituen herentziaren izapideak egin, Covid-19arengatik, besteak beste. Hala ere, autoak aseguruua, zergak eta IAT behar bezala zituela defendatu du. Gehiegizkoa iruditzen zaio ezarritako epean trafiko-buruzagitzari heriotzaren berri ez emateagatik salaketa jartzeaz gain, udal-garabiak ibilgailua bide publikotik ken dezan agintzea agenteak. Q21/52.
 - Ikertutako kexa – Espainiako Arartekoari igorritako kexa.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Trafiko Zuzendaritza Nagusiak ez diolako erantzun berezko akats baten ondorioz edo bere banketxearen akats baten ondorioz bi aldiz ordaindu zuen zehapen baten zenbatekoa itzultzeko eskaerari. Azaldu duenez, eskatutako dokumentazioa aurkeztu zuen, behar ez bezala ordaindutako zenbatekoa egiaztatzeko, baina oraindik ez du erantzunik jaso, eta ez diote kopuru hori itzuli. Q21/53.
 - Espainiako Arartekoari igorritako kexa.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Iruñeko Udalak ibilgailua bide publikotik kendu duelako aseguruua indarrean ez izateagatik, eta, horrez gain, salaketa jarri diolako. Defendatu duenez, aseguru bat kontratatuta zuen, eta aseguru-enpresak hala egiaztatu du. Nahiz eta salaketa jarri zioten egunean aseguruua indarrean zegoela egiaztatzen duten agiri guztiak aurkeztu, ibilgailua gordailutik atera ezinik jarraitzen duela azaldu du. Q21/63.
 - Ikertutako kexa – Espainiako Arartekoari igorritako kexa.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Tuterako Udalak gertakari berei buruzko bi salaketa jakinarazi dizkiolako. Azaldu duenez, lehen jakinarazpenean, bizikletaz espaloitik ibiltzea egotzi zioten salatutako

egitate gisa, eta, alegazioak aurkeztu ondoren, bigarren jakinarazpen bat bidali zioten, aurrekoan egindako akats bat zuzentzeko eta espedientea hasierako unera itzultzeko. Bizikletan txakur bat lotuta joatea egotzi zioten orduan. Alegatu duenez, hori gertatu zen unean, agenteak ez zion salaketaren berri eman, ezta kausaren berri ere; salaketa jasoko zuela esan zion, besterik gabe. Q21/119.

- Ikertutako kexa – [Emandako ebazpena](#) – Ez onartua.
- Herritar batek bi kexa aurkeztu ditu, Eguesibarko Udalak Sarrigurenen trafiko-isuna jarri diolako radar bidez. Adierazi duenez, seinale kontraesankorrak daude elkarrengandik bi metro eskasera, eta salaketaren edukian irregulartasunak daude. Q21/136 eta C21/303.
 - Ikertutako kexa – [Emandako ebazpena](#) – Ez onartua.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Iruñeko Udalak haren ibilgailua eraman duelako; Telpark aplikazioaren bidez ordaindu du aparkaleku mugatu batean aparkatu ondoren, baina, akats baten ondorioz, berea ez den beste ibilgailu baten matrikula sartu du. Neurritz kanpokotzat jo du garabiak ibilgailua eramatea, eta, tasa horrengatik ordaindutako 100 euroak itzultzeko eskatu du. Q21/149.
 - Ikertutako kexa – [Emandako ebazpena](#) – Onartua.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Iruñeko Udalak trafikoko bi isun jarri dizkiolako: bat, aparkaleku mugatu batean tiketik edo indarrean dagoen egoiliar-txartelik gabe aparkatzeagatik; eta, bestea, sarrera kontrolatuko gune batera baimenik gabe sartzeagatik. Adierazi duenez, inguru hori ez dago behar bezala seinaleztatuta, eta bera bezala hiria bisitatzeko ari diren pertsonak arazoak dituzte aparkalekuak eta ezaugarri bereziak dituzten bideak identifikatzeko. Proposatuta du erreserbatutako eremuak beste modu batean adieraztea, haiek ikusita zalantzarik egon ez dadin eta erregulazioa bilketa-egintza bihur ez dadin. Q21/161.
 - Ikertutako kexa – Ez da gomendio, iradokizun edo betebeharren gogorazpenik egin.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Iruñeko Udalak enbargo bat egin diolako, baimendutakoa baino denbora gehiagoz zamalanetarako gune batean ibilgailua aparkatzeagatik jarri zioten zehapen bat dela-eta. Azaldu duenez, sistema informatikoak ez zion utzi salaketa ordaintzen, eta salaketa ez diote jakinarazi. Q21/164.
 - Administrazioarekin egindako izapideetan konpondutako kexa.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, aparkatzeko tiketa ordaintzea ahaztu, eta garabi-zerbitzuak ibilgailua ken dezala erabaki duelako Iruñeko Udalak. Neurrigabetzat jo du neurria, baita neurri horrengatik ordaindu beharreko zenbatekoa ere, autoak ez zuelako inor oztopatzen. Q21/180.
 - Gaia aurrez jorratu da (Q19/925), eta ebazpena igorrita dago, baina Administrazioak ez zuen onartu.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, gora jotzeko errekurtsu bat artxibatu duelako Nafarroako Administrazio Auzitegiak. Azaldu duenez, Iruñeko Udalak zirkulazio-arloko zehapena ezarri zion, eta berak berraztertze errekurtsua aurkeztu zuen toki-erakunde horretan. Ebazteko epea erantzunik jaso gabe igaro zenez, berraztertze errekurtsu hori ustez ezetsi izanaren aurkako errekurtsua aurkeztu zuen Nafarroako Administrazio Auzitegian. Adierazi duenez, Nafarroako Administrazio Auzitegian errekurtsua aurkeztu ondoren, eta ebazpena eman baino lehen, berraztertze errekurtsuari buruz hartutako erabakia jakinarazi zion Udalak, eta ezetsi egin zuen. Horrengatik artxibatu zuen Nafarroako Administrazio Auzitegiak gora jotzeko errekurtsua. Ez dago horrekin ados, gora jotzeko errekurtsu horren gai nagusia ez zelako berraztertze errekurtsuari ez erantzutea, jarritako salaketa baizik. Q21/186.
 - Ikertutako kexa – [Emandako ebazpena](#) – Onartua.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, aparkatzeko tiketa ordaintzea ahaztu, eta garabi-zerbitzuak ibilgailua ken dezala erabaki duelako Iruñeko Udalak. Gune horretan seinaleak argiak ez izatea kritikatu du, batez ere, bera bezala hirian bizi ez diren pertsonentzat. Neurrigabetzat jo du neurria,

autoak ez zuelako inor oztopatzen, eta 75 urterekin deposituraino oinez joan behar izan zuelako. Q21/194.

- Gaia aurrez jorratu da (Q19/925), eta ebazpena igorrita dago, baina Administrazioak ez zuen onartu.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, aparkatzeko tiketa ordaintzea ahaztu, eta garabi-zerbitzuak ibilgailua ken dezala erabaki duelako Iruñeko Udalak. Adierazi du 8:55ean aparkatu zuela, eta 10:00etan autoa deposituan zegoela; beraz, denbora laburrean eraman zutela. Neurrigabetzat jo du neurria. Q21/200.
 - Gaia aurrez jorratu da (Q19/925), eta ebazpena igorrita dago, baina Administrazioak ez zuen onartu.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Eguesibarko Udalak trafiko-arloko zehapena ezarri diolako, baimendutako gehieneko abiadura gainditzeagatik. Gehieneko abiadura hori duela gutxi murriztu denez, Udalarik eskatu dio aldaketa hori ofizialki noiz gauzatu den esateko, aldaketa hori zein bitartekoren bidez argitaratu denesateko eta murrizketa hori justifikatzeko arrazoiak azaltzeko; izan ere, herritik kanpoko bidea izanik, murrizketa neurritzat kanpokotzat jo du. Azaldu duenez, ez diote erantzun egindako galderari. Q21/226.
 - Ikertutako kexa – Erakunde honek administrazioarengandik jasotako informazioa helarazi zion kexa-egileari, egoki irizten zituen alegazioak aurkez zitzen. Ez zenez alegaziorik jaso, amaiera eman zitzaion jarduketari, eta hala jakinarazi zitzaion interesdunari.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Tafallako Udalak isuna jarri diolako aparkatzeko debekua edo murrizketa adierazten duen seinaleari men ez egiteagatik. Azaldu duenez, gora jotzeko errekurtsioa jarri zuen Nafarroako Administrazio Auzitegian, eta erakunde horrek, hasiera batean onartu arren, ebazpena aldatu zuen Udalak berrikuspen-errekurtsioa aurkeztu zuenean, agintaritzaren agentearen bertsioa gailentzen zela iritzita, nahiz eta arau-haustearen frogarik aurkeztu ez. Adierazi duenez, administrazio-espediterako sarbidea izan duenez, honako bi hauek jakin ahal izan ditu: batetik, normalean ez dagoela aparkatzea debekatu edo murrizten duen seinalerik han, baizik eta Udalak alegatu zuela egun horretan zinema-filmaketa bat eta seinale berezi bat zeudela; eta, bestetik, espeditentean ez dela sartu urratutako seinalea dagoela egiaztatzen duen dokumenturik. Q21/227.
 - Kexa ez onartua denboraz kanpo egin delako (urtebete baino gehiago)
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Iruñeko Udalak formazko akats batzuk egin dituelako jarri zion salaketa batean. Azaldu duenez, ez da inola ere egiaztatu jokabide arau-hauslerik izan denik, salatzailea ez da ezagutzen (ez baitago haren sinadurarik, ezta zerbaki profesionalik ere), eta salatua den aldetik, ez du salaketa sinatu eta ez dago bera identifikatu duen lekukorik. Uste du horrek defentsa-gabezia nabarmena eragin diola. Gaineratu duenez, legezko epea ere igaro da, eta zehapen-prozedura iraungitatzat jo behar da. Q21/235.
 - Administrazioarekin egindako izapideetan konpondutako kexa.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Iruñeko Udalak hainbat trafiko-isun jarri dizkiolako, Iruñeko Alde Zaharrera baimenik gabe sartzeagatik. Azaldu duenez, %96ko ezintasuna du, eta, Alde Zaharrera dentistarengana joan denean, Juan de Labrit kalean ezintasuna duten pertsonentzat erreserbatutako plazetan aparkatu du. Hala ere, sei isun jarri dizkiote, eta ez da kontuan hartu pertsona ezindua dela, ezta kolektibo horretako pertsonen aparkatzeko txartela erabiltzeko araudian xedatutakoa ere. Gainera, alegatu du isunak okerreko helbide batean jakinarazi direla, eta duela hogeita hamar urtetik ez dela han bizi. Q21/250.
 - Ikertutako kexa – [Emandako ebazpena](#) – Ez onartua.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Iruñeko Udalak zirkulazio-arloko isun bat jarri diolako, sarbide kontrolatuko gune batean baimenik gabe sartzeagatik. Azaldu duenez, pertsona bat jasotzeko geldialdi labur bat egiten ari zen sarrera mugatua adierazteko seinale txikia ikusi zuenean, eta berehala biraketa-maniobra egin zuen handik irteteko. Bere ustez, seinaleztapena ez da zuzena, seinalearen tamaina txikia delako eta horrek seinalea ikustea zailtzen duelako; seinaleztapena mugatutako kalean

dagoelako, eta, beraz, zirkulatzeko debekuaren ohartarazpena berantiarra delako; eta matrikulak atzitzen dituen gailua bera ere ohartarazpen-seinalearen aurretik kokatuta dagoelako. Q21/256.

- Kexa izapidetzen ari zen bitartean konpondu da.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Tuterako Udalak isun-espeditente ugari ireki dizkiolako bi hilabetetan zehar, guztiak ere oinezkoentzako gune batean baimenik gabe zirkulatzegatik. Herritar hori aipatutako eremuan bizi da, eta, adierazi duenez, ez zekien arau-hauste bat egiten ari zenik, ezta inguru horretako kaleetan ibiltzeko baimena behar zuenik ere. Q21/262.
 - Ikertutako kexa – [Emandako ebazpena](#) – Ez onartua.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Lizarrako Udalak isuna ezarri diolako leku erreserbatu batean aparkatzegatik hori egiteko gaitzen duen txartelik gabe. Txartel hori duela defendatu du, eta deskuidua izan zela txartela ageriko leku batean ez jartzea. Gaineratu duenez, herria txikia da, eta, hortaz, salaketa jarri zion agenteak erraz antzeman zezakeela autoa berea zela, eta, agian, tolerantzia handiagoz jokatu zezakeela, txartel hori baduela baitzekien. Q21/274.
 - Ikertutako kexa – Ez da gomendio, iradokizun edo betebeharren gogorazpenik egin.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, aparkatzeko tiketa ordaindu ez, eta garabi-zerbitzuak ibilgailua ken dezala erabaki duelako Iruñeko Udalak. Hutsegite bat izan zela defendatu du, batez ere, bezpera jaieguna izan zelako eta horrek asteko eguna nahastera eraman zuelako. Adierazi duenez, ordu bete baino ez zen igaro aparkatu zuenetik ibilgailua erretiratu zuten arte, baina autoak ez zuen zirkulazioa oztopatzen, eta ez zuen beste pertsona batzuen aparkatzea zailtzen, plaza libre asko zeuden-eta. Beste sektore bateko aparkatzeko egoiliar-txartel baten titularra dela, eta beti behar bezala bete duela indarrean dagoen araudia beste eremu batzuetan aparkatu duenean. Inguruabar berezi horiek kontuan hartzeko eta ordaindutako tasaren zenbatekoa itzultzeko eskatu du. Q21/293.
 - Gaia aurrez jorratu da (Q19/925), eta ebazpena igorrita dago, baina Administrazioak ez zuen onartu.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Eguesibarko Udalak enbargoa egin diolako, baina ez dakielako enbargoaren jatorria zein den, eta ez diotelako alde aurretik jakinarazi. Adierazi duenez, enbargo horrek kalte handiak eragin dizkio, bi seme-alaba adingabe baititu ardurapean eta bermatutako errenta-prestazioa baino ez baitu jasotzen. Trafiko-isun baten ondorio izan daitekeen susmoa du, udalerrri horretan baitago seme desgaitua joaten den haur eta gazteentzako zentroa. Q21/301.
 - Ikertutako kexa – [Emandako ebazpena](#) – Ez onartua.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, ordaindutako aparkatze-denbora gaintitu, eta garabi-zerbitzuak ibilgailua ken dezala erabaki duelako Iruñeko Udalak. Azaldu duenez, aparkaldi mugatuko eremuak arautzen dituen ordenantzak ezartzen du ibilgailua bide publikotik kenduko dela ordaindutako denboraren bikoitza gaintitzen denean, baldin eta tiketean adierazitako aparkatzeko azken ordua gutxienez bi ordutan gaintitzen bada. Defendatu du, ibilgailua erretiratu zutenean, bi ordu horiek gaintitzeko minutu batzuk falta zirela. Q21/302.
 - Ikertutako kexa – Erakunde honek administrazioarengandik jasotako informazioa helarazi zion kexa-egileari, egoki irizten zituen alegazioak aurkez zitzan. Ez zirenez jaso, jarduketa amaitutzat jo zen, eta interesdunari jakinarazi zitzaion.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Nafarroako Probintziako Trafiko Buruzagitzak isun-espeditentea ireki diolako, ibilgailuaren nahitaezko aseguru-kontratua indarrean izan gabe gidatzeagatik. Defendatu duenez, ez dagokio isuna, bere ibilgailuak erantzukizun zibileko aseguru zuelako, eta ezin zitzaiola egotzi poliziaren datu-basean ez agertzea. Q21/310.
 - Espainiako Arartekoari igorritako kexa.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Eguesibarko Udalak enbargoa egin diolako 2018an ezarritako trafiko-isun baten ondorioz. Azaldu duenez, enbargoa ez zaio alde aurretik jakinarazi, eta kalte handiak eragin dizkio. Izan ere, bi seme-alaba adingabe ditu bere kargura, eta bermatutako errenta-

prestazioa baino ez du jasotzen. Gaineratu duenez, telefonoz eman zioten isunaren berri, edukiari buruzko informaziorik eman gabe, eta errekurtsua jartzeko zailtasunak izan zituen. Gertaeren egilea bera ere izan ez zela adierazi du. Q21/349.

- Gaia aurrez jorratu da (Q21/301), eta ebazpena igorrita dago, baina Administrazioak ez zuen onartu.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Orkoiengo Udalak trafiko-arloan izapidetutako zehapen-prozedura bat bermatzen duen Nafarroako Administrazio Auzitegiaren ebazpenaren kongruentziarik eza dela-eta. Auzitegi horrek jarritako gora jotzeko errekurtsua ezetsi izana salatu du, zehapen-espedientera iritsi ez izanak sor zezakeen defentsa-gabezia berariaz aztertu gabe. Q21/436.
 - Ikertutako kexa – [Emandako ebazpena](#) – Onartua.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Iruñeko Udaleko langileek trafiko-zehapen bati buruz eman zioten informazio okerra dela-eta. Inoiz ez zuen deskonturik goiz ordaintzeagatik, eta isuna kobratzeko premiamendu-prozedura bat hasi zen, zegozkion errekaruekin. Q21/464.
 - Ikertutako kexa – [Emandako ebazpena](#) – Onartua.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Tuterako Udalak salaketa jarri diolako ibilgailua aparkaldi mugatuko gune batean aparkatzeagatik, nahiz eta ibilgailua, elektrikoa izanik, ez dagoen egonaldi mugatuko bide publikoetan aparkatzeagatik tasari lotuta. Defendatu duenez, zuzeneko emisioko ibilgailu elektrikoa du, eta, hortaz, Trafiko Zuzendaritza Nagusiaren eranskailu urdina du, isuririk gabe ibilgailua dela egiaztatzen duena. Gainera, Iruñean lan egiten duenez, udalerrri horretako Udalaren eranskailua ere baduela adierazi du. Hala ere, azaldu duenez, Tuterako Udalak emandako eranskailua ez eramateagatik salatu zuten. Q21/605.
 - Ikertutako kexa – [Emandako ebazpena](#) – Ez onartua.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, aparkatzeko tiketa ordaindu ez, eta garabi-zerbitzuak ibilgailua ken dezala erabaki duelako Iruñeko Udalak. Azaldu duenez, akats bat izan zen, bere ibilgailuaren matrikula oker sartu baitzuen ordaintzeko Telpark aplikazioan, eta hura erabiltzen zuen lehen aldia zela. Neurrigabetzat jo ditu hartutako neurria eta ordaindutako tasa, ibilgailuak ez baitzuen zirkulazioa oztopatzen. Q21/632.
 - Administrazioarekin egindako izapideetan konpondutako kexa.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Eguesibarko Udalak enbargoa egin diolako trafiko-zehapen baten ondorioz, eta, hori dela-eta, ezin izan duela ordaindu alokairu sozialaren ordainagiria, eta ahizpak utzi behar izan diola dirua. Salatu du lau urtean isunaren jakinarazpenik jaso ez duela, eta orain errekaruekin kobratu diotela. Egin badu, ez dio uko egiten arau-haustea ordaintzeari, baina ez zaio inoiz eman ordaintzeko aukerarik. Q21/698.
 - Interesdunak atzera egin du.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, sakelako telefono, nabigatzaile edo komunikazio-sistema bat eskuz erabiltzeagatik isuna jarri diolako Iruñeko Udalak. Defendatu duenez, egia da gailu mugikor bat erabili zuela, baina ibilgailua aparkaleku publiko batean aparkatuta zegoela egin zuela hori, eta hala ikus daitekeela espedienteko argazkietan. Horrez gain, azaldu du ez ziotela dagokion salaketa-buletina eman, eta isunaren zenbatekoa neurritz kanpokoa dela. Q21/711.
 - Ikertutako kexa – [Emandako ebazpena](#) – Onartua.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, aparkatzeko tiketa ordaintzea ahaztu, eta garabi-zerbitzuak ibilgailua ken dezala erabaki duelako Iruñeko Udalak. Neurritz kanpokotzat jo du neurria, Telpark aplikazioaren bidezko ordainketa akats baten ondorioz ez zelako baliozkotu. Bere gain hartzen du tiketik gabe aparkatzeagatik isuna ordaintzea, baina ez ibilgailua erretiratzea, ez zuelako zirkulazioa oztopatzen. Q21/818.

- Gaia aurrez jorratu da (Q19/925), eta ebazpena igorrita dago, baina Administrazioak ez zuen onartu.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Madrilgo Probintziako Trafiko Buruzagitzak isuna jarri diolako, luzetarako marra jarraitua ez errespetatzeagatik eta ibilgailuaren gidariaren identifikazioa ez errazteagatik. Defendatu duenez, salaketan adierazitako egunean ez zen handik zirkulatzeko ari, eta alegazio-idazkian argi eta garbi adierazi zuen bera dela ibilgailuaren jabea eta gidari bakarra. Q21/819.
 - Espainiako Arartekoari igorritako kexa.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, aparkatzeko tiketa ordaindu ez, eta garabi-zerbitzuak ibilgailua ken dezala erabaki duelako Iruñeko Udalak. Nahiz eta bere gain hartu tiketik gabe aparkatzeagatik jarritako isuna ordaintzea, neurritz kanpokotzat jo du neurria, ibilgailuak ez zuelako zirkulazioa oztopatzen. Q21/864.
 - Gaia aurrez jorratu da (Q19/925), eta ebazpena igorrita dago, baina Administrazioak ez zuen onartu.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, trafiko-isuna jartzeko erabilitako irudiak hartzeko aparatu bati buruz egindako informazio-eskaerari erantzun ez diolako Azkoiengo Udalak. Q21/933.
 - Ikertutako kexa – [Emandako ebazpena](#) – Onartua.
- Herritar batek bi kexa jarri ditu, Iruñeko Udalak hainbat trafiko-isun jarri dizkiolako lapurtu zioten ibilgailuari. Azaldu duenez, autoa garaje komunitario pribatutik lapurtu, eta kalean utzi zuten, seinale baten kontra talka egin ondoren. Gaineratu du agenteek une horretako irudiak dituztela, eta irudi horietan ikus daitekeela bera ez zela gidaria. Q21/1035 eta C212232.
 - Administrazioarekin egindako izapideetan konpondutako kexa.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, aparkatzeko tiketa ordaindu ez, eta garabi-zerbitzuak ibilgailua ken dezala erabaki duelako Iruñeko Udalak. Nahiz eta bere gain hartu tiketik gabe aparkatzeagatik jarritako isuna ordaintzea, neurritz kanpokotzat jo du neurria, ibilgailuak ez zuelako zirkulazioa oztopatzen, ezta oinezkoen joan-etorria ere. Q21/1072.
 - Gaia aurrez jorratu da (Q19/925), eta ebazpena igorrita dago, baina Administrazioak ez zuen onartu.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Trafiko Zuzendaritza Nagusiak ez diolako erantzun borondatezko trafiko-salaketei buruz egindako kontsultari. Kezkagarria iruditzen zaio salatzaileak datu pertsonalak eman behar izatea, batez ere, helbidea; izan ere, haren segurtasuna arriskuan jartzen baita salatzailearen aurkako balizko ekintzen aurrean. Q21/1105.
 - Espainiako Arartekoari igorritako kexa.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Iruñeko Udalak trafiko-isun baten premiamendu-probidentzia jakinarazi diolako, eta ez duelako horren berri, ez baitiote etxean jakinarazi. Q21/1118.
 - Ikertutako kexa – 2021ean emandako ebazpena – Ez onartua.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Nafarroako Administrazio Auzitegia berandutzen ari delako Iruñeko Udalaren aurka jarritako gora jotzeko errekursoa ebazten, trafiko-arloko isun bat ez ordaintzeagatik premiamendu-probidentzia baten jakinarazpenaren aurka aurkeztutako berraztertze-errekursoa ezetsi izanagatik. Q21/1155.
 - Administrazioarekin egindako izapideetan konpondutako kexa.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Iruñeko Udalak zirkulazio-arloko isun bat jarri diolako, sarbide kontrolatuko gune batean baimenik gabe sartzeagatik. Azaldu duenez, emaztea berekin zihon ibilgailuan, eta desgaitasuna duten pertsonentzako aparkatzeko txartela du, Zizur Nagusiko Udalak emandakoa. Txartel horri esker, zirkulazio mugatua duten bide, eremu edo hiri-espazioetara sar

daiteke, ordenantza arautzailearen arabera. Ez zekien Iruñeko eremuetarako beste baimen bat eskatu behar zuenik. Isunaren zenbatekoa ordaintzeko zailtasun ugari dituela adierazi du. Q21/1159.

- Ikertutako kexa – 2021ean emandako ebazpena – Ez onartua.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Iruñeko Udalak isuna jarri diolako gaizki aparkatzeagatik. Azaldu duenez, egoiliar-txartela erabiliz aparkatu zuen autoa plaza batean, eta han aparkatzeko aukera zegoela sinetsita zegoen, han beste ibilgailu batzuk aparkatuta daudela ikus baitaiteke beti. Adierazi du marra gorri bakarra dagoela galtzadan, oinezkoen pasabidetik lau metrora, eta marra haren eta zebraidearen arteko tartean aparkatu zuela autoa, ibilgailuei eta oinezkoei oztoporik egin gabe. Q21/1165.
 - Administrazioarekin egindako izapideetan konpondutako kexa.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du gidabaimena kendu diotelako, bai bide administratibotik, bai bide penaletik, odoleko alkohol-tasa ezarritako mugatik gorakoa zela gidatzen ari zelako. Haren ustez, non bis in idem printzipioa urratu da, bi aldiz ezarri baitiote zehapena egitate zigorgarri beragatik. Q21/1180.
 - Espainiako Arartekoari igorritako kexa.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Esako Udalak salaketa bat jakinarazi baitzion 2019an zirkulazioa oztopatuz ibilgailua aparkatzeagatik. Azaldu duenez, bere alegazioak ezetsi zituen Udalak, eta Nafarroako Administrazio Auzitegiak ez zuen onartu gora jotzeko errekurtoa, hura epez kanpo aurkezteagatik. Gaineratu du ez duela baliabide ekonomikorik auzibide bati aurre egiteko. Q21/1187.
 - Kexa ez onartua denboraz kanpo egin delako (urtebete baino gehiago)
- Herritar batek azaldu du aparkatzeko tiketa ordaindu ez, eta garabi-zerbitzuak ibilgailua ken dezala erabaki duela Iruñeko Udalak. Nahiz eta bere gain hartu tiketik gabe aparkatzeagatik jarritako isuna ordaintzea, neurritz kanpokotzat jo du neurria, ibilgailuak ez zuelako zirkulazioa oztopatzen eta beste ibilgailu batzuentzat plaza libre gehiago zeudelako. C21/22.
 - Gaia aurrez jorratu da (Q19/925), eta ebazpena igorrita dago, baina Administrazioak ez zuen onartu.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, aparkatzeko tiketa ordaindu ez, eta garabi-zerbitzuak ibilgailua ken dezala erabaki duelako Iruñeko Udalak. Nahiz eta bere gain hartu tiketik gabe aparkatzeagatik jarritako isuna ordaintzea, neurritz kanpokotzat jo du neurria, ibilgailua ongi aparkatuta zegoelako eta ez zuelako zirkulazioa oztopatzen. C21/34.
 - Gaia aurrez jorratu da (Q219/925), eta ebazpena igorrita dago, baina Administrazioak ez zuen onartu.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, aparkatzeko gaitasuna ematen duen tiketa ordaindu ez, eta garabi-zerbitzuak Corralillos ingurutik ibilgailua ken dezala erabaki duelako Iruñeko Udalak. Adierazi duenez, ez zioten autoa kentzearen berri emateko informazio-eranskailua utzi, eta neurrigabetzat jo du neurria, ez baita Iruñean bizi; aparkalekua ordaintzen den zutoina ikustea eragotzi ziola eguraldiak, eta autoak ez zuela zirkulazioa eta pertsonen joan-etorria oztopatzen. C21/1194.
 - Gaia aurrez jorratu da (Q19/925), eta ebazpena igorrita dago, baina Administrazioak ez zuen onartu.

B) Trafikoa eta bide-segurtasuna antolatzea:

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Burlatako Udalak ez duela neurririk hartzen Mugazuriko industrialdean ibilgailuak aparkatzea debekatzeko eta inguru horretan ibilgailuen trafikoari buruzko araudia betearazteko. Azaldu duenez, industrialdea sortu zenetik, ibilgailuek etengabe aparkatzen dute bere industria-pabiloien sarreran, eta ez diote sartzen uzten. Adierazi du eskatutako pasabide-lizentziak aldi baterako baino ez dizkiotela eman, eta, beraz, ez dutela arazoa konpontzen; Udaltzaingoak ez duela ezer egiten, eta pabiloiko sarreraren aurrean piboteak jartzeko eskatu duela, baina oraindik ez duela erantzunik jaso. Q21/42.

- Ikertutako kexa – [Emandako ebazpena](#) – Ez onartua.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Iruñeko Alde Zaharrean bizi direnei beren ibilgailuak Auzitegiko lurpeko aparkalekuan aparkatzeko aukera eskaini dielako Iruñeko Udalak. Aparkalekua gune horretatik hogeit hamar minutura dago, oinez. Ez dago ados auzotarrek erabiltzen dituzten Alde Zaharreko aparkalekuak kentzearekin, eta proposatu du Hezkuntza Sailaren eremuan aparkaleku bat eraikitzea, edo ibilgailuak hiriko lurpeko aparkaleku hurbilenetan aparkatzea baimentzea. Q21/83.
- Ikertutako kexa – [Emandako ebazpena](#) – Onartua.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Iruñeko Udalak ez diolako erantzun hiriko aparkaleku mugatua ordaintzeko sistemaren kudeaketarekin ados ez dagoela adierazteko egindako eskabideari; eskabide horretan, aipamen berezia egin zuen zerbitzua alde aurretik ordaintzeari buruz. Ordainketa zatikatuko sistema bat ezartzea proposatu du, ibilgailua aparkatuta egon den benetako denborari dagokion zenbatekoa ordain dezaten zerbitzuaren erabiltzaileek. Q21/255.
- Administrazioarekin egindako izapideetan konpondutako kexa.
- Elkarte batek kexa bat aurkeztu du, eta, kexa horretan azaldu dutenez, kezkatuta daude Nafarroako Foru Komunitateko Guardia Zibilaren Trafiko Taldean lan egiten duten Guardia Zibileko agenteen egoerarengatik, Nafarroako Foruzaingoari bide-segurtasunaren arloko eskumenak transferitzeko sinatutako akordioak haientzat izan ditzakeen kalte profesional, ekonomiko eta familiarak direla-eta. Q21/257.
- Espainiako Arartekoari igorritako kexa.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Berriozarko Udalak aparkaleku publikoko seinale bat jarri duelako etxebizitza baten eta haren ondoko garajearen aurrean. Azaldu duenez, gainerako bizilagunei horrek ekar diezazkiokeen arazo berri eman zuen berak, eta erantzun gisa jaso zuen duela hogeita hamar urte baino gehiagotik auzoan dagoen arazo bat konpontzeko hartutako neurria zela. Q21/303.
- Interesdunak atzera egin du.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Bakaikuko Udala ez delako harekin harremanetan jarri noizbehinka etxetik gertu aparkatuta dagoen ibilgailu batek sortzen dizkion arazoei buruzko hainbat gai argitzeko. Adierazi duenez, udaletxera joan da egoera horren berri ematera, eta jarraibide zehatz batzuk emateko eskatu du, ibilgailua inguru horretan nola aparkatu behar duen jakiteko, eta, hala, beste ibilgailu batzuek buelta eman ahal izan dezaten. Hori egin arren, arazoari buruzko informaziorik jaso ez duela gaineratu du. Q21/308.
- Ikertutako kexa – [Emandako ebazpena](#) – Onartua.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Iruñeko Udalak baimendutako ibilgailuei soilik uzten dielako Aita Moret kalera sartzen. Azaldu du bere semea astero joaten dela kale horretako musika-eskolara, eta debekuak zaildu egingo diola hura utzi eta jasotzea; eta ondoko kaleetan ere ezin dela aparkatu. Q21/400.
- Ikertutako kexa – Ez da gomendio, iradokizun edo betebeharren gogorazpenik egin.
- Kontsumitzaileen eta erabiltzaileen elkarte batek kexa bat aurkeztu du, Ekonomia eta Enpresa Garapeneko Departamentuak ez duelako bermatzen kontsumitzaileen eta erabiltzaileen babesa, Galaria Merkataritza Parkeko gune jakin batzuetan establezimenduak eta establezimendu horiei dagozkien aparkalekuak komunikatzea ahalbidetzen duten oinezkoentzako pasabiderik ez egoteagatik jarritako salaketaren ondoren. Azaldu duenez, Nafarroako Gobernuak Herri Lanen Zuzendaritza Nagusiari baino ez dio helarazi salaketa, eta hark artxibatu egin du, Nafarroako errepide-sareko errepideei eragiten ez dielako. Q21/646.
- Kexa izapidetzen ari zen bitartean konpondu da.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Iruñeko bidegorriaren zati batean bizikletarekin erori, eta besoan eta belaunean min handia hartu ondoren. Bere ustez, neurri egokiak hartu behar dira antzeko istripurik

berriro gerta ez dadin, eta, halakoetan, azterketa mediko egokia egin dadin, sekuelak ongi zehazteko. Azaldu duenez, bidegorriaren eta espaloien arteko zatia egoera hobean egon izan balitz, ez zatekeen istripurik gertatuko. Arreta medikoari dagokionez, zera azaldu du: osasun-zentrora hiru aldiz joan behar izan zuela, harik eta hirugarrenean ukondo-haustura antzeman zioten arte. Q21/828.

- Ikertutako kexa – [Emandako ebazpena](#) – Ez onartua.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Imotzeko Udalak ez duelako bide publikoko ezpondan landatutako heskai bat kentzen, bide-segurtasunerako arrisku larria badakar ere, eta ez duelako betetzen hainbat partzela mugatzeko aho batez hartutako akordioa. Eta hori hala gertatzen ari dela, nahiz eta hainbat eskabide egin dituen bi gai horiek bete daitezzen eskatzeko. Q21/847.
 - Ikertutako kexa – Ez da gomendio, iradokizun edo betebeharren gogorazpenik egin.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, aparkaldi mugatuko eremuko zerbitzuaren enpresa emakidaduneko langile batek tratu desegokia eta diskriminatzailea eman diolako, haren azentu argentinarra dela-eta. Q21/882.
 - Ikertutako kexa – [Emandako ebazpena](#) – Ez onartua.
- Igantziko Berrizaun auzoko zenbait auzotarrek kexa bat jarri dute, Lurralde Kohesiorako Departamentuak eta Igantziko Udalak ez dutelako neurririk hartzen NA-4020 errepidetik doazen ibilgailuen gehiegizko abiadurak berekin dakarren segurtasun-arriskuaren aurrean; inguruan bizi direnentzat, batez ere. Azaldu dutenez, trafikoa gero eta handiagoa da, ibilgailuak abiadura handian doaz, eta, inguru horretako ezaugarriak direla-eta, oinezkoen joan-etorri segurua arriskuan dago. Adierazi dutenez, abiadura murrizteko gailuak edo oinezkoentzako pasabideak jartzea ukatu diete, nahiz eta antzeko arazoak dituzten herrietan halakoak jarri diren. Q21/997.
 - Ikertutako kexa – [Emandako ebazpena](#) – Onartua.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Iruñeko Udalak seinale horizontal eta bertikal nahasgarriak eta Udal Mugikortasun Ordenantzarekin bat ez datozenak jarri dituelako espaloietan, bizikleta-espalo bihurtuz, eta horrek segurtasun juridikorik eza eragiten dielako bizikletan edo mugikortasun pertsonaleko ibilgailutan (MPI) leku batetik bestera doazen pertsonen. Q21/839.
 - Ikertutako kexa – Erakunde honek administrazioarengandik jasotako informazioa helarazi zion kexa-egileari, egoki irizten zituen alegazioak aurkez zitzan. Ez zenez alegaziorik jaso, amaiera eman zitzaion jarduketari, eta hala jakinarazi zitzaion interesdunari.
- Herritar batek azaldu du Iruñeko biribilgune jakin batzuen konfigurazioak arriskuan jartzen duela bide-segurtasuna. Adibide gisa, autobiatik San Jurgira sartzeko biribilgunea jarri du; izan ere, hiru errei dituen bide batetik sartu behar da biribilgunera, eta biribilguneak bi errei besterik ez dituela. Bide-segurtasunerako oso arriskutsua da hori, bere ustez. C21/2231.
 - Bere eskubideak hobeto defendatzeko informazioa eman zaio herritarrari.

C) Deskontuak eta baimenak:

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, uste duelako Nafarroako Trafiko Burutza Probintzialarekin aurretiko hitzordua hartzeko sistemaren funtzionamendua eskasa dela. Adierazi duenez, denbora asko darama Burutzan aurrez aurreko izapide bat egin ahal izateko hitzordua lortu nahian, baina ez du lortu. Era berean, ez dago ados hitzordua telematikoki eskatu ahal izateko helbide elektronikoko bat bai ala bai eduki beharra eskatzearekin. Q21/468.
 - Espainiako Arartekoari igorritako kexa.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Iruñeko Udalak jakinarazi diolako bertan behera utzi duela haren aparkatzeko egoiliar-txartela, jada han errolatuta ez egoteagatik, nahiz eta txartel horren indarraldia amaitzeko hilabete batzuk falta eta tasa osoa ordaindu. Gainera, bi eguneko epean aparkatzeko egoiliar-txartel hori udal-bulegoetan entregatzeko eskatu diote. Txartela balio gabetu zenez geroztik kontsumitu ez den tasaren zenbatekoa itzultzeko eskatu du, edo, bestela, txartela kontsumitu gabeko

epean indarrean mantentzea. Bestalde, udal-bulegoetara joan beharra ezarri ordez, bineta kendu eta suntsitu beharra ezar diezaiotela, IATaren binetarekin egiten den bezala. Q21/678.

- Ikertutako kexa – [Emandako ebazpena](#) – Onartua.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, espaloitik ibilgailuarekin igarotzeko lizentzia lortu aurretik, fidantza bat ordaintzeko eskatu diolako Iruñeko Udalak, zoladurak izan ditzakeen kalteen konponketa bermatzeko. Bere ustez, sor daitezkeen kalte hipotetikoengatik kobratutako kopurua da, eta, gainera, ez diote eskatzaile guztiei exijitzen. Q21/722.
 - Ikertutako kexa – [Emandako ebazpena](#) – Ez onartua.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Iruñeko Udalak ez diolako uzten, merkatari den aldetik, sektore horretako edozein plazatan aparkatzen, plazaren kolorea edozein dela ere, eta, hori horrela, merkataritza-jardueragatiko aparkatze-txartela erabiltzeko baldintzak kontuan hartuta, plaza laranjatan baino ezin duela aparkatu. Kritikatu duenez, auzoa peatonalizatzeko lanen ondorioz desagertu diren plazen ia erdiak laranjak dira. Beren ibilgailuak bizilagunenak baino askoz gehiago txandakatzen direnez, eta askotan lokaletik gertu lekua aurkitzea zaila denez, egoiliarrei emandako tratu bera jasotzea eta plaza guztietan aparkatu ahal izatea eskatu du. Q21/745.
 - Ikertutako kexa – Erakunde honek administrazioarengandik jasotako informazioa helarazi zion kexa-egileari, egoki irizten zituen alegazioak aurkez zitzan. Ez zirenez jaso, jarduketa amaitutzat jo zen, eta interesdunari jakinarazi zitzaion.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, pertsona bakoitzeko aparkatzeko txartel bat baino gehiago ematen ez duelako Iruñeko Udalak, haren izenean dauden ibilgailuen kopurua edozein dela ere. Azaldu duenez, autoetako bat ezkontidearen izenean jarri beharko du, eta hori egiteko denbora beharko du, baita diru gehiago ere. Q21/806.
 - Administrazioarekin egindako izapideetan konpondutako kexa.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Gorraizko ibiei buruz aurkeztu zituen erreklamazioei ez dielako erantzun Eguesibarko Udalak. Erreklamazio horietan, tratu diskriminatzailea eta arbitrarioa salatu du; izan ere, bizilagun-erkidegoari pasabidea ordaintzeko eskatu diote, baina ez ondorio horietarako antzekotzat jo dituen beste batzuei (ibilgailua espaloia erdian zeharkatuta uzten duten txaletetako jabeei). Q21/807.
 - Ikertutako kexa – [Emandako ebazpena](#) – Onartua.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, pertsona bakoitzeko aparkatzeko txartel bat baino gehiago ematen ez duelako Iruñeko Udalak, haren izenean dauden ibilgailuen kopurua edozein dela ere. Azaldu duenez, lan-kontuak direla-eta, bi ibilgailuren titular gisa ageri da haren senarra, eta ezin da titulartasuna aldatu. Q21/846.
 - Administrazioarekin egindako izapideetan konpondutako kexa.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Txantrean eremu urdina ezartzearen ondorioz, erroldatzea, helbide fiskala eta ibilgailuaren titulartasuna aldatzeko eskatu diolako Iruñeko Udalak, aparkatzeko egoiliar-txartela lortu ahal izateko. Azaldu duenez, hilabete gutxi barru beste etxe batera joango da bizitzera, eta, hori hala izanik, ez dio merezi izapide horiek egitea eta ordaintzea. Bitartean, egunero bi ibilgailuentzako aparkaldi mugatuko tiketak ordaindu behar ez izateko erraztasunak ematea eskatu du. Q21/860.
 - Kexa aztertuta, ez da eskubide-urraketarik hauteman.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Txantrean bizi direnentzako aparkatzeko txartela ukatu diolako Iruñeko Udalak, ibilgailuaren titularra etxean erroldatuta ez egoteagatik. Azaldu duenez, autoaren titularra semea da (% 81eko desgaitasuna aitortua du hark), eta, zerga-ondorioetarako, onuragarriagoa da hori hala izatea, nahiz eta bera izan ibilgailuaren ohiko gidaria. Gaineratu duenez, semea hilean bi astez bizi da Txantrean, txandaka, bikotekide ohiarekin duen zaintza partekatua betetzeko. Q21/870.

- Administrazioarekin egindako izapideetan konpondutako kexa.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, aparkaleku mugatuan aparkatzeko egoiliar-txartela baliogabetu eta gero, Iruñeko Udalak ez diolako audientziarik eman, ezta alegazioak aurkezteko aukerarik ere, eta ez duelako inolako konpentsazio-neuririk aurreikusi txartel horrek oraindik indarrean dituen hilabeteengatik, txartel hori urtean behin ordaintzen dela kontuan hartu gabe. Era berean, ez dago ados txartel hori itzultzeko Herritarren Segurtasunerako Arloaren bulegoetara joan beharrarekin. Q21/961.
- Ikertutako kexa – [Emandako ebazpena](#) – Ez onartua.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Iruñeko Udalak ukatu egin diolako aparkaldi mugatuko eremuan bere motor-orga aparkatzeko egoiliar-txartela, txartel horiek ez direlako ziklomotorrentzat. Horiek aparkatzeko egokitutako lekuetan aparkatu behar duela esan diote, baina, adierazi duenez, hori egitea ezinezkoa da, ibilgailuaren egitura eta neurriak direla-eta. Q21/1002.
- Ikertutako kexa – [Emandako ebazpena](#) – Ez onartua.

D) Desgaitasuna duten pertsonentzako aparkalekuak:

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Iruñeko Udalak salaketa bat jarri diolako desgaitasuna duten pertsonentzat gordetako plaza batean aparkatzeagatik, hori egitea gaitzen duen txartelik gabe, haren emaztearekin (gurpil-aulkia erabiltzen du hark) osasun-zentrora joan denean, hark tratamendu medikoa jaso dezan. Sarreratik gertu aparkatzeko plazarik aurkitu ez duenez, erreserbatutako plaza batean aparkatzea erabaki duela defendatu du, eskumuturretan arazoak dituelako, eta horrek eragotzi egiten diolako distantzia luzeak egitea emaztearen pisuari eutsiz eta gurpil-aulkiarekin. Gainera, mendekotasuna ebaluatzeko eskaera egin du, eta eskaera hori izapidetzen ari da. Q21/12.
- Administrazioarekin egindako izapideetan konpondutako kexa.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Esteribarko Udalak ez diolako eman desgaitasuna duten pertsonentzat erreserbatutako aparkaleku bat bere etxebizitzaren inguruan; ez duelako neurririk hartu egunero bere etxebizitzaren azpian aparkatuta dagoen kamioi bat kentzeko; eta espazio horretan dagoen eta jada eskatu duen plaza ematea eragozten duelako horrek. Q21/357.
- Administrazioarekin egindako izapideetan konpondutako kexa.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Iruñeko Udalak senarra zigortu duelako desgaitasuna duten pertsonentzako aparkatze-txartel bat behar ez bezala erabiltzeagatik, eta txartela kendu diolako. Defendatu du senarrak Nafarroako Ospitale Guneko ate nagusian aparkatu zuela autoa bera jasotzeko, eta aparkatzea gaitzen duen txartel horren titularra dela bera, mugitzeko zailtasun handiak dituelako. Gaineratu duenez, senarrari isuna jarri ziotenean, txartel hori erabiltzen ari zen, leku batetik bestera joateko normalean erabiltzen duen motorra ezin zuelako erabili. Hau da, erabilera justifikatuta zegoela, txartelaren titularraren beraren mesederako erabili baitzen. Gainera, uste du udaltzainak emandako tratua desegokia izan zela, eta isunaren zenbatekoa gehiegizkoa. Q21/469.
- Ikertutako kexa – [Emandako ebazpena](#) – Ez onartua.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Iruñeko Udalak taxi-geltoki baten kokapena aldatu, eta gurasoen etxebizitzaren azpian kokatu duelako, haien mugikortasunari kalteak eraginez. Azaldu duenez, desgaitasuna aitortu zaie, eta, gainera, aita desgaitasuna duten pertsonentzako aparkatzeko txartela du; Azaldu du egoera desatseginak eta bortitzak sortzen direla taxi-gidariekin, familiaren etxeko ate aurrean ibilgailua tarte txiki batez aparkatzen duen bakoitzean. Geltokia beste nonbaiten kokatzeko eta amari aparkatzeko txartela emateko eskatu du. Q21/962.
- Ikertutako kexa – Erakunde honek administrazioarengandik jasotako informazioa helarazi zion kexa-egileari, egoki irizten zituen alegazioak aurkez zitzaiz. Ez zenez alegaziorik jaso, amaiera eman zitzaion jarduketari, eta hala jakinarazi zitzaion interesdunari.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Cortesko Udalak desgaitasunen bat duten pertsonentzako aparkatzeko txartela itzultzea ukatu diolako. Iruñeko Udaltzaingoaren jarduketa baten ondorioz txartela

kendu zioten. Iruñeko Udaltzaingoak pentsatu zuen senide bat txartela erabiltzen ari zela txartelaren titularra han ez zegoen bitartean, eta, hortaz, ez zegoela hura erabiltzeko funtsezko baldintzarik. Q21/1037.

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

3.2.30. Gardentasuna, informazio publikorako eskubidea eta herritarren parte-hartzea.

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Castejongo Udalak atzera bota duelako garaje batetik kaleko katu batek ihes egin eta haren ibilgailuan kalteak eragin izanagatik aurkeztutako ondare-erantzukizuneko erreklamazioa. Bere ustez, herrian bizi diren katu-koloniak erregularizatzeko neurririk hartzen ari ez denez, katu horiek eragin dizkioten kalteen erantzule da Udala. Hala ere, azaldu duenez, Udalak ez du eskaera onartu, uste baitu ez dela egiaztatu katu batek eragin zituenik kalteak, ezta kaleko katua zenik ere; eta, hortaz, ez dagoela kausalitate-erlaziorik zerbitzu publikoaren funtzionamendu txarraren eta ibilgailuari eragindako kalteen artean. Q21/105.

- Ikertutako kexa – [Emandako ebazpena](#) – Onartua.

- Auzo-elkarte batek kexa bat aurkeztu du, Lurralde Antolamendu, Etxebizitza, Paisaia eta Proiektu Estrategikoetako Departamentuak Nasuvinsak sustatutako Ripagainako UGPSa aldatzea onartu duelako, prozesu parte-hartzailerik egin gabe. Kasu horretan eta aurrerantzean planteatzen daitezkeen antzeko kasuetan, erakunde horrek prozesu parte-hartzaileak irekitzea gomenda dezala eskatu du. Era berean, etxebizitza sozial babestuen eremu jakin batean biltzea desegokia dela kritikatu du. Q21/373.

- Ikertutako kexa – Itxi egin da, gaia bide judizialek aurkeztu baita.

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, poliziak 1978ko Sanferminetan Iruñean erakutsitako jokabidearekin lotuta, Administrazioaren erregistro eta artxiboetan dagoen informazioa jasotzeko eskubidea urratu dutelako Barne Ministerioak eta Defentsa Ministerioak, bai eta gardentasunez jarduteko duen betebeharra ere Administrazioak. Q21/374.

- Espainiako Arartekoari igorritako kexa.

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, eskatutako informazioa ez diolako eman Izarreibarko Mankomunitateak. Zehazki, honako hauek eskatu ditu: ordenantza fiskalen behin betiko onspendatzen diren haren aldaketen ziurtagiria, bai eta ordenantza horiek Nafarroako Aldizkari Ofizialean argitaratu zirenekoak ere; eta ordenantza fiskal guztien hasierako ezarpena eta ondorengo aldaketak babesten dituzten nahitaezko azterlan ekonomiko-finantzarioen kopia, edo halakorik ez dagoela egiaztatzen duen ziurtagiria. Azaldu duenez, bi zerbitzuri buruzko ordenantzei buruzko informazioa jaso du soilik (ura eta hondakinak), beste hiru zerbitzuenak aipatu gabe, eta hasierako nahitaezko azterlan ekonomikoak eta horien balizko aldaketak ere ez. Q21/413.

- Ikertutako kexa – [Emandako ebazpena](#) – Onartua.

- Herritar batek bi kexa aurkeztu ditu, Lehendakaritza, Berdintasun, Funtzio Publiko eta Herrizaingo Sailak ez dizkiolako eman argitalpenetako erdi-mailako teknikari izateko 2010ean egindako hautaprobei buruzko azterketak. Azaldu duenez, lanpostu horretarako kontratazio-zerrenda batzuetara aurkeztuko da laster, eta, hori hala izanik, azterketa horien kopia bat eskuratzeko edo horiek argitaratzeko eskatu zuen. Beste diziplina batzuetan ez bezala, orain arte ez duela erantzunik jaso, eta soluzio eta erantzunen txantiloak dituzten probak ere ez direla argitaratu. Q21/682 eta C21/682.

- Administrazioarekiko izapideetan konpondutako kexa.

- Herritar batzuek bost kexa aurkeztu dituzte, Txantrea auzoan eremu urdina ezarriko duelako Iruñeko Udalak. Udalaren erabakiarekin ados ez daudela azaldu dute, eta erabaki hori interesdun guztiak aintzat hartu gabe hartu dela (bizilagunak, merkatariak, kolektiboak), behar bezalako informazioa eman gabe, eta erabaki horretan parte hartzeko aukerarik eman gabe.

- Q21/684 eta Q21/699: Ikertutako kexa – [Emandako ebazpena](#) – Ez onartua.

- Q21/821, Q21/868 eta C21/1816: Gaia aurrez jorratu da (Q21/684), eta ebazpena igorrita dago, baina Administrazioak ez zuen onartu.
- Elkarte ekologista batek kexa bat aurkeztu du, Garapen Ekonomiko eta Enpresarialeko Departamentua irregulartasun batzuk egiten ari delako eguzki-planta fotovoltaikoko proiektuaren jendaurreko informazioaren izapidean. Azaldu duenez, proiektuaren dokumentazioan zeuden akatsengatik alegazioak aurkeztu ondoren, ingurumen-inpaktuari buruzko aldeko adierazpena argitaratu da, parte hartzeko epe berririk ireki gabe. Haren ustez, proiektua nabarmen aldatu da alegazioen ondorioz, eta, hura onetsi aurretik, jendaurrean jarri behar da berriro ere. Q21/787.
 - Kexa ikertu da, eta izapideetan dago.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Arangurengo Udalak ez diolako erantzun egokirik eman lurraren kontribuzioaren zergari buruzko informazio-eskaera bati. Eskaera horretan, Gorraizko txalet bateko lurraren kontribuzioaren zenbatekoa Mutiloan duen babes ofizialeko etxebizitzakoarekin alderatu du, eta, bien artean proportzionaltasunik ez dagoela ikusita, eta informazio publikoa eskuratzeko duen eskubidea baliatuta, alde ekonomiko hori azaltzea eskatu du, eta azalpen hori Zuzenbidean oinarritutakoa izan dadila. Era berean, udal-zerga ondo zehaztuta dagoela eta konfiskazio-irismenik ez duela egiaztatzeko eskatu du. Adierazi duenez, Udalak, bere erantzunean, ez du gaiaren funtsari buruzko iritzirik eman, eta igorritako dokumentuak akats formalak ditu. Q21/796.
 - Ikertutako kexa – Ez da gomendio, iradokizun edo betebeharren gogorazpenik egin.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Sunbillako Udalak eta Ekonomia eta Ogasun Departamenduak ez diotelako eman herri horretako lursail batzuetan egindako hirigintza-eguneratzeei buruz eskatutako dokumentazioa. Q21/984.
 - Interesdunak atzera egin du.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Figarolgo Kontzejuak, azken bost urteetan, ez duelako informaziorik ematen, ez duelako erantzuten, ez duelako jarduten eta errefusatu egiten duelako kontzejuko kideekin lotutako iruzurrezko jarduerekin zerikusia duen guztia. Egindako galdera guztiei erantzuteko eta azaldutako horiek guztiak egiaztatzeko eskatu du. Q21/1011.
 - Administrazioarekin egindako izapideetan konpondutako kexa.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Tuterako Udalak ez dizkiolako hainbat hautaketa-prozesuri buruzko azterketak eman. Bere ustez, aurretik egindako sarbide publikoko deialdien historikoa jarri beharko litzateke udalaren web-orrian, deialdiei buruzko informazio guztia jasota. Q21/1032.
 - Ikertutako kexa – [Emandako ebazpena](#) – Onartua.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Iruñeko Udalak ez diolako eman Txantrean eremu urdina ezartzeari buruz eskatutako dokumentazioa. Adierazi duenez, Udalak txosten bat egin zuen izapidetutako beste kexa bat dela-eta, eta txosten hartan aipatu zituen aparkaleku arautua ezarri aurretik “egin beharreko” azterlanak. Azterlan eta txosten horien kopia bat emateko eskatu du. Q21/1034.
 - Ikertutako kexa – [Emandako ebazpena](#) – Erantzunaren zain.
- Herritar batek adierazi du Mendigorriako Julian Maria Espinal Olcoz Ikastetxe Publikoko zuzendaritzak ukatu egin duela ikastetxean matrikulatutako haur-kopuruari buruzko datuak eskuratzeko eskaera. Adierazi duenez, Hezkuntza Departamentura jo zuen duela gutxi, eta ez du erantzunik jaso kexa jarri duen egunera arte. C21/560.
 - Interesdunak atzera egin du.
- Herritar batek azaldu du Nafarroako Gardentasunaren Kontseilura jo behar izan duela, Corteseko Udalak publiko gisa kalifikatutako dokumentazio jakin bat eman diezaion. Izaera publiko hori kontuan hartuta, jakin nahi du ea lortutako informazioa herriko gainerako herritarrei helarazteko ahalmena duen ala ez. C21/1097.

- Bere eskubideak hobeto defendatzeko informazioa eman zitzaion herritarrari.
- Herritar batek jakin nahi du ea nola eskura ditzakeen Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuko zuzendari kudeatzailearen bi ebazpen, baita bere lanpostuko uniformeekin eta identifikazio-txartelek in lotutako proposamen bat nola egin ere. C21/1503.
 - Bere eskubideak hobeto defendatzeko informazioa eman zaio herritarrari.
- Herritar batek jakin nahi du ea errolatuta dagoen herriko kontzejua 1925. urtea baino lehenagoko bileren aktak ematera behartuta dagoen ala ez. C21/1617.
 - Bere eskubideak hobeto defendatzeko informazioa eman zaio herritarrari.
- Herritar batek azaldu du udal-taldeak erabateko ezjakintasunean mantentzen duela oposizioko taldea, udal-jardueraren berri ematen ez duen neurrian (bizilagunen eskaerak, fakturak, aurreikusitako lanak, ...). C21/1781.
 - Bere eskubideak hobeto defendatzeko informazioa eman zaio herritarrari.

3.2.31. Turismoa.

- Zenbait herritarrek hamalau kexa aurkeztu dituzte, Iruñeko Udalak euren titulartasuneko apartamendu turistikoek emandako udal-lizentzia aurkezteko eskatu dielako Garapen Ekonomiko eta Enpresarialeko Departamentuak; bestela, Nafarroako Turismo Erregistroko inskripzioa etengo da. Adierazi dutenez, ez dute lizentziarik, ez zekitelako Udalaren hirigintza-araudia aldatu ondoren soilik sei hilabeteko epea eman zela Erregistroan inskribatuta zeuden apartamenduak erregularizatzeko. Gardentasunik gabe eta publikotasunik eta informaziorik gabe jokatu zela salatu dute, eta mota horretako neurriek ostalaritza-establezimendu eta enpresa handiei egiten diela mesede soilik, jabe txikien kaltetan.
 - Q21/69, Q21/89, Q21/114 eta Q21/117: Ikertutako kexak – [Emandako ebazpena](#) – Onartua.
 - Q21/140, Q21/157, Q21/168, Q21/171, Q21/172, Q21/174, Q21/184, Q21/221 eta Q21/239: Ikertutako kexak – [Emandako ebazpena](#) – Onartua.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Iruñeko Udalak ukatu egin diolako bere apartamentu turistikoaren jarduerarako udal-lizentziaren eskaera. Azaldu duenez, udal hirigintza-araudia aldatu ondoren, Erregistroan inskribatuta zeuden apartamentuak erregularizatzeko sei hilabeteko epeari buruz galdetu zuen, eta Udalak adierazi zion epe hori etenda zegoela Covid-19agatik. Hala ere, eskaera ukatu egin diotela, epe hori igaro ondoren aurkeztu dielako. Udalak akats bat egin duela adierazi du. Q21/97.
 - Ikertutako kexa – [Emandako ebazpena](#) – Onartua.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, bere titulartasuneko bi apartamendu turistikori emandako udal-lizentziak aurkezteko eskatu diolako Garapen Ekonomiko eta Enpresarialeko Departamentuak; bestela, Nafarroako Turismo Erregistroko inskripzioa etengo da. Azaldu du araudi berrira egokitzeko eskaera ezarritako epearen barruan aurkeztu ziola Udalari, baina ukatu egin ziotela bere izenean eskatzeagatik (ordezkari gisa ari zen) eta Nafarroako Turismo Erregistroan inskribatutako apartamentu batzuei buruzkoa izateagatik, apartamentu turistikoen erregulazioa aldatzeko udal-planaren aldaketa hasiera batean onartu ondoren. Q21/182.
 - Ikertutako kexa – [Emandako ebazpena](#) – Ez onartua.

3.2.32. Hirigintza.

A) Hirigintza-plangintza:

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Iruñeko Udalak ez diolako onartu bere lokalaren ondoko bere jabetzako lur-zerrenda baten erabilera eta luperketa, baina, era berean, ez diolako desjabetzerik egiten. Udalak bere gain hartzen duela lursail horri dagozkion gastuen ehuneko, eta ez duela behartzen urbanizazio-obren zenbatekoa ordaintzera. Q21/671.

- Ikertutako kexa – Erakunde honek administrazioarengandik jasotako informazioa helarazi zion kexa-egileari, egoki irizten zituen alegazioak aurkez zituan. Ez zenez alegaziorik jaso, amaiera eman zitzaion jarduketari, eta hala jakinarazi zitzaion interesdunari.
- Bi herritarrek kexa bat aurkeztu dute, ez daudelako ados Artadiburua inguruko (Uharte) Hiri Jarduerarako Plan Bereziarekin, ezta hirigintza-lizentzien ematea eteteko Udalaren erabakiarekin ere. Sortutako gaiarekin lotutako aurrekariak eta inguruan bizi diren bizilagunak horren aurka egoteko arrazoiak azaldu dituzte. Q21/895.
 - Ikertutako kexa – Ez da gomendio, iradokizun edo betebeharren gogorazpenik egin. Erakundearen bitartekaritza-zerbitzua eskaini da, baina Udalak ez du onartu (M21/9).
- Herritar batek adierazi duenez, Cordovillako ordokian dagoen partzela baten jabea zen bere ama, eta Cordovillako UGPSak partzela horri eragin zion. Adierazi duenez, plana gauzatzeko, Konpentsazio Batzorde bat eratu zen, eta batzorde horretako kide izatera behartu zituzten. Birpartzelazio baten ondoren, partaidetza batzuk esleitu zitzaizkien. UGPSa deusez deklaratu zen, eta Konpentsazio Batzordeak gastuak erreklamatu zizkien konpromisarioei; bere kasuan, amak ordaindu ezin izan zituenak. Horren ondorioz, premiamendu-bidean eta kobratu gabe dauden zorrak daude. C21/463.
 - Bere eskubideak hobeto defendatzeko informazioa eman zaio herritarrari.

B) Plangintza gauzatzea:

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Mendabiako Udalak egikaritze-unitate batean egiten ari diren urbanizazio-obrak zabaldu dituelako egikaritze-unitate horretako kide izateari hasiera batean uko egin zioten zenbait bizilagunen partzeletara, eta, behin obrak hasita, obra horiek beren partzeletan ere egiteko eskatu dutelako. Salatu du auzotar horiek ez dutela jarraitu arazuz ezarritako prozedura (konpentsazio-batzordea eratzea, birpartzelazio-proiektua, finka berriak eskritura egitea, urbanizazio-proiektua...), eta emaitza bera lortu dutela eskaera soil bat aurkeztuta. Q21/338 eta C21/821.
 - Ikertutako kexa – Ez da gomendio, iradokizun edo betebeharren gogorazpenik egin.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Erriberriko Udalak ez duelako esku hartu eta ez diolako erantzun hirigintza-arloko hitzarmen bat egiteko proposamenari. Azaldu duenez, hirigintza-plangintza berrikusteko eskatu zion Udalari; izan ere, partzela-unitate baten hirigintza-garapenaren ondorioz, finken balioa baino hirigintza-karga handiagoak sortzen ari ziren. Hori horrela, hitzarmen bat sinatzea proposatu dio Udalari, egoera berriz azter dezan eta proiektua bideratzeko modu tekniko-juridikoak azter ditzan. Q21/419.
 - Herritarren eta Udalaren arteko Bitartekaritza Zerbitzuaren esku utzitako gaia (M21/2).
- Bi herritarrek kexa bat aurkeztu dute, Iturengo Udalak familia bakarreko etxebizitza bat eraikitzeke obra-lizentzia eman diolako ondoko partzelaren jabeari. Bere ustez, obra-lizentzia eman zenean, bidea egitea eskatu behar zioten, edo, hala egin ezean, Arau Subsidiarioak aldatu. Beldur dira jarduketaren mendebaldean bide hori egin ezean, unitate horrekin muga egiten duen beren jabetzako partzela batean beste bide bat egitera ez ote dituzten behartuko etorkizunean. Izan ere, hala baitago aurreikusita izapidetzen ari den Iturengo Udal Plan Orokorraren Lurralde Antolamendurako Udal Estrategian (EMOT). Q21/445.
 - Ikertutako kexa – [Emandako ebazpena](#) – Onartua.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Funesko Udalak ez diolako 1989an erositako partzela baten titulartasuna aitortzen, eta izaera publikoa eman diolako. Azaldu duenez, partzela hori udal-titulartasunekoa dela jasotzen duen zedula eman diote, baina lursailaren salerosketa-kontratua du berak. Salatu du Udalak partzelari ateak eta leihoak irekitzeko baimena ematea; izan ere, etxadi itxia da, eta baoak bide publikorako sarbidea ematen duen partzelaren aldean ireki daitezke soilik. Q21/753.
 - Ikertutako kexa – Ez da gomendio, iradokizun edo betebeharren gogorazpenik egin.

- Herritar batek bi kexa jarri ditu, Adiosko Udalak dokumentazioa aurkezteko eskatu diolako, bere jabetzako partzela batean poliesterrezo igerileku bat jartzeko obra-lizentzia emateko prozedura baten barruan. Eskatutako dokumentazioa gehiegizkoa iruditzen zaiola azaldu du; balorazio hori igerilekuak instalatzen dituzten profesionalengandik eta udalerriko eta aldameneko beste bizilagun batengandik jasotako informazioan oinarritu duela, eta haiei ez zaiela halako eskakizun zorrotzik egin. Q21/798 eta C21/1691.
 - Ikertutako kexa – [Emandako ebazpena](#) – Onartua.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Lekunberriko Udalak baieztapen faltsuak egin dituelako sektore baten urbanizazio-prozedurari buruz bizilagunei bidalitako agiri batean. Azaldu duenez, Udalak ez zuen konponketa partzialik egin, idazkian adierazi bezala; eta saldu gabeko partzela eta etxe batzuen jabe diren sustatzaile berriek sustatu zuten konponketa hori. Gainera, ez zion hainbat errekerimendu egin Konpentsazio Batzordeari. Adierazi duenez, sektoreko bideetako asfaltoak akats larriak ditu duela hamalau urtetik, Udalaren arduragabekeria dela-eta. Q21/837.
 - Ikertutako kexa – Ez da gomendio, iradokizun edo betebeharren gogorarazpenik egin.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Kasedako Udalak ez diolako erantzun zerbitzu teknikoek bere partzelaren itxitura Udal Planean ezarritako lerrokadurara egokitzen den egiaztatze egin duen eskaerari, obra-lizentzia eman ondoren. Q21/1202.
 - Kexa ikertu da, eta izapideetan dago.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Barañaingo Udalak ez dielako erantzun hirigintzaren arloko bi kontsultari, eta hiru etxebizitzatarako lokala eraberritzeko obra-lizentzia lortzeko eskaera bati. Q21/1218.
 - Kexa ikertu da, eta izapideetan dago.
- Herritar batek azaldu du Zabalegiko Kontzejuak bere landa-partzela urbanizagarria partzela-unitate batean sartu duela, hura urbanizatzeko. Horren ondorioz, berak behar ez duen zerbaitetan diru asko inbertitzera behartu dituztela. C21/1218.
 - Kexa aztertuta, ez da eskubide-urraketarik hauteman.

C) Hirigintzaren arloko legezkotasuna eta diziplina babestea:

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, hirigintza-lizentziarik ez duten obra batzuen aurrean jarduten ez duelako Artaxoako Udalak. Obra horiek bere jabetzako higiezin baten ondoan dagoen etxebizitza batean egiten ari dira. Kezka azaldu du, obra horiek (batez ere, leihoetakoek eta terrazetakoek) etorkizunean eraikuntzei eragin diezaieketelako. Udalak indarrean dagoen hirigintza-legeria lehengoratzeko neurriak har ditzala eskatu du. Q21/25.
 - Ikertutako kexa – [Emandako ebazpena](#) – Onartua.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Nabaskozeko Udalak isuna jarri diolako jabekidea den eraikinean obrak egiteko agindua ez betetzeagatik. Defendatu du hainbat urtez saiatu dela Udalaren obra-eskakizunei erantzuten, aurrekontuak eskatuz eta beste jabekideei emanez, baina ezin izan duela obra egin obren aurrekontuak onartu ez direlako, edo, onartu direnean, dirua bidali ez delako, eta berak ezin izan duela obraren zenbateko ekonomiko guztia aurreratu. Kritikatu egin ditu isunaren zenbatekoa, Udalaren konfiskatzeko asmoa agerian uzten duena, prozeduraren gardentasunik eza, eta familiako arazoak aintzat hartu ez izana, haiek ezagutu arren. Q21/31.
 - Ikertutako kexa – [Emandako ebazpena](#) – Ez onartua.
- Jabekideen erkidego batek kexa bat aurkeztu du, etxebizitzak, lokalak, garajeak eta trastelekuak dituen eraikin bat eraikitze proiektoa egin duelako Iruñeko Udalak, eta hura hirigintzako araudiarekin bat ez datorrelako. Ez daude ados proiektuan jasotako hainbat alderdirekin eta, bereziki, eraikin berriaren altuerarekin. Eraikuntza-enpresak publizitatea egitea kritikatu dute, nahiz eta oraindik obra-

lizentziarik ez izan, eta argiztapena eta haiei kendu nahi zaizkien baldintza berak saltzen dituela publizitate horretan. Q21/64.

- Ikertutako kexa – [Emandako ebazpena](#) – Onartua.
- Herritar batek bi kexa aurkeztu ditu, Castejongo Udalak ez duelako inolako neurririk hartu bere etxebizitzaren inguruan dagoen patio bateko tximinia bat erabiltzeak eragiten dizkion eragozpenen aurrean. Azaldu duenez, tximinia horrek ez du obra-lizentziarik, eta antolamenduz kanpo dago duela 25 urte baino gehiagotik. Hura kentzea nahi duten suhiltzaileen ziurtagiriak, ziurtagiri medikoak eta bizilagunen sinadurak ditu. Tximiniatik irteten den keak arropa esekitzea edo leihoak irekitzea eragozten duela dio, eta guztien osasunean eragina duela. Q21/128 eta C21/245.
- Administrazioarekin egindako izapideetan konpondutako kexak.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Arangurengo Udalak ez duelako bere jabeen erkidegoari eragiten dioten hainbat gai konpontzeko neurririk hartzen. Azaldu duenez, higiezinan eskubanda edo barandadun bat jartzeari dagokionez, Udalarari esku hartzeko eskatu zion, gainerako jabeek hura instalatzea eska ziezaien, eta, aparkaleku-eremurako sarbideari dagokionez, tokiko erakundeak bitartekari-lanak egin zituzala eskatu zuen. Adierazi du, hori hala izanik ere, Udalak ez duela esku hartu. Udalak txosten bat idatzi duela, eta bera ez dagoela ados txosten horren edukiarekin. Q21/254.
- Ikertutako kexa – [Emandako ebazpena](#) – Ez onartua.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Lodosako Udalak ez duelako inolako neurririk hartzen bere etxebizitzatik gertu dagoen orube baten egoeraren aurrean. Adierazi du 2016. urteaz geroztik bizi dela han, eta garai hartan Udalarari jo zuela, lur horren osasungarritasunik eza agerian uzteko. Udalak jarduketaren bat egin duen arren, orubea txakurren eta zaldien jabeek erabili ohi dutela azaldu du. Q21/556.
- Ikertutako kexa – [Emandako ebazpena](#) – Onartua.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Azkoiengo Udalak ez dielako erantzun bere etxebizitzako hormetan pitzadurak eragiten ari zaion egurrezko ataripe pisutsu baten legezkontasunari buruz egindako kontsulta bati. Q21/681.
- Administrazioarekin egindako izapideetan konpondutako kexa.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Olejuako Udalak ez duelako bitartekaritza-lanik egiten bera eta bizilagunaren artean, bere jabetzari eragiten dioten ondoko partzelako lan etengabeak bertan behera gera daitezen. Q21/727.
- Ikertutako kexa – [Emandako ebazpena](#) – Onartua.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Larraungo Udalak eta Mugiroko Kontzejuak ez dutelako neurririk hartzen lizentziarik gabe egin diren obren, ordenantzaren arau-hausteen eta lurzoru hiritarreko legez kanpoko instalazioen aurrean, horiek lurzoru publikoa esku pribatuetara pasatzea dakartenean. Zakartzat jo du aurkeztutako erreklamazio bati kontzejuak emandako erantzuna. Q21/744.
- Ikertutako kexa – Ez da gomendio, iradokizun edo betebeharren gogorazpenik egin.
- Herritar batzuek kexa bat aurkeztu dute, Kasedako Udalak ez duelako neurririk hartzen beren etxebizitzetatik gertu dagoen orube baten egoera osasungaitzaren aurrean. Azaldu dutenez, lursaila titulartasun pribatukoa eta udal-titulartasuneko da, eta erabat abandonatuta dago; animalien eta sasien sorleku dela, eta, hori dela-eta, hezetasun handiak daudela kale osoan eta etxebizitzetan. Askotan eskatu diote Udalarari orubea garbitzeko, baina ez dute erantzunik jaso. Q21/765.
- Administrazioarekin egindako izapideetan konpondutako kexa.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Vianako Udalak ez dielako erantzun zenbait eskabideri. Eskabide horietan, bere etxebizitzaren aldameneko eraikin baten tximiniaren erabilera irregularra salatu du, terrazaren erabilera normalari kalte handia egiten baitio. Q21/826.

- Administrazioarekin egindako izapideetan konpondutako kexa.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Tuterako Udalak ez zituelako kontuan hartu etxebizitza eraisteko gastuak bere etxebizitzaren desjabetze-proiektuan ezarritako balio justuan, eta horrek jabeei kalte ekonomikoa eragin dielako. Izan ere, Udalak adierazitakoa betez, etxebizitza eraitsi egin zuten, kalte handiagorik egon ez zedin. Q21/827.
 - Ikertutako kexa – Erakunde honek administrazioarengandik jasotako informazioa helarazi zion kexa-egileari, egoki irizten zituen alegazioak aurkez zitzaizkion. Ez zenez alegaziorik jaso, amaiera eman zitzaion jarduketari, eta hala jakinarazi zitzaion interesdunari.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Mendabiako Udalak neurririk hartu gabe jarraitzen duelako herriko hainbat eraikin abandonatuta egotearen aurrean. Adierazi duenez, 2018az geroztik, eraikin horiek ikuskatzeko eta dagokion balorazio-txostena egiteko eskatzen ari da. Arazoa konpontzeko jarduketarik orain arte egin ez izana kritikatu du. Azaldu du, gainera, baldintza egokiei eusteko behar ziren obrak egiteko, higiezinen jabeek eman zitzaizkien sei hilabeteko epea iraungi dela. Q21/856.
 - Kexa ikertu da, eta izapideetan dago.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Noingo Udalak (Elortzibar) ez diolako itzuli etxebizitza baten birgaitze-obretarako jarritako fidantza. Azaldu duenez, behin baino gehiagotan eskatu du hori, baina oraindik ez du gordailututako zenbatekoa jaso, fidantza, eska daitekeenetik urtebete baino gehiago igaro bada ere. Q21/952.
 - Administrazioarekin egindako izapideetan konpondutako kexa.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, ikerketa-prozedura bat hasteari eta, hala badagokio, zehapen-prozedura bat hasteari uko egin diolako Garesko Udalak, partzela batean egindako eraberritze-obren aurrean. Obra horietan amiantoa zuten elementuak kendu eta garraiatu zituzten. Q21/1012.
 - Ikertutako kexa – 2022an emandako ebazpena – Erantzunaren zain.
- Bi herritarrek kexa bat aurkeztu dute, Cascanteko Udalak ez duelako onartu haien bizilagunaren etxebizitzan legez kanpo eraikitakoa eraisteko egin zuten eskaera. Azaldu dutenez, obrak legeztatzeko lizentzia emateko, dokumentazio jakin bat aurkeztu behar zuen, eta, aurkeztu ez duenez, bidezkoa da arau-hauslearen kontura eraistea. Adierazi dutenez, obrek eragin egiten diete, besteak beste, leiho batek zor bat bere gain hartzera behartzen dituelako; metro gehiago eraiki direlako behar baino lehen; terraza maila altuagoan egin dutenez, mehelinean ez dagoelako altuera nahikorik, eta proiektatu behar ez zituen bistak proiektatzen dituelako; bizilaguna erraz sar daitekeelako beren jabetzara, eta hezetasunak daudelako hormaren beren aldean. Q21/1025.
 - Ikertutako kexa – [Emandako ebazpena](#) – Erantzunaren zain.
- Herritar batek bi kexa aurkeztu ditu, Gallipienzoko Udalak ez dituelako hezetasunak konpontzeko beharrezko neurriak hartzen. Gurasoen etxebizitzaren ondoko partzelan hasitako eraiste-lanen ondorioz, hezetasunak agertzen hasi dira, etxebizitza ondoko mehelinak eguraldi txarretik babestuta ez daudelako eta bideratu gabeko ura iragazten den harrizko obra-hondakinak pilatuta daudelako han; hori horrela, hezetasun berriak sortu dira azken neguan. Q21/1041 eta C21/543.
 - Ikertutako kexa – [Emandako ebazpena](#) – Onartua.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Zizur Zendeako Udalak eta Zarikiegiko Kontzejuak ez diotelako eskatu espaloiarene zati bat hartzen duten dekorazio-elementuak kentzea bizilagunari. Bere ustez, Udalak berandu erantzun zion lehen erreklamazioari, eta kritikatu egin du bigarrena ebatzi ez izana eta kontzejuari inolako arrazoirik gabe bidali izana. Q21/1086.
 - Ikertutako kexa – Ez da gomendio, iradokizun edo betebeharren gogorazpenik egin.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Beireko Udala gehiegi berandutzen ari delako nekazaritzarako eraikin bat birgaitzeko hirigintza-lizentzia emateko espedientea izapidetzen. Q21/1113.

- Ikertutako kexa – 2022an emandako ebazpena – Erantzunaren zain.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Tafallako Udalak aisialdirako etxola bat eraisteko agindua igorri diolako, eta hertsatzeko isunak jarri dizkiolako agindu hori betetzen ez duen bitartean. Azaldu duenez, obra-lizentziaren eskaera aurkeztu zuen, baina eskaera hori ez zuen ebatzi ez Tafallako Udalak ez Lurralde Antolamendu, Etxebizitza, Paisaia eta Proiektu Estrategikoen Departamentuak. Eraikuntza hori legeztatzeko eskatu du, Udala prestatzen ari den plan berriaren xedapenekin bat etorritz. Q21/1173.
- Ikertutako kexa – Ez da gomendio, iradokizun edo betebeharren gogorazpenik egin.
- Herritar batek azaldu du, bere ustez, kontraesana egon daitekeela Orkoiengo Udal Planaren Eraikuntza Ordenantzen eta Eraikinetako Instalazio Termikoen Erregelamendua onartzen duen uztailaren 20ko 1027/2007 Errege Dekretuaren artean, eraikinen fatxadetatik eta patioetatik kea kanpora ateratzeari dagokionez. C21/2147.
- Kexa aztertuta, ez da eskubide-urraketarik hauteman.

D) Hirigintzaren arloko informazioa:

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Eguesibarko Udalak tasa bat kobratu diolako, etxebizitza familiabakar bat eraikitzeko erosten ari zen partzela baten hirigintza-erregimenari buruz egindako kontsultaren ondorioz. Azaldu duenez, hiri-lur bat erosteko interesa zuen, baina iragarki batzuetan ematen zen informazioa nahasgarria zen. Hori dela-eta, Udalari galdetu zion, eta hark, erantzuna ematen gehiegi luzatzeaz gain, tasa bat kobratu dio. Q21/901.
- Ikertutako kexa – [Emandako ebazpena](#) – Ez onartua.
- Herritar batek kexa bat jarri du, Azkoiengo Udalak ez diolako erantzun garaje batzuen irekiera legeztatzeko espedienteari buruzko informazio-eskabideari. Q21/1008.
- Ikertutako kexa – [Emandako ebazpena](#) – Onartua.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Iruñeko Udalak ez diolako informazio idatzirik eman bizilagunari irekitako hirigintza-diziplinako espediente baten izapidetze-egoerari buruz. Q21/1123.
- Kexa ikertu da, eta izapideetan dago.

3.2.33. Etxebizitza.

A) Etxebizitza lortzeko eskubidea:

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, etxebizitza egoki bat lortzeko dituen zailtasunak direla-eta. Azaldu duenez, hamabost urteko alaba eta bera etxetik bota zituzten, eta pisu batean beste pertsona batzuekin bizi behar dute. Gaineratu du bere nahia beste etxebizitza bat eskuratzea dela, baina ezin dituela ordaindu eskatzen diren alokairu altuak. Etsita dagoela, eta gizarte-zerbitzuetan ez diotela laguntzen. Q21/14.
- Interesdunak atzera egin du.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Lurralde Antolamendu, Etxebizitza, Paisaia eta Proiektu Estrategikoetako Departamentuak eta Antsoingo Udalak ez dituztelako beren baliabideak koordinatzen, beren familiari etxebizitza duin bat bermatzeko beharrezkoak diren neurriak hartze aldera. Azaldu duenez, ama ezkongabea da, lau seme-alaba ditu bere kargura, eta ez du diru-sarrera nahikorik beste etxebizitza bat lortzeko. Orain arte bizi izan diren etxebizitza utzi behar izan dute, kontratua ez berritzeagatik jabeak hala erabakita. Q21/32.
- Ikertutako kexa – [Emandako ebazpena](#) – Ez onartua.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Lurralde Antolamendu, Etxebizitza, Paisaia eta Proiektu Estrategikoetako Departamentuak eta Corellako Udalak ez dutelako neurririk hartzen errentamendu-erregimeneko etxebizitza bat, beren egoera ekonomikoa kontuan hartuta, arrazoizko prezioan

aurkitzeko dituen zailtasunen aurrean. Azaldu duenez, etxebizitza babestuen eskatzaileen erroldan inskribatuta dago 2018tik, eta denbora horretan okerrera egin du. Bere osasun-egoerak egin du okerrera, batez ere, eta, gaur egun, % 67ko desgaitasun-maila du aitortuta. Q21/44.

- Ikertutako kexa – [Emandako ebazpena](#) – Ez onartua.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Lurralde Antolamendu, Etxebizitza, Paisaia eta Proiektu Estrategikoetako Departamentuak eta Iruñeko Udalak ez dituztelako beharrezko neurriak hartzen beraiek eta seme jaioberriak etxebizitza duin eta egoki bat lortuko dutela bermatzeko. Azaldu duenez, genero-indarkeriaren biktima da, ez du lanik, eta bizi zen etxebizitzatik alde egin behar du, bikotekide ohiak sinatutako errentamendu-kontratua iraungi delako. Q21/75.
 - Ikertutako kexa – [Emandako ebazpena](#) – Ez onartua.
 - Herritar batek kexa bat aurkeztu du, alokairu-erregimeneko etxebizitza bat arrazoizko prezioan eskuratzeko dituen zailtasunenak direla-eta. Azaldu duenez, bi seme-alaba adingabe ditu, eta etxebizitza babestuen eskatzaileen erroldan izena emanda dago. Etxebizitza bat eskuratzeko zenbait gestio egin arren, ez du emaitzarik lortu. Q21/112.
 - Ikertutako kexa – [Emandako ebazpena](#) – Ez onartua.
 - Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Castejongo Udalak eta Lurralde Antolamendu, Etxebizitza, Paisaia eta Proiektu Estrategikoen Departamentuak ez dutelako neurririk hartzen berak, emazteak eta hiru seme-alabek duten arazo habitazionala konpontzeko, bizi diren etxebizitza berehala utzi behar baitute. Azaldu duenez, bi urte daramatza etxebizitza babestuen eskatzaileen erroldan izena emanda, eta ezin du alokairu pribatura jo, langabezia dagoelako, errentarik ez duelako, eta familia-egoera dela-eta. Q21/142.
 - Administrazioarekin egindako izapideetan konpondutako kexa.
 - Herritar batek kexa bat aurkeztu du, bere familiari etxebizitza babesturik ematen ez diotelako. Azaldu duenez, bere emaztearekin eta bi seme-alabekin bizi da etxebizitza batean, eta alokairua ordaintzeko zailtasunak ditu. Adierazi du egoera larriagoa dela orain, ezin duelako lanik egin, eta osasun-ziurtagiri batean jasota dagoela hori. Q21/203.
 - Bere eskubideak hobeto defendatzeko informazioa eman zitzaion herritarrari.
 - Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Tuterako Udalak ez diolako alternatiba habitazionalik eskaintzen dagoen gizarte-bazterketako egoeran. Diru-sarrerarik eta bizilekurik ez duela azaldu du, eta, egoera horretan, irekita eta abandonatuta zegoen Udalaren jabetzako etxebizitza batean sartu behar izan zuela. Etxebizitza hori uzteko agindua jakinarazi diotela adierazi du, inolako prestazio edo laguntza sozialik aktibatu gabe. Q21/205.
 - Ikertutako kexa – [Emandako ebazpena](#) – Konpondua.
 - Herritar batek bi kexa aurkeztu ditu, Lurralde Antolamendu, Etxebizitza, Paisaia eta Proiektu Estrategikoetako Departamentuak ez diolako % 65eko desgaitasun fisikora egokitutako etxebizitza babestu bat esleitzen, eskatzaileen erroldan hiru urtez izena emanda egon arren. Gaineratu duenez, egun bizi den etxebizitzak oztopo arkitektoniko ugari ditu, eta hura eraberritzeko zailtasunak, gainerako jabeakideen baimena behar baitu. Merkatu pribatuan etxebizitza bat erosteko dituen arazoak azaldu ditu. Q21/216 eta C21/524.
 - Ikertutako kexa – [Emandako ebazpena](#) – Onartua.
 - Herritar batek kexa bat aurkeztu du, bere egoera ekonomikoa kontuan hartuta, errentamendu-erregimeneko etxebizitza bat arrazoizko prezioan aurkitzeko dituen zailtasunak direla-eta. Azaldu duenez, etxebizitza babestuen eskatzaileen erroldan izena emanda dago 2018tik. Dibortziatuta dago, alokairu pribatuko etxebizitza batean bizi da bi seme-alaba adingaberekin, eta etxebizitza hori maiatzean utzi behar du, errentatzaileak hala adierazita. Adierazi du sustatzaile pribatuei eta Etxebizitza Sozialaren Foru Funtzari etxebizitza bat eskatu diela, baina ez duela arrakastarik izan.

Merkatu librean ere alokairua lortzen saiatu dela, baina eskatzen dizkieten errenta-prezioak jasanezinak direla bere ahalmen ekonomikoa kontuan hartuta, nahiz eta David laguntza jaso. Q21/251.

- Ikertutako kexa – [Emandako ebazpena](#) – Ez onartua.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Lurralde Antolamendu, Etxebizitza, Paisaia eta Proiektu Estrategikoetako Departamentuak ez dituelako neurri egokiak hartzen etxebizitza duina eta egokia izan dezala bermatzeko. Azaldu duenez, amarekin eta urtebeteko alabarekin bizi da, eta egoera zaila da. Bizi dituen arazo ekonomikoak kontatu ditu. Q21/313.
 - Ikertutako kexa – [Emandako ebazpena](#) – Gomendio orokorra onartu da, baina ez da kasu partikularra konpondu.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Lurralde Antolamendu, Etxebizitza, Paisaia eta Proiektu Estrategikoen Departamendua berandutzen ari delako hari etxebizitza babestu bat esleitzen. Azaldu duenez, emakume ezkongabea da, seme-alabarik ez du, eta egoera hori ez da balioesten alokairu-erregimeneko etxebizitza babestu bat emateko orduan. Hori dela-eta, aspaldi pisu partekatuetan bizi dela gaineratu du, jasotzen duen soldata ez baita alokairu pribatu bat ordaintzeko nahikoa, eta ezin baitu inolako laguntzarik jaso, laguntzak jasotzeko diru-sarrereren mugak gutxigatik gainditzen dituelako. Q21/353.
 - Ikertutako kexa – [Emandako ebazpena](#) – Onartua.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, etxebizitza duin eta egokia eskuratu beharra duelako arrazoizko prezioan. Azaldu duenez, gela batean bizi da bakarrik, alokairuan, bermatutako errentari esker dituen diru-sarrerak ez diotelako uzten etxebizitza pribatu bat eskuratzen. Adierazi du ez duela arrakastarik izan etxebizitza babestu bat alokairu-erregimenean eskuratzeko orduan, ez eskatzaileen erroldaren bidez, ez Iruñeko Udalaren edo etxebizitza babestuen sustapen pribatuen bidez. Q21/379.
 - Ikertutako kexa – [Emandako ebazpena](#) – Gomendio orokorra onartu da, baina ez da kasu partikularra konpondu.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, etxebizitza duin eta egokia eskuratu beharra duelako arrazoizko prezioan. Azaldu duenez, hogeita bi urte daramatza Espainian bizitzen, eta gaur egun gela batean bizi da bakarrik, alokairuan, bere lau seme-alabak kanpoan bizi direlako. Hala ere, asmoa da familia osoa Iruñean berriro elkartu ahal izatea. Gaineratu duenez, bermatutako errentari esker dituen diru-sarrerak ez diote uzten etxebizitza pribatu bat eskuratzen. Etxebizitzaren arloan gaitutako ibilbide publikoetara jo du (etxebizitza babestuen eskatzaileen errolda, larrialdi habitazionalako etxebizitzak, etab.), baina ez du arrakastarik izan. Q21/380.
 - Ikertutako kexa – [Emandako ebazpena](#) – Gomendio orokorra onartu da, baina ez da kasu partikularra konpondu.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Lurralde Antolamendu, Etxebizitza, Paisaia eta Proiektu Estrategikoetako Departamentuak ez dielako bere familiaren premien araberako etxebizitza babestu bat ematen. Azaldu duenez, ezkontideak eta berak bi urteko alaba bat dute, hezetasan-arazoak dituen etxebizitza batean bizi dira, igogailurik ez duen eraikin bateko azken solairuan, eta ezin dute etxebizitza egoki bat eskuratu beren gain hartzeko moduko prezioan. Q21/406.
 - Ikertutako kexa – [Emandako ebazpena](#) – Gomendio orokorra onartu da, baina ez da kasu partikularra konpondu.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, zortzi urteko alabaren premietara egokitutako errentamendu-erregimeneko etxebizitza bat arrazoizko prezioan aurkitzeko zailtasunak dituelako. Alabak % 91ko desgaitasun-maila eta mugitzeko zailtasun handiak ditu aitortuta, eta egoera hori larriagotzen ari da adingabea hazten doan heinean. Azaldu duenez, lau urte daramatza etxebizitza babestuen eskatzaileen erroldan izena emanda, eta etxebizitza egokitu bat behar du bi alabekin bizitzeko; izan ere, gaur egun bizi diren alokairuko etxebizitza ez dago alabaren beharretara egokituta. Q21/433.
 - Ikertutako kexa – [Emandako ebazpena](#) – Ez onartua.

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, guraso bakarreko familia izanik, etxebizitza bat eskuratzeko zailtasun handiak dituelako. Azaldu duenez, zortzi urte daramatza etxebizitza babestuen eskatzaileen erroldan izena emanda, esleipendun izan gabe, eta ez du diru-sarrera nahikorik merkatu librean etxebizitza bat lortzeko. Bere ustez, familia guraso bakarrekoa izatea etxebizitza babestu bat eskuratzeko baremoaren ondorioetarako baloratu beharko litzateke. Q21/573.
 - Ikertutako kexa – [Emandako ebazpena](#) – Ez onartua.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Lurralde Antolamendu, Etxebizitza, Paisaia eta Proiektu Estrategikoetako Departamentuak ez diolako etxebizitza handiagoa ematen arrazoizko prezioan, modu duin eta egokian bizi ahal izateko. Azaldu du bere bikotekidearekin eta lau seme-alabekin bizi dela bi logelako etxebizitza batean, errentamendu-erregimenean, eta etxebizitza hori NASUVINSArein jabetzakoa dela. Q21/623.
 - Ikertutako kexa – [Emandako ebazpena](#) – Ez onartua.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Lurralde Antolamendu, Etxebizitza, Paisaia eta Proiektu Estrategikoen Departamentuak ez diolako etxebizitzarik esleitu, zortzi urtez etxebizitza babestuen eskatzaileen erroldan izena emanda egon arren. Ez du ulertzen zergatik adierazi duen departamentuak 2015ean eta 2016an esleitu zizkiotela etxebizitzak. Azaldu duenez, Nasuvinsarekin harremanetan jarri da azalpenak eskatzeko eta ustez eskainitako datak eta pisuak zehazteko, baina jakinarazi diote haiek ez dutela informazio hori. Q21/772.
 - Ikertutako kexa – [Emandako ebazpena](#) – Onartua.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Iruñeko Udalak eta Lurralde Antolamendu, Etxebizitza, Paisaia eta Proiektu Estrategikoetako Departamentuak ez dutelako bera eta alaba egoera onean dagoen etxebizitza batera eramaten. Azaldu duenez, hezetasunak dituen etxebizitza batean bizi dira, eta adingabearen alergiak larriagotzen ditu horrek. Gaineratu du bizilagunak erasoengatik salatu dituztela, eta legez kanpo bizi direla han. Q21/779.
 - Ikertutako kexa– Gaia aurrez jorratu da (AO21/11), eta ebazpena igorrita dago, baina Administrazioak ez zuen onartu.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Iruñeko Udalak eta Lurralde Antolamendu, Etxebizitza, Paisaia eta Proiektu Estrategikoen Departamentuak ez diotelako etxebizitzarik esleitu, nahiz eta hamar urte daramatzen etxebizitza babestuen eskatzaileen erroldan izena emanda. Azaldu du bi alabekin larrialdietarako etxebizitza batean bizi dela, baina laster utzi beharko dutela etxebizitza hori, eta zimitzez beteta dagoela. Q21/781.
 - Ikertutako kexa– Gaia aurrez jorratu da (AO21/11), eta igorritako ebazpena onartu zuen Administrazioak.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Iruñeko Udalak eta Lurralde Antolamenduko, Etxebizitzako, Paisaiako eta Proiektu Estrategikoetako Departamentuak ez diotelako etxebizitza bat ematen. Azaldu duenez, Udalaren etxebizitza batean bizi da hiru seme-alaba adingaberekin, eta kontratua amaitu egin da, baina ez daki nora joan. Q21/784.
 - Ikertutako kexa– Gaia aurrez jorratu da (AO21/11), eta igorritako ebazpena onartu zuen Administrazioak.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, etxebizitza bat eskuratzeko zailtasunak dituelako. Azaldu duenez, 2005etik darama Iruñean, eta urtebete eta hiru hilabeteko alaba bat du. Horrez gain, alokairu-kontratua egun gutxi barru amaituko zaio, eta jabeak ukatu egin dio kontratua berritzea, kuota bakar bat ordaindu gabe utzi ez duen arren. Etxebizitza babestuen eskatzaileen erroldan izena emanda dago, eta duela gutxi jakinarazi zaio ukatu egin zaiola udal-larrialdietarako etxebizitza bat lortzeko eskaera. Q21/817.
 - Ikertutako kexa– Gaia aurrez jorratu da (AO21/11), eta igorritako ebazpena onartu zuen Administrazioak.

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Iruñeko Udalak eta Lurralde Antolamendu, Etxebizitza, Paisaia eta Proiektu Estrategikoen Departamentuak ez diotelako etxebizitza duin eta egoki bat ematen, nahiz eta zenbait urte daramatzan etxebizitza babestuen eskatzaileen erroldan izena emanda eta larrialdietarako udal-etxebizitza bat eskatu duen. Azaldu duenez, gela batean bizi da hamar urteko semearekin, eta ohe berean lo egin behar dute, leku gutxi dagoelako. Gainera, etxebizitza berean beste sei familia ere bizi dira. Q21/891.
 - Ikertutako kexa – [Emandako ebazpena](#) – Onartua.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Lurralde Antolamendu, Etxebizitza, Paisaia eta Proiektu Estrategikoen Departamentuak eta Iruñeko Udalak ez diotelako etxebizitza duin eta egoki bat ematen arrazoizko prezioan. Adierazi duenez, sei urteko alabarekin bizi da laster utzi beharko duten etxebizitza bateko gela batean, eta gaur egun ez du beste aukerarik. Horrez gain, haien diru-sarrerara bakarria bermatutako errenta dela, eta horrek are gehiago zailtzen duela etxebizitza eskuratzea. Q21/902.
 - Ikertutako kexa – [Emandako ebazpena](#) – Onartua.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Lurralde Antolamendu, Etxebizitza, Paisaia eta Proiektu Estrategikoetako Departamentuak ez diolako etxebizitzarik ematen. Azaldu duenez, lau seme-alabekin (horietako hiru adingabeak dira) eta emaztearekin bizi da alokatutako pisu batean, eta pisu hori utzi behar dute, jabeak hala eskatuta. Adierazi du hogeitaz baina gehiago daramatzala etxebizitza babestuen eskatzaileen erroldan izena emanda, eta bera dela enplegu bat duen familiako kide bakarra; horregatik, zailtasun handiak dituela beste etxebizitza bat aurkitu eta hura ordaintzeko. Q21/903.
 - Ikertutako kexa – [Emandako ebazpena](#) – Gomendio orokorra onartu da, baina ez da kasu partikularra konpondu.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Lurralde Antolamendu, Etxebizitza, Paisaia eta Proiektu Estrategikoetako Departamentuak ez diolako etxebizitzarik ematen. Azaldu duenez, gela bakarreko pisu txiki batean bizi da beste bi pertsonarekin, eta denbora darama etxebizitza babestuen eskatzaileen erroldan izena emanda, etxebizitza bat esleitu zain. Q21/911.
 - Ikertutako kexa – [Emandako ebazpena](#) – Ez onartua.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Lurralde Antolamendu, Etxebizitza, Paisaia eta Proiektu Estrategikoetako Departamentuak ez diolako ematen azalera handiagoko etxebizitza babestu bat eskuratzeko aukera haren familiari, familia ugaria den aldetik. Laurogeita hamar metro karratu baino gehiagoko etxebizitza babestu bat eskuratzeko familia-unitatean zazpi kide izatea eskatzen zaiela kritikatu du (gaur egun bost dira); aldiz, sustapen berrietarako ez direla baldintza berak eskatzen, eta bete gabe ere esleitzen direla. Q21/926.
 - Ikertutako kexa – Ez da gomendio, iradokizun edo betebeharren gogorazpenik egin.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Lurralde Antolamendu, Etxebizitza, Paisaia eta Proiektu Estrategikoen Departamentuak eta Iruñeko Udalak ez diotelako bere familiari alokairu-erregimeneko etxebizitza bat arrazoizko prezioan eskuratzeko aukerarik ematen. Azaldu duenez, etxebizitza batean bizi da gaur egun, emaztearekin eta bi seme-alaba adingaberekin, eta duela gutxi jakin du banku-erakunde bateko kide dela. Horren ondorioz, etxegabetzeko prozedura judicial batean sartuta daudela jakin dute. Gainera, adierazi duenez, etxebizitzak ez du ur-hornidurarik. Q21/934.
 - Ikertutako kexa – [Emandako ebazpena](#) – Atzera egitea.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, esleitutako etxebizitza babestu baten errentamendu-kontratua sinatzeko baimena ukatu diolako Lurralde Antolamendu, Etxebizitza, Paisaia eta Proiektu Estrategikoetako Departamentuak, ez duelako egiaztatu genero-indarkeriaren biktima dela erregelamenduz ezarritako datetan. Azaldu duenez, errentamendu-kontratua sinatu aurretik, sartzeko baldintzak betetzen zituela egiaztatzen zuen dokumentazioa aurkeztu zuen, genero-indarkeriaren biktima dela egiaztatzen duena barne. Defendatu du ez zekiela egiaztagirri hori bi urtera iraungitzen zenik; eta, beraz, beste bat eskatu zuela, eta eman ziotela. Q21/943.

- Ikertutako kexa – [Emandako ebazpena](#) – Ez onartua.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Lurralde Antolamendu, Etxebizitza, Paisaia eta Proiektu Estrategikoen Departamentuak eta Iruñeko Udalak ez diotelako irtenbiderik ematen bizi duen larrialdi habitazionalako egoerari. Azaldu duenez, hamabi urteko semearekin bizi da 48 m²-ko etxebizitza batean, eta azalera handiagoko etxebizitza bat eskuratu behar du, beste lau seme-alabak Nafarroara itzuli ahal izan daitezen. Gaineratu du bere diru-sarrerak bakarrik langabezia-prestazioa dela, eta, beraz, zailtasun handiak dituela etxebizitza egoki bat aurkitzeko. Q21/948.
- Ikertutako kexa – [Emandako ebazpena](#) – Onartua.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Iruñeko Udalak ez diolako etxebizitzarik ematen, nahiz eta bere familia (bi urteko eta bederatzik hilabeteko bi seme-alaba dituzte) oso premia larrian egon eta laster etxegabetuko dituzten bizi diren etxebizitzatik. Q21/960.
- Ikertutako kexa – [Emandako ebazpena](#) – Onartua – Jarraipena.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Lurralde Antolamendu, Etxebizitza, Paisaia eta Proiektu Estrategikoetako Departamentuak eta Barañaingo Udalak ez diotelako alokairu-erregimeneko etxebizitzarik ematen arazoizko prezioan. Azaldu du emazteak (% 87ko desgaitasun-maila aitortua du) eta seme adingabe batek osatzen dutela familia. Gaineratu duenez, gaur egun beren jabetzako furgoneta batean bizi dira, harik eta etxebizitza bat esleitzen zaien arte. Etxebizitzaren arloan gaitutako ibilbide publiko guztietara jo du, baina ez du etxebizitzarik lortu. Q21/1006.
- Ikertutako kexa – [Emandako ebazpena](#) – Onartua.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Noaingo Oinarrizko Zonako Gizarte Zerbitzuen Mankomunitateak ez diolako etxebizitza duin eta egokirik ematen, nahiz eta haren egoera eta haren familiarena zaila izan. Azaldu duenez, senarrarekin eta bi alabekin bizi da alokairu pribatuko etxebizitza batean, eta berehalaxe etxegabetuko dituzte, kaleratzearen luzapena amaitzear dago-eta. Q21/1017.
- Ikertutako kexa – 2020an emandako ebazpena – Onartua.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Noaingo Oinarrizko Zonako Gizarte Zerbitzuen Mankomunitateak eta Lurralde Antolamendu, Etxebizitza, Paisaia eta Proiektu Estrategikoen Departamentuak ez dutelako aintzat hartzen haren premia habitazionala. Bizi den etxebizitzatik alde egin behar du, etxebizitza hori testamentu baten xede delako. Badaki etxebizitza batzuk eskuragarri daudela larrialdietarako, baina ez diote bat ematen. Etsita dago, edozein egunetan kalean amaituko duelako alabarekin. Q21/1018.
- Ikertutako kexa – Ez da gomendio, iradokizun edo betebeharren gogorazpenik egin.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, eta Lurralde Antolamendu, Etxebizitza, Paisaia eta Proiektu Estrategikoetako Departamentuari eskatu dio bere lagunei eta haien laukiei alokairu sozialeko etxebizitza bat eman diezaieten. Azaldu duenez, haurrak ondo artatzeko baldintza egokienak betetzen ez dituen etxebizitza batean bizi dira, alokairuan. Horrez gain, bikotekidea etxebizitza babestuen eskatzaileen erroldan izena emanda zegoen, baina izen-ematea iraungi egin da, eta ezingo du berriro izenik eman hilabete batzuk igaro arte. Q21/1166.
- Ikertutako kexa – Erakunde honek administrazioarengandik jasotako informazioa helarazi zion kexa-egileari, egoki irizten zituen alegazioak aurkez zitzan. Ez zirenez jaso, jarduketa amaitutzat jo zen, eta interesdunari jakinarazi zitzaion.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Lurralde Antolamendu, Etxebizitza, Paisaia eta Proiektu Estrategikoetako Departamentuak ez diolako etxebizitza babesturik ematen. Azaldu duenez, alokatutako etxebizitza batean bizi da emaztearekin eta semearekin, eta gutxi barru etxebizitzatik irteteko eskatu die jabeak. Adierazi du beste etxebizitza bat bilatzen saiatu direla, baina, gaur egun dituzten diru-sarrerak kontuan hartuta, aukera hori ukatu dietela. Q21/1181.
- Ikertutako kexa – 2022an emandako ebazpena – Erantzunaren zain.

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Lurralde Antolamendu, Etxebizitza, Paisaia eta Proiektu Estrategikoetako Departamentuak ez diolako etxebizitzarik ematen. Azaldu duenez, utzi behar duen aterpetxe batean bizi da, eta errentamendu-erregimeneko etxebizitza babestu bat nahiz alokairurako laguntzak eskuratzeko zailtasunak ditu. Q21/1244.

- Ikertutako kexa – 2022an emandako ebazpena – Erantzunaren zain.

B) Etxebizitza erosteko eta errentamenduan hartzeko laguntza publikoak:

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Lurralde Antolamendu, Etxebizitza, Paisaia eta Proiektu Estrategikoetako Departamentuak ukatu egin diolako alokairurako David programaren laguntza jasotzen jarraitzeko eskubidea, kontziliaziorako laguntza bat jaso izanaren ondorioz, salbuesitako errenta gisa. Azaldu duenez, kontziliaziorako laguntza hori lortzearen ondorioz, haren urteko diru-sarrerak SARA indizea baino 1,72 aldiz handiagoak dira, eta David programaren laguntza jaso ahal izateko gehieneko diru-sarrera SARA indizea baino 1,7 aldiz handiagoa da. Q21/49.

- Ikertutako kexa – [Emandako ebazpena](#) – Ez onartua.

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, arrazoizko prezioan alokairuko etxebizitza bat eskuratzeko zailtasunak dituelako. Azaldu duenez, duela hilabete arte aitortu egin zaio alokairurako Emanzipa programaren laguntza. Hala ere, laguntza hori berritzen saiatu denean, ezin izan du berritu, bere diru-sarrerak 20.000 eurotik gorakoak direlako, eta bere seme adingabea familia-unitateko kideztat hartua izan ez delako. Q21/132.

- Ikertutako kexa – [Emandako ebazpena](#) – Onartua.

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, alokairurako laguntzen Emanzipa programaren aplikazio informatikoak ez duelako uzten atzerriko banku-kontuak sartzeko. Azaldu du gorabehera bat izan duela, bizi den etxebizitzaren errentatzailea alemaniarra delako eta sistemak ez diolako uzten haren banku-kontua sartzeko. Gaineratu duenez, erantzun egokia jaso arren, akatsa oraindik ez da zuzendu, eta, horren ondorioz, ezin du laguntza jaso hilabete horietan. Q21/163.

- Administrazioarekin egindako izapidetan konpondutako kexa.

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Lurralde Antolamenduko, Etxebizitzako, Paisaiako eta Proiektu Estrategikoetako Departamentuak ez duelako balioztatu bizi den etxebizitzaren errentamenduaren ordainketa egiaztatzeko aurkeztutako dokumentazioa, eta, ondorioz, ez dizkiolako ordaindu David programaren hileko kuota batzuk. Azaldu duenez, arrazoiak da egiaztagirietan ez dagoela jasota etxebizitzaren helbide osoa. Hori horrela, banku-ziurtagiria ematen duen finantza-erakundeari egotz dakiokeela hori; izan ere, kontzeptuari buruzko atalean sar daitekeen karaktere-kopurua dela-eta, ezin dela helbide osoa sartu. Q21/330.

- Ikertutako kexa – [Emandako ebazpena](#) – Ez onartua.

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Lurralde Antolamendu, Etxebizitza, Paisaia eta Proiektu Estrategikoetako Departamentuak ez diolako David programako laguntzaren hil bateko ordainketa egin bizi den etxebizitzaren alokairua ordain dezan, hileko ordainketa horri dagokion alokairuaren ordainketa egiaztatzeko emandako banku-egiaztagiria beste aldi batekoa izateagatik. Departamentuak adierazitakoa egia ez dela defendatu du, eta eskatutako aldiaren egiaztagiria dela hori. Q21/341.

- Ikertutako kexa – [Emandako ebazpena](#) – Ez onartua.

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Lurralde Antolamendu, Etxebizitza, Paisaia eta Proiektu Estrategikoetako Departamentuak ez diolako aitortzen alokairurako Emanzipa programako laguntzaren hil bateko ordainketa baino gehiago, ordaindutako ordainagiria baimendutako gehieneko errenta baino handiagoa izateagatik. Defendatu du hori horrela dela, baina alokairuaren kuotaz gain, erkidego- eta hornidura-gastuak ere sartzeko direla han, eta ordainagirian bertan banakatuta daudela ikus daitekeela. Egoera horren berri ematen saiatu da horretarako helbide elektronikoaren bidez, baina ez du lortu. Q21/458.

- Administrazioarekin egindako izapideetan konpondutako kexa.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Lurralde Antolamenduko, Etxebizitzako, Paisaiako eta Proiektu Estrategikoetako Departamentuak ez duelako balioztatu bizi den etxebizitzaren errentamenduaren ordainketa egiaztatzeko aurkeztutako dokumentazioa, eta, ondorioz, ez diolako ordaindu Emanzipa programaren hileko kuota bat. Azaldu duenez, arrazoa da ordainagirian ez dagoela adierazita zehazki ordaindutako hilekoa, ezta etxebizitzaren helbidea ere. Laguntza eman arte, horren berri jaso ez izana kritikatu du, eta transferentziaren egiaztagiria ezin zela aldatu. Q21/496.
- Ikertutako kexa – [Emandako ebazpena](#) – Ez onartua.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Lurralde Antolamendu, Etxebizitza, Paisaia eta Proiektu Estrategikoetako Departamentuak ez diolako alokairurako David programaren laguntza-eskaera izapidetu, etxebizitza babestuen eskatzaileen erroldan izena emanda ez egoteagatik. Defendatu duenez, hainbat urte daramatza izena emanda, eta, bizileku-aldaketa baten ondorioz, 2018an eta 2020an berritu zuen izen-ematea. Hala ere, kanpoan geratu dela uste du, bi urtera berritu ez diren izen-emateei baja emateko Administrazioak izapidetutako prozedura baten ondoren. Zer egoera pertsonaletan dagoen azaldu du (genero-indarkeriaren biktima da eta seme-alaba batekin bizi da), eta laguntza aitortzeko premia larria duela. Q21/511.
- Ikertutako kexa – [Emandako ebazpena](#) – Ez onartua.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Lurralde Antolamenduko, Etxebizitzako, Paisaiako eta Proiektu Estrategikoetako Departamentuak ez duelako balioztatu bizi den etxebizitzaren errentamenduaren ordainketa egiaztatzeko aurkeztutako dokumentazioa, eta, horren ondorioz, ez dizkiolako ordaindu David programaren hileko kuota batzuk, etxebizitzaren helbidea osorik ordainagiritan jasota ez egoteagatik. Defendatu du departamentuan dauden beste dokumentu batzuetan ageri dela erreferentzia osoa. Q21/748.
- Ikertutako kexa – [Emandako ebazpena](#) – Ez onartua.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Lurralde Antolamenduko, Etxebizitzako, Paisaiako eta Proiektu Estrategikoetako Departamentuak ez duelako balioztatu bizi den etxebizitzaren errentamenduaren ordainketa egiaztatzeko aurkeztutako dokumentazioa, eta, horren ondorioz, ez diolako ordaindu Emanzipa programaren hileko kuota bat, etxebizitzaren helbidea osorik ordainagirian jasota ez egoteagatik. Gaineratu du akats horren berri eman ziotela epea amaitu ondoren, eta ez ziotela zuzentzeko aukerarik eman. Q21/875.
- Ikertutako kexa – [Emandako ebazpena](#) – Ez onartua.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Lurralde Antolamendu, Etxebizitza, Paisaia eta Proiektu Estrategikoetako Departamentuak ez dizkiolako Emanzipa programaren laguntzaren hileko kuota batzuk ordaindu. Azaldu duenez, hileko kuota horiek ez zituen kobratu, eskabidea aurkezteko hainbat oztopo izan zituelako; adibidez, errentatzailearen atzerriko banku-kontuaren zenbakia ezin izan zuelako sartu. Q21/877.
- Ikertutako kexa – 2022an emandako ebazpena – Erantzunaren zain.
- Herritar batek azaldu du Lurralde Antolamendu, Etxebizitza, Paisaia eta Proiektu Estrategikoetako Departamentuak ukatu egin diola Emanzipa programaren laguntza, baimendutako gehieneko diru-sarrerak (20.000 euro) gainditzeagatik. Adierazi du Madrilen bizi izan zela azken bost urteetan, eta, horren ondorioz, 2019ko PFEZaren aitortpena egin zuela Zerga Agentzian, Estatuko araudiak dioena betez. Azaldu duenez, bere errenta-aitortpenean 18.602,92 euroko zenbatekoa ageri da zerga-oinarri gisa, eta ez du salbuetsitako errentarik; hortaz, bere ustez, gehieneko diru-sarreraren mugaren barnean dago. C21/580.
- Kexa aztertuta, ez da eskubide-urraketarik hauteman.

C) Etxebizitza babestuen eskatzaileen errolda eta etxebizitzaren esleipena:

- Bi herritarrek kexa bat aurkeztu dute, Lurralde Antolamendu, Etxebizitza, Paisaia eta Proiektu Estrategikoetako Departamentuak ez delako etxebizitza babestu bat esleitu Sarrigurengo sustapen batean, desgaitasuna eta mugikortasun murriztua duen pertsona izanik. Adierazi dute jakin dutela eurena baino puntuazio txikiagoko pertsonak izan direla esleipendun, eta, arrazoiei buruz galdetu dutenean, esan zaiela hiru gelako etxebizitza bat nahiago dutela adierazi izana dela horren arrazoa. Ez daude ados esleipen-irizpide horren berri ez ematearekin, bi logelako etxebizitza bat eskuratzeko aukerarik gabe utzi dituelako horrek. Q21/289.
 - Ikertutako kexa – [Emandako ebazpena](#) – Onartua.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Lurralde Antolamendu, Etxebizitza, Paisaia eta Proiektu Estrategikoetako Departamentuak ez delako irizpiderik ezarrita sustapen jakin bateko etxebizitza babestuak esleitzeko, etxebizitza babestuen eskatzaileen erroldaren bidez etxebizitza horiek esleitu zaizkien pertsonen artean. Ez dago ados esleipen hori egiteko ezarritako irizpide bakarra hautatutako logela-kopurua eta sartzeko erreserba espezifikoaren errespetatzea izatearekin, eta, hori horrela, sustatzaileak askatasunez jardun ahal duela etxebizitza babestuak adjudikaziodunen artean esleitzeko orduan. Bere ustez, bidegabeko egoerak eragin ditzake horrek, baita senideen edo lagunen alde egitea ere. Q21/624.
 - Ikertutako kexa – [Emandako ebazpena](#) – Onartua.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Lurralde Antolamendu, Etxebizitza, Paisaia eta Proiektu Estrategikoetako Departamentuak, etxebizitza babestuak esleitzeko prozeduran aukeratutako logela-kopurua lehenesten delako, baremoa aplikatuta lortutako puntuazioa alde batera utzita; eta, horren ondorioz, eskatzaile batzuen lehen aukerak beste batzuen bigarren aukeren aurretik jartzen direlako. Etxebizitzako logela-kopuruaren aurretik baremoa lehenestea proposatu du. Q21/643.
 - Ikertutako kexa – Ez da gomendio, iradokizun edo betebeharren gogorazpenik egin.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, etxebizitza babestuen eskatzaileen erroldan telematikoki alta eman ezin delako. Azaldu duenez, aurreko urte bateko alta-zirriborroa aplikazioan egotearen ondorioa izango litzateke ezintasun hori. Adierazi du zirriborroa ezin zela telematikoki ezabatu, eta Lurralde Antolamendu, Etxebizitza, Paisaia eta Proiektu Estrategikoetako Departamentuak aurrez aurreko hitzordua lortzeko edo PFEZaren azken aitortutako dagozkion datuak sartzeko eskatu ziola. Bere ustez, azken kasu horretan, aitortutakoaren eta errealitatearen artean desoreka sortuko litzatekeenez (aplikazioaren zirriborroan ageri den urteari buruzko aipamena ezin baita editatu), agiri-faltsutze delitua egitera bultzatzen ari ziren. Q21/690.
 - Ikertutako kexa – [Emandako ebazpena](#) – Ez onartua.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Lurralde Antolamendu, Etxebizitza, Paisaia eta Proiektu Estrategikoetako Departamentuak etxebizitza babestuen eskatzaileen erroldatik kanpo utzi delako, ezarritako gaitasun ekonomikoaren baldintza ez betetzeagatik. Ez dago ados kanpo uztearekin, eta azaldu du kontuan hartutako datu fiskalak okerrak direla, ez baita kontuan hartu 2020an Bartzelonan lan egin, eta errenta-aitorpena Estatuko Zerga Agentzian egin zuela. Adierazi du zenbait mezu elektronikoki bidali dizkiola Nasuvinsa sozietate publikoari inguruabar horren berri emateko, eta ez direla aintzat hartu. Jaso duen informazio bakarra da kanpoan uztea zuzena izan dela, eskatzaileen erantzukizuna delako izen-ematean jasotako datuak eguneratuta edukitzea. Q21/835.
 - Ikertutako kexa – [Emandako ebazpena](#) – Ez onartua.
- Bi herritarrek kexa bat aurkeztu dute, Lurralde Antolamendu, Etxebizitza, Paisaia eta Proiektu Estrategikoetako Departamentuak ukatu egin delako babes ofizialeko etxebizitza bat erosteko kontratua sinatzeko baimena, beren titulartasuneko finantza-produktu bat ez delako iritsi 6.000 euroko saldoa edukitzera, ez irekiera-datan, ezta 2015., 2016., 2017., 2018., 2019. eta 2020. urteetako abenduaren 31n ere. Defendatzen dute baldintza hori betetzen zutela erregelamenduz ezarritako uneetan, hau da, eskatzaileen erroldan izena eman zutenean eta etxebizitza esleitu zitzaizen esleipen-prozedura hasi zenean. Q21/1177.

- Ikertutako kexa – 2022an emandako ebazpena – Erantzunaren zain.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Nasuvinsaren bulegora joan behar duelako etxebizitza-eskatzailen erroldan sartzeko izapideak egitera, horri esker, alokairuko etxebizitza bat eskuratzeko aukera izateko, baina behin eta berriro esan diotela ez dagoela hitzordurik. Q21/1243.
 - Ikertutako kexa – Erakunde honek administrazioarengandik jasotako informazioa helarazi zion kexa-egileari, egoki irizten zituen alegazioak aurkez zitzaizkion. Ez zenez alegaziorik jaso, amaiera eman zitzaion jarduketari, eta hala jakinarazi zitzaion interesdunari.
- Herritar batek adierazi du bere izeba, edadetua, alokairuan bizi dela San Pedro auzoan, Iruñeko Udalaren jabetzako etxebizitza batean. Adierazi duenez, hainbat pisu okupatuta daude, eta segurtasunik gabeko giroa da nagusi; beraz, arrazoizko prezioa duen beste etxebizitza batera joan nahi du. C21/133.
 - Bere eskubideak hobeto defendatzeko informazioa eman zaio herritarrari.

D) Lehentasunez erosteko eskubidea:

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Lurralde Antolamendu, Etxebizitza, Paisaia eta Proiektu Estrategikoetako Departamentuak hertsapen-isuna jarri diolako, departamentu horrek bere titulartasuneko etxebizitza bat lehentasunez erosteko eskubidea erabili ondoren. Azaldu duenez, bere bikotekidearekin eta hiru urteko alabarekin bizi den etxebizitza saltzeko asmoa jakinarazi zion Administrazioari, baina azkenean ezin izan zuen saldu, hitzartutako beste etxebizitza baten erosketa zapuztu zelako gerora sortu eta bere borondatearekin zerikusirik ez zuen arrazoi batengatik. Hala ere, departamentuak lehentasunez erosteko eskubidea erabiltzen jarraitu zuela, eta, lehentasunez erositako etxebizitzaren salerosketa eskritura publiko bihurtu ez duenez, isuna jarri diola. Q21/411.
 - Ikertutako kexa – [Emandako ebazpena](#) – Ez onartua.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Lurralde Antolamendu, Etxebizitza, Paisaia eta Proiektu Estrategikoetako Departamentuak, legeak aitortzen dion lehentasunez erosteko eskubidea baliatuz, bere etxebizitza erostearen ondorioz sortutako notariotza- eta erregistro-gastuen zati bat ordaintzeko eskatu diolako. Gainera, ez dago ados salerosketaren notario-eskrituran jasotako klausuletako batekin; klausula horretan adierazten da saldutako etxebizitza ez dela ezkontideen edo bikote egonkorren ohiko egoitza. Q21/955.
 - Ikertutako kexa – [Emandako ebazpena](#) – Ez onartua.

E) Errentamenduak:

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, errentan duen etxebizitza babestuaren hornidura-kontsumoaren kudeaketa desegokia egin duelako Nasuvinsa sozietate publikoak, eta gaiari buruzko informaziorik eman ez diolako. Azaldu duenez, etxebizitzan sartu zenetik, ur-, gas- eta berokuntza-kontzeptuengatik ordaindu beharreko kuota handitu egin da arrazoirik gabe, eta gastu horiek ez dira sinatutako errentamendu-kontratuan agertzen ziren berak. Adierazi du berogailuaren eta ur beroaren kontuak banakatzea behin baino gehiagotan eskatu duela, baina ez duela jaso erantzunik. Q21/40.
 - Administrazioarekin egindako izapideetan konpondutako kexa.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, etxebizitzekiko independenteak diren garaje-plazen alokairua ez dagoelako behar bezala arautua. Bere ustez, kasu horietan, fidantza nahitaez ematea eskatu beharko litzateke (etxebizitzaren alokairuari erantsitako plazen kasuan gertatzen den bezala), eta, hori hala eginez gero, hainbat arazo saihestuko lirateke (kuotak ez ordaintzea, kalteak, edo kontratua desegitea aldeztu aurretik jakinarazi gabe). Bere kasuan, zenbait prozedura monitoriotara jo behar izan du. Q21/204.
 - Espainiako Arartekoari igorritako kexa.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Lazagurriako, Lodosako, Mendabiako, Sartagudako eta Sesmako Gizarte Zerbitzuen Mankomunitateak ez duelako esku hartzen familia batekin sinatutako etxebizitza-

errentamenduko kontratu baten ez-ordaintze etengabeen aurrean. Azaldu duenez, aldez aurretik, oinarrizko gizarte-zerbitzuak bitartekari-lanak egin zituen errentamendua errazte aldera, eta aditzera eman zioten zerbitzu horrek bere gain hartuko zituela kontratua gauzatzearen ondorioz sor zitezkeen gorabeherak. Badaki familia horrek alokairua ordaintzeko diru-sarrera nahikoak baino handiagoak dituela, eta, hala ere, alokairuari eta hornidurei dagozkien zorren kopuruak handitzen ari direla. Q21/273.

- Ikertutako kexa – [Emandako ebazpena](#) – Onartua.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Lurralde Antolamendu, Etxebizitza, Paisaia eta Proiektu Estrategikoen Departamentuak uko egin diolako bere etxebizitza Nafarroako Gobernuaren alokairu sozialeko poltsan sartzeari, jada errentan emanda egoteagatik. Ezohiko eta salbuespenezko neurri gisa sartzeko eskatu du, izan ere, premia-egoeran dago, maizterrek ez diotelako alokairua ordaintzen eta errentamendu-etxegabetzearen eta -botatzearen prozedurak etenda daudelako. Q21/448.
 - Ikertutako kexa – Ez da gomendio, iradokizun edo betebeharren gogorazpenik egin.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du; ez diote etxebizitza baten alokairua ordaintzen, eta babesik ez duela adierazi du. Azaldu duenez, familia errentariak zor bat du alokairuaren hilekoak ez ordaintzeagatik. Gaineratu du alokairurako laguntza bat eman zitzaiela, eta, azkenean, beste helburu batzuetarako erabili dutela. Gizarte-zerbitzuei horren berri eman zienean laguntza kendu bazitzaien ere, Administrazioak ez duela konponbiderik eman. Gaineratu duenez, duela urte eta erdi baino gehiago gelditu zen epaileak agindutako etxegabetzea. Q21/526.
 - Partikularren arteko kontua – Bere eskubideak hobeto defendatzeko informazioa eman zitzaion herritarrari.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, orain arte okupatu duen etxebizitza uzteko eskatu diolako Uharteko Udalak, hau da, etxebizitzaren jabeak. Azaldu duenez, ez Udalak, ez Oinarrizko Gizarte Zerbitzuak, ez dizkiote etxegabetzearen arrazoiak eman. Gaineratu duenez, bere osasun-egoera dela-eta, ezin du etxez aldatu, eta pairatzen duen kalteberatasun-egoera azaldu du. Q21/1096.
 - Kexa ikertu da, eta izapideetan dago.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, alokairuaren kuota handitu duela jakinarazi diolako bizi den etxebizitzaren jabeak, harekin akordio batera iristen saiatu den arren. Gainera, pisuan hotza pasatzen duela adierazi du. Q21/1075.
 - Partikularren arteko kontua – Bere eskubideak hobeto defendatzeko informazioa eman zitzaion herritarrari.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, ezin duelako erabili alokairuan emanda zuen etxebizitza bat, kontratua amaitu bada ere; izan ere, kalteberatasun-egoeran dagoela baliatuta, etxegabetzea luzatzea lortu du errentariak. Gaineratu du hornidurak ere ez dituela ordaintzen. Gizarte Zerbitzuek esku hartu beharko luketela uste du. Q21/1163.
 - Partikularren arteko kontua – Bere eskubideak hobeto defendatzeko informazioa eman zitzaion herritarrari.

F) Bizigarritasun-zedulak:

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Lurralde Antolamendu, Etxebizitza, Paisaia eta Proiektu Estrategikoetako Departamentuak ukatu egin diolako bere jabetzako etxebizitza baterako bizigarritasun-zedula ematea, etxebizitza dagoen eraikinaren Ebaluazio Txostena ez-gai kalifikatu duelako Azaldu duenez, horren ondorioz, ezin du ez etxebizitza saldu, ez alokatu, eta bizi ere ezin du han, ez baitaio gas-hornidurarik ematen. Ez du ulertzen eraikinaren kalifikazioak zergatik eragiten dion bere etxebizitzari eta ez gainerakoei, inolako arazorik gabe han jendea bizi da-eta. Q21/118.
 - Ikertutako kexa – Ez da gomendio, iradokizun edo betebeharren gogorazpenik egin.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, obra-lizentzia bat emateko behar den bizigarritasun-txostena egiten berandutzen ari delako Lurralde Antolamendu, Etxebizitza, Paisaia eta Proiektu Estrategikoen

Departamentua. Gaia premiazkoa denez, eta erantzunik ez dagoenez, hiru aldiz jarri da harremanetan departamentu horrekin, baina ez da aurrera egin izapidetzean. Q21/147.

- Ikertutako kexa – Ez da gomendio, iradokizun edo betebeharren gogorazpenik egin.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Lurralde Antolamendu, Etxebizitza, Paisaia eta Proiektu Estrategikoetako Departamentuak ukatu egin diolako bere jabetzako etxebizitza bati dagokion bizigarritasun-zedula berritzea, etxebizitza hori kokatuta dagoen eraikinaren ebaluazio-txostena egin, eta “behin behinean ez-gai” kalifikazioarekin amaitu ondoren. Uste du kalifikazio hori higiezinaren inguratzaille termikoa eraberritzeko prozesuaren ondorio izan daitekeela, eta gaur egun zalantzazko fasean dagoela, dirulaguntzak eman zain. Bere ustez, antzemandako akatsak ez dira berehalako arrisku bat eraikinaren egonkortasunerako, ezta pertsonen segurtasunerako ere. Azaldu du zedula ukatzeak etxebizitza saltzea eragozten diola. Q21/296.
 - Ikertutako kexa – [Emandako ebazpena](#) – Ez onartua.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Tafallako Eskualdeko Etxebizitzak eta Eraikinak Birgaitzeko Bulegoak ez diolako ematen Azkoienen dagoen etxebizitza bateko bizigarritasun-zedula. Duela gutxi hara joan da bizitzera, baina, hori dela-eta, ezin du argi-hornidurarik izan. Araudira egokitzeko behar diren obrak egiteko prest dago, baina hori egitea ia ezinezkoa da, etxea oso zaharra delako. Q21/1162.
 - Kexa ikertu da, eta izapideetan dago.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, alokairuan bizi den etxebizitzaren jabeak ez diolako ematen familia berriz elkartzeko bisa izapidetzeko eskatzen zaion bizigarritasun-zedula. Q21/1168.
 - Bere eskubideak hobeto defendatzeko informazioa eman zitzaion herritarrari.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, duela 65 urte inguru eraikitako babes ofizialeko etxebizitza baten bizigarritasun-zedula berritzeko Lurralde Antolamendu, Etxebizitza, Paisaia eta Proiektu Estrategikoetako Departamentuak bainurako sarbidea zuzentzea eskatu diolako, eska daitekeen gutxieneko altuera izan dezan. Adierazi duenez, egindako errekerimendua betetzea ezinezkoa da, beharrezko obrek etxebizitzaren egiturari eragingo lioketelako. Adierazi du etxebizitzak zedula zuela eta ez dela egin bizigarritasun-baldintzei eragiten dien obrarik. Alegatu du etxebizitzak auzoko gainerako etxebizitzaren konfigurazio bera duela. Q21/1197.
 - Ikertutako kexa – 2022an emandako ebazpena – Erantzunaren zain.

G) Etxebizitzetako akatsak:

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Lurralde Antolamendu, Etxebizitza, Paisaia eta Proiektu Estrategikoetako Departamentuak ez dituelako konpontzen bizi den etxebizitza babestuen isolamendu termikoko gabeziak. Azaldu duenez, etxeko paretak lizunez estalita daude, hezetasunaren kondentsazioaren ondorioz. Adierazi du duela 18 urte baino gehiagotik jasaten ari dela egoera hori, eta ez zegoen jabetuta egoera horrek bere osasun-egoeran eragin zitzakeen kalteez, harik eta gaiari buruz jakitun den pertsona batekin hitz egin duen arte. Ondoan gela bat eraikitzea proposatu du, temperatura baxuetan egon ez dadin eta lizuna ugaritu ez dadin. Q21/45.
 - Ikertutako kexa – Ez da gomendio, iradokizun edo betebeharren gogorazpenik egin – Jarraipena.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Lurralde Antolamendu, Etxebizitza, Paisaia eta Proiektu Estrategikoetako Departamentuak ez dituelako duela pare bat urte bere senarrarekin eta bi seme-alabekin bizi den etxebizitza babestuan agertutako hezetasunak ezabatzeko behar diren obrak egiten. Adierazi duenez, sustatzailleak hezetasun horiek egon bazeudela baieztatu zuen, baina ez du inolako obrarik egin. Horrek arazoa larriagotu du, eta osasunari kalte ugari eragin dizkio. Q21/80.
 - Ikertutako kexa – Ez da gomendio, iradokizun edo betebeharren gogorazpenik egin.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Lurralde Antolamendu, Etxebizitza, Paisaia eta Proiektu Estrategikoetako Departamentuak ez dielako neurririk hartzen errentamendu-erregimenean bizi den etxebizitza babestuko eraikuntza-akatsen aurrean. Salatu du arazo bat dagoela dutxako hustubidean

eta ur-irteeran, eta salatu egin duela hori NASUVINSAn (alegia, etxebizitzaren enpresa sustatzailean), baina, hala ere, sozietate publiko horrek uste duela adierazitako akatsa ezin zaiola egotzi eraikuntza-prozesuari edo obra-egiteari, maizterren erabilerari baizik. Azaldu duenez, akats hori dela-eta, eta duen desgaitasuna kontuan hartuta (mugitzeko desgaitasun larria duen pertsona da), zailtasun handiak ditu dutxatzeko, eta erortzeko arrisku handiagoa. Q21/305.

- Ikertutako kexa – [Emandako ebazpena](#) – Ez onartua.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Lurralde Antolamendu, Etxebizitza, Paisaia eta Proiektu Estrategikoetako Departamentuak ez diolako uzten semearen segurtasuna babesteko babes-hesi bat jartzen bizi den etxebizitza babestuaren balkoian. Azaldu duenez, eraikinaren bigarren solairuan bizi dira, balkoiak kristalezkoak dira, eta hori arrisku-faktore bat da adingabearentzat (% 76ko desgaitasun-maila, autismoa eta portaeraren nahasmendu orokorra aitortuta ditu). Semearen beharretara egokitutako etxebizitza batera bizitzera joateko baimena eskatu du, subsidiarioki. Q21/407.
 - Ikertutako kexa – Bere eskubideak hobeto defendatzeko informazioa eman zaio herritarrari.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, zimitz-izurrite bat dagoelako bere lau seme-alabekin bizi den etxebizitzan (Iruñeko Udala da etxebizitzaren jabea). Azaldu duenez, etxebizitzan intsektuak desagerrarazteko hainbat tratamendu egin dira, baina izurria ez da eten, eta horrek osasun-kalte eta kalte personal larriak eragin dizkio bere familiari. Q21/461.
 - Ikertutako kexa – [Emandako ebazpena](#) – Onartua.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Iruñeko Udalak birgaitze-lanak egiteko eskatu ziolako jabeen erkidegoari, eraikinaren egoera txarra zela-eta. Ez dakite nor den etxebizitza baten jabea, eta, beraz, gainerako jabeek ordaindu behar dute hari dagokion zatia. C21/1198.
 - Bere eskubideak hobeto defendatzeko informazioa eman zaio herritarrari.

H) Etxebizitza hutsak:

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, gurasoen titulartasuneko etxebizitza bat hutsik dagoela deklaratu delako. Azaldu duenez, Etxebizitza Departamentuaren zenbait gutun jaso dituzte, eta erosi duten pisua alokairu-poltsa batean sartuko dela adierazi diete. Gaineratu duenez, gurasoak beste pisu baten jabeak dira, baina alokairuan daude; beraz, babesik gabe daude egoera horren aurrean. Q21/1074.
 - Ikertutako kexa – Erakunde honek administrazioarengandik jasotako informazioa helarazi zion kexa-egileari, egoki irizten zituen alegazioak aurkez zitzaiz. Ez zirenez jaso, jarduketa amaitutzat jo zen, eta interesdunari jakinarazi zitzaion.

IV. KAPITULUA. COVID-19.

4.1. SARRERA.

Kapitulu honetan 2021ean aurkeztutako kexetatik sars-cov-2 (Covid19) koronabirusak eragindako pandemiari buruzkoak jaso dira. 2020an hasi eta 2021ean jarraitu zuen gertaera hori ohiz kanpkoa izaki, komeni da berariazko kapitulu batean lantzea, gainerako kexetatik bereizita.

4.2. KEXEN ZERRENDA.

Kexak hobeki deskribatzeko, egokitzat jo da gorabehera nagusiekin zerikusia duten epigrafe komunetan biltzea.

Erakunde honek 2021. urtean kexa horiek direla-eta egindako lege betebeharren, iradokizunen eta gomendioen gogorarazpenen eduki osoa txosten honetako VII. kapituluaren jaso da.

4.2.1. Ezintasunak dituzten eta tutoretzapean dauden pertsonak.

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, enplegu zentro berezi batek erabaki duelako aldi baterako kentzea izebak bizi zen herritik zentrorra joateko erabiltzen zuen garraio zerbitzua, Covid-19aren osasun krisiaren ondorioz herri horretan ezarritako konfinamenduak iraun bitartean. Lanera joaterik ez izateagatik opor pertsonalak erabili behar izan dituela kritikatu du, bai eta nominatik zerbitzuari dagokion kuota deskontatu zaiola ere. Q21/434.
 - Ikertutako kexa – Ez da gomendiorik, iradokizunik edo betebeharren gogorarazpenik egin.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Covid-19aren aztarnari batek etengabe mezu elektronikoak bidaltzen dizkiolako, eta deiak egiten dizkielako berari eta osasun zentroan eta oinarriko gizarte zerbitzuan artatzen duten gizarte langileei. Adierazi du haren jarduera desgaitasun fisiko eta mentalean eragiten ari zaiola. Q21/481.
 - Aztertu ondoren, ez da hauteman eskubideen urraketarik.

4.2.2. Gizarte zerbitzuak.

- Emakume batek kexa bat aurkeztu du, Mendebaldeko familia elkarguneko langile batek ez diolako esan bere seme-alaben aitari pediatarrengana eramateko, antigeno testa edo PCR proba egin diezaien, Covid-19aren zenbait sintoma baitzituzten. Adierazi du elkarguneak instalazio itxiak dituela eta ez duela aireztapen egokirik, eta, gainera, ez dela segurua berak bezala zenbait patologia dituzten erabiltzaileentzat. Familia elkarguneen osasun ikuskapena egiteko eskatu du, bai eta gune horietarako sarbidea arautzeko ere, sintomak izan ondoren emaitza negatiboa izan dutela egiaztatzen ahal dutenak soilik sartu ahal izateko. Q21/192.
 - Kexa Administrazioarekiko izapidetzean konpondu da.

4.2.3. Kontsumitzaileak eta erabiltzaileak. Hegaldiak eta bidaiak bertan behera gelditzea.

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, ez diotelako itzuli Covid-19agatik bertan behera utzitako hegaldi baterako txartelaren zenbatekoa. Esan du ezen, mezu elektroniko bat jaso arren, adierazten ziona ordaindutako zenbatekoa laster itzuliko ziotela, eta bere profilean agertu arren itzulketa eginda dagoela, ez duela inolako diru-sarrerarik izan bere kontuan. Erantsi du ahalegindu dela harreman telefonikoa izaten txartela eskuratzeko erabilitako bitarteko enpresarekin, baina ez duela erantzun argirik jaso, eta enpresak ez diola idatzizko erantzunik eman nahi. Q21/441.
 - Partikularren arteko kontua – Informazioa eman zaio herritarrari, bere eskubideak hobeki defendatzeko.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, IMSERSOko Zuzendaritza Nagusia atzeratu delako Covid-19ak eragindako osasun krisiaren ondorioz bertan behera utzitako bidaiaren zenbatekoaren zati baten itzulketan. Azaldu du anitzetan eskatu duela telefono bidez gainerako kopurua emateko, baina erantzun bakarra izan da itzultzeko zain dagoela. Q21/622.

- Espainiako Arartekoari bidalitako kexa.
- Herritar batek azaldu du bidaiak pakete bat kontratatu zuela, irteera 2021eko martxoaren 18an izanen zuena, pentsatuta une horretan hobe izanen zela Covid-19ak eragindako osasun egoera. Hala ere, uste du ez zaiela bidaiatzen utziko aisialdi arrazoiengatik mugikortasun murrizketen ondorioz. Beldur da ezinen duela berreskuratu gastatutako dirua. C21/282.
 - Partikularren arteko kontua – Informazioa eman zaio herritarrari, bere eskubideak hobeki defendatzeko.
- Herritar batek adierazi du airelinea batek ez diola itzuli Covid-19ak eragindako osasun krisiaren ondorioz bertan behera utzitako hegaldi batzuen zenbatekoa. C21/1578.
 - Partikularren arteko kontua – Informazioa eman zaio herritarrari, bere eskubideak hobeki defendatzeko.

4.2.4. Pertsonak zirkulatzeko eta elkartzeko eskubideen mugak.

- Herritar batek kexa bat jarri du Iruñeko Udalak ofiziozko baja eman ziolako erroldan ia hiru hilabetez, bere inskripzioa ez berritzeagatik. Esan du Covid-19agatik ezarritako mugikortasun murrizketek beste komunitate autonomo batetik itzultzea eragotzi ziotela, non barazkien bilketan lan egiten ari baitzen. Adierazi du baja horrek kalte eginen diola atzeritarren egoitza txartela lortzeko hurrengo eskaeran, Espainian jarraian hiru urtez erroldatuta egotea eskatzen delako. Q21/121.
 - Ikertutako kexa – Erakunde honek administratiboki jasotako informazioa helarazi zion kexaren egileari, egoki irizitako alegazioak aurkez zitzan. Ez zenez alegaziorik jaso, amaiera eman zitzaion jarduketari, eta hala jakinarazi zitzaion interesdunari.
- Herritar batek kexa bat jarri du ez dagoelako baimenduta beste komunitate batean kokatutako aireportu batera joatea bikotekidea bisitatzeko atzerrian bizi bada, ez eta bikotekidea bizi den komunitatera joatea ere, Nafarroan Covid-19ak eragindako infekzioak ez zabaltzeko prebentzio neurri moduan sartzeko eta irteteko ezarritako mugen ondorioz. Kezkabide du zer eragin izaten ari diren neurri horiek bere harreman sentimentalean eta antzekoetan, zeinetan bikoteko kide bat Nafarroatik kanpo bizi baita. Q21/231.
 - Aztertu ondoren, ez da hauteman eskubideen urraketarik.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Osasun Departamentuak, Covid-19ak eragindako osasun egoeraren ondorioz esparru pribatuko bilerak araututa, debekatu duelako pertsona batek gonbidatzea senideak bere patio, lorategi edo baratzean elkar daitezen, baina, aldi berean, baimentzen duelako pertsona horiek berak terraza batean elkarrekin egotea. Baimena eskatu du erabilera pribatiboko gune irekiak dituzten etxebizitzetan biltzeko, ostalaritzako terrazetan segurtasunari, distantziari, higienerari eta maskarak erabiltzeari dagokienez eskatutako baldintza beretan bildu ere. Q21/324.
 - Kexa Administrazioarekiko izapidetzean konpondu da.
- Herritar batek kexa bat jarri du, 2021eko uztailan Kolonbiara bidaiatu zuenean Covid pasaporteak izatea baino ez zelako eskatzen, baina, itzultzean, berrogeialdian hamar egun egoteko betebeharra ezarrita zegoelako. Adierazi du horrek kaltea egin diola lanean, eta, horregatik, laneko baja onartzeko eskatu du. Q21/922.
 - Ikertutako kexa – Espainiako Arartekoari bidali zaio kexa.
- Herritar batek azaldu du Irunen lan egiten duela, Osakidetzan, eta ez duela gidabaimenik. Nafarroan, Covid-19ak eragindako infekzioak zabal ez daitezen prebentzio neurri moduan sartzeko eta irteteko ezarritako mugen ondorioz, beldur da senarrari isuna jarriko diotela lanera eramaten duenean, eta bidaiatu ahal izateko baimen bereziren bat emateko eskatu du. C21/35.
 - Informazioa eman zaio herritarrari, bere eskubideak hobeki defendatzeko.

- Herritar batek adierazi du ezen, Covid-19ak eragindako infekzioak ez zabaltzeko prebentzio neurri gisa Nafarroan sartzeko eta bertatik ateratzeko ezarritako mugen ondorioz ezin direla joan bikotekidea bizi den herrira, Azpeitira. C21/176.
 - Informazioa eman zaio herritarrari, bere eskubideak hobeki defendatzeko.
- Herritar batek azaldu du bere suhiak ezin duela Espainiara bidaiatu Covid-19aren ondorioz ezarritako murrizketengatik. Adierazi du alaba Brasilen bizi dela, senarrarekin eta dauzkan bi alaba gazteekin batera. Espainiara itzuli nahi badute ere zinema ekoizpen batean lan egiteko, ezin dira itzuli, alabaren senarrak ez duelako espainiar nazionalitaterik, eta ez delako herrialdean bizi. C21/1037.
 - Informazioa eman zaio herritarrari, bere eskubideak hobeki defendatzeko.

4.2.5. Segurtasun Indar eta Kidegoak.

- Herritar batek kexa bat jarri du, Covid-19ari aurre egiteko ezarritako prebentzio neurriak betearazteko polizia jarduketak gazteekin bakarrik egiten direlako. Toki publikoetan bil daitekeen pertsona kopurua gainditzeagatik hamazazpiko semeari eta haren lagunei berriki ezarritako zehapenak aipatu ditu, eta ez dagoela ados adierazi, ez bakarrik une horretan ez zirela hausten ari araua, bai eta zaintza orduan, orain bezala ere, gazteen gainekoa soilik izan zelako. Uste du helduek ere ez dituztela betetzen arauak, baina ez zaiela ezartzen kontrol hori. Esan du polizia agenteek are miatu, arakatu, beldurtu, mehatxatu eta iraindu ere egin dutela bere semea. Aitortu du gazteenek, adinagatik, arauak hausteko joera izan dezaketela, baina ez zaiela horregatik begirunea ukatu behar. Q21/322.
 - Aztertu ondoren, ez da hauteman eskubideen urraketarik.

4.2.6. Zehapenak.

- Herritar batek kexa bat jarri du, Nafarroako Gobernu Ordezkaritzak zehapen espedientea ireki diolako Covid-19a dela-eta dekretatutako alarma egoeran agintaritzari edo haren agenteei desobeditzearen edo haien aurka egitearen ondorioz, ustez ez betetzeagatik askatasunez zirkulatzeko ezarritako mugak. Azaldu du ezen, etxera itzultzen ari zenean sakelako telefonoaren saldoa kargatu ondoren, bi agentek gerarazi zutela, gaizki tratatu zutela eta ez ziotela jakinarazi isun bat ezarri ziotela gertatutakoagatik. Q21/153.
 - Espainiako Arartekoari bidalitako kexa.
- Herritar batek kexa bat jarri du, Nafarroako Gobernu Ordezkaritzak zehapen espedientea ireki diolako Covid-19a dela-eta dekretatutako alarma egoeran agintaritzari edo haren agenteei desobeditzearen edo haien aurka egitearen ondorioz, ustez ez betetzeagatik askatasunez zirkulatzeko ezarritako mugak. Azaldu du lanetik atera eta erosketak egin berria zela, bi agente hurbildu zitzaizkiola eta identifikatzeko eskatu ziotela. Bidegabetzat jotzen du zehapena, jarduera baimendua zelako eta, gainera, enpresak emandako egiaztagiria zuelako jarduera egiteko. Uneoro agenteei laguntzeko jarrera izan zuela esan du. Q21/210.
 - Espainiako Arartekoari bidalitako kexa.
- Herritar batek kexa bat jarri du Iruñeko Udalak bere ustez modu irregularrean jakinarazi diolako ebazpen proposamen bat. Adierazi du ezen, administrazio egintzaren jakinarazpena ustez egin zen egunetan, itxita zegoela etxean familiarekin senide bat koronabirusak kutsatuta zegoelako, eta ez etxetik kanpo, aipatu ahaleginetan jaso bezala. Esan du lehenago ere arazoak izan zituela Udalak jakinarazpen batzuk egiteko erabilitako moduarekin. Q21/316.
 - Ikertutako kexa – [Emandako ebazpena](#) – Onartua.
- Herritar batek kexa bat jarri du Nafarroako Gobernu Ordezkaritzak zehapen espediente bat ireki diolako Covid-19a dela-eta dekretatutako alarma egoeran ezarritako murrizketak ez betetzeagatik; zehazki, bizikletaz zihola salatu egin zuten. Esan du bera ez zela bizikletaz ziholana, etxean zegoelako, eta hori frogatzen ahalegindu da dokumentuak eta lekukoen adierazpenak erabiliz. Q21/386.

- Espainiako Arartekoari bidalitako kexa.
- Herritar batek kexa bat jarri du, Osasun Departamentuak zehapen bat ezarri diolako bide publikoan musukorik ez eramateagatik. Gehiegizkotzat jotzen du, une batez kokotseraino jaitsi baino ez zuen egin, hobeki arnasteko bero handiko arratsalde hartan. Gainera, kontatua gerta zitekeen inor inguruan ez zuela egiaztatatu zuen. Q21/425.
 - Ikertutako kexa – Ez da gomendiorik, iradokizunik edo betebeharren gogorazpenik egin.
- Herritar batek bi kexa jarri ditu Lehendakartzako, Berdintasuneko, Funtzio Publikoko eta Barneko Departamentuak zigor bat jarri diolako, musukoa jarrita ez izateagatik, lagunekiko bi metroko distantzia errespetatu gabe. Isuna agintaritzari edo haren agenteei ez obeditzeagatik edo haien aurka egiteagatik ezarri izana kritikatu du, ezein unetan ere ez zielako desobeditu, eta musukoa jartzeko esan ziotenean arazorik gabe jarri zuelako. Q21/506 eta C21/1149.
 - Ikertutako kexak – [Emandako ebazpena](#) – Ez onartua.
- Herritar batek kexa bat jarri du, Guardia Zibilak salaketa jarri duelako bere semearen aurka, ibilgailu batean maskara gaizki erabiltzeagatik. Esan du autoan zeuden beste pertsonekin batera bizi zela (besteak ere salatu zituzten). Adierazi du ikasle pisu batean bizi direla Logroñon, eta hara zihoazela beren gauzak jasotzera. Isuna agintaritzari edo haren agenteei ez obeditzeagatik edo haien aurka egiteagatik ezarri izana kritikatu du, ezein unetan ere ez zielako desobeditu. Zigorraren zenbateko handia ordaintzeko arazoak aipatu ditu. Q21/527.
 - Espainiako Arartekoari bidalitako kexa.
- Herritar batek kexa bat jarri du Iruñeko Udaltzaingoak zigor bat ezarri diolako musukoa ez erabiltzeagatik edo gaizki erabiltzeagatik establezimendu publiko batean, ezarritako pertsonen arteko gutxieneko distantzia errespetatu gabe; era berean, beste zigor bat ere ezarri diote, agintaritzari edo haren agenteei ez obeditzearen ondorioz, beren eginkizunak betetzen ari zirenean, are hirutan ere lokal horretatik ateratzeari uko eginez. Esan du akats bat gertatu zela eragozpenak sortzen ari zen pertsonaren identifikazioan, eta, agenteei zer gertatu zen jakinarazteko arazoak zeudela ikusita, pixka bat jaitsi zuela maskara. Esan du bere diru-sarrerak bermatutako errentatik datozela, eta ez direla aski bi zigorrak ordaintzeko. Q21/555.
 - Kexa Administrazioarekiko izapidetzean konpondu da.
- Herritar batek kexa bat jarri du Osasun Departamentuak zehapen prozedura bat ireki diolako, aisialdiko etxabe batean egoteagatik lokal horietan jarduera oro etenda zegoenean Covid-19ak eragindako osasun krisiaren ondorioz. Adierazi du Antsoaingo Udaltzaingoaren salaketa, zeinean oinarritu baita departamentua, musukoa erabiltzeko betebeharra ez betetzeagatik jarri zela. Kritikatu du inkongruentzia dagoela arau hausteetan eta haien kalifikazioetan (larria departamentuarena; arina, berriz, udalarena). Esan du ez zekiela, arau aldaketan ondorioz, une horretan murriztuta zegoela etxabeetan sartzea, pertsonen arteko distantzia zaindu zuela, denbora gutxi egon zela barruan, eta ongi erabili zuela musukoa. Q21/611.
 - Kexa Administrazioarekiko izapidetzean konpondu da.
- Herritar batek kexa bat jarri du Barañaingo Udalak zigor bat ezarri diolako banku batean eserita egoteagatik Covid-19ak eragindako osasun krisia dela-eta ezarritako alarma egoeran. Isuna agintaritzari edo haren agenteei ez obeditzeagatik edo haien aurka egiteagatik ezarri izana kritikatu du, ezein unetan ere ez zielako desobeditu. Q21/631.
 - Ikertutako kexa – [Emandako ebazpena](#) – Ez onartua.
- Herritar batek kexa bat jarri du Barañaingo Udalak premiamendu probidentzia bat eman duelako, eremu publikoan maskara erabiltzeko betebeharra ez betetzeagatik ezarri zioten isun bat biltzeko. Uste du zigorra ordaindu ziola Osasun Departamentuari, eta, horregatik, premiamendu probidentzia hori eraginik gabe uzteko eskatzen du. Q21/841.
 - Ikertutako kexa – [Emandako ebazpena](#) – Ez onartua.

- Herritar batek kexa bat jarri du, Iruñeko Udalak semeari zigor bat ezarri diolako bide publikoan maskara erabiltzeko betebeharra ez betetzeagatik. Ez du ukatzen zehapenaren oinarrian dagoen gertaera, baina adierazi du ez zuela izan zehapen espedientea irekitzearen berri, eta, beraz, ezin izan zuela baliatu laster ordaintzeagatik dagoen deskontua. Q21/850.
 - Ikertutako kexa – [Emandako ebazpena](#) – Ez onartua.
- Herritar batek kexa bat jarri du Nafarroako Gobernu Ordezkaritzak zigortu zuelako alarma egoeraren indarraldian ezarritako murrizketak ez betetzeagatik. Konstituzio Auzitegiak uztailaren 14an emandako 148/2021 Epaia argitaratu ondoren, zeinak Covid-19ak eragindako osasun krisia kudeatzeko alarma egoera deklaratzeko duen 463/2020 Errege Dekretuan zirkulazio askatasuna murrizten zuten agindu jakin batzuen deuseztasuna deklaratu baitzuen, uste du zigorra berrikusteko eta zigorraren zenbatekoa itzultzeko eskubidea duela. Q21/909.
 - Espainiako Arartekoari bidalitako kexa.
- Herritar batek kexa bat jarri du Guardia Zibilak zigor bat ezarri diolako agintariei ez obeditzeagatik eta identifikatzen ez uzteagatik kontzentrazio batean. Esan du bera ez dela salatutakoaren egilea, eta akats bat dagoela zigorraren jakinarazpenean, egun horretan etxean zegoelako Covid-19an positiboa izateagatik. Q21/966.
 - Espainiako Arartekoari bidalitako kexa.
- Herritar batek kexa bat jarri du Nafarroako Gobernu Ordezkaritzak ez diolako itzuli alarma egoera indarrean zegoela ezarri zioten zigorraren zenbatekoa; hartara, Konstituzio Auzitegiak uztailaren 14an emandako 148/2021 Epaia beteko zen, zeinak Covid-19ak eragindako osasun krisia kudeatzeko alarma egoera deklaratzeko duen 463/2020 Errege Dekretuan zirkulazio askatasuna murrizten zuten agindu jakin batzuen deuseztasuna deklaratu baitzuen, Q21/981.
 - Espainiako Arartekoari bidalitako kexa.
- Herritar batek kexa bat jarri du Iruñeko Udalak zigor bat ezarri diolako Covid-19a dela-eta ezarritako higie eta prebentzio neurriak ez betetzeagatik etxe partikular batean egindako bost pertsonako bilera batean. Esan du une horretan baimenduta zegoela leku itxietan gehienez ere zortzi pertsona biltzea, eta bai bera bai gainerako senideak neurri guztiak errespetatzen ari zirela. Zigortzeko arrazoi izandako gertaerak ukatu ditu, eta zigorra baliogabetzeko eskatu du, edo, bestela, ordainketa zatikatzeko baimena emateko, amarekin bizi baita, eta errenta bermatua baita daukaten diru sarrera bakarra. Q21/983.
 - Ikertutako kexa – [Emandako ebazpena](#) – Ez onartua.
- Herritar batek kexa bat jarri du Iruñeko Udalak zigor bat ezarri diolako bost lagunek bilera edo festa bat egiteagatik etxe partikular batean. Esan du egun horretan baimenduta zegoela leku itxietan gehienez ere zortzi pertsona biltzea, eta bai bera bai gainerako senideak ezarritako higie eta prebentzio neurri guztiak errespetatzen ari zirela, eta, horregatik, ezein unetan ere ez zela izan herritarren osasunerako arriskurik. Zigorra baliogabetzeko eskatu du. Q21/988.
 - Ikertutako kexa – [Emandako ebazpena](#) – Ez onartua.
- Herritar batek kexa bat jarri du, eta eskatu Nafarroako Foru Komunitateko Administrazioak itzultzeko Covid-19ak eragindako osasun larrialdiaren ondorioz ezarritako lehen alarma egoeran jarri zizkioten zigorraren zenbatekoa, ordaindu baitziren. Q21/1015.
 - Interesdunak atzera egin du.
- Herritar batzuek kexa bat jarri dute Osasun Departamentuak neurrigabeko zigorra ezarri dielako seme-alabei pipero batean egoteagatik (3.300 euro baino gehiago bakoitzari). Familiek onartu dute erantzukizuna, eta zentzuketzat jo zigortzea, baina ez ezarritako zenbatekoa, gurasoek ordaindu beharko baitute; izan ere, berrerortzeko jarrerarik gabeko nerabeak dira, eta orduko hartan infekzio adierazleak beharantz ari ziren. Nabarmendu nahi dute ezen, egun, eragin metatua askoz handiagoa izanda, portaera bera ez dela arau haustea. Q21/1172.

- Ikertutako kexa – 2022an emandako ebazpena – Ez onartua.
- Herritar batek adierazi du 2020ko maiatzean zehapen bat ezarri ziotela Errioxara pasatzeagatik. Konstituzio Auzitegiak uztailaren 14an emandako 148/2021 Epaia ondoan, zeinak Covid-19ak eragindako osasun krisia kudeatzeko alarma egoera deklaratzeko duen martxoaren 14ko 463/2020 Errege Dekretuan zirkulazio askatasuna murrizten zuten agindu jakin batzuen deuseztasuna deklaratu baitzuen, uste du zigorra berrikusteko eta zigorraren zenbatekoa itzultzeko eskubidea duela. C21/1604.
- Informazioa eman zaio herritarrari, bere eskubideak hobeki defendatzeko.
- Herritar batek azaldu du Guardia Zibileko agente batzuek Errioxako mugan gerarazi zutela 2021eko urtarilean, eta aitzina jarraitzea eragotzi ziotela. Geroago, 300 euroko zigorra jarri ziotela jakinarazi zioten, ixte perimetrala ez betetzeagatik. Konstituzio Auzitegiak uztailaren 14an emandako 148/2021 Epaia ondoan, zeinak Covid-19ak eragindako osasun krisia kudeatzeko alarma egoera deklaratzeko duen martxoaren 14ko 463/2020 Errege Dekretuan zirkulazio askatasuna murrizten zuten agindu jakin batzuen deuseztasuna deklaratu baitzuen, uste du zigorra berrikusteko eta zigorraren zenbatekoa itzultzeko eskubidea duela. C21/2230.
- Informazioa eman zaio herritarrari, bere eskubideak hobeki defendatzeko.

4.2.7. Osasun arreta.

- Herritar batek kexa bat jarri du ez dagoelako ados senarrak Covid-19an emandako emaitza positiboa dela eta Osasun Departamentuak erabilitako protokoloarekin. Azaldu du ezen, bizikide izan arren, esan ziotela ez zela beharrezkoa bakartzea, berak ere emaitza positiboa izan zuelako duela hiru hilabete baino gutxiago. Serologia bat egitea erabaki zuen bere kabuz, eta haren emaitza izan zen antigorputzik ez zuela eritasunaren aurka. Adierazi du ezen, aurreko hori jakinarazita, bakartzeko agindu ziotela, baina ordurako kontaktua izana zuela pertsona anitzekin. Q21/67.
- Ikertutako kexa – Erakunde honek administratiboki jasotako informazioa helarazi zion kexaren egileari, egoki irizitako alegazioak aurkez zitzan. Ez zenez alegaziorik jaso, amaiera eman zitzaion jarduketari, eta hala jakinarazi zitzaion interesdunari.
- Herritar batek kexa bat jarri du, Nafarroako Foru Komunitateko Administrazioak erabaki duela beste leku batean egitea Covid-19a detektatzeko probak. Hemendik goiti ez dira Refena-ren lokalean (Buztintxuri auzoa, Iruña) egiten, Forem-en egoitza zegoen lokalean baizik (Mutiloako industrialdea). Uste du egungo lekua (Refena) aukeratu dutena baino irisgarriagoa dela pertsonentzat, oinez, bizikletaz edo garraio publikoan joan baitaitezke. Eskatu du aztertze iragarritako lekuaren aldaketa, eta are deszentralizatzeko aukera aztertze ere, zenbait leku egon daitezkeen Iruñerrian sakabanatuta. Q21/131.
- Aztertu ondoren, ez da hauteman eskubideen urraketarik.
- Herritar batek kexa bat jarri du aztarnarietako konfinamendu protokoloen aplikazioan izan dezaketen arbitrariotasunagatik. Azaldu du itxialdian egotera behartu dutela, positibo baten kontaktu estuzat hartzeko baldintzak betetzen ez baditu ere. Uste du ezen, elkarriketak grabatuko balira, balorazio subjektiboak eta aztarnarien nagusikeria eragotziko lirakeela. Q21/145.
- Administrazioarekiko izapidetzean konpondu da.
- Herritar batek kexa bat jarri du Nafarroako Ospitalegunean izandako osasun jarduketa jakin batzuegatik, anaia hiltzearen sorburu izan baitziren. Azaldu du ezen, larrialdietan artatu ondoren eta egoera larrian egon arren, jakinarazi ziotela erabaki zela ZIUn Covid-19agatik bizi bideragarritasun eta itxaropen handieneko eriak soilik sartuko zituztela, eta bera, anaia, ezin zela hartan sartu adinagatik eta patologiatik. Erantsi du ezen, beste zentro batera eramateko eskatu zuenean, esan ziotela ospitaleak ez zuela hitzarmenik kasu horietarako, baina herritarrak, bere lanagatik, badaki informazio hori okerra zela. Susmatzen du anaiak Covid-19an emandako emaitza positiboa ez zela egia, bizikideak zirelako, eta berak emaitza negatiboa eman duela beti probetan. Q21/223.

- Ikertutako kexa – Erakunde honek administrazioetik jasotako informazioa helarazi zion kexaren egileari, egoki irizitako alegazioak aurkez zitzan. Ez zenez alegaziorik jaso, amaiera eman zitzaion jarduketari, eta hala jakinarazi zitzaion interesdunari.
- Herritar batek kexa bat jarri du Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuak ez dielako erantzun zenbait espezialitatetan (pneumologia, otorrinolaringologia, traumatologia eta dermatologia) hitzordua ematean berandutzeagatik aurkeztutako erreklamazioei, eta ez dielako argitu Covid-19ak eragindako pertsonatzat hartu duten ala ez, PCR proban negatiboa eman ondoren positiboa eman zuelako laborategi pribatu batean egindako Elisa proban eta antigorputzen testean. Q21/408.
 - Kexa Administrazioarekiko izapidetzean konpondu da.
- Herritar batek kexa bat jarri du Osasun Departamentuak urtebetetik goiti etenda izan duelako kolon minbizia goiz detektatzeko programa, Covid-19aren ondoriozko osasun arretaren premiagatik. Herritarrak, minbiziak eragindako pertsona baten iloba izaki, uste du programa denbora gehiegi egon zela etenda, eta horrek eragina izan zuela izebaren heriotzan. Q21/447.
 - Ikertutako kexa – [Emandako ebazpena](#) – Onartua.
- Herritar batek kexa bat jarri du Osasun Departamentua denbora gehiegi hartzen ari delako PCR-en emaitzak jakinarazteko. 24 ordu baino gehiago itxaron duela salatu du, beste leku batzuetan emaitzak ordu gutxiren buruan jakinarazten baitira. Adierazi du ez duela telefono bidezko harremanik izatea lortu horretarako prestatutako zenbakietan. Laster zerbait erabakitzeke eskatu du. Q21/742.
 - Ikertutako kexa – Ez da gomendiorik, iradokizunik edo betebeharren gogorazpenik egin.
- Herritar batek kexa bat jarri du Covid-19aren aztarnariak 72 ordu ere atzeratzen direlako lehen deia egiteko, eta ez dutelako konfinamendu protokolo argirik litezkeen kontaktu estuei erantzuteko. Gehitu du kasuen azterketan eta baheketan berandutzeak ondorio duela kutsatuta egon daitekeen jendea etxetik ateratzea, eta kontaktu estutzat jo gabeko pertsona batzuk autokonfinatuta egotea. Q21/747.
 - Ikertutako kexa – Ez da gomendiorik, iradokizunik edo betebeharren gogorazpenik egin.
- Herritar batek kexa bat jarri du Osasun Departamentuak ez duelako berreskuratzen arreta presentziala osasun zentroetan. Uste du ez litzatekeela arazorik izan behar segurtasun neurriak betez gero (maskara, eskuak garbitzea eta distantzia). Inkongruentea iruditzen zaio gaueko aisia irekitzea erabaki izana, baina pazienteei arreta presentziala eman gabe jarraitzea. Q21/930.
 - Ikertutako kexa – Erakunde honek administrazioetik jasotako informazioa helarazi zion kexaren egileari, egoki irizitako alegazioak aurkez zitzan. Ez zenez alegaziorik jaso, amaiera eman zitzaion jarduketari, eta hala jakinarazi zitzaion interesdunari.
- Herritar batek kexa bat jarri du Foren-en inguruan, non eskolako PCR-ak egiten baitira, ezinezkoa delako aparkatzea, eta instalazioak txikiak direlako, aireztapenik ez dutelako eta, horrenbestez, leku egokia direlako infekzioa zabaltzeko. Q21/1127.
 - Ikertutako kexa – Ez da gomendiorik, iradokizunik edo betebeharren gogorazpenik egin.

4.2.8. Musukoen erabilera.

- Herritar batek kexa bat jarri du, Osasun Departamentua kolektibo jakin batzuetan banatzen ari den doako maskarak kalitate eskasekoak direla uste duelako. Azaldu du jaso zituen musukoek zelulosa geruza bakar bat zutela, kutsatzetik babesten ez duena, eta, horregatik, zaurgarrienen osasunaren aurka egiten ari dela. Q21/95.
 - Ikertutako kexa – Ez da gomendiorik, iradokizunik edo betebeharren gogorazpenik egin.
- Herritar batek kexa bat jarri du bere semeari, zeinak desgaitasuna baitu, saltoki batean maskararik gabe sartzea eragotzi diotelako, desgaitasun horregatik eramatera behartuta ez badago ere. Kritikatu du Nafarroako Foruzaingoa ez zela lekura joan hori egiteko eskatu zitzaionean, eta Nafarroako

Gobernuko Kontsumo eta Arbitraje Zerbitzuak erantzun generikoa eman diola gertatutakoagatik aurkeztutako erreklamazioari. Q21/159.

- Ikertutako kexa – [Emandako ebazpena](#) – Ez onartua.
- Herritar batek kexa bat jarri du musukoen erabilerak komunikazio arazo handiak sortzen dituelako gorren kolektiboan. Azaldu du gorra izaki arazoak izaten ari dela komunikatzea lortzeko laneko, eskolako, ospitaleko, saltokietako beste pertsonekin, maskaren erabilera orokortuak ulertzea eragozten diolako. Esan du Covid-19aren aitzinetik zaila zela komunikatzea, baina arazo horiek pandemiaren ondorioz areagotu direla. Q21/456.
 - Gaia aurrez aztertu da (Q20/1006), eta ebazpena emanda dago; Administrazioak onartu egin zuen.
- Bi herritarrek hiru kexa jarri dituzte ez daudelako ados ikastetxeetan, Covid-19ak eragindako osasun krisiaren ondorioz, sei urte baino gutxiago dituztenei maskarak erabiltzeko eskatzearekin. Uste dute beharrezkotasun hori arautzen duen foru aginduak hierarkia normatiboaren printzipioa urratzen duela, legeak kolektibo hori maskarak eraman behar izatetik salbuesten duelako. Q21/486, C21/1134 eta C21/1139.
 - Ikertutako kexak – Ez da gomendiorik, iradokizunik edo betebeharren gogorarazpenik egin.
- Herritar batek kexa bat jarri du Osasun Departamentua garesti ordaintzen ari delako Txinan egindako FFP2 maskarak lehen arretako zentroetan erabiltzeko, Nafarroan askoz merkeago saltzen dituzten enpresak egon arren. Q21/648.
 - Kexa Administrazioarekiko izapidetzean konpondu da.
- Herritar batek kexa bat jarri du maskarak erabiltzeak adingabeen osasunean izan ditzakeen ondorio kaltegarriengatik. Q21/946.
 - Kexa anonimoa.

4.2.9. Bulegoak, establezimenduak eta instalazioak ixtea eta mugatzea.

- Herritar batek kexa bat jarri du Nafarroako Botikarien Elkargo Ofizialak berriz ere egin duelako ohiko eta ezohiko batzarrak modu presentzian egiteko deia, modu telematikoan egin beharrean, Covid-19ak sortutako osasun egoera kontuan hartu gabe. Azaldu du kutsatzeko arrisku handiagoa dela horren ondorioa, eta, beste behin ere, batzarretarako ordutegiak eta etxeratze aginduaren hasierak erabakiak ondo argudiatuta hartzea eragotziko dutela. Gainera, ez diote 2020ko kontabilitate memoriarako sarbide digitalik eman. Q21/261.
 - Kexa Administrazioarekiko izapidetzean konpondu da.

4.2.10. Aisialdi eta kirol jardueren murrizketak.

- Herritar batek kexa bat jarri du Andosillako Udalak udal kiroldegia itxi duelako herrian Covid-19aren positibotasun tasa handia izateagatik. Ez dator bat neurri horrekin, ez delako izan instalazio horren erabileraren ondoriozko kutsadura fokurik. Adierazi du eskubaloian entrenatzea edo aritza eragozten ari zaiola, Nafarroako Gobernuak debekatu ez arren. Q21/54.
 - Kexa Administrazioarekiko izapidetzean konpondu da.
- Herritar batek bi kexa jarri ditu Sunbillako Udalak ez dituelako maldatu Covid-19a zabaltzea eta kutsatzea eragozteko herriko plazan eta frontoian ezarri zituen erabilera mugak. Azaldu du udal titulartasuneko ondasun horien erabilera soilik dutela baimenduta herriko ikastetxe publikoak (plaza) eta zentroko APYMAK (frontoia). Adierazi du bizilagunek zenbait alternatiba proposatu dituztela, beste udalerrri batzuetan aplikatu direnak, eta aukera emanen luketela gune horiek erabil ditzaten ikastetxe publikoak, APYMAK eta bizilagunek, lehendabizikoek eskatutako ordutegitik kanpo, behar diren prebentzio neurriak betez (edukiera, garbitasuna, higiena eta abar). Q21/123 eta C21/281.
 - Ikertutako kexak – [Emandako ebazpena](#) – Onartua.

- Herritar batek kexa bat jarri du Osasun Departamentuak egokitzat jo duelako kirol zentroetan, adibidez herritarrak berak kudeatzen duenean, Covid-19agatik ixteko ezarritako ordutegiari eustea, ostalaritzako lokaletarako ordutegi malgutasuna erabaki arren. Q21/478.
 - Kexa Administrazioarekiko izapidetzean konpondu da.
- Herritar batek kexa bat jarri du Arangurengo Udalak ez diolako utzi Mutiloako igerilekuetan sartzen uda osorako abonua ez izateagatik. Azaldu du abonua zuten bi pertsonarekin zihoala, baina ezin izan zela sartu eguneko tiketak ordaintzeko aukerarik ez zegoelako. Uste du eragozpen hori gehiegizkoa eta neurrigabea dela, instalazioak publikoak direlako; are gehiago, kontuan hartuta murrizketa ez zela edukiera mugatzearen edo osasun baldintzen ondorio. Q21/800.
 - Ikertutako kexa – Ez da gomendiorik, iradokizunik edo betebeharren gogorazpenik egin.
- Herritar batek kexa bat jarri du ez diotelako sartzen uzten Iruñeko Udalaren udal kiroldegi batean semearen areto futboleko entrenamenduak eta partidak ikusteko. Q21/921.
 - Kexa Administrazioarekiko izapidetzean konpondu da.

4.2.11. Hezkuntza.

- Familia batzuek kexa bat jarri dute ez delako aldatu Covid-19aren kasu positibo bat detektatu ondoren Lehen Hezkuntzako eskoletan ezarritako konfinamendu protokoloa. Uste dute gela osorako ezartzen den itxialdi prebentiboak kalte desorekatua eragiten duela familia kontziliazioan eta ikasleen alderdi emozionalean eta akademikoan. Uste dute Bigarren Hezkuntzan bezala jokatu beharko litzatekeela, horretan aztamariak baloratzen dituztelako gertatzen ahal diren kontaktu estuak; hartara, zentzua izanen lukete zentroetan ezarritako kontingentzia planek, zeinetan distantzia soziala, maskarak erabiltzea, eskuak garbitzea eta burbuila taldeak ezartzea funtsezkoak baitira kutsatzea eragozteko. Q21/243.
 - Ikertutako kexa – Ez da gomendiorik, iradokizunik edo betebeharren gogorazpenik egin.
- Elkarte batek kexa bat jarri du ez delako neurririk hartzen familia jakin batzuek haurrak ikastetxeetara joatearen ondorioz dituzten arriskuei aurre egiteko. Salatu du ezen, familia horietako anitzek kide zaugarrien osasuna zaintzeko hezkuntza alternatibo baten alde egitea erabaki ondoren, babesgabezia egotzi dietela. Eskatu du ikasleek hezkuntza telematikoa edo eredu hibrido bat izateko, zentro anitz prestatuta daudelako horretarako. Q21/483.
 - Espainiako Arartekoari bidalitako kexa.
- Familia plataforma batek hiru kexa jarri ditu gutxiegitzat jotzen dituelako ikastetxeetako geletan airearen kalitatea eta aireztapena ziurtatzeko hartutako neurriak. Osasun Publikoari, Osasun Ministerioari eta Hezkuntza Ministerioari eskatzen die CO2 balio onartuak betetzeko, bai eta Eraikinetako Instalazio Termikoen Erregelamenduan aireztapenari buruz ezarritakoa betetzeko ere. Beharrezkotzat jotzen dute airea efizientzia handiko iragazkiekin arazteko gailuak ezartzea, ratioak jaistea barnealdeetan, FFP2 maskara erabiltzea eta aireztapena jarraitua eta gurutzatua izatea. Q21/700, Q21/831 eta Q21/832.
 - Espainiako Arartekoari bidalitako kexak.
- Herritar batek kexa bat jarri du familia kontziliaziorako arazoak sortzen dituelako eskola eguna jarraitua izateak Covid-19aren ondorioz. Ulertzen du neurri hori hartu izana eritasuna dela-eta premiazkoa zenean, baina ez orain, alarma egoera ez baitago indarrean, ia murrizketarik ez baitago eta irakasleak txertatuta baitaude. Q21/733.
 - Ikertutako kexa – Erakunde honek administrazioetik jasotako informazioa helarazi zion kexaren egileari, egoki irizitako alegazioak aurkez zitzaizkion. Ez zenez alegaziorik jaso, amaiera eman zitzaion jarduketari, eta hala jakinarazi zitzaion interesdunari.
- Herritar batzuek lau kexa jarri dituzte, Hezkuntza Departamentuak, Covid-19a dela-eta, ikasturte honetan ere eskola eguna jarraitua izatea erabaki duelako, eta horrek familia eta lana kontziliatzeko

arazoak sortzen dituelako. Uste dute egungo osasun egoerak ez duela justifikatzen erabaki hori. Q21/871, Q21/874, Q21/878 eta Q21/884.

- Ikertutako kekek – Erakunde honek administrazioetik jasotako informazioa helarazi zien kekearen egileei, egoki irizitako alegazioak aurkez zitzaizten. Ez zenez alegaziorik jaso, amaiera eman zitzaion jarduketari, eta hala jakinarazi zitzaizkien interesdunei.
- Herritar batek keka bat jarri du Covid-19ak eragindako osasun krisiaren ondoriozko egoera nabarmen hobetu arren oraindik ere indarrean daudelako eskola konfinamenduak eta bi PCR proba egin beharra. Azaldu du haurrak seguruen ikastetxean daudela aurreko ikasturtean frogatu bezala. Uste du oraindik ere txikiak pairatzen dituztela ondorio larrienak. Q21/897.
 - Ikertutako keka – Ez da gomendiorik, iradokizunik edo betebeharren gogorazpenik egin.
- Herritar batzuek eta zenbait udaletako alkateek hiru keka jarri dituzte Hezkuntza Departamentuak, Covid-19aren ondorioz 2021/2022 ikasturterako eskola egunari dagokionez hartutako neurrien testuinguruan, eta eskola egun jarraitua ezarrita eskolen ondoren eskolaz kanpoko borondatezko jarduerekin, ez dielako ematen Noaingo eta Orkoiengo ikastetxeetara doazen ikasleei garraio zerbitzua (itzultzekoa) jarduera horiek amaitu arte, familia guztiek eskolak amaitutakoan egiten dela erabaki ezean. Azaldu dute ezen, horren ondorioz, eskolaz kanpoko jardueretan parte hartu nahi ez dutenak ezin direla itzuli autobusez eskolak amaitzen direnean. Q21/906, Q21/951 eta Q21/978.
 - Ikertutako kekek – [Emandako ebazpena](#) – Ez onartua.
- Herritar batek keka bat jarri du Osasun Departamentuak, ikastetxeetako protokoloa aldatu eta Covid-19an positiboa izan dutenen kontaktu estuak konfinatzeko betebeharretik salbuestea erabakita, ez duelako hura aplikatu une hartan konfinatuta zeuden ikasleen artean. Azaldu du ezen, bere semeak egindako proban emaitza negatiboa izan zuen egunean, ikasgelako ikasle guztiek emaitza bera izanda, protokolo berria aplikatzen hasi zela eta, horren arabera, egoera horretan (gela batean kasu positiborik ez izatea), ez zela konfinamendurik egin behar. Q21/977.
 - Ikertutako keka – [Emandako ebazpena](#) – Onartua.
- Herritar batek keka bat jarri du semea, zeinak arreta defizita eta hiperaktibitatea diagnostikatuta baitaizka, konfinatu egin dutelako eskola esparruan kontaktu estua izateagatik. Azaldu du Iruñeko tabernak maskararik gabeko jendez beteta daudela, baina adin txikiak konfinatzen ari direla, eta hori arazoa dela familientzat, ezin baitiote utzi lan egiteari, eta baimenak edo oporrak eskatu behar baitituzte. Q21/1094.
 - Ikertutako keka – Ez da gomendiorik, iradokizunik edo betebeharren gogorazpenik egin.
- Herritar batek keka bat jarri du semea konfinatu egin dutelako eskola esparruan kontaktu estua izateagatik. Adierazi du ez zaiola egokia iruditzen bere semeak eskolara joaterik ez izatea PCR proban emaitza negatiboa izan badu, eta azaldu du zer arazo dauden familia eta lana kontziliatzeko adingabeak konfinatzearen ondorioz. Q21/1098.
 - Ikertutako keka – Ez da gomendiorik, iradokizunik edo betebeharren gogorazpenik egin.
- Herritar batek keka bat jarri du beharrezkotzat jotzen duelako lan baimenak bideratzea, ikaskideren batek koronabirusaren proban positiboa ematearen ondorioz adingabeak konfinatzen diren kasuetarako. Azaldu du bere semea konfinatuta dagoela, bigarren PCRa noiz egiten zain, laneko oporrak amaitu dituela, eta ez zaiola onartzen baja hartzeko eskubidea txertatuta dagoelako. Q21/1125.
 - Keka horretan, erakundeak eskumenik ez duela ikusten da.
- Herritar batek keka bat jarri du beharrezkotzat jotzen duelako lan baimenak bideratzea, ikaskideren batek koronabirusaren proban positiboa ematearen ondorioz adingabeak konfinatzen diren kasuetarako. Azaldu du ikasturte honetan bere seme-alabak zenbaitetan egon direla konfinatuta, eta aitona-amonen beharra izan duela, pandemian oso zaurgarriak izan arren. Q21/1188.

- Kexa horretan, erakundeak eskumenik ez duela ikusten da.

4.2.12. Laneko segurtasun neurriak.

- Herritar batek kexa bat jarri du Hezkuntza Departamentuak ez dituelako behar adina prebentzio neurri hartu Covid-19aren aurka Bigarren Hezkuntzako irakasleak babesteko. Azaldu du soil-soilik erabaki dela FFP2 motako maskarak ematea Haur Hezkuntzako eta Hezkuntza Bereziko irakasleei eta laguntzaileei, nahiz eta Bigarren Hezkuntzan ezinezkoa izan gutxieneko segurtasun tarte zaintzea ikasleen artean, aireztapena txikiegia izan airea garbia izateko, ez erabaki gela konfinatzea kasu positiboak detektatuta eta ez jakin ikasleek erabilitako maskarak homologatuta dauden eta egunero aldatzen diren. Q21/306.
 - Ikertutako kexa – Ez da gomendiorik, iradokizunik edo betebeharren gogorazpenik egin.

4.2.13. Gizarte Segurantzak. Arreta presentziala kentzea eta prestazioetan berandutzea.

- Herritar batek kexa bat jarri du Covid-19ak eragindako osasun krisiaren ondoriozko kolapsoagatik ezinezkoa zaiolako telefonoz harremanetan jartzea eta Gizarte Segurantzako bulegoetan alde aurreko hitzordua lortzea, alaba jai berria bere onuradun moduan jasotzeko eta jaiotzagatiko eta zaintzagatiko prestazioa eskatzeko. Q21/673.
 - Espainiako Arartekoari bidalitako kexa.
- Herritar batek kexa bat jarri du Covid-19aren pandemiaren eta agintarietako osasuna zaintzeko ezarritako edukiera mugen ondorioz ezinezkoa zaiolako Gizarte Segurantzako bulegoetan aurretiazko hitzordua lortzea, legozkiekeen prestazio ekonomikoari buruzko informazioa jasotzeko. Q21/919.
 - Espainiako Arartekoari bidalitako kexa.
- Herritar batek kexa bat jarri du Gizarte Segurantzarekin elkarlanean aritzen den bere mutualitateak ez duelako uste, osasun laguntza jasotzeko ondorioetarako, laneko istripua izan denik lan esparruan Covid-19az kutsatu izana. Eskatu du Gizarte Segurantzako Institutu Nazionalak aitortzeko bere aldi baterako ezintasunak jatorri profesionala duela. Q21/987.
 - Espainiako Arartekoari bidalitako kexa.
- Herritar batek kexa bat jarri du Covid-19aren pandemiaren eta agintarietako osasuna zaintzeko ezarritako edukiera mugen ondorioz ezinezkoa zaiolako Gizarte Segurantzako bulegoetan aurretiazko hitzordua lortzea. Q21/1040.
 - Espainiako Arartekoari bidalitako kexa.

4.2.14. ABEEEak, langabeziagatiko prestazioak, langile autonomoak eta atzerapenak enplegu zerbitzu publikoaren hitzorduetan.

- Herritar batek kexa bat jarri du Estatuko Enplegu Zerbitzu Publikoak (SEPE) ukatu diolako bere enpresari eragiten dion Aldi Baterako Enplegu Erregulazioko Espedientea dela-eta dagokion langabeziako prestazio berezia. Azaldu duenez, SEPEk onartu ondoren akats bat egin zuela eta benetan zegokiola prestazioa jasotzeko eskubidea, agiri bat eskatu zuen bere egoera eta kobratu gabe zituen kopuruak egiaztatzeko, bere bankuak zenbatekoa aurretiaz ordain ziezaion, baina oraindik ez diote eman. Prestazioaren kobrantzan berandutzea eta ziurtagiri hori ez izatea kritikatu du. Q21/201.
 - Espainiako Arartekoari bidalitako kexa.
- Herritar batek kexa bat jarri du, zergatik eta, Covid-19a dela-eta hitzordua eskatzeko sistema saturatuta egotearen ondorioz, arazo ugari dituelako harremanetan jartzeko SEPErekin lanetik kaleratua izan ondoren. Azaldu du ezen, anitzetan ahalegindu arren harremana izaten, kontuan hartuta Internet bidez lortu zituen bi hitzorduek, ez diotela kasurik egin, eta, horregatik, ez duela jasotzen oinarriko gastuei aurre egiteko prestaziorik edo subsidiaririk. Q21/212.
 - Espainiako Arartekoari bidalitako kexa.

- Herritar batek kexa bat jarri du Estatuko Enplegu Zerbitzu Publikoak (SEPE) ez diolako ordaintzen dagokion laguntza. Esan du hiru hilabete daramatzala ordainketa hori erreklamatzeko eta uste du alarma egoeran denbora partzialeko bi lan izateagatik bere espediente konplexua izateak ez duela justifikatzen atzerapena. Q21/370.
 - Espainiako Arartekoari bidalitako kexa.
- Herritar batek kexa bat jarri du, Estatuko Enplegu Zerbitzu Publikoa (SEPE) berandutzen ari delako Aldi Baterako Enplegu Erregulazioko Espediente (ABEEE) batean sartuta egoteagatik dagokion langabeziako prestazio bereziaren ordainketan. Q21/899.
 - Espainiako Arartekoari bidalitako kexa.

4.2.15. Garraioa eta zirkulazioa.

- Herritar batek kexa bat jarri du Trafiko Zuzendaritza Nagusiak ez duelako erabaki gidabaimena lortzeko azterketa iraungitzeko epea luzatzea eta, horrenbestez, aukera ematen duelako kontuan ez hartzeko alarma egoeran erabakitako konfinamendu hilabeteak. Adierazi du abenduan amaitu zela zati teorikoa gainditu zuenetik azterketa praktikora aurkezteko zeukan bi urteko epea, eta horregatik ezin dutela aztertu. Q21/47.
 - Espainiako Arartekoari bidalitako kexa.
- Herritar batek kexa bat jarri du Tuterako Udalak trafiko zigor bat ezarri ziolako Covid-19aren ondorioz ezarritako konfinamenduan eta garabi zerbitzuak ibilgailua eraman zuelako. Adierazi du pertsonen zirkulazio askatasuna, alarma egoeran, jarduera tasatuak eta behar bezala justifikatuak egitera mugatuta zegoela, eta Udaltzaingoa isuna jarri zion egunean ezin izan zela etxetik atera autoa lekuz aldatzera, hori egitea debekatuta zegoelako. Gehitu du premiamendu probidentziaren bidez izan zuela lehendabizikoz zigorraren berri. Q21/263 eta C21/577.
 - Ikertutako kexa – Ez da gomendiorik, iradokizunik edo betebeharren gogorazpenik egin.
- Herritar batek kexa bat jarri du Iruñerriko Mankomunitateak ez dituelako hartu behar adina segurtasun eta higiene neurri garraio publikoan Covid-19ari aurre egiteko. Badaki zaila dela gomendatutako segurtasun tartea zaintzea autobusetan, baina uste du beste neurri batzuk hartzen ahal direla, hala nola, besteak beste, edukiera mugatzea jende gehiegi ez pilatzeko, maiztasuna handitzea ordutegi jakin batzuetan eta etengabeko aireztapena. Q21/1190.
 - Ikertutako kexa – Erakunde honek administratibotik jasotako informazioa helarazi zion kexaren egileari, egoki irizitako alegazioak aurkez zitzan. Ez zenez alegaziorik jaso, amaiera eman zitzaion jarduketari, eta hala jakinarazi zitzaion interesdunari.

4.2.16. Atzeritartasuna.

- Herritar batek kexa bat jarri du Covid-19ak eragindako osasun krisia dela-eta gertatutako kolapsoaren ondorioz arazoak izan dituelako bere egoitza baimena berritzeko hitzordu bat lortzeko Iruñeko Atzeritartasun Bulegoan. Adierazi du ezen, hitzordua ematen berandutzearen ondorioz, berritze hori ukatu egin zaiola, baimena iraungi zenetik epe luzea igaro delako. Q21/3.
 - Espainiako Arartekoari bidali zaio.
- Herritar batek kexa bat jarri du Covid-19ak eragindako osasun krisia dela-eta gertatutako kolapsoaren ondorioz arazoak izan dituelako bere egoitza baimena berritzeko hitzordu bat lortzeko Iruñeko Atzeritartasun Bulegoan. Azaldu du iraungitako baimen bat duela, enplegua lortzea eragozten diona. Q21/27.
 - Espainiako Arartekoari bidali zaio.
- Herritar batek kexa bat jarri du Nafarroako Gobernu Ordezkaritzak bere semearen epe luzeko egoitza baimenaren eskaera artxibatu duelako, eskatutako dokumentazioa ez aurkezteagatik ezarritako epean. Azaldu du denboraz kanpo aurkeztu zuela dokumentazioa, eskatutako dokumentuetako batek,

egin zedin, beharrezkoa zuelako semearekin elkarrizketa pertsonal bat egitea, baina ezin izan zen garaiz egin, bulegoak itxita egoteagatik Covid-19aren ondorioz. Q21/148.

- Espainiako Arartekoari bidali zaio.
- Herritar batek bi kexa jarri ditu Gizarte Eskubideen eta Agenda 2030aren Ministerioak ez diolako erantzun harreran hartua duen ginear nazionalitateko adingabeak ikasketa egonaldia egiteko duen baimena luzatzeko egin duen eskaerari. Azaldu du covid-19aren ondoriozko osasun egoera kontrolaezina dela bere herrialdean. Uste du nahikoa arrazoi dela bere egonaldia luzatzeko eta itzultza ez behartzeko. Q21/553 eta C21/1228.
- Espainiako Arartekoari bidalitako kexak.

4.2.17. Espetxeetan daudenei ezarritako murrizketak

- Herritar batek kexa bat jarri du Iruñeko espetxean oraindik ere ez dagoelako Covid-19aren ondorioz “vis a vis” egoteko aukera. Kritikatu du ezen, egoera epidemiologikoa hobetu eta kutsatze tasa txikia izan arren, elkartzeko horiek eteten jarraitzea erabaki dela, horrek zama emozional handia duelako presoentzat. Q21/889.
- Espainiako Arartekoari bidali zaio.
- Plataforma batek kexa bat jarri du berma daitezen jaio zenetik kartzelan bizi izan den adingabe baten eskubideak, eta gurasoen amatasun eta aitatasun eskubideak errespetatu daitezkeen. Azaldu du ez dutela onartzen adingabea gurasoak dauden kartzelara itzultzea, moduluko pertsona batek positiboa eman duelako Covid-19an. Q21/1229.
- Espainiako Arartekoari bidali zaio.

4.2.18. Etxebizitza.

- Herritar batek kexa bat jarri du, Covid-19ari aurre egiteko emandako araudiak ez duelako baliorik gabe utzi igogailuak, erabiltzen ez direnean, itxita egoteko derrigorrezkotasuna. Azaldu du igogailuak oso leku txikiak direla, guztiz itxita daudela, aireztapenik gabe, ohiko erabilera dutela, eta ezinezkoa dela haietan segurtasun tartea zaintzea. Horrek kutsatzeko arriskua handitzen baitu, pandemian zehar beheko solairuan irekita egon daitezela eskatu du. Q21/185.
- Ikertutako kexa – Ez da gomendiorik, iradokizunik edo betebeharren gogorarazpenik egin.
- Herritar batzuek bost kexa jarri dituzte, NASUVINSA sozietate publikoak jakinarazpen bat egin dielako Iruñean babes ofizialeko 76 etxebizitza esleitu zaizkien pertsoneri, zeinean esan baitzaie beren etxebizitzak berandu emanen zaizkiela, eta emateko epe hori 2024ko urtarrilaren 1era arte luzatzeko legezko aukera dagoela. Ez daude ados Covid-19ak eragindako osasun krisiaren ondoriozko legezko gaikuntzarekin, epea luzatzeko aukera ematen baitu, baina etxebizitzak emateko gehieneko epea 2021eko maiatzean amaitu zen. Q21/559, Q21/579, Q21/652, C21/1268 eta C21/1454.
- Ikertutako kexak – [Emandako ebazpena](#) – Onartua.
- Herritar batek kexa bat jarri du Burlatako Udalak bahitura bat egin diolako, alokairu moduan zor ziren eta aurrez zatikatu ziren zenbateko batzuen ordainketan atzeratzeagatik. Esan du ordainketan atzeratzeko arrazoia izan zela bankura joaterik ez izatea Covid-19ak sortutako osasun krisia dela eta ezarritako alarma egoera aske zirkulatzeko izandako mugengatik, eta atzeratutako hilerokoak osasun neurria indargabetu ondoren ordaindu zituela. Q21/1019.
- Ikertutako kexa – [Emandako ebazpena](#) – Ez onartua.
- Herritar batek esan du bera alokairuan bizi den etxebizitzaren jabeak kontratua amaitu ondoren etxebizitza uzteko eskatu ziola. Azkenik, eta Covid-19ak eragindako osasun larrialdia dela-eta etxebizitza arloan hartutako neurriekin bat eginda, kontratua sei hilabetez luzatzea lortu zuen. Bere kezka azaldu du zaila delako beste etxebizitza bat aurkitzea, eta galdetu du zer eskubide dituen maizter moduan eta etxebizitzan jarrai lezakeen beste bat aurkitu arte. C21/23.

- Partikularren arteko kontua – Informazioa eman zaio herritarrari, bere eskubideak hobeki defendatzeko.

4.2.19. Ostalaritza.

- Herritar batzuek kexa bat jarri dute, Covid-19ari aurre egiteko administrazio publikoek hartutako neurrien ondorioz beren ostalaritzako lokalak itxita egon diren denborari dagozkion hondakinen bilketa tasak igorri dizkielako Erriberako Mankomunitateak. Adierazi dute ostalaritza izan dela pandemiak gehien eragindako sektoreetako bat, eta Nafarroa esparru horretan murrizketa gehien ezarri dituzten komunitateetako bat. Beste komunitate autonomiko batzuetan egindakoaren ildotik, eskatu dute zerbitzua osorik edo partzialki eman ez den aldiei dagozkien hondakinen tasen zenbatekoa proportzionalki itzultzeko. Q21/101.
 - Ikertutako kexa – Erakunde honek administrazioetik jasotako informazioa helarazi zien kexaren egileei, egoki irizitako alegazioak aurkezteko. Ez zenez alegaziorik jaso, amaiera eman zitzaion jarduketari, eta hala jakinarazi zitzairen interesdunei.
- Herritar batek kexa bat jarri du Iruñeko Udalak aldi baterako itxi diolako bere ostalaritzako establezimendua, ustez ez betetzeagatik Covid-19aren ondoriozko epidemia egoeran hartutako neurri murriztaileak. Kritikatu du lokala kautelaz ixtea zehapen espedienterik ireki gabe erabaki izana, irmoak ez diren lau salaketaren ondorioz baizik Arbitrariotzat eta neurritz kanpokotzat jotzen du erabakitako itxiera egunen kopurua. Q21/311.
 - Ikertutako kexa – [Emandako ebazpena](#) – Onartua.
- Bi herritarrek kexa bat jarri dute Iruñerriko Mankomunitateak eta Iruñeko Udalak ez dituztelako lekuz aldatzen kudeatzen duten ostalaritzako lokalean arazo estetikoak eta usain txarrak eragiten dituzten edukiontzi batzuk. Azaldu dute egoera hori 2015etik gertatzen ari dela, baina jasaten duten arazoa 2020an eta 2021ean larritu dela osasun krisiaren ondorioz, beren negoziorearen aurrean edukiontzi batzuk jartzeak terraza baterako leku bat prestatzea eragozten dielako. Q21/412.
 - Ikertutako kexa – Ez da gomendiorik, iradokizunik edo betebeharren gogorazpenik egin.
- Herritar batek kexa bat jarri du Iruñeko Udalak galtzadan aldi baterako terraza bat jartzea ukatu diolako, kudeatzen duen jatetxerako eskatu baitu Covid-19aren ondorioz; izan ere, lokalaren aurrean aparkaleku erreserbatu bat eta ezgaitasuna duten pertsonentzako beste batzuk daude. Eskatu du osasun krisiaren ondoriozko egoera berezia kontuan hartzeko eta beste kokapen bat bilatzeko plaza horietarako. Q21/872.
 - Ikertutako kexa – Ez da gomendiorik, iradokizunik edo betebeharren gogorazpenik egin.

4.2.20. Funtzio publikoa.

- Herritar batek kexa bat jarri du Lehendakartzako, Berdintasuneko, Funtzio Publikoko eta Barneko Departamentuak Prestakuntza eta Enpleguko Erdi Mailako Tituludun lanposturako oposizioaren lehen proba egiteko deia egin duelako, Covid-19aren ondoriozko osasun egoera larriagotu arren. Uste du ez dela une egokia oposizio azterketa bat egiteko, izangaiak oso estresatuta daudelako pandemia egoeragatik. Bere kasuan, laneko bajan egon zen depresioagatik, eta infektatuen kopurua eta ospitale presioa handitzearen ondoriozko beldurrak normal bizitzea eta, neurri handiagoan, ikastea eragozten dio. Q21/51.
 - Ikertutako kexa – Ez da gomendiorik, iradokizunik edo betebeharren gogorazpenik egin.
- Herritar batek kexa bat jarri du Osasun Departamentuak erabaki duelako Covid-19arekin diagnostikatutako pazienteak arta ditzan Nafarroako Ospitaleguneko mediku moduan. Ez dator bat erabaki horrekin, arriskuak izan ditzakeelako bere bi urteko alabaren osasunarentzat; izan ere, Neuroblastoma MS diagnostikatu diote eta, gainera, tratamendu kimioterapiko intentsiboa jaso ondoren, ziur aski, halako immunoezabatze maila bat dauka. Eskatu du bere egoera kontuan hartzeko eta paziente horiek artatzeko betebeharretik salbuesteko, kutsatuko balitz oso ondorio kaltegarriak izan litzakeelako adingabearentzat. Q21/61.

- Ikertutako kexa – [Emandako ebazpena](#) – Onartua.
- Herritar batek kexa bat jarri du Hezkuntza Departamentuak Bigarren Hezkuntzako oposizioa eginen duelako, eta uste duelako ezen, Covid-19aren ondoriozko osasun krisia dela eta, ezinen direla bermatu izangaien berdintasuna eta segurtasun sanitarioa eta juridikoa. Besteak beste, konfinatuta dauden pertsonak azterketara joateak edo ez joateak izan ditzakeen ondorioak aipatu ditu. Q21/166.
 - Ikertutako kexa – Ez da gomendiorik, iradokizunik edo betebeharren gogorazpenik egin.
- Sindikatu batek kexa bat jarri du Hezkuntza Departamentuak ez diolako erantzun eskabide bati, zeinaren bidez eskatzen baitzuen ikastetxeetan hartutako neurri bat bermatzen duen dokumentazioa (txostenak, protokoloak...) emateko; neurri hori izan zen Haur Hezkuntzako eta Hezkuntza Bereziko langileek FFP2 motako maskarak erabili behar izatea. Q21/292.
 - Sindikatuari esan zaio Hezkuntza Departamentua epearen barruan dagoela bere eskaerari erantzuteko.
- Herritar batek kexa bat jarri du Lehendakartzako, Berdintasuneko, Funtzio Publikoko eta Barneko Departamentua atzeratu delako Nafarroako Foru Komunitateko Administrazioeko langileek urrutiko zerbitzua telelanaren bidez emateko araudiaren onarpenean. Q21/985.
 - Ikertutako kexa – [Emandako ebazpena](#) – Onartua.
- Herritar batek kexa bat jarri du Garapen Ekonomiko eta Enpresarialeko Departamentuak jarraibide berriak bidali dizkielako langileei zerbitzua telelanaren bidez emateari buruz, zeinen arabera eskubide hori astean behin bakarrik balia baitaiteke. Uste du jarraibide horiek publikotasun eskubidearen eta hierarkia normatiboaren printzipioaren aurkakoak direla. Kritikatu du ezen, Covid-19aren ondoriozko osasun krisia larriagotu arren, ez zaiela onartzen telelana txandaka egitea orain arte bezala. Lankidearengandik laurogei zentimetrora lan egitera behartuta dago, leku itxi batean, non langileek ez baitute maskara etengabe erabiltzen. Q21/1160.
 - Ikertutako kexa – Ez da gomendiorik, iradokizunik edo betebeharren gogorazpenik egin.

4.2.21. Zaratak.

- Iruñeko Alde Zaharreko bizilagun batzuek kexa bat jarri dute Iruñeko Udalak baimena eman dielako ostalaritzako establezimendu jakin batzuei karpak/terrazak jartzeko Compañía plazan, eta horrek etengabe eragozpenak sortzen dizkielako (zikinkeria, zarata, instalazio elektrikoaren ondoriozko segurtasunik eza, eremu publikoa murriztea inguruan haur parke bat egon arren, etab.). Azaldu dute instalazio horrek eragin kaltegarria izan dezakeela, alde batetik, plaza horretako osasun zentroaren erabiltzaileengan, besteak beste, larrialdi egoeretan sarbidea eta pribatutasuna urritzearen ondorioz, eta, bestetik, hizkuntza eskola ofizialera doazen pertsonengan, daukaten jarduera handieneko ordutegia terrazetan bezero gehien biltzen diren orduetan izaten baita. Uste dute zaratek eskolen ohiko garapena areago eragotz dezaketela, irakasleek maskarak erabili behar izatea ere traba baita. Salatu dute herritarrek ez dutela parte hartu terrazak/karpak baimentzeko erabakian, nahiz eta erabaki horrek eragin handia izan inguruan bizi direnen eta osasun zentroa eta hizkuntza eskola ofiziala erabiltzen dituztenen eskubideetan. Q21/71.
 - Ikertutako kexa – [Emandako ebazpena](#) – Onartua.
- Herritar batek kexa bat jarri du Arangurengo Udalak ez duelako neurririk hartzen bera bizi den eraikinaren etxabeetan dagoen taberna baten terrazako zaraten aurka. Azaldu du osasun krisiak eragindako ostalaritzako eta sukaldaritzako lokalen jarduera sustatzeko baimena eman dela terraza handitzeko, baina kritikagarria iruditzen zaio edukiera eta ordutegiak ez mugatzea, kalte egiten baitio atsedean hartzeko eta intimitatea izateko eskubidean. Q21/492.
 - Ikertutako kexa – [Emandako ebazpena](#) – Onartua.
- Elkarte batek kexa bat jarri du Iruñeko Udalak ez duelako neurri egokirik hartu Iruñeko Calderería kaleko bizilagunei sortzen zaizkien eragozpenak direla-eta; izan ere Covid-19ak eragindako osasun

krisiaren ondorioz baimena eman zaie inguruko zenbait tabernari, terraza bat jartzeko mahai altu eta baxuekin. Q21/660.

- Ikertutako kexa – [Emandako ebazpena](#) – Onartua.
- Herritar batek kexa bat jarri du, Iruñeko Udalak terraza bat jartzeko baimena ukatu diolako galtzadan sartzearatik. Azaldu du inguruko beste establezimendu batzuei baimena eman zaiela eta, horregatik, ukatzeko ebazpenaren aurkako berraztertze errekurtsoa jarri du, baina oraindik ez du erantzunik jaso. Q21/1016.
 - Ikertutako kexa – Ez da gomendiorik, iradokizunik edo betebeharren gogorazpenik egin.

4.2.22. Laguntzak.

- Herritar batek kexa bat jarri du Garapen Ekonomiko eta Enpresarialeko Departamentuak ez duelako sartu haurrak jolasteko lorategien jarduera Covid-19aren eragin ekonomikoa konpentsatzeko laguntzen onuradun posibleen artean. Azaldu du kudeatzen duen jardueran oso eragin handia izan duela egoerak, ezin izan baititu ireki haur parkeko instalazioak 2020ko martxotik. Adierazi du parkea bi epigrafetan dagoela alta emanda: “zerbitzuak kafetegietan eta tabernetan” eta “sarrera prezioaren arabera den jolas lorategiak”; azken epigrafe hori ez dute sartu onartutako laguntzen hartzaile posibleen artean. Laguntzen hurrengo deialdian jarduera hori ere sartzeko eskatu du. Q21/60 eta C21/128.
 - Ikertutako kexak – [Emandako ebazpena](#) – Konponduta.
- Herritar batek kexa bat jarri du Garapen Ekonomiko eta Enpresarialeko Departamentuak ez duelako sartu Covid-19aren eragin ekonomikoa konpentsatzeko turismo eta ostalaritzan banatzeko laguntzen deialdiaren onuradun posibleen artean. Azaldu du bere ostalaritzako negozioa Nafarroako Foru Komunitatean dagoela. Hala ere, Logroñon bizi denez eta helbide fiskala Nafarroatik kanpo duenez, ezin ditu ezarritako laguntzak eskuratu. Q21/66.
 - Ikertutako kexa – [Emandako ebazpena](#) – Ez onartua.
- Herritar batek kexa bat jarri du Garapen Ekonomiko eta Enpresarialeko Departamentuak ez duelako sartu Covid-19aren eragin ekonomikoa konpentsatzeko turismo eta ostalaritzan banatzeko laguntzen deialdiaren onuradun posibleen artean. Azaldu du bere ostalaritzako negozioa Nafarroako Foru Komunitatean dagoela. Hala ere, Errioxan bizi denez eta helbide fiskala Nafarroatik kanpo duenez, ezin ditu ezarritako laguntzak eskuratu. Q21/259.
 - Gaia aurrez aztertu da (Q21/66), eta ebazpena emanda dago, baina Administrazioak ez zuen onartu.
- Herritar batek kexa bat jarri du Garapen Ekonomiko eta Enpresarialeko Departamentuak murrizketa gehiegi ezartzen dituelako Covid-19aren eragin ekonomikoa konpentsatzeko turismo eta ostalaritzan banatu beharreko laguntzak eskuratzeko. Adibidez, gehiegizkotzat jotzen du eskatzea egiaztatzeko BEZaren aitortenean eragiketa kopurua murriztu dela, herrialde gehienetan nahikoa baita diru sarreretan galera izan dela frogatzea zinpeko adierazpen soil baten bidez, edo BEZa erregimen erraztuan egiteko eskatzea eta langile autonomoei emandako laguntzen onuradun izatea. Q21/650.
 - Ikertutako kexa – Erakunde honek administrazioetik jasotako informazioa helarazi zion kexaren egileari, egoki irizitako alegazioak aurkez zitzaiz. Ez zenez alegaziorik jaso, amaiera eman zitzaion jarduketari, eta hala jakinarazi zitzaion interesdunari.
- Herritar batek kexa bat jarri du ez dagoelako ados Covid-19ak enpresei eragindako galerak konpentsatzeko laguntzen onuradun izateko Garapen Ekonomiko eta Enpresarialeko Departamentuak erabakitako irizpideekin. Azaldu du ekitaldi enpresa bat duela eta askoz gutxiago fakturatu duela. Uste du guztiz diskriminatzailea dela pertsona autonomoen sektorearentzat beharrezkoa izatea, laguntza jasotzeko, finantza entitateekin zorrak edukitzea, bere negozioak galera berak izan dituelako, baina zorrik izan gabe. Q21/786.
 - Kexa Administrazioarekiko izapidetzean konpondu da.

- Herritar batek kexa bat jarri du ez dagoelako ados 2021eko enpresa kaudimenari laguntzeko emandako zenbatekoarekin. Azaldu du kalkulu akats bat dagoela ebazpenean, aplikatzen zaion zenbatekoa gutxienekoa delako eta, bere egoera kontuan hartuta, zenbateko handiagoa dagokiolako. Gehitu du dirulaguntza araudian ezarritako bi hilabeteko epea igaro ondoren ebatzi dela. Q21/1064.
 - Interesdunak atzera egin du.
- Herritar batek adierazi du ez dagoela ados kudeatzen duen jarduera (paintball) ez dagoelako sartuta laguntzen deialdian. Horren arrazoia da, adierazi diotenaren arabera, jarduera “ikuskizunak” epigrafean sartuta egonda, eta ez “ostalaritza” edo “turismoa” epigrafean, ez dagokiola inolako laguntzarik. C21/637.
 - Informazioa eman zaio herritarrari, bere eskubideak hobeki defendatzeko.
- Herritar batek adierazi du Garapen Ekonomiko eta Enpresarialeko Departamentua berandutzen ari dela Covid-19ak eragindako autonomoen eta ETEen kaudimenari laguntzeko deialdiaren ebazpenean. C21/2206.
 - Interesdunak atzera egin du.

4.2.23. Lana.

- Herritar batek kexa bat jarri du beharrezkotzat jotzen duelako lan baimenak bideratzea gelakide batek koronabirusean positiboa eman eta adingabeak konfinatzen diren kasuetarako. Azaldu du ezen, Nafarroako Gobernuak langileen kasuan, departamentu batzuetan behintzat, baimen ordainduak ematen direla egoera horietarako. Bere kasuan, haur eskola batean lan egiten baitu enpresa pribatu batentzat, soldatarik gabeko baimena eskatu behar du, baina horrek diru sarrerak gutxitzen dizkio, eta familia ekonomia estatusunean jartzen. Ez daki zeinek arautu behar duen deskribatutako arazoaren konponbidea, Nafarroako Gobernuak ala enpresa bakoitzak, baina, bitartean, asko kostatzen zaio familia antolaketa eta etxe ekonomia kontziliatzea bere bi seme-alabetako batek berrogeialdian egon behar duen bakoitzean. Q21/68.
 - Kexa horretan, erakundeak eskumenik ez duela ikusten da.

4.2.24. Txertaketa.

- Herritar batek kexa bat jarri du Osasun Departamentuak ez duelako lehenetsi eri kroniko jakin batzuen kasua, berea adibidez, Covid-19ari aurre egiteko txertaketetan. Adierazi du Marfan-en sindromea daukala diagnostikatuta, eta B motako aorta haustura eta birika afekzioa (birika gutxiegitasuna) dituela. Kritikatu du Nafarroan ez diotela eritasunaren aurkako tratamendurik egin, Marfan unitaterik ez baitago, eta ez dutela txertatu estatu osoko erreferentziazko Marfan unitatera joateko (Málaga). Q21/74.
 - Ikertutako kexa – [Emandako ebazpena](#) – Onartua.
- Herritar batek kexa bat jarri du Covid-19ari aurre egiteko Nafarroako txertaketa estrategian ez direlako sartzen, mendekotasun handiko pertsonentzat ezarritako lehentasunaren barruan, mendekotasun arloan eskumena duen organoak egoera horren aitortze ofiziala egiteko ematen duen agiria ez dutenak. Azaldu du bere aita ez dutela mendekotasun handikotzat hartu Pertsonen Autonomiarako eta Garapenerako Nafarroako Agentzian, horretarako behar den burokrazia izugarri handiagatik, baina txosten mediko batzuk dituela, aitaren zaurgarritasun eta mendekotasun egoera egiaztatzen dutenak, eta horren adierazgarria dela etxeko erizaina edo deitzen duten bakoitzean ambulanzia zerbitzua jartzea. Q21/176.
 - Ikertutako kexa – Ez da gomendiorik, iradokizunik edo betebeharren gogorazpenik egin.
- Herritar batek kexa bat jarri du Osasun Departamentuak ez duelako bere aita sartu Covid-19aren aurka txertatzeko mendekotasun handikoen taldean, mendekotasun arloan eskumena duen organoak halakotzat ez hartzearen ondorioz. Azaldu du aita ez duela mendekotasun handikotzat jo Pertsonen Autonomiarako eta Garapenerako Nafarroako Agentziak, baina etengabe behar duela zaintzaileen laguntza oinarritzko gauzak egiteko. Adierazi du horrek kutsatzeko arriskua handitzen duela. Q21/209.

- Kexa Administrazioarekiko izapidetzean konpondu da.
- Herritar batek kexa bat jarri du Osasun Departamentuak ez duelako txertatzen Covid-19aren aurka, semeak mendekotasun handia izan arren. Azaldu du bere emaztea txertatu zutela, baina bere kasuan ez dela hala gertatu, eta ez duela lortu horri buruzko azalpenik, horretarako ahaleginak eginda ere. Q21/224.
 - Ikertutako kexa – [Emandako ebazpena](#) – Ez onartua.
- Herritar batek kexa bat jarri du Osasun Departamentuak ez duelako bere aita txertatzen Covid-19aren aurka, mendekotasun handia izan arren, ez dagoelako atxikita Gizarte Segurantzaren erregimen orokorrari, mutualitate bati baizik. Azaldu du ezen, esan ziotenaren arabera, erregimen orokor horretan ez daudenak adinaren arabera dagokienean txertatu behar direla. Q21/283.
 - Interesdunak atzera egin du.
- Herritar batek kexa bat jarri du Hezkuntza Departamentuak Covid-19aren aurkako txertaketatik kanpo utzi dituelako Hizkuntza Eskola Ofizialetako eta Goi Mailako Musika Kontserbatorioko irakasleak, “funtsezkoak ez” direla iritzita. Diskriminatzailea iruditzen zaio gainerako irakasleekin batera ez txertatzea, aurrez aurreko eskolak ematen dizkietelako ikasle anitzi, eta azterketa garaia hurbil dagoelako, arras arrisku handia izaki azterketa egitera doazenen emana. Q21/298.
 - Ikertutako kexa – Ez da gomendiorik, iradokizunik edo betebeharren gogorarazpenik egin.
- Herritar batek kexa bat jarri du Osasun Departamentuak ez duelako sartu bere 26 urteko semea Covid-19aren aurka txertatzeko lehenetsitako kolektiboetan, % 75eko desgaitasuna, erasan motorren ondoriozko mendekotasuna eta arnas arazoen historia luzea izan arren. Kritikatu du etxean dauden eta artatzen dituzten desgaituei txertoa jartzea beren adin tarteari dagokionean. Ez daki noiz txertatuko duten semea, baina, ordura arte, ia erabat konfinatuta bizi dira, eta horrek eragina du osasunean eta harreman sozialetan. Q21/299.
 - Ikertutako kexa – Ez da gomendiorik, iradokizunik edo betebeharren gogorarazpenik egin.
- Nafarroako funtzionario publikoen sindikatu batek kexa bat jarri du Hezkuntza Departamentuak eta Osasun Departamentuak irakasle jakin batzuk (musika kontserbatorioetako, batxilergoko, Lanbide Heziketako, hizkuntza eskola ofizialetako, helduentzako hezkuntzako eta arte eskoletako irakasleak) Covid-19aren aurkako txertaketatik kanpo utzi dituztelako, funtsezkoak ez diren langileak direla uste dutelako. Q21/309.
 - Ikertutako kexa – Ez da gomendiorik, iradokizunik edo betebeharren gogorarazpenik egin.
- Herritar batek kexa bat jarri du Osasun Departamentuak Covid-19aren aurkako txertoa ukatu diolako, arnas gutxiegitasunagatik % 34ko desgaitasun ez-txikigarria eta pneumonia eta bihotz arazoak izateko joera izan arren. Kardiologoaren eta pneumologoaren txosten mediko batzuk ditu, Marfan sindromea duela adierazten dutenak. Hala ere, adierazi diote bere adin taldeari dagokionean txertatuko dutela. Q21/342.
 - Ikertutako kexa – Erakunde honek administrazioetik jasotako informazioa helarazi zion kexaren egileari, egoki irizitako alegazioak aurkez zitzan. Ez zenez alegaziorik jaso, amaiera eman zitzaion jarduketari, eta hala jakinarazi zitzaion interesdunari.
- Herritar batek kexa bat jarri du Osasun Departamentuak, amari testu mezu bat bidali dion arren, zeinean ematen baitio 70-79 urteko pertsonak Covid-19aren aurka txertatzeko txandaren hasieraren berri, ez diolako hitzordurik eman, erabil daitekeen ordu tarterik ez egotearen ondorioz, eta ez diolako telefonoz erantzuten lineak kolapsatuta egoteagatik. Q21/365.
 - Interesdunak atzera egin du.
- Bi herritarrek kexa bat jarri dute Osasun Departamentuak ez dituelako txertatu Covid-19aren aurka, adinez nagusi izan arren. Kritikatu dute informazioa edo aholkuak jasotzeko ezintasuna, horretarako emandako telefono zenbakiak eta helbide elektronikoa ez direlako eraginkorrak. Q21/366.

- Kexa Administrazioarekiko izapidetzean konpondu da.
- Herritar batek kexa bat jarri du Osasun Departamentuak, Nafarroan Covid-19aren aurka txertatzeko estrategia zehaztean, ez dielako lehentasunik eman ikastetxeetan diharduten funtzionamenduko laguntzaileei, nahiz etengabe harremana izan ikasle, familia eta irakasleekin. Q21/368.
 - Ikertutako kexa – Ez da gomendiorik, iradokizunik edo betebeharren gogorazpenik egin.
- Herritar batek kexa bat jarri du Osasun Departamentuak, Nafarroan Covid-19aren aurka txertatzeko estrategia zehaztean, ez dielako lehentasunik eman eskola adinean dauden ikasleekin bizi diren pertsoneri. Azaldu du ezen, irakasleak lehentasunezko arrisku taldeetat hartu badira, hortik ikasleak kutsadura fokua direla ondorioztatzen dela. Adierazi du familiak, zeinak gehienetan kontu handiz jokutzen ari baitira, babes mailan dagoen zulo horrekin bizitzera behartzen ari direla. Q21/371.
 - Ikertutako kexa – Ez da gomendiorik, iradokizunik edo betebeharren gogorazpenik egin.
- Herritar batek kexa bat jarri du Osasun Departamentuak Covid-19aren aurkako txertoa ukatu diolako ahizpari, txertatzeko estatuko estrategian jasota ez egoteagatik daukan eritasun arraroa (Costelloren sindromea). Kritikatu du beste eritasun batzuk jasota daudela eta horrek inolako arrazoirik gabe egiten diela kalte herritar eta paziente gisa dituen oinarrizko eskubideei. Q21/423.
 - Ikertutako kexa – Erakunde honek administrazioetik jasotako informazioa helarazi zion kexaren egileari, egoki irizitako alegazioak aurkez zitzan. Ez zenez alegaziorik jaso, amaiera eman zitzaion jarduketari, eta hala jakinarazi zitzaion interesdunari.
- Herritar batek kexa bat jarri du Osasun Departamentuak Covid-19aren aurkako txertoa ukatu diolako, eritasun arraro bat izan arren afekzio baskularrarekin, eta adierazi diolako itxaron behar duela bere adin taldeari txertatzea egokitu arte. Q21/427.
 - Kexa Administrazioarekiko izapidetzean konpondu da.
- Herritar batzuek sei kexa jarri dituzte Osasun Departamentuak Vaxzevria txertoaren bigarren dosia ematea atzeratu duelako. Azaldu dute lehen dosia inokulatu zitelako eta jakin dutela bigarren dosia Astrazenecak eta Europako Medikamentu Agentziak gomendatutako protokolo epeetatik kanpo emanen dela. Eskatu dute bigarren dosia nahi duten pertsoneri eta gomendatutako epeen barruan emateko.
 - Q21/457, Q21/462 eta Q21/465. Ikertutako kexak – [Emandako ebazpena](#) – Onartua.
 - Q21/517, Q21/518 eta Q21/524. Interesdunek atzera egin dute.
- Herritar batek kexa bat jarri du Osasun Departamentuak Covid-19aren aurkako txertoa ukatu diolako. Azaldu du erizaintzako laguntzaile praktikak egin zituela Nafarroako Ospitalegunean txertorik jaso gabe, txertatzeko berariaz eskatu arren, eta, egun, ez dutela hartzen bere prestakuntza kontuan hartuta aurkezten den lanpostuetan txertatuta ez egoteagatik. Q21/474.
 - Ikertutako kexa – Erakunde honek administrazioetik jasotako informazioa helarazi zion kexaren egileari, egoki irizitako alegazioak aurkez zitzan. Ez zenez alegaziorik jaso, amaiera eman zitzaion jarduketari, eta hala jakinarazi zitzaion interesdunari.
- Herritar batek kexa bat jarri du Vianan bizi diren pertsona batzuek (zeinak hirurogei urtetik goitikoak baitira, eta Astrazeneca laborategiaren txertoa hartu behar baitute Covid-19ari aurre egiteko) Lizarraraino joan behar dutelako txertatzera, herriko bizilagun gehientsuek ez bezala, herrian bertan jartzen baitizkiete beste txerto batzuk. Q21/498.
 - Ikertutako kexa – [Emandako ebazpena](#) – Onartua.
- Herritar batek kexa bat jarri du Osasun Departamentuak aukera ematen dielako Vaxzevria txertoaren lehen dosia hartu zutenei bigarren dosian txerto hori bera ala Pfizer laborategiarena hautatzeko, onarpen informatu bat sinatzeko betebeharrarekin. Diskriminatzailetzat jotzen du eskaera hori, beste adin tarte bateko inork ere ez duelako sinatu behar izan. Q21/523.

- Ikertutako kexa – Espainiako Arartekoari bidali zaio kexa.
- Herritar batek kexa bat jarri du Osasun Departamentuak ez duelako txertatu Covid-19aren aurka. Azaldu du paziente immunodeprimitu primarioa ez denez, medikazio bidezkoa baizik, eta arrisku bera izan arren, ez dagoela sartuta lehentasunezko talde moduan txertaketa estrategian, beste komunitate autonomo batzuetan ez bezala. Q21/568.
 - Kexa Administrazioarekiko izapidetzean konpondu da.
- Herritar batek kexa bat jarri du Osasun Departamentuak ez duelako alaba txertatu Covid-19aren aurka, arrisku handiko pertsona moduan sailkatuta ez egoteagatik ezarritako strategiaren arabera. Uste du mediku espezialistak edo lehen mailako arretakoak esan beharko lukeela arrisku hori dagoen ala ez. Q21/572.
 - Kexa Administrazioarekiko izapidetzean konpondu da.
- Herritar batek kexa bat jarri du, Osasun Departamentuak ez diolako Covid-19aren aurkako txertoaren lehen dosia ematen adin taldearen arabera legokiokoen egunaren aurretik, nahiz eta laster Mexikora joanen den sei hilabeterako Erasmus programaren barruan, eta gomendatu diolako helmugako herrialdean txertatzea. Jasota utzi du oztopo anitz izan dituela aipatu arrazoi horrengatik erreklamazio bat aurkezteko, eta gastuak ordaindu behar izan dituela. Q21/575.
 - Interesdunak atzera egin du.
- Herritar batek kexa bat jarri du Osasun Departamentuak funtsezkoa ez den langiletzat jotzen duelako, Lanbide Heziketako irakasle izanik, eta, horrenbestez, Covid-19aren aurkako txertoa ukatu diolako. Azaldu du Bigarren Hezkuntzako eta Batxilergoko irakasleak txertatu dituztela, eskolak adin bereko ikasleei eman arren, eta hori diskriminatzailatzat jotzen du. Q21/600.
 - Ikertutako kexa – Ez da gomendiorik, iradokizunik edo betebeharren gogorarazpenik egin.
- Herritar batek kexa bat jarri du Osasun Departamentuaren aurka, mediku espezialistak agindutako Covid-19aren aurkako txertoak ukatu dizkiolako. Azaldu du ezen bere medikuak, zain sakonetako tronbosi gertakari baten ondorioz, txosten bat egin zuela, non Pfizer edo Moderna-rekin txertatzea gomendatu baitzuen, gainerako txertoek eragin ziezazkioketen albo-ondorioengatik. Hala ere, gaineratu du aukera hori ukatu zaiola, inolako murrizketarik ez dagoelako tronbosia gertatzeko arrisku-faktoreak dituzten pazienteekin txertoa erabiltzeari dagokionez. Q21/618.
 - Kexa Administrazioarekiko izapidetzean konpondu da.
- Sindikatu batek kexa bat aurkeztu du Osasun Departamentua indarreko araudia errespetatu gabe txertatzen ari delako Covid-19aren aurka; izan ere, medikuak ez dira errezetak ematen ari, pazienteei ez zaie informaziorik ematen legez aurreikusitakoaren arabera, ez da aztertzen historia kliniko indibiduala patologiez, alergiez edo kontraindikazioez den bezainbatean, eta ez da eskatzen behar den idatzizko adostasun informatua. Q21/620.
 - Sindikatuari jakinarazi zaio Osasun Departamentua epearen barruan dagoela aurkeztutako eskabideari erantzuteko.
- Herritar batek kexa bat jarri du, Osasun Departamentuak ez diolako Covid-19aren aurkako txertoaren lehen dosia ematen bere alabari adin taldearen arabera legokiokoen egunaren aurretik, nahiz eta laster Lituaniara joanen den Erasmus programaren barruan. Q21/638.
 - Kexa Administrazioarekiko izapidetzean konpondu da.
- Herritar batek kexa bat jarri du Osasun Departamentuak Pfizer laborategiaren txertoa ukatu diolako, adina dela-eta Astrazenecarena baitagokio. Azaldu du ez txertatzea erabaki zuela, tronbosia izateko aukerak sortzen zion segurtasun ezagatik, Astrazenecaren txertoaren albo ondorio bat izaki, baina iritzia aldatu zuen, zenbait adin talde Pfizer-ekin txertatzen ari zirela ikustean. Uste du txerto hori onartu beharko lioketela, adostasun informatua sinatu ondoren. Q21/654.

- Kexa Administrazioarekiko izapidetzean konpondu da.
- Herritar batek kexa bat jarri du Osasun Departamentuak Pfizer edo Moderna txertoa jartzea ukatu diolako, adinagatik Astrazeneca edo Janssen txertoa baitagokio. Uko egiten die azken horiei, albo ondorio larriak nekez eragin diezazkioketela jakin arren, tronbosi kasuen familia aurrekari zabalak dituelako. Q21/685.
- Kexa Administrazioarekiko izapidetzean konpondu da.
- Herritar batek kexa bat jarri du, ez duelako sarbiderik bere osasun karpeta pertsonalean, eta ezin duelako egun bat aukeratu Pfizer txertoa jar diezaioten. Q21/688.
- Kexa Administrazioarekiko izapidetzean konpondu da.
- Herritar batek kexa bat jarri du Osasun Departamentuak Covid-19aren aurkako bi txerto dosi jartzeko agindu diolako, bakar bat legokiokkeen arren lehenago gaixotasuna pasatzeagatik. Azaldu du bere historian jasota dagoela zer sintoma izan zituen eta zenbat denbora egon zen itxita etxean. Q21/731.
- Ikertutako kexa – Ez da gomendiorik, iradokizunik edo betebeharren gogorarazpenik egin.
- Herritar batek kexa bat jarri du Nafarroan Covid-19aren aurka txertatzeko estrategian ez delako aurreikusten 60-69 urteko pertsonen kolektiboarentzat ARN mezularia duten txertoak jartzea, baizik eta soil-soilik Vaxzevria txertoa (Astrazeneca laborategia). Azaldu du pertsona horietako batzuei, zeinen artean bere bi senide baitaude, medikuak gomendatu diela ARN mezularia duten txertoak bakarrik onartzeko, eta beste batzuek beldur diotela Astrazenecaren txertoari, lehenago tronbosi larriak izan dituztelako. Txertatu nahi dutenez, baina segurtasunekin, eskatu du ARN mezularia duten txertoak jartzeko aukera emateko pertsona horiei. Q21/738.
- Kexa Administrazioarekiko izapidetzean konpondu da.
- Herritar batek kexa bat jarri du Osasun Departamentuak, jakin badaki ere Covid-19aren aurkako txertoaren lehen dosiak ondorio kaltegarriak eragin zizkiola, ez diolako eman bigarren dosia hartzea komeni zitzaioan ala ez jakiteko eskatu zuen osasun informazioa. Adierazi du harremanetan jarri zela ondorio kaltegarriak eragin zizkion txertoaren farmazeutiko arduradunarekin, eta erantzuteko formularioak baino ez zizkiola bidali. Q21/910.
- Ikertutako kexa – [Emandako ebazpena](#) – Ez onartua.
- Sindikatu batek kexa bat jarri du irakasleak gripearen aurkako txertaketa kanpainatik kanpo utzi dituztelako. Azaldu du atzen urteetan irakasleak arrisku taldetzat hartu dituztela txerto hori jartzeko. Gehitu du ikasgeletako ratioarekin ezinezkoa dela gutxieneko segurtasun tartea gordetzea, gela guztiek ez dutela CO2 neurgailurik, ikasle batzuk ez daudela behartuta eskolara maskararekin joatera eta beste batzuei oraindik ez dietela jarri Covid-19aren aurkako txertoa. Q21/1063.
- Kexa Administrazioarekiko izapidetzean konpondu da.
- Herritar batek kexa bat jarri du Osasun Departamentua atzeratzen ari delako bere semeari Covid-19aren aurkako txertoaren orotzapen dosia jartzen. Azaldu du semea eguneko zentro batera joaten dela, eta laster urtebete izanen dela guztiak txertatu zituztenetik. Kritikatu du ezen, zenbait patologia dituzten mendeko pertsonak izan arren, adierazi diotela bere adin taldeari dagokionean txertatuko dutela. Q21/1232.
- Kexa Administrazioarekiko izapidetzean konpondu da.
- Herritar batek bere desadostasuna adierazi du Osasun Departamentuak ez dituelako sartu ehortzetxeetan lan egiten duten pertsonak txertatzeko lehentasunezko kolektibo batean. C21/645.
- Informazioa eman zaio herritarrari, bere eskubideak hobeki defendatzeko.
- Herritar batek adierazi du ez dagoela ados Vaxzevria txertoa jartzearekin (Astrazeneca laborategia). C21/1148.

- Informazioa eman zaio herritarrari, bere eskubideak hobeki defendatzeko.
- Emakumezko herritar batek adierazi du hamabi urteko semeak ez duela txertatu nahi Covid-19aren aurka eta aitak, zeinak umearen zaintza baitu, ez duela eman nahi hura txertatzeko baimena. Jakin nahi du adin txikikoa txertatzera behartzen ahal duen, familiako gainerakoak arriskuan ez jartzeko.C21/1790.
 - Partikularren arteko kontua – Informazioa eman zaio herritarrari, bere eskubideak hobeki defendatzeko.

4.2.25. EBko Covid Ziurtagiri Digitala

- Herritar batek kexa bat jarri du Osasun Departamentuak EBko Covid Ziurtagiri Digitala ukatu dielako berari eta bere bikotekideari, haren beharra izan arren bidaiatzen ahal izateko, Covid-19an positibo eman zutenean emaitza antigeno proben bidez lortzeagatik, PCR bidez izan beharrean. Adierazi du ez dituztela txertatu nahi zenbait hilabete itxaron behar dutelako. Kritikatu du antigenoen testa eta PCR proba parekatu izana gauza guztietarako, ziurtagiri hori lortzeko izan ezik. Q21/625.
 - Ikertutako kexa – Ez da gomendiorik, iradokizunik edo betebeharren gogorazpenik egin.
- Herritar batek kexa bat jarri du Osasun Departamentuak ez dielako ematen EBko Covid Ziurtagiri Digitala, Covid-19an positibo eman zuenean emaitza antigeno proben bidez lortzeagatik, PCR bidez izan beharrean. Esan du berrogeialdia egin zuela, aztarnariak kontrolatu zutela eta bere doktoreak sinatutako dokumentu bat duela, gaixotasuna izan duela jasotzen duena. Covid-19a izan duten beste pertsonen mugikortasun baldintza berak izateko eskatu du. Q21/788.
 - Ikertutako kexa – Ez da gomendiorik, iradokizunik edo betebeharren gogorazpenik egin.
- Herritar batek kexa bat jarri du ez datorrelako bat Nafarroako Gobernuak Covid pasaporteak jabetxeetan, gaueko aisialdian eta ekitaldietan ezartzeko egindako proposamenarekin. Azaldu du ez txertatzea erabaki duela, eritasuna izan ondoren Elisa proba egin eta antigorputzak dituela egiaztatu zuelako. Jakin nahiko luke zergatik ez dieten ziurtagiririk ematen bera bezala Covid-19aren aurka txertatu ez direnei antigorputzak izateagatik. Q21/1110.
 - Ikertutako kexa – Ez da gomendiorik, iradokizunik edo betebeharren gogorazpenik egin.
- Zenbait herritarrek sei kexa jarri dituzte ezin izan dutelako lortu Covid-19a izan ondorengo suspertze ziurtagiria, eritasuna izan eta gainditu duten arren, zergatik eta detekzioa ez zelako egin PCR proba baten bidez, baizik eta anitzetan Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuko lehen arretako zentroetan egindako antigenoen test bidez.
 - Q21/1146 eta Q21/1178: Ikertutako kexak – Ez da gomendiorik, iradokizunik edo betebeharren gogorazpenik egin.
 - Q21/1201 eta Q21/1238: Jada landutako gaiak (AO22/1), ebazpena emanda dagoela, erantzunaren zain.
 - C21/2573: Aztertu ondoren, ez da hauteman eskubideen urraketarik.
- Herritar batek kexa bat jarri du Osasun Departamentuak ez dielako eman EBko Covid Ziurtagiri Digitala, bere AIZko abizenak ez direlako Frantzian bi txerto dosi hartu ondoren emandako frogagirietan agertzen direnak. Azaldu du arazoa herrialde horretan konpontzen saiatu zela, baina ezin izan zioten lagundu, ez dagoelako alta emanda Frantziako Gizarte Segurantzari. Babesgabe sentitzen da, ez bakarrik ezin duelako lortu bere ziurtagiria, bai eta ez diotelako aukerarik emanen hirugarren dosia jartzeko. Q21/1184.
 - Ikertutako kexa – Erakunde honek administratiboki jasotako informazioa helarazi zion kexaren egileari, egoki irizitako alegazioak aurkez zitzan. Ez zenez alegaziorik jaso, amaiera eman zitzaion jarduketari, eta hala jakinarazi zitzaion interesdunari.

- Herritar batek kexa bat jarri du, Osasun Departamentuak ez diolako eman EBko Covid Ziurtagiri Digitala hamasei urteko alabari, dosien artean ezarritako epeak ez betetzeagatik (bigarren dosia hiru egun lehenago jarri zioten). Ez zekiten hitzorduak ez zituela betetzen txertoaren fitxa teknikoko irizpideak. Eskatu du baliozkotzat jotzeko, administrazio akats baten ondorioak jasaten ari delako. Q21/1186.
 - Ikertutako kexa – Erakunde honek administrazioetik jasotako informazioa helarazi zion kexaren egileari, egoki irizitako alegazioak aurkez zitzaizkion. Ez zenez alegaziorik jaso, amaiera eman zitzaion jarduketari, eta hala jakinarazi zitzaion interesdunari.
- Zenbait herritarrek hamar kexa jarri dituzte, ez datozelako bat Covid ziurtagiria eskatzearekin Nafarroako Foru Komunitateko establezimendu eta ekitaldi batzuetan sartzeko. Q21/1156, Q21/1204, Q21/1235, Q21/1237, Q21/1245, Q21/1246, Q21/1247, Q21/1248, Q21/1249 eta C21/2724.
 - Epai bidez ebatzitako auzia.
- Herritar batek kexa bat jarri du, ezin duelako aktibatu Estatuko Administrazio Orokorraren zerbitzu elektronikoetan sartzeko pasahitza, seme-alabek Covid-19aren aurkako txertaketa ziurtagirira sarbidea izan dezaten. Azaldu du zenbait egun daramatzala osasun karpetan sartzen ahalegintzen, baina orriak errorea ematen dio. Gehitu du ez diotela konponbiderik ematen, eta soil-soilik adierazten diotela ezin dutela ezer egin, Estatuko Administrazio Orokorraren arazo bat delako. Q21/1223.
 - Espainiako Arartekoari bidalitako kexa.
- Herritar batek kexa bat jarri du, ez dagoelako ados Nafarroako Justizia Auzitegi Nagusiak onetsitako neurriekin, uste baitu Konstituzioaren eta giza eskubideen aurkakoak direla, eta txertatu ez direnen diskriminazioa sustatzen dutela. Q21/1224.
 - Epai bidez ebatzitako auzia.
- Herritar batek kexa bat jarri du, ez dagoelako ados nahitaezkoa izatearekin Covid ziurtagiria aurkeztea Sarrigurengo Kirol Hirian sartzeko. Uste du ezen, igerilekua, spa eta paddle edo tenis pistak erabiltzeko, ez dela ziurtagiria eskatu behar, ez direlako gimnasioan egiten diren jarduerak, ez direlako jarduera gidatuak eta, paddle edo tenisaren kasuan bezala, aire zabalean egiten direlako. Q21/1242.
 - Kexa Administrazioarekiko izapidetzean konpondu da.

V. KAPITULUA. OFIZIOZKO JARDUKETAK.

5.1. DATU OROKORRAK.

Uztailaren 3ko 4/2000 Foru Legeak (18.1 artikulua) ahalmena ematen dio Nafarroako Arartekoari ofiziozko jarduketak egiteko, hain zuzen ere, antolamendu juridikoak herritarrei aitortzen dizkien eskubideak bermatzera (1.1 artikulua) eta zerbitzu publikoen eraginkortasuna hobetzera (16. artikulua) bideratzen direnak. 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)– iradokizunak edo eskariak eginez.

2021ean, ofiziozko 18 jarduketa hasi ziren. Hala ere, 22 ofiziozko jarduketa kudeatu ziren, 2020an hasitako lau jarduketa 2020ko abenduaren 31n amaitu gabe baitzeuden.

Kudeatutakoetatik, 12 ofiziozko jarduketatan ebazpenak eman ziren, zortzi gomendiorekin, legezko betebeharren gogorazpen batekin, hiru iradokizunekin eta hiru arau iradokizunekin.

Kudeatu eta ebatzi diren 12 ofiziozko jarduketa horietatik, administrazio publiko hartzaileek 8 onartu eta 4 ukatu zituzten. Horrenbestez, Nafarroako Arartekoak ofiziozko jarduketak zirela-eta emandako ebazpenen onarpen maila (erantzuna izan zuten ebazpen guztien artean onartutakoak) % 66,66koa izan zen.

Gainerako ofiziozko jarduketak honela kudeatu dira:

- Beste bost jarduketatan, berriz, ikerketa jakinarazi ondoren Administrazioetik jasotako erantzuna ikusita, auzia konpontzeko bidean zela jo zen.
- Ofiziozko jarduketa batean, detektatutako egoera Espainiako Arartekoari jakinarazi zitzaion, kasua haren eskumenekoa zela iritzita, eta beste batean, gutuna idatzi zitzaion Justizia Ministerioari.
- Bi kasutan, Kanarietako Diputado del Comun eta Kataluniako Síndic de Greuges erakundeekin lankidetzan gauzatu zen jarduketa.
- Ofiziozko jarduketa batek izapidean jarraitzen du, eta beraz, ikerketa amaitu gabe zegoen, txosten hau ixteko egunean.

Egindako ofiziozko jarduketek honako gai hauek izan zituzten xede, kopuru handienetik txikienera zerrendatuta:

- **Gizarte ongizatea: 5** (errenta bermatua entzunaldirik gabe iraungitzea, Kanarietatik heldu diren adingabe atzerritarren harrera, Adingabeak Babesteko Foru Legearen aurreproiekturako ekarpenak, Diputado del Común erakundearen txostena, mendekotasun espedienteen izapideen atzerapenari buruzkoa, eta babesik gabe dauden adingabeei buruzko informazioa eskatzea).
- **Herritarren segurtasuna: 4** (Tuterako abeltzainei eta nekazariei egindako lapurretak, polizia kidegoetan eskuin muturrak duen presentzia eta haien neutraltasun politikorik eza ikertu beharra, Estatuko erakundeekiko manifestazioengatik espetxe zigorra ezartzeari buruzko eztabaida soziala eta Iruñeko espetxeko osasun arreta).
- **Ingurumena: 2** (harraparien heriotzak parke eoliko batean eta Zolinako idoia hezeguneen inbentarioan sartzea).
- **Atzerritartasuna: 1** (atzerritarren bulegoan hitzordua lortzeko atzerapenak).
- **Ogasuna: 1** (kenkariak PFEZan “egitezko harrerei”).
- **Herri lanak: 1** (NA-121A errepidearen hobekuntza).
- **Osasuna: 1** (bikotekiderik gabeko emakumeei ukatzea in vitro ernalketa).
- **Trafikoa: 1** (Frantziak mugako sei pasabide itxi izanak eragindako arazoak).

- **Hirigintza: 1** (Aranguren Galdategi zaharraren eraikinaren abandonua eta egoera txarra).
- **Etxebizitza: 1** (etxebizitza izateko eskubidea bermatzeko neurri gutxi).

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

Arloa	Gaia	Administrazio hartzailera	Emaitza
2020ko abenduaren 31n amaitu gabe zeuden ofiziozko jarduketak			
Energia	Parke eolikoak ezartzea Nafarroako Iparraldean eta Erdialdean.	Ekonomia eta Enpresa Garapeneko Departamentua, Landa Garapeneko eta Ingurumeneko Departamentua, Lurraldearen Antolamenduko, Etxebizitzako, Paisaiako eta Proiektu Estrategikoetako Departamentua, eta Kultura eta Kirol Departamentua.	Arautzeko iradokizuna onartu da.
Energia	Eguzki parkeak jartzea Erreniega mendiaren iparraldeko eta hegoaldeko magaletan.	Ekonomia eta Enpresa Garapeneko Departamentua, Landa Garapeneko eta Ingurumeneko Departamentua, Lurraldearen Antolamenduko, Etxebizitzako, Paisaiako eta Proiektu Estrategikoetako Departamentua, eta Kultura eta Kirol Departamentua.	Iradokizuna onartu da.
Euskara	Merezimendu lehiaketetan atzerriko hizkuntzak balioestea eta euskara ez balioestea.	Osasun Departamentua.	Arautzeko iradokizuna ez da onartu.
Gizarte ongizatea	Eskubide Sozialetako Departamentuari datuak eskatzea, haurren eta nerabeen babesari buruz.	Eskubide Sozialetako Departamentua.	Iradokizunak onartu dira

Arloa	Gaia	Administrazio hartzaila	Emaitza
2021eko ofiziozko jarduketak			
Osasuna	Bikotekiderik gabeko emakumeei in vitro ernalketa ukatzea.	Osasun Departamentua.	Gomendioa eta legezko betebeharren gogorazpena.
Herritarren segurtasuna	Tuterako abeltzain eta nekazariari egindako lapurretak.	Lehendakaritzako, Berdintasuneko, Funtzio Publikoko eta Barneko Departamentua.	Konpontzeko bidean dela jo da.
Ogasuna	PFEZren araudia aldatzea, "egitezko harreraren" ondoriozko kenkariak onartzeko.	Ekonomia eta Ogasun Departamentua eta Eskubide Sozietako Departamentua.	Arautzeko iradokizuna ez da onartu
Hirigintza	Aranguren galdategi zaharraren eraikinen abandonua eta egoera txarra.	Iruñeko Udala.	Konpontzeko bidean dela jo da.
Trafikoa	Frantziarekiko mugako bideak ixtea.	Lehendakaritzako, Berdintasuneko, Funtzio Publikoko eta Barneko Departamentua.	Konpontzeko bidean dela jo da.
Atzeritartasuna	Atzeritarren bulegoan hitzorduak emateko atzerapenak.	Estatuko Administrazioa.	Espainiako Arartekoari bidali zaio.
Herritarren segurtasuna	Ikerketa polizia kidegoetan eskuin muturrak duen presentziari eta haien neutraltasun politikorik ezari buruz.	Lehendakaritzako, Berdintasuneko, Funtzio Publikoko eta Barneko Departamentua.	Ez da hauteman eskubideen urraketarik.
Herritarren segurtasuna	Estatuko erakundeekiko manifestazioengatik espetxe zigorra ezartzeari buruzko eztabaida soziala.	Justizia Ministerioa.	Gutuna Justizia Ministerioari.
Gizarte ongizatea	Errenta bermatua entzunaldirik gabe iraungitzea.	Eskubide Sozietako Departamentua.	Gomendioa onartu da.
Etxebizitza	Etxebizitza izateko eskubidea bermatzeko neurriak aski ez izatea.	Lurralde Antolamenduko, Etxebizitzako, Paisaiako eta Proiektu Estrategikoetako Departamentua.	Gomendioak onartu dira.

Arloa	Gaia	Administrazio hartzaila	Emaitza
Gizarte ongizatea	Kanarietatik heldu diren adingabe atzerritarren harrera.	Eskubide Sozialetako Departamentua.	Konpontzeko bidean dela jo da.
Ingurumena	Harraparien heriotzak parke eoliko batean.	Landa Garapeneko eta Ingurumeneko Departamentua.	Konpontzeko bidean dela jo da.
Gizarte ongizatea	Hainbat ekarpen egin zaizkio Haurrak eta nerabeak zaintzeari eta babesteari buruzko Foru Lege aurreproiektuari.	Eskubide Sozialetako Departamentua.	Arautzeko iradokizunak onartu dira.
Herri lanak	NA-121-A errepidea hobetzea.	Lurralde Kohesiorako Departamentua.	Iradokizuna ez da onartu.
Gizarte ongizatea	Kanariar Uharteetako Diputado del Común erakundeak egindako datu eskaera.	Eskubide Sozialetako Departamentua.	Eskaera onartu da.
Ingurumena	Zolina/Ezkorizko idoia Foru Komunitateko hezeguneen inbentarioan sartzea.	Landa Garapeneko eta Ingurumeneko Departamentua.	2022an igorritako iradokizuna, onartua.
Herritarren segurtasuna	Osasun arreta Iruñeko espetxean.	Osasun eta Migrazio Politiketako eta Justiziako Departamentuak.	2022an emandako gomendioa, onartua.
Gizarte ongizatea	Eskubide Sozialetako Departamentuari datuak eskatzea haurren eta nerabeen babesari buruz.	Eskubide Sozialetako Departamentua.	Izapidetzeko zain.

5.2. 2021EKO OFIZIOZKO JARDUKETA GARRANTZITSUENAK.

Hauek dira 2020an egindako jarduketa garrantzitsuenak, hasi ziren unearen arabera antolatuta:

5.2.1. Bikotekiderik gabeko emakumei in vitro ernalketa ukatzea.

Gaia: Osasuna.

Administrazio hartzaila: Osasun Departamentua.

Azken urteotan laguntza bidezko ugalketa teknikak ukatzea, eta bereziki, in vitro ernalketa ukatzea salatzen hainbat emakumek aurkeztu izan dituzten keak ikusita, Nafarroako Arartekoak egokitzat jo zuen ofiziozko jarduketa bat hastea.

Kexek ezaugarri komun bat zuten: ezkongabeak edo bikotekiderik gabekak direla adierazten duten emakumeek aurkeztuak izatea, eta haien egoera hori izatea, hain zuzen ere, ukatzeko arrazoia.

Hona hemen arazo horren adierazgarri diren kasu aztertuen laburpen bat:

2016

- Emakume batek esan zuen ama ezkongabea izatea erabaki zuela eta, horretarako, intseminazio artifizialeko tratamendua jarraitzea. Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuak finantzazio publikoa ukatu zion, eta jakinarazi zion hori egiten zela egoera hauetakoren batean egonez gero: 1) ugaltzeko gaitasunaren nahaste dokumentatua; 2) haurdun ez egotea, baginako koitoarekin eta metodo antikonzeptiborik erabili gabe, gutxienez hamabi hilabetez sexu-harremanak izan ondoren (Q16/465, 2016ko abuztuaren 17koa).

Osasun Departamentuak jakinarazi zuen Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuaren zorro osagarriaren aldaketa bat tramitatzen ari zela, ama izan nahi duten bikotekiderik gabeko emakumeei laguntza bidezko ugalketarako zenbait teknika eskaini ahal izateko. Horri dagokionez, foru dekretu bat tramitatzen ari zela adierazi zen, zerbitzu hori zorroan sartzeko lehen urrats gisa.

2017

- Emakume batek adierazi zuen ez zuela bikotekiderik, eta, ama izan nahi zuenez, Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzura jo zuela laguntza bidezko ugalketa-tratamendua lortzeko. Erakunde horrek tratamendua ukatzen zion, aurreko kasuan adierazitako arrazoi beragatik (Q17/579, 2017ko abuztuaren 22koa).

Osasun Departamentuak jakinarazi zuen onartu berria zela azaroaren 16ko 103/2016 Foru Dekretua, sexu eta ugaltze osasunaren arloko prestazioen antolamendua ezartzen duena, baina beharrezkotzat jotzen zuela hura garatzeko foru agindu bat onestea, kexa aurkeztu duenak eskatutakoari erantzun ahal izateko.

- Emakume batek adierazi zuen bikotekiderik gabeko ama izatea erabaki zuela, eta ez zegoela ados Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuari eskatutako in vitro ernalketa ukatzearekin (Q17/585, 2017ko abenduaren 1ekoa).

Osasun Departamentuak jakinarazi zuen indarrean zeudela 103/2016 Foru Dekretua, azaroaren 16koa, sexu eta ugalketa osasunaren arloko prestazioen antolamendua ezartzen duena, eta Osasun kontseilariak azaroaren 17an emandako 660E/2017 Foru Agindua, sexu bereko bikotekidearekin edo bikotekiderik gabe bizi diren emakumeentzako ugalkortasun eta ugalketa tratamenduen prestazioak Nafarroako zerbitzu osagarrietan sartzeko dituenak.

Hala ere, Departamentuak jakinarazi zuen bikotekiderik gabeko emakumeak in vitro ernaltzea prestazio baztertua zela.

2019

- Emakume batek adierazi zuen ez zuela bikotekiderik eta in vitro ernalketa ukatu zitzaioela. Emakumearen arabera, erantzuna izan zen bikotekiderik gabeko emakumeek intseminazio artifiziala bakarrik erabil dezaketela (Q19/587, 2019ko uztailaren 29koa)

Osasun Departamentuak jakinarazi zuen bikotekiderik gabeko emakumeak in vitro ernaltzea prestazio baztertua zela, eta horri erantzen zion osasun zerbitzuen zorro komuna arautzen duen estatuko araudia aldatzen ari zela.

- Emakume bat ez zegoen ados bikotekiderik gabeko emakumeen kolektiboarentzat Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuak eskaintzen zuen aukera bakarra intseminazio artifiziala izatearekin, in vitro ernalketa ukatuta. Adierazi zuen in vitro ernalketaren arrakastaren tasa handiagoa dela, eta bikotean bizi diren pertsonen badutela teknika hori erabiltzeko aukera (Q19/1010, 2019ko abenduaren 13koa).

Hori guztia ikusirik, Nafarroako Arartekoak Osasun Departamentura jo zuen, sortutako auziaren berri emateko.

Osasun Departamentuaren erantzuna txosten honen bidez iritsi zen:

“Aurreko txostenetan behin baino gehiagotan adierazi den bezala, ugalketaren arloko osasun prestazioak, oro har, irailaren 15eko 1030/2006 Errege Dekretuan jasotzen dira (Dekretu horren bidez, Osasun Sistema Nazionalaren zerbitzu komunaren zorroa eta hura eguneratzeko prozedura ezartzen

dira) eta horrez gain, Dekretu horren I., II. eta III. eranskinak aldatzen dituen urriaren 31ko SSI/2065/2014 Aginduan ere.

Nafarroan, Sexu eta ugalketa osasunaren arloko prestazio sanitarioen antolamendua ezartzen duen azaroaren 16ko 103/2016 Foru Dekretuaren xedea da sexu eta ugalketa osasunerako eskubide eta prestazioen erabilera arautzea, Sexu eta ugalketa osasunari buruzko martxoaren 3ko 2/2010 Lege Organikoak ezarritako berdintasunaren ikuspegitik.

Haren 4. artikuluan Nafarroako Sexu eta Ugalketa Osasunaren Zerbitzuen Zorroa aipatzen da, eta horren 9. puntuan hau ezartzen da:

9. Giza ugalketa lagundua

Laguntza bidezko giza ugalketak zerbitzu hauek izanen ditu:

a) Gizonezkoen zein emakumezkoen antzutasun edo ernalezintasunaren azterketa

b) Antzutasunaren edo ernalezintasunaren tratamendua

c) Laguntza bidezko giza ugalketarako tratamenduak (RHA), helburu terapeutiko edo prebentiborako, eta egoera berezietan: enbrioi hautaketa hirugarrenen tratamendurako, eta gametoak edo aurreenbrioiak gordetzea, erabilera autologorako, medikuak aginduz gero. Laguntza bidezko giza ugalketarako tratamenduek honako teknika hauek biltzen dituzte: intseminazio artifiziala, in vitro ernalketa, aurreenbrioiaren kriokontserbazioa eta haien transferentzia, gameto edo aurreenbrioiaren kriokontserbazioa norberaren erabilera geroraturako, semen garbiketarako teknikak, infekzio biriko kronikoen transmisioa prebenitzeko, eta ezarpenaren aurreko diagnostiko genetikoa.

d) Giza ernalketa lagundurako tratamenduak sexu bereko bikotekidearekin bizi diren emakumeentzat, bikote heterosexualen baldintza beretan, baldin eta betetzen badira aplikatu beharreko teknikaren irizpide orokorrak eta espezifikoak, urriaren 31ko SSI/2065/2014 Aginduan ezarritakoak, indikazio terapeutiko onarturik frogatu behar izan gabe.

e) Intseminazio artifiziala, emaile baten gametoa baliatuz, gizonezko bikotekiderik ez duten emakumeentzat, baldin eta betetzen badira aplikatu beharreko teknikaren irizpide orokorrak eta espezifikoak, urriaren 31ko SSI/2065/2014 Aginduan ezarritakoak, indikazio terapeutiko onarturik frogatu behar izan gabe.

Bestalde, Osasuneko kontseilariaren azaroaren 17ko 660E/2017 Foru Aginduak Nafarroako zerbitzuen zorro osagarrian sartzeko, batetik, sexu bereko bikotekideekin bizi diren emakumeentzako edo bikotekiderik ez duten emakumeentzako ugalkortasun eta ernalketa tratamenduen prestazioak, eta, bestetik, erekzioaren disfuntzio iatrogenikoaren tratamendu farmakologikoa, eta 3. artikuluan, lehen aipatutako azaroaren 16ko 103/2016 Foru Dekretuaren bide beretik doa.

Halaber, LGTBI+ Pertsonen Berdintasun Sozialari buruzko ekainaren 19ko 8/2017 Foru Legeak, 18. artikuluan, LGTBI+ pertsonen ugalketaren eta genitalen esparruko osasun-laguntzari buruz ari dela, aipatzen du bermatuta egonen dela ugalketa lagundurako teknikak erabiltzea, eta horien onuradun izanen direla haurdun geratzeko gaitasuna duten LGTBI+ pertsona guztiak edo/eta haien bikotekideak, berdintasuneko eta diskriminaziorik ezeko araubidean. Azkenik, Emakumeen eta Gizonen arteko Berdintasunari buruzko apirilaren 14ko 17/2019 Foru Legeak, 51.9 artikuluan, osasun arloko jarduketari buruzkoan, xedatzen du ezen Nafarroako Gobernuak bermatu egingen duela emakumeek eskubide osoa izan dezatela giza ugalketa lagunduko teknikak eskuratu ahal izateko, edozein direla ere beren egoera zibila, sexu-orientazioa, jatorria edo identitatea.

Aipatutako aginduak kontuan hartuta, ikus daiteke, alde batetik, Nafarroako sistema publikoaren zorroak ugalketa lagunduko tratamenduak (ULT) sexu bereko bikotekidearekin bizi diren emakumeei soilik aitortzen dizkiela, betiere urriaren 31ko SSI/2065/2014 Aginduan ezarritako teknika aplikatuaren irizpide orokorrak eta espezifikoak betetzen badituzte; aitzitik, gizonezko bikotekiderik gabeko emakumeei emailearen gameto bidezko intseminazio artifizialaren teknika soilik aitortzen zaie (eta ez in vitro ernalketa), betiere aplikatutako teknikaren irizpide orokorrak eta espezifikoak betetzen badituzte. Ildo berekoa da Osasuneko kontseilariaren azaroaren 17ko 660E/2017 Foru Agindua.

Hala eta guztiz ere, Emakumeen eta Gizonen arteko berdintasunari buruzko apirilaren 14ko 17/2019 Foru Legeak eskubide hori aitortzen die emakume guztiei, haien egoera zibila, sexu-orientazioa, jatorria edo identitatea edozein dela ere, baina laguntza bidezko ugalketaren arloko prestazioak jasotzeko eskubidea zein erabiltzailek izanen luketen zehaztean, nolabaiteko zehaztasun falta dago, laguntza bidezko ugalketa tekniken arloko Zerbitzuen Oinarrizko Zorroa arautzen duen lege esparru zabalago bat baitago, teknika horiek erabiltzeko irizpide orokorrak ezartzen dituen, eta beste muga batzuk ezartzen dituen, hala nola, emakumearen adina eta abar, urriaren 31ko SSI/2065/2014 Aginduaren arabera.

17/2019 Foru Legearen eta Nafarroako Zerbitzuen Zorroaren arteko legezko kontraesan horren aurrean, eta Konstituzioko zuzentasun eta berdintasun printzipioak bermatzeko asmoz, aldatu beharrak dira, bai azaroaren 16ko 103/2016 Foru Dekretua, bakarrik dauden emakumeek ugalketa osasunaren arloko prestazioak gainerako pazienteek bezalako baldintzetan jaso ditzaten, bai eta 660E/2017 Foru Agindua ere, prestazio hori Zerbitzuen Zorroan jaso ahal izateko, berdintasun eta ekitate printzipioetan oinarrituta.

1030/2006 Errege Dekretuaren 11. artikulua, Autonomia Erkidegoen zerbitzu osagarrien zorroari buruz ari dela, adierazten du autonomia erkidegoek beren zerbitzuen zorroan jaso ahal izanen dituztela Osasun Sistema Nazionalaren zerbitzu komunak zorroan jasotzen ez diren teknikak, teknologiak edo prozedurak, eta horretarako beharrezkoak diren baliabideak hornitu beharko dituztela.

Bikotekide gizonezkoek ez duten emakumeei laguntza bidezko ugalketa tratamenduak ematea Osasun Sistema Nazionaleko Zerbitzuen Oinarrizko Zorroa handitzea da, eta Osasun Sistema Nazionalaren iraunkortasuna bermatzeko premiazko neurriei buruzko apirilaren 20ko 16/2012 Errege Lege Dekretuaren 8 quinquies artikulua araber, prestazioen edozein gehikuntza (esaterako, bakarrik dauden emakumeen in vitro ernalketa), Foru Komunitatearen aurrekontuetan hornitu behar da.

Prestazio osagarriak jasotzeko, autonomia erkidegoak alde zuzeneko baldintza hauek bete behar ditu:

- Finantza nahikotasunaren aurretiazko bermea ziurtatzea, aurrekontuen egonkortasunerako irizpideak betetzearen esparruan.
- Osasun Sistema Nazionaleko Lurralde arteko Kontseiluari erabakiaren berri ematea, arrazoiak emanda eta prestazio berria sartu aurretik.

Kasu honetan, prestazioa Nafarroako sistema publikoaren Zorroan jaso dago, baina zabaldu egin behar da, urriaren 31ko SSI/2065/2014 Aginduaren arabera aplikatutako teknikaren irizpide orokorrak eta teknikoak betetzen dituzten gizonezko bikotekiderik gabeko emakumeen kasuak jasotzeko. Horrek prestazioaren eta, beraz, hura arautzen duen araudiaren aldaketa eskatzen du.

Horregatik guztiagatik, martxoaren 30eko 77E/2021 Foru Aginduaren bidez, aipatutako araudia aldatzeko prozedura hasi da, eta, berehala, Gobernu Irekiko Atarian jarriko da aldaketa egin aurreko kontsulta, Nafarroako Foru Komunitateko Administrazioari eta Foru Sektorre Publiko Institutuzionalari buruzko martxoaren 11ko 11/2019 Foru Legean xedatutakoarekin bat etorritik.

Departamentu honen asmoa da aldaketa lehentasunez tramitatzea, ahalik eta lasterren onetsia izan dadin, gizonezko bikotekiderik gabeko emakumeek prestazio horiek eskuratu ahal izan ditzaten”.

Igorritako txostena aztertu ondoren, Nafarroako Arartekoak Osasun Departamentura jo zuen, eta ohar hauek egin zituen:

Giza ugalketa lagundurako teknikari buruzko maiatzaren 26ko 14/2006 Legearen 6.1 artikuluan ezartzen denez, jarduteko gaitasun osoa daukaten 18 urtez gorako emakume guztiek baliatzen edo jasotzen ahalko dituzte lege horretan arauturiko teknikak, horretarako baimen aske, kontziente eta espresua ematen badute idatziz. Emakumeak lege horretan arauturiko teknikak baliatzen ahalko ditu, edozein direla ere haren egoera zibila eta sexu-orientazioa.

Nafarroako Arartekoaren erakundeak Osasun Departamentuari adierazi izan dio, lege agindu horretatik ondorioztatzen dela legegilearen borondatea dela bakarrik dauden emakumeek, hau da, bikotekidearen beharrik gabe, beren familia sortzeko ernalkuntzaren teknologia erabiltzeko aukera izatea.

Horri dagokionez, komeni da gogora ekartzea aurreko azaroaren 22ko Laguntza bidezko Ugalketa Teknikei buruzko 35/1988 Legearen 6.1 artikulua ere onartzen zuela emakume guztien eskubidea, legean araututako tekniken erabiltzaile izateko, eta Konstituzio Auzitegian inpugnatu zela, bikotekiderik gabeko emakumeen intseminazioa baimentzeak familia-erakundearen berme konstituzionala eta haurraren interesak behar bezala babestea urratzen zituela argudiatuta, eta Konstituzio auzitegiak, ekainaren 17ko 116/1999 epaian, argudio horiek atzera bota zituela, Konstituzioan onartutako familien forma aniztasunaren doktrina gogoratuz, eta umeen interesen behar bezalako babesari buruz, berriz, esan zuen aita falta izateak ez duela Konstituzioa urratzen.

Arlo zibilean, legearen aurrean seme-alaben berdintasuna onartzeak, gurasoak elkarrekin ezkondua egon ala ez, berekin dakar onartzea ezkondutako bikotea edo izatezko bikote egonkorra izatea ez dela ugalketarako bete beharreko baldintza juridikoa. Hala bada, juridikoki, emakumeak amatasunera irits daitezke, eta beren estatusa legitimatzeko ez dute inongo lotura juridikoren beharrik, ez eta gizon baten presentziaren edo parte-hartzearen beharrik ere.

Azken finean, lagundutako ugalketarako araudia eta Kode Zibilak egiten duen familia eta filiazioa kontuan hartuta, ondoriozta daiteke ugalketa, lagundutako ugalketarako teknikak barne, ez dela bikote heterosexualaren eskubide eksklusiboa, titulartasun indibiduala eskubide bat dela, ugaltzeko eskubidea ez baitago familiarekin lotuta, pertsonaren eskubide gisa baizik, eta justifikazioa aurkitzen du askatasun eskubidean, autonomia pertsonalerako eskubidearen alderditik, (EB 17.1 artikulua), pertsonalitatea eta bizitza pribatua askatasunez garatzeko eskubidean (EB 10.1 artikulua), eta familia sortzeko eskubidean (Giza Eskubideen Aldarrikapen Unibertsalaren 16. artikulua eta Europar Batasuneko Oinarrizko Eskubideen Gutunaren 9. artikulua).

Gizonen eta emakumeen arteko berdintasunari buruzko apirilaren 4ko 17/2019 Foru Legeak aurreko ondorioa indartzen du, bere 51. artikulua, osasunaren arloko jarduketari buruzkoak, bederatzigarren atalean xedatzen duenez:

“Halaber, Nafarroako Gobernuak bermatuko du emakumeek eskubide osoa izan dezatela giza ugalketa lagundurako teknikak eskuratu ahal izateko, edozein direla ere beren egoera zibila, sexu-orientazioa, jatorria edo identitatea”.

Eskubidearen berme osoak eskatzen du emakume guztiek, edozein direla ere haien izaera nahiz egoera, laguntza bidezko giza ugalketaren teknikak baldintza berdinetan jaso ahal izatea.

Osasun zerbitzuen zorroa arautzen duen araudia (bereziki, Nafarroako Foru Komunitateari dagokionez, indarrean dauden 103/2016 Foru Dekretua eta 660E/2017 Foru Agindua), erakunde honek aztertutako kasuetan Osasun Departamentuak aipatzen duena, aurreko ondorioaren arabera egokitu behar da, ondorio hori arestian aipatutako legeetatik ateratzen baita, eta arauak lege horien mendekoak baitira.

Aurrekarietan azaldutakoaren arabera, ikusi da azken urteetako araudia aldatu egin dela lagundutako ugalketarako teknikak zabaldu eta eskura jarri ahal izateko, baina horrek justifikaziorik ez duten bazterketa egoerak eragiten jarraitzen duela, batez ere in vitro ernalketaren teknika eskuratzeari dagokionez.

Nolanahi ere, Nafarroako Arartekoak uste duenez, ordenamendu juridikoaren multzo osoa batera interpretatuta (bereziki, 14/2006 Legetik ondorioztatzen den legegilearen borondatea, emakume guztien eskubidea aipatzen baitu, haien egoera zibila eta sexu-orientazioa edozein direla ere, eta 17/2019 Foru Legea), eta eskubide konstituzionalen arabera, egiten ari diren tratamendu eskaerak onartu beharko lirarteke, gaur egun indarra duen esparru juridikoa aintzat hartuta ere.

Kontrako konponbideak, erakunde honen iritziz, erregelamenduzko arautegi -berez, legearen eta Konstituzioaren mende dagoena- baten ondorioak onartzera darama, eta arautegi horrek lagundutako ugalketa (kasu honetan, in vitro ernalketaren teknika) lortzeko ezartzen dituen baldintzengatik, debekatuta dauden bazterketa egoerak eragin ditzake, tratamendua eragozten baitu, sexu-joeraren edo hautatutako familia ereduaren arabera.

Tratamendu horiek emateko administrazioak darabilen atzerapenak garrantzi berezia hartzen du, izan ere, normalean, egoera horietan pertsonak sufrimendua edo larritasuna jasaten du, batik bat, kontuan hartzen bada arazoaren irtenbide indibidual eta egokia emateko atzerapenak eragina izan dezakeela ernalketaren arrakastan.

Gaiari buruz egin diren azken jarduketak direla eta, Osasun Departamentuak erakunde honi jakinarazi dio erregelamenduzko araudia egokitu nahi duela, bikotekiderik gabeko emakumeek in vitro ernalketa lortzeko aukera izan dezaten, eta onartu du egungo egoera ez datorrela bat Emakumeen eta Gizonen arteko Berdintasunari buruzko apirilaren 4ko 17/2019 Foru Legeak xedatutakoarekin.

Hala ere, bitartean, ez da tratamendurik ematen, ez da araurik onartzen. Izan ere, ikusten dena da in vitro ernalketa egiteari uko egiten zaiola gehienetan; uko egite hori berariazkoa bihurtzen da, arrazoi bat dela edo bestea dela, atzeratzen ari denean prestazioa emateko baldintza ere ez den arau baten onspena, legeak onartzen duelarik.

Horrenbestez, Arartekoaren ustez beharrezkoa da:

a) Osasun Departamentuari gomendatzea lehenbailehen berma dezala, atzerapen gehiagorik gabe, emakumeek in vitro ernalketa izateko duten eskubide osoa, horri praktikan uko egiten ari baitzaio, behar bezalako justifikaziorik gabe.

b) Gogoratzea Emakumeen eta Gizonen arteko Berdintasunari buruzko apirilaren 4ko 17/2019 Foru Legeak ezartzen duela Nafarroako Gobernuaren betebeharra dela lagundutako ernalketa teknikak eskuratzeko emakumeek duten eskubide osoa bermatzea, haien egoera zibila, sexu-orientazioa, jatorria edo identitatea edozein dela ere.

Osasun Departamentuak txosten hau igorri zuen:

“Departamentu honek martxoaren 31n igorritako txostenean azaldu zenez, Nafarroako sistema publikoaren zorroak ugalketa lagundurako tratamenduak (ULT) sexu bereko bikotekidearekin bizi diren emakumeei soilik aitortzen dizkie, betiere urriaren 31ko SSI/2065/2014 Aginduan ezarritako teknika aplikatuaren irizpide orokorrak eta espezifikoak betetzen badituzte; aitzitik, gizonezko bikotekiderik gabeko emakumeei emalearen gameto bidezko intseminazio artifizialaren teknika soilik aitortzen zaie (eta ez in vitro ernalketa), betiere aplikatutako teknikaren irizpide orokorrak eta espezifikoak betetzen badituzte. Ildo berekoa da Osasuneko kontseilariaren azaroaren 17ko 660E/2017 Foru Agindua.

Hala ere, Emakumeen eta Gizonen arteko Berdintasunari buruzko apirilaren 14ko 17/2019 Foru Legeak eskubide hori emakume guztiei aitortzen die, haien egoera zibila, sexu-orientazioa, jatorria edo identitatea edozein dela ere. Hala ere, zehaztu gabe dago zein erabiltzailek izango luketen lagundutako ugalketaren arloko prestazioak jasotzeko eskubidea, eta, beraz, prestaziorako aukera ez dago zehaztuta. Horregatik, beharrezkoa da 2016ko azaroaren 16ko 103/16 Foru Dekretua aldatzea.

Une honetan, aipatu foru dekretuaren aldaketa jendaurrean egonen da uztailaren 27ra arte. Hortik aurrera, izapideak ahal den neurrian azkartuko dira, Foru Dekretuaren aldaketa onartzeko eta emakume ezkongabeei in vitro ernalketa aukera eskaintzeko, indarrean dagoen legediaren arabera, ezin bestela izan eta.”

Erantzuna ikusita, Nafarroako Arartekoak uste izan zuen departamentuak atzeratzen jarraitzen zuela emakumeek in vitro ernalketa izateko eskubide osoa bermatzea, eta, beraz, gomendioa ez onartutzat eman zuen, eta jarduerak amaitu zituen.

5.2.2. Tuterako abeltzain eta nekazariei egindako lapurretak.

Gaia: Herritarren segurtasuna.

Administrazio hartzailea: Lehendakartzako, Berdintasuneko, Funtzio Publikoko eta Barneko Departamentua.

Komunikabideen bitartez, Nafarroako Arartekoak jakin izan zuen behin eta berriro gertatzen ari zirela lapurretak Tuteratik Ejeara doan errepidean.

Argitaratutakoaren arabera, eskualdeko nekazariak eta abeltzainak maiz eta aspalditik ari ziren gertaera horiek jasaten, eta etengabe ebasten zizkieten beren ustiategietaik produktuak eta bestelako materialak. Egoera hori Tuterako beste eskualde batzuetan ere gertatzen ari zen.

Hala kontatzen zuen “hainbat urtez etengabeko lapurretak” jasaten ari den abeltzain batek. Adierazi zuen “erasoak bizpahiru hilabete behin gertatzen direla”; horiek egiten dituztenak “lasai ederrean jartzen dira

ustiategiaren atarian, erretzen eta edaten”, eta “harrapatutako guztia eramaten dutela, arkumeak, ardiak, artzain elektrikoak, ureztatze-hodiak, bateriak eta abar”.

Arazoak inguruko nekazariei ere eragiten zien, eta horietako batek adierazi zuen “ureztatzeko instalazioak, programatzailak, aspertsoreen kanaberak, bateriak eta abar kendu dizkiotela”. Traktoreetan eta laboreetan ere egin dira lapurretak: “barazkitan lapurreta asko izaten ditugu, baina frutarena ikaragarria da. Kopuru izugarriak dira: furgoneta beteak, autoak, kiloak eta kiloak”.

Kaltetutako nekazariak eta abeltzainek beren frustrazioa adierazten zuten, salaketak behin eta berriro eginda ere, inolako emaitzarik ez baitute ikusi: “Nazkatuta gaude salaketak jarri eta jarri, eta azkenean ez duzulako deus ere berreskuratzen, denbora alferrik galtzea da”, “dagoeneko ez dugu salaketarik jartzen”.

Berri horiek ikusita, Nafarroako Arartekoak Lehendakartzako, Berdintasuneko, Funtzio Publikoko eta Barneko Departamentura jo zuen informazio eske, salatutako arazoei buruz eta horren aurrean hartu zituzten edo hartzeko asmo zituzten neurriei buruz, kaltetutako nekazariak eta abeltzainek publikoki eskatzen zuten bezala, haien ustiategien segurtasuna eta integritatea ahalik eta hobekien babesten zirela bermatzeko.

Lehendakartzako, Berdintasuneko, Funtzio Publikoko eta Barneko Departamentuak honako txosten hau egin zuen:

“Nafarroako Arartekoak egindako errekerimenduari erantzunez, Foruzaingoak dituen datu-biltegietan gorde diren datuak atera ziren, Tuteratik Ejearako errepidearen inguruan azken lau urteetan (2017-2020 aldian) izandako lapurreta edo ebasketei buruzkoak, eta honako datu hauek atera zituen Azterketa Unitateak:

- Aztertutako aldian, azken lau urteetan 48 salaketa aurkeztu dira guztira, Tuterako Ejea errepidearen inguruan izandako lapurreta eta ebasketa mota desberdinengatik eta gertatutako gorabeherengatik. Hona hemen salaketak urtez urte:

URTEA	SALAKETA KOPURUA
2017	4
2018	16
2019	16
2020	12
SALAKETAK GUZTIRA	48

- Salaketa horiek Tuterako Foruzain Etxean aldi horretan aurkeztutakoen % 3 dira: 1.595 salaketa guztira, lapurreta eta ebasketa mota desberdinengatik. Hona hemen datu hori, aztertutako aldiko urteetan banakatuta:

URTEA	SALAKETA KOPURUA
2017	432
2018	385
2019	407
2020	371
SALAKETAK GUZTIRA	1595

- Polizia etxea delitu mota horiek prebenitzen eta jazartzen ari da, batez ere Babes Ekologikoaren eta Herritarren Babes eta Laguntzaren unitateen jarduketatik.
- Babes Ekologikoko Unitatea da landa eremuko zaintzarekin lotura handiena duena, eta landa eremuko ustiategietako eta nekazaritzako eta abeltzaintzako produktuen lapurreten prebentziorako plan espezifiko bat prestatzen ari da. Adierazi zuten 1378 kontrol prebentibo egin direla Tuterako Ejea errepidearen inguruko landa eremuetako lapurretak galarazteko, honela banatuta urtez urte:

URTEA	SALAKETA KOPURUA
2017	321
2018	378
2019	504
2020	369
SALAKETAK GUZTIRA	1572

- Prebentzio Unitateak zaintza, kontrol, presentzia eta patruila prebentiboen zerbitzuak egiten ditu, eta horiei dagokien aplikazio informatikoan jasotako datuen arabera, ezin da bereizi zerbitzu horietatik zein egiten diren landa eremuetan. Jarraian, jarduketa horiek guztiak aurkeztu dira urtez urte, erreklamazio honen xede diren udalerrien eremuan:

URTEA	SALAKETA KOPURUA
2017	2660
2018	2473
2019	2474
2020	805*
SALAKETAK GUZTIRA	8412

*COVID-19 pandemia zaintzeko polizia jarduera.

Jakin behar da gaur egun ere prebentzio jarduketa horiek planifikatzen eta bultzatzen jarraitzen dela, Babes Ekologikoko Unitatearen inplikazio bereziarekin, kaltetutako nekazariak eta abeltzainek publikoki erreklamatzeko dituzten ustategien segurtasuna eta osotasuna bermatzeko.

Era berean, bereziki garrantzitsutzat jotzen da delituzko gertaera horiek gertatzen direnean salaketa jartzea, erreferentziazko erreportajeen salatutako arazoek berri zehatzagoa izateko. Era horretan, prebentzio plan eraginkorrak ezarri ahal izanen dira, lehentasunezko leku eta ordutegiak zaintzeko. Gainera, eremu berean diharduten beste polizia kidego batzuekin koordinatutako dispositiboak eratu ahal izanen dira (beste une batzuetan Tuterako Udaltzaingoarekin eta Polizia Nazionalarekin egin den bezala).

Alde horretatik, erreferentziazko erreportajeen aipatzen diren bi pertsonak egindako bi lapurreta salaketa (2) besterik ez dira ageri.

Salaketa formalizatzeko denbora asko galtzen delako baieztapenari dagokionez, gogoratu behar da Foruzaingoan badela horrelako delitueterako Salaketak Jasotzeko Prozedura; beraz, herritarrak/biktimak, 112ra dei eginda, patruila baten laguntza jasotzen du, eta salaketa izapide bakar batean jasotzen du, gertaeren lekuan berean.”

Lehendakaritzako, Berdintasuneko, Funtzio Publikoko eta Barneko Departamentuak emandako informazioa ikusita, Nafarroako Arartekoak, oraingoan, amaitutzat eman zuen bere esku-hartzea, bidenabar eskatuz, Nafarroako Foruzaingoari, ahal den neurrian, nekazariak eta abeltzainek salatutako gertaerak galarazteko neurriak mantendu eta, behar izanez gero, areagotzeko.

5.2.3. **Pertsona Fisikoen Errentaren gaineko Zergaren araudia aldatzea, “egitezko harreraren” kenkariak onartzeko.**

Gaia: Ogasuna.

Administrazio hartzailea: Ekonomia eta Ogasun Departamentua eta Eskubide Sozialetako Departamentua.

2020an, Nafarroako Arartekoak herritar batek helarazitako kexa bat aurkeztu zuen Ekonomia eta Ogasun Departamentuan eta Eskubide Sozialetako Departamentuan. Pertsona horrek denbora luzez adingabeko bat (bere bikotekide ohiaren seme bat) etxean hartu arren, ez zitzaion onartu PFEZean harreragatik kenketa bat egiteko aukera (Q21/1181).

Kexan deskribatzen zen egoera harreraren antzeko edo “egitezko harrera” egoera bat zen, izan ere, gertaerak izan zirenean haien berri izan zuen Eskubide Sozialetako Departamentuak, adingabeen babesaren arloko esku-hartze baten testuinguruan gertatu zirelako (Nerabeentzako Hezkuntza Programa), eta orduan, adingabe hori bere etxetik atera beharra zela ikusi zelako. Harrera egoera hura, ordea, ez zen formalizatu.

Espediente horren esparruan, erakundeak honako gogoeta eta gomendio hauek helarazi zituen:

“3. Ikusi denaren arabera, kexa aurkeztu da interesduna ez dagoelako ados Ogasunaren aldetik kontuan ez hartzearekin 2018. eta 2019. urteen zati batean adingabe bat hartu zuela bere etxean, Pertsona Fisikoen Errentaren gaineko Zergari buruzko Foru Legearen 62.9.b) artikuluan aurreikusitako

ondorengo ahaideengatiko kenkaria aplikatzeko. Kenkari horren testuategina 2008ko ekainaren 4an onartu zen.

Kexa aurkeztu duen emakumeak azaldu duenez, 2018ko ekainetik 2019ko martxora bitartean adingabe baten ardura hartu zuen, Behaketa eta Harrera Zentro batean sar ez zedin. Denbora horretan, adingabearen mantenu eta eskola gastuei aurre egin zien, eta adingabearen jarraipena egiten zuen elkarteko langileak astean bitan bere etxera joatea ahalbidetu zuen, Eskubide Sozialetako Departamentura bidali beharreko txostenak egin ahal zituzten.

2018ko errenta aitortzea egitean, adingabea bere familia unitatean sartu zuen harrera balitz bezala, ondorengo ahaideengatik dagokion kenkari fiskala aplikatu ahal izateko. Ekonomia eta Ogasun Departamentuak, ordea, haren aitortzea berrikusi zuen eta orain aplikatutako kenkariari dagozkion zenbatekoak itzultzeko eskatu zion, harrera egoera ez zela ezarritako bideetatik formalizatu argudiatuta.

Eskubide Sozialetako Departamentuak aurretik idatzitako txostena bidali du, adingabearen harrera ez zela formaldu adieraziz, nahiz eta onartzen duen adingabea kexa jarri duen emakumearen etxean bizi izan zela, eta bertan babes neurri gisa Nerabeentzako Hezkuntza Programa ezarri zela.

Ekonomia eta Ogasun Departamentuak, bere aldetik, bere txostenean azaltzen du ezin dela aplikatu ondorengo ahaideengatiko kenkaria, kasu honetan, kexa jarri duen emakumeak adingabekoa formalki hartu ez zuelako. Horretarako, txosten horren arabera, Kode Zibileko 172. artikuluari eta hurrengoek jarraikiz, beharrezkoa da gizarte gaien arloan eskumena duen departamentuak adingabearen tutoretza izatea eta harrera hartzea adingabearen zaintzarako beharrezkoa den babes neurri gisa, dagokion administrazio ebazpena emanaz, eta ministerio fiskalari eta, hala badagokio, epaileari jakinarazita.

4. Pertsona Fisikoen Errentaren gaineko Zergari buruzko Foru Legearen 62.9.b) artikulua, zeinaren testuategina ekainaren 2ko 4/2008 Legegintzako Foru Dekretuaren bidez onetsi baitzen, ondorengo ahaideei dagokien kenkaria aplikatzeko, haiekin parekatzen ditu "subjektu pasiboari lotutako pertsonak, tutoretzagatik, umeordetzeagatik edo harreragatik, aplikatu beharreko legeria zibilean ezarritako moduan, eta aurrekoak edo ondorengoak ez direnak".

Manu honetan xedatutakotik ondorioztatzen da ondorengo ahaideen antzeko egoera batean kokatu nahi izan dela harrera egileak etxean hartzen duen gaztea, baldintza hori betetzen ez duelarik. Parekatze fiskal hori egin da, erakunde honen iritziz, harreraren egoerak eragin nabaria duelako hartzailearen gaitasun ekonomikoan, eta legegileak subjektu pasiboak bere ondorengoekiko duen egoeraren antzekotzat hartzen duelako auzitan den egoera, dagokion kenkaria aplikatu ahal izateko.

5. Erakunde honen iritziz, Eskubide Sozialetako Departamentuak adingabe horren harrera formalki aitortu ez bazuen ere, kasu honetan zera gertatu zen, alegia, interesatua adingabearen zaintzaz eta mantenu eta eskolatze gastuez arduratu zela, Eskubide Sozialetako Departamentuak (nerabeen hezkuntza zerbitzua) ezarritako babes neurria aurrera eraman zen bitartean. Egoera hori, gainera, adingabeak berak berretsi zuen, orain adin nagusitasunera iritsi baita.

Gainera, egoera horren jakitun zen Eskubide Sozialetako Departamentua, eta berak ezarritako babes neurria orain kexa jarri duen emakumearen etxean gauzatu zen (bisitak izaten ziren astean bitan).

Hori dela eta, erakunde honen ustez, kasu honetan harreraren antzeko egitatezko egoera bat gertatu denez (interesdunaren ahalmen ekonomikoan ondorioak izanik), parekatu beharko litzateke, pertsona fisikoen errentaren gaineko zergari aplikatu beharreko araudian xedatutakoaren ondorioetarako, kexa egin duen emakumearen egoera subjektu pasiboaren ondorengo ahaideei buruz aurreikusitakoarekin, eta, beraz, beharrezkoa iruditzen zaio Ekonomia eta Ogasun Departamentuari gomendioa egitea interesdunari, 2018ko ekitaldian ondorengo ahaideengatik aplikatu zitzaizkion kenkarien itzulketaren kontzeptuan, exijitu dizkion kopuruen erreklamazioa bertan behera utz dezan.

Beraz, Nafarroako Arartekoaren erakundeak beharrezkotzat jo zuen Ekonomia eta Ogasun Departamentuari gomendioa egitea interesdunari 2018ko ekitaldian ondorengo ahaideengatik aplikatu zitzaizkion kenkarien itzulketaren kontzeptuan exijitu dizkion kopuruen erreklamazioa bertan behera utz dezan".

Kasu zehatzaz aparte, Nafarroako Arartekoak komenigarritzat jo zuen ofiziozko jarduketa bat hastea, PFEZri buruzko Foru Legea aldatzeko balizko iradokizun bat baloratze aldera, hain zuzen ere, adingabeak "egitatezko" harrera egoeretan hartzea ere kenkari fiskaltzat onar zedin, harrera harreman formalizatuen antzekoak direnean, betiere adingabeak babesteko zerbitzuek sustatu edo ezagutzen badituzte eta frogatzen badira.

Hori dela eta, Ekonomia eta Ogasun Departamentura eta Eskubide Sozialetako Departamentura jo zuen, aurkeztutako gaiari buruzko txosten bat bidal zezaten eta egoki irizitako oharrak egin zitzaizkion, arestian azaldu den iradokizuna egokia den baloratu ahal izateko.

Ekonomia eta Ogasun Departamentuak ondorengo txosten hau igorri zuen:

"I. Arartekoaren eskaeraren edukia.

Arartekoak iradokizun bat egin die Ekonomia eta Ogasun Departamentuari eta Eskubide Sozialetako Departamentuari, Pertsona Fisikoen Errentaren gaineko Zergaren (PFEZ) egungo araudia aldatzeko iradokizuna balora dadin, kenkari fiskala onartzeko adingabeen "egitatezko" harreraren kasuan, harrera harreman formalizatuen antzekoak direnean, adingabearen babeserako zerbitzuek sustatu edo ezagutzen dituztenean, eta frogatzen direnean.

II. Arartekoaren idatzian planteatutako gaiaren gaineko balorazioa.

Ofiziozko jarduera hori egitea komenigarria zela berretsi duen arrazoi garrantzitsu bat da kexa bat aurkeztu izana, erakunde horrek berriki izapidetu duena, izan ere, kexa aurkeztu duen pertsonak, denbora luzez adingabeko bat etxean hartu badu ere, salatu zuen ez zitzaizkion onartu harrerari dagokion kenkaria aplikatzeko aukera epealdi horren PFEZ aitortzearen, kenkari hori zergaren araudian jasota egonik.

PFEZi buruzko Foru Legearen Testu Bateginaren 62.9.b.b') eta c') artikulua da (ekainaren 2ko 4/2008 Legegintzako Foru Dekretua) zergaren kuota kenkaria jasotzen duena, bertan ezarritako baldintzak betetzen dituzten ondorengo ahaideengatik. Eta ondorio horietarako, tutelagatik edo harreragatik subjektu pasiboarekin lotura duten pertsonak, aplikatu beharreko legeria zibilean ezarritako baldintzetan, ez haren ondorengo ez aurreko ahaide ez direnean, ondorengo ahaideak balira bezala tratatu daitezken. Aurreikuspen horrek eragina izanen luke Arartekoaren balizko proposamenean, kasu berrietara zabalduz: "egitatezko" adingabeen harrera, adingabeak babesteko zerbitzuek sustatu edo ezagutzen dituztenean, eta haiek egiaztatzen dutenean egoera hori.

Eskatzen den balorazioari dagokionez, esan behar da Zerga Administrazioak badakiela gutxieneko familiarren kuota gaineko kenkariak garrantzi sozioekonomiko handia dutela zerga horren aitortzearen. Hala ere, horrek ez du esan nahi familia-ekonomiaren batean nolabaiteko eragina izan dezakeen edozein egoerak zergaren araudian isla zehatza izan behar duenik.

Zentzu horretan, erakunde honen ustez, egoera bereziek eta noizbehinkako egoerek, adibidez, kexa eragin zuen egoerak, lege-jarduera oinarritzen duten premia, orokortasun eta proportzionaltasun printzipioen ikuspegitik, ez dute aski justifikatzen PFEZren Legean aldatzeko abian jartzea, proposamenak jaso lezakeen moduan, eta, gainera, egungo erregulazioa egokia da, zergaren gaineko kenkaria aitortzea, ondorengo ahaideen kasuan bezala, benetan merezi duten baldintza orokorrak behar bezala jasotzen baititu, zerga administrazio honen iritziz.

Bestalde, errazagoa ikusten da oso bakan edo gutxitan gerta daitezkeen egoera "faktiko" horiek, adingabeak babesteko programa edo baliabideren baten testuinguruan sortuak direnean, (kexa horren kasuan, Administrazioaren enkarguz nerabeentzako hezkuntza programa bat gauzatzen ari den elkarte baten jarduketa), baloratzen direnean konponbide erraz bat ezartzea, adibidez, unean uneko konpentsazio ekonomiko bat, programa edo arreta horiekin lotutako gastuak finantzatzen dituzten baliabideak erabiliz, lege mailako aldaketarik egin gabe."

Eskubide Sozialetako Departamentuak honako txosten hau bidali zuen:

"Familiarren eta Adingabeen Zuzendariordearen menpeko neurri judizialen zaintza eta betearazpena kudeatzeko Atalak Nafarroan gertatzen diren "egitatezko" harrera egoera batzuen berri izan dezake, baina nekez izanen du guztien berri. Hala ere, ezagutza horrek ez du nahitaez esan nahi harrera egoera hori adingabearen babeserako egoera gisa baloratzen denik. Gainera, kontuan hartu behar da

babes egoera aitortzeko ezinbesteko baldintzetako bat dela, balorazioa egin ondoren, alderdi hartzailearen egokitasuna onartzea.

Departamentu honek ez du uste “izatezko” zaintzaileak onartu behar direnik, horiek onartzeko eskumena duen Atala tartean inongo esku-hartzerik egin ez badu. Nolanahi ere, babes egoerak judizialki arautzeko aukera planteatu liteke, babesgabetasun egoera tartean egon beharrik gabe ere.”

Jaso dituen txostenak ikusita, Nafarroako Arartekoak honako gogoeta hauek egin zituen:

Planteatzen den auziaren funtsa da adingabeen harrera sustatzeko aurreikusitako onura publikoak (fiskalak, aztertutako kasuan) eskuratzea ezinezkoa izatea, egoera hauetan, alegia, adingabeak babesteko esku-hartze programa baten esparruan (adibidez, Nerabeentzako Hezkuntza Programa), hau da, Administrazioak ezagutzen duelarik, eta harrera harreman baten substratu materiala ageri dela (jatorrizko familiarik bereiztea eta familia zabalean edo beste familia batean integratzea), baina harreman hori formalizatu edo formalki eratu ez denean.

Onartu behar da egoera horiek, “egitezko edo harreraren antzekoak”, oso bakan bada ere, edo bereziak izan arren, praktikan gertatzen direla; baina, horrek interesdunen eskubideei ondorio bidegabe eta kaltegarriak ez ekartzeko, erakunde honen iritziz, gomendagarria da arauzko neurri bat hartzea, egoera horiek parekatzeko orain araudiak jasotzen dituen egoerekin, onura edo konpentsazio publikoak (kenkari fiskalak, harrera egoerarako berariazko laguntzak, etab.) eskuratu ahal izateko.

Horregatik, azaldu denaren ildo beretik, Nafarroako Arartekoak honako arauzko iradokizun hau egin zuen:

Ekonomia eta Ogasun Departamentuari eta Eskubide Departamentuari iradokitzea arau-neurriak bultzatzea, adingabeen harreraren oinarritutako onura edo laguntza publikoak lortzeko, adingabeen harrera harreman formalizatuen antzeko “egitezko” harrerak ere onar daitezkeen, baldin eta adingabeen babes zerbitzuek sustatzen edo ezagutzen badituzte eta frogatuak badira.

Iradokizun horri erantzunez, honako hau adierazi zuen Ekonomia eta Ogasun Departamentuak:

“Iradokizun berri horri buruz, berriz ere esan behar da Nafarroako Foru Ogasunak kontrako iritzia duela proposamenean aipatzen den gaiaren inguruko zerga arloko arauak edo neurriak sustatzeari dagokionez.

Era berean, Eskubide Sozietako Departamentuak honako hau adierazi zuen:

“Zure idazkian adierazten duzun bezala, iradokizun honen aurretik pertsona batek kexa bat aurkeztu du, eta bertan adierazi du “egitezko harrera” egin duela, Nerabeentzako Hezkuntza Programaren barruko esku-hartze batekin batera.

Zure erakundeak egindako iradokizunari erantzuteko, adingabeen espedientea berriz kontsultatuta, akats bat atzeman da gure esku dagoen aurreko txostenean emandako datetan. Bertan adierazten zen Nerabeentzako Hezkuntza Programa 2018ko apirilean ezarri zela eta 2019ko martxoan bukatu zela, baina data zuzenak eta ezarritako programak honako hauek dira:

- Familian Esku-hartzeko Programa Espezializatua (PEIF), 2016/04/28tik 2018/07/03ra.
- Nerabeentzako Hezkuntza Programa (PEA), 2019/01/24tik 2020/09/24ra.

Espedientea aztertu ondoren, adierazten dugu ezarritako babes neurri guztiak adingabeak eta haren gurasoak osatutako familia-unitateari zuzendu zaizkiola beti. Hala ere, gauza jakina da, batzuetan, adingabeak amaren etxea uzten duela amaren aldeko amonarekin edo aitarekin joateko. Hala dio amak, 2018ko irailean, adingabea aitarekin eta haren gaur egungo bikotekidearekin biziko dela, amak eta alabak eztabaida gogorra izan baitute. Hori dela eta, une hartan Familia eta Adin Txikikoen Zuzendariordetza familia unitate horrekiko batere esku-hartzerik ez bazuen ere, izan dugu horren berri; hala ere, ez dakigu egonaldi hori hilabete horietan luzatu zen ala ez, 2018ko abenduan amak, berriz ere, laguntza eskatu zuelako; horregatik erabaki zen Nerabeentzako Hezkuntza Programa bat ezartzea, ama-semeen arteko harremana eta bizikidetzak hobetzen laguntzeko, 2019ko urtarrilean hasi eta 2020ko irailean amaituta.

2019ko otsailaren 7an, Familiaren eta Adingabeen Zuzendariordetza elkarriketa bat izan zen “egitezko harrera” egiten ari zela agertu zuen pertsonarekin, eta orduan hark adingabeen harrerari

buruzko informazioa eskatu zuen. Idatzizko informazio zehatza eman zitzaion aurkeztu beharreko dokumentazioari buruz, eta harrera hasteko prozesua ere azaldu zitzaion, baina Zuzendariordetzak ez du horri dagokion inongo tramiteren berririk.

Espedientean, ordea, jaso dago 2019ko otsailaren 11n aurreko hilabetetik ezarrita zegoen Nerabeen Hezkuntza Programako erreferentziako teknikariak jakinarazi zuela adingabea amaren etxera itzuli zela.

Azaldutako arrazoi horiengatik, ezin dugu justifikatu hasierako kexaren egileak adierazitako bizikidetzaren aldia, ez eta berak adierazitako daten aurreko edo ondoko inongo harreraren formalizazioa ere.

Berriro ere azpimarratu nahi dugu Atal Eskudunak esku-hartzeak egitearen garrantzia, “egitezko” babes egoerak formalizatu daitezten (horretarako baldintzak betetzen badira) eta harrerari dagozkion onurak edo laguntzak eskuratzeko aukera sor dadin. Gogorazi nahi dugu, halaber, babes egoerak judizialki arautzeko aukera planteatu daitekeela, babesgabetasun balorazioaren beharrik gabe.”

Bi Departamentu horien erantzunak aintzat hartuta, Nafarroako Arartekoak ez onartuzat jo zuen iradokizuna, eta amaituzat eman zituen bere jarduketak.

5.2.4. Aranguren Galdategi zaharraren eraikinen abandonua eta egoera txarra.

Gaia: Hirigintza.

Administrazio hartzailea: Iruñeko Udala.

Komunikabideen bidez, Nafarroako Arartekoak jakin zuen Sadar kalean Aranguren Galdategi zaharrak zituen eraikinen inguruan bizi ziren Iruñeko bizilagunek eraikina eraisteko eta Udalaren esku-hartzea eskatzen zutela.

Argitaratu zen moduan, bizilagunek hogeita bost urte daramatzate eraikin horiek handik noiz kenduko zain, antiestetikoak, ia eroriak eta abandonatuak daudelako. Auzokide horiek salatzen zuten, eraikinen egoera tamalgarria zen, utzikeria eta zikinkeria nagusi zirela.

Haien arabera, urte horietan, inguru horretan, bost sute izan dira eta liztor-kolonia ugari ezarri dira, eta suhiltzaileek esku hartu behar izan dute, auzokideen segurtasuna bermatzeko.

Galdategiaren aurriak hara eta hona dabilzan pertsonak erabiltzen zituzten etxebizitza gisa, eta baten bat teilatueta ere igo zen, hango txatarra biltzeko, eta uralitazko teilatuak desmuntatu eta lurrera botatu zituen.

Salatzen zenez, gainera, larriena zen aurriek zuntz-zementuzko teilatu oso hondatuak zituztela, kantzerigenoak, eta horietako batzuk zoruan txikitzen ari ziren, eta lehenbailehen kendu behar ziren, osasun arrazoiengatik eta legeak hala eskatzen zuelako.

Auzotarrek ziotenez, Udalak hainbat jarduketa egin zituen inguruan auzoa hobetzeko (Pamplonica lantegi zaharra eraitsi eta urbanizatzea, Sadar ibaiaren ibilgua garbitzea, futbol zelaiaren atzealdea urbanizatzea, eta abar), baina galdategi zaharraren eremua ukitu gabe jarraitzen zuen, abandonu agerikoan egonda ere eta gaixotasun fokua izanda ere, eta horregatik, konponbide bat eskatzen zuten.

Horren berri izan zuenean, Nafarroako Arartekoa Osasun Departamentuari zuzendu zitzaion, eta informazioa eskatu zion salatutako arazoari buruz eta horren inguruan hartutako neurriei edo hartzeko aurreikusita dauden neurriei buruz.

Iruñeko Udalak honako txosten hau igorri zuen:

“I. Lurzatiaren hirigintzari buruzko informazioa.

Nabe horiek Nafarroako Unibertsitate Publikoko Campuseko Udalez gaindiko Plan Sektorialaren hirigintza esparruan kokatuta daude. Plan hori Nafarroako Gobernuak behin betiko onetsi zuen 1990eko uztailaren 31n, eta onura eta interes publikokoak deklaratu zituen.

Katastroko 5/1036 eta 5/1037 lurzatiak (nabeak kokatuta dauden horiek), UPSaren arabera. NUPeko campusean, hiri lurzoruko C3 unitatean daude. Oraindik lortu ez diren lurzoruak dira, titulartasun

pribatukoak. UPSan aurreikusten denaren arabera, jarduketa gauzatuko da Nafarroako Gobernuak eremu horren desjabetzeko ekimenaren bidez.

Iruñeko Udala saiatu izan da UPSaren esparruaren aldaketa adosten Nafarroako Gobernuarekin eta Unibertsitate Publikoarekin, partzela horiek unibertsitate eremutik kanpo uzteko, eta Iruñeko Udal Planaren antolamendu eta kudeaketa eremuari eransteko, alboko ingurunean gauzatu den hirigintza eraldaketaren prozesuan aurrera egiteko asmoz -Arrosadia-Lezkairuko Plan Partziala gauzatzea-.

Ahalegin horren ondorioz, bi aldiz egin dira UPSa aldatzeko udal ekimeneko proposamenak; bata 2015. urtean eta bestea, berriagoa, 2019an. Azken kasu horretan, auziak ukitzen dituen hiru erakundeek onartu egin zuten Iruñeko Udalak sustatutako aldaketari estaldura ematen zion hitzarmena, baina ez zen sinatu -eranskin gisa erantsi dira ukitutako administrazio bakoitzak hitzarmena onartzeko hartutako erabakiak, bai eta aldaketaren memoria eta antolamenduaren planoak ere-. Aldatzeko proposamen honetan NUPeko UPSaren iparraldeko muga Katalunia etorbidearekin lerrotatzea planteatzen da, eta ekialdeko aldean, unibertsitate campusaren muga ezartzea Sadar ibaiaren ibilguan. Birmugatzeko horrekin batera, Katalunia etorbidearen iparraldean geratzen den eremua bizitegi bihurtuko litzateke, eta horren kudeaketak barne hartuko luke auzia eragin duten nabeak erosi eta eraistea.

Gaur gaurkoz, 2019ko maiatzean aldaketa aurkeztu ondoren, onartu bai baina sinatu ez zen hitzarmenean aurreikusitako moduan, espediente izapidetzen ari da, Nafarroako Gobernuak Garapen Jasangarriko Departamentuko Lurraldearen Antolamenduko Zuzendaritzaren ebazpenaren zain -Iruñeko Udalarik egindako azken errekerimenduaren erantzuna 2020ko otsailean aurkeztu zen-.

Ikus daitekeenez, espediente honen tramitazioa uste baino gehiago luzatu da, eta horrek ekarri du planteatutako UPSaren aldaketan aurreikusitako nabeen eraispena oraindik gauzatu ez izana.

Duela gutxi, Iruñeko Hirigintza Gerentziako eta Nafarroako Gobernuak Lurralde Antolamenduko, Etxebizitzako, Paisaiako eta Proiektu Estrategikoetako Departamentuko teknikariek 2021eko otsailean egindako bileran, Nafarroako Gobernuaren ekimen bat jakinarazi zitzaion Udalarik, NUP Campuseko UPSaren beste aldaketa bat bultzatzeko, "Polo Digitala" izeneko ezartzeko helburuz. Agiri horrek bere jarduketa eremuan sartzen zituen nabe eztabaidatu horiek kokatuta dauden lurzatiak, eta lurrak horren garapenaren lehen fasean lortzea aurreikusten zen.

Horren ondoren, Lurraldearen Antolamenduko Departamentuko arduradunek Nafarroako Gobernuak lurzati horiek desjabetzeko espediente hasi duela jakinarazi diete udal ordezkariak.

Iruñeko Udalak eraikinak kokatzen diren zonaren hirigintza eraldaketa eta eraispena ahalbidetuko zuten neurriak hartzeko erakutsi zuen prestasuna ikusita, eta Nafarroako Gobernuaren Lurralde Antolamenduko, Etxebizitzako, Paisaiako eta Proiektu Estrategikoetako Departamentuarekin egindako kudeaketak ikusita (jasotako txostenean aipatzen zen), Nafarroako Arartekoak bere jarduketak amaitutzat ematea erabaki zuen.

5.2.5. Frantziak mugako pasabideak itxi izanak eragindako arazoak.

Gaia: Trafikoa.

Administrazio hartzailea: Lehendakartzako, Berdintasuneko, Funtzio Publikoko eta Barneko Departamentua.

Komunikabideen bidez, Nafarroako Arartekoak jakin zuen Frantziak mugako sei pasabide itxi izanak arazoak sortzen zizkiela Baztan-Bidasoa eskualdeko bizilagunei.

Komunikabideetan ematen zen azalpenaren arabera, arazo horiek egunero Beratik Zugarramurdira, Saran barna, mugitzen diren pertsonak eragiten zieten bereziki, Ibañeta barna, edo Elizondo eta Otsondo mendatean barna desbideratu behar baitziren, eta beraz, ibilbidea egiteko denbora asko luzatzen zen. Salatzen zenaren arabera, auzotarrek ordu eta hogeita minutu eman behar izaten zituzten bidean.

Ixteko erabakiak barne hartzen zituen Lizuniaga (Bera), Lizarrieta (Etxalar), Sarako bidea Berrueteko bentan barna (Zugarramurdi), Izpegiko portua (Erratzu), Alduide (Eugi) eta Iturzaeta edo Larruko portua Zaraitzu ibarrean.

Berri horiek ikusita, Nafarroako Arartekoak Lehendakartzako, Berdintasuneko, Funtzio Publikoko eta Barneko Departamentura jo zuen informazio eske, sortutako arazoei buruz eta, egokitzen bazen, Espainiako eta Frantziako agintari eskudunekin elkarlanean sustatu litezkeen neurriei buruz, kaltetutako bizilagunen mugikortasuna ahalik eta errazena izan zedin, igarobide guztietan ez bazen ere, bai, behinik behin, langile, zerbitzu edo ondasunen joan-etorri handieneko pasabideetan.

Lehendakartzako, Berdintasuneko, Funtzio Publikoko eta Barneko Departamentuak honako txosten hau egin zuen:

“Frantzia eta Espainiaren arteko mugako sei pasabide aldi baterako ixteari dagokionez (Lizuniaga (Bera), Lizarrieta (Etxalar), Sararako bidea Berrueteko bentan barna (Zugarramurdi), Izpegiko portua (Erratzu), Alduide (Eugi) eta Iturzaetako (Bidasoa Zaraitzu) igarobideak), hainbat arazo sortzen ari baita Baztan-Bidasoa eskualdeko auzokideei, jakin behar duzu erabakia Frantziako Gobernuaren alde bakarreko erabakia izan dela. Alde bakarreko erabaki hori Espainiako Gobernuari eta Europako Batasunari jakinarazi zaie, eta “mehatxu terroristaren aurkako borrokan” oinarritzen da.

2021eko martxoan, Kanpo Ekintzatik (Nafarroako Gobernua) hainbat salbuespen planteatu ziren inguruko biztanleentzako mugako pasabideak ixteko erabakian, Pirinioz gaindiko Konferentzia Atlantikoan (CAT) izandako bileran, bertan zela Pirinio Atlantikoetako Prefektua.

Batzar hartan, Nafarroako Gobernuaren Kanpo Ekintzak eskatu zuen mugako pasabide batzuk ixteko Frantziak hartutako erabakiak inguruko biztanleei eragiten dien kaltea kontuan hartzeko, eta salbuespenak kontuan hartzea planteatu zen.

Prefektuak, berriz, erabakia hartzeko inguruabar bereziak azaldu zituen, epe laburrean kenduko zela aditzera emanez.

2021eko martxoaren 25ean, Prefektuak (martxoaren 27tik aurrera) Sara, Lizarrieta eta Lizuniagako pasabideak ireki zituen. Era horretan, aintzat hartu zen Pirinio Atlantikoetako departamenduko egoiliarren eta mugaz gaindiko langileen eguneroko bizitzan mugako pasaguneak ixteak zuen eragina. Bederatzi kontrol postu horietatik sei baino gehiago aktibo izanen ziren martxoaren 27tik aitzina.

2021eko martxoaren 30ean, Euro-eskualdeak albistea jaso eta irekitako pasabideen mapa argitaratu zuen hemen: <http://www.euroregión-naen.eu/es/articulos/covid-19-actualizacion-del-30-de-marzo/>.

Era berean, Nafarroako Foru Komunitateak, Konstituzioaren eta Nafarroako Foru Eraentza Berrezarri eta Hobetzeari buruzko abuztuaren 10eko 13/1982 Lege Organikoaren arabera, ez du inolako eskumenik nazioarteko mugei dagokienez.”

Azaldutako guztia eta Lehendakartzako, Berdintasuneko, Funtzio Publikoko eta Barneko Departamentuak emandako txostenean aipatzen ziren jarduketa eta berritasunak ikusita, Nafarroako Arartekoak bere esku-hartzea amaitu zuen.

5.2.6. Atzerritarren bulegoetan hitzordua emateko atzerapenak.

Gaia: Atzerritartasuna.

Jarduketa: Espainiako Arartekora igortzea.

Komunikabideen bidez, Nafarroako Arartekoak Nafarroako atzerritarren bulegoan herritarrei arreta emateko dagoen itxaron zerrendaren berri izan zuen.

Albiste haien arabera, ezinezkoa zen bulego horrekin hitzordua hartzea, eta herritarrek jasan behar izaten zuten itxaronaldia bi hilabetekoa zen.

Salatzen zenez, atzerapen horrek, besteak beste, ondorio negatiboak eragiten zizkien egoitza edo lan baimenei buruzko dokumentazioa eskuratu behar zuten atzerritarrei (baimenak lortzea, baimenak berritzea, etab.).

Argitaratutako berri hartatik ondorioztatzen zen Espainiako Gobernuaren Ordezkaritzak arazoaren berri bazuela, eta martxoan zehar zerbitzua indartzeko asmoa zuela, hitzordu gehiago eta pertsona gehiagori laguntza eman ahal izateko.

Horiek eta horrenbestez, Nafarroako Arartekoak egokitzen jo zuen hori guztia Espainiako Arartekoari jakinaraztea, komenigarria ikusiz gero behar ziren jarduketak abia zitzan organo eskudunaren aurrean, sortutako arazoa konpontzeko edo leuntzeko neurriak har zitezen.

Espainiako Arartekoak honako erantzun hau eman zuen:

“Covid-19 pandemiak eragindako osasun-krisiaren kudeaketa antolatzeko martxoaren 14an 463/2020 Errege Dekretuaren bidez alarma egoeraren aldarrikatu ondoren, atzerriartasun izapideak egiten zituzten bulego publikoak itxita egon ziren, eta konfinatu aurretik esleitutako hitzorduak ezin izan ziren eman, ez eta gauzatu ere.

Alarma egoeraren adierazpena amaitu ondoren, kexa ugari jaso ziren, batez ere, Atzerritarren Nortasun Txartela (TIE) lortzeko hitzordurik ez zegoelako, hainbat izapide egiteko bizilekuaren arabera egokitzen zitzaizen polizia-etxean.

Gaur salatutako egoera horretan daude oso aspaldi Espainian bizi diren pertsona asko, eta hori guztiz bateraezina da urriaren 1eko Administrazio publikoen administrazio prozedura erkideari buruzko 39/2015 Legean baliabide publikoak esleitzeko eta erabiltzeko orduan eskatzen diren sinpletasuna, argitasuna, hurbiltasuna eta eraginkortasuna bezalako printzipioekin.

Horregatik guztiagatik, jarduketak abiatu ziren, Poliziaren Zuzendaritza Nagusiaren aurrean, sortutako egoerari amaiera emateko zer neurri hartu behar zituzten jakiteko. Azken erantzunean, erakunde horrek jakinarazi du iragan 2020an, alarma egoeran geundela, ia erabat gelditu zela TIEen espedizioa, eta premiazko arazoak zituztenak bakarrik egin zirela. Egoera horren ondorioz, bulegoak ireki ondoren, Atzerritarren Nortasun Txartela eskuratzeko eskaera eskaintza baino askoz handiagoa izan zen, erantzun behar zitzaielako egin gabe geratu ziren eskaerei eta ohiko moduan berri behar ziren txartelei ere. Eskaera kopurua handitzearen ondorioz, eskaintako hitzorduak berehala agortu ziren, eta herritar askok hitzordua erreserbatzeko bitartekarien zerbitzuetara jo zuten.

Herritarren eskura hitzordu gehiago jartzeko asmoz, Atzerritar Nortasunaren Txartela emateko eskaera handitzearekin bat etorri, Poliziaren Zuzendaritza Nagusiak neurri garrantzitsuak hartu zituen, eta neurri horiek eraginkorrak izan ziren. Horren adierazgarri da egun prozedura hori erreserbatzeko hitzorduak erraz eskuratzeko modua izatea probintzia gehienetan. Hartutako neurrien emaitzaren datu adierazgarri gisa, esan behar da 2020an 955.552 ANT egin zirela, 2019an emandako 845.794 baino askoz gehiago. Horrek esan nahi du ezen, nahiz eta dokumentazio bulegoak ia erabat gelditu alarma egoeran ezarritako konfinamenduan, aurreko urtean baino 109.758 dokumentu gehiago egin zirela.

Gainera, emandako txartelen kopurua handitzeko joera hori mantendu egin da 2021ean, orain arte 286.865 ANT egin baitira, 2020ko epe berean baino askoz gehiago, 193.943 egin baitziren orduan.

Besteak beste, neurri hauek azpimarra daitezke:

- Administrazio Publikoen Egoitza Elektronikoko arduradunekiko koordinazioa areagotzea, atzerriartasunarekin zerikusia duten izapide guztien hitzorduak eskaintzen dituen tresnaren eskuragarritasuna hobetzeko.
- Aipatutako Administrazio Publikoen Egoitza Elektronikoak eskaintzen duen aurretiazko hitzorduen sistema erabiltzea nahitaezkoa izatea Dokumentazio Unitate guztientzat.
- Unitateetatik hirurogei egunera handitzea hitzorduak eskaintzeko epea.
- kontaktu puntu bat sortzea Dokumentazio Dibisioan, telefonoz eta posta elektronikoz, unitateei laguntzeko, edozein gorabehera mota konpontzeko eta aholkularitza emateko.
- Atzerritarren Nortasun Txartela emateko gaitasun teknikoak ematea NAN eta pasaporteak ematen den bulegoetara.
- 2020an, txartela emateko 117 bulego gehiago sortu dira estatuan, 381 postutik 498ra. Horietatik 59 herritar britainiarrei txartelak ematera bideratu dira, haien eskaria handitu egin delako “Brexit” delakoaren ondorioz.

- Jendaurreko hitzorduen eskaintza zabaltea, arratsaldeko ordutegira eta are larunbat goizera ere, unitate horietako funtzionarioen zerbitzu orduak gehituz.

Hartutako neurrien ondorioz, jendeari arreta emateko hitzordu gehiago eskaini dira eta, horrenbestez, dokumentu horien ekoizpena handitu egin da.

Izan ere, martxoaren 15ean, ANT ematen duten 179 unitateetatik 142 hitzorduak emateko moduan zeuden. Eta 50 probintzietatik, gehi Ceuta eta Melillako bi hiri autonomoetatik, hitzordua lortzeko modua dago 47 probintzietan, haien barrutietako unitateren batean.

Horri dagokionez, adierazi behar da egoera monitorizatzen ari dela, eta probintziaren batean hitzordua erreserbatzeko ezintasuna modu jarraituan gertatzen dela antzematen bada, neurri egokiak hartzen direla, zerbitzua egonkortzeko eta herritarren eskaerari erantzuteko hitzordu kopuru egokia eskaintzeko.

Nabarmenezkoa da eskaera handia duten Madril, Bartzelona eta Valentziako probintzietan, izapide hori egiten den ia unitate guztietan, hitzorduak eskuratzeko aukera denbora luzez egon da zabalik. Azken finean, dokumentazio horren kudeaketan ikusi ziren zailtasun gehienak konpondu dira, eta aurreikusten denaren arabera, hurrengo hilabeteetan, hartutako neurrien laguntzaz, eskaerari erantzuteko moduko hitzordu kopurua eskaini ahal izanen dela, Atzerritarren Bulegoetan izapidetutako ebazpenak betetzeko eta iraungitzen diren dokumentuak berritzeko beharrei erantzuteko.

Iruñeko Atzerritarren Dokumentazio Unitatean, Administrazio Publikoen Egoitza Elektronikoak eskaintzen duen aurretiazko hitzorduaren sistema erabiltzen da. Hitzorduak sistema horren bidez bakarrik erreserbatzen dira 2020ko abenduaz geroztik, unitate horretako arduradunak behar bezala justifikatutako eta baloratutako egoera larrietan izan ezik, Dokumentazio Dibisioaren 6/2020 instrukzioaren arabera.

Txartelak emateko (hatz markak hartzeko) aurretiko hitzorduak jartzen dira astero, ausazko egunetan (48 hitzordu goizez, astelehenetik ostiralera, eta 40 hitzordu asteazken arratsaldean)."

Horiek horrela, Espainiako Arartekoak jakinarazi zuen bukatutzat jo zituela bere jarduketak.

5.2.7. Polizia kidegoetan eskuin muturraren presentzia eta neutraltasun politikorik eza ikertzeko beharra.

Gaia: Herritarren segurtasuna.

Nafarroako Arartekoak Katalunian eginkizun bera duen Síndic de Greuges erakundearen idazki bat jaso zuen, "Indar Armatuetan eta Segurtasun Kidegoetan eskuin muturraren presentzia eta neutraltasun politikorik eza ikertzeko beharri" buruzko ofiziozko espedientea ireki zela adierazten zuena.

Bere idazkian, Síndic de Greuges erakundeak Nafarroako Arartekoari iradoki zion, Nafarroako Foru Komunitateko poliziari dagokionez, Nafarroako Foruzaingoaren barruan neutraltasun politikorik ez dagoen kasuei buruzko azterlan sistematikoa eta orokorra proposatzea.

Nafarroako Arartekoak, egindako iradokizunari erantzunez, honako hau adierazi zion Kataluniako Síndic de Greuges erakundeari:

"Erakunde honen eginkizunetako bat da Nafarroako Foruzaingoaren jarduera gainbegiratzea, baina ez du orain arte antzeman neutraltasun politikoaren falta, polizia kidego horren agintari edo kideen artean. Aldiz, jasotzen diren kekek eta hedabideetan islatzen diren albisteak aintzat hartuta, ofizialen eta agenteen profesionaltasun egiaztatua sumatzen da, eta orobat, Nafarroako herritarren balorazioaren arabera, osperik onenetakoa duen eta onarpenik zabalena duen erakundeetako bat dela.

Azken finean, eta zorionez, gaur egun ez dago Nafarroako Foruzaingoaren neutraltasun politikoaren falta sumatu den kasurik, eta berretsi egin daiteke polizia kidego horrek betetzen duela Nafarroako Poliziei buruzko azaroaren 19ko 23/2018 Foru Legearen 3.1 b) artikulua ezartzen duen jarduketa printzipioa:

Erabateko neutraltasun politikoz eta inpartzialtasunez jokatuko dute eta, horrenbestez, inolako diskriminaziorik egin gabe arraza, erlijioa, iritzia, sexua, sexu-orientazioa, hizkuntza, bizitokia, jaioterria edo beste edozein egoera edo inguruabar pertsonal edo sozial dela kausa”.

Informazio hori helarazi ondoren, Nafarroako Arartekoak amaitutzat eman zituen bere jarduketak.

5.2.8. Estatuko erakundeekiko manifestazioengatik espetxe zigorra ezartzeari buruzko eztabaida soziala.

Gaia: Herritarren segurtasuna.

Administrazio hartzailea: Justizia Ministerioa.

Jarduketa: Eskatera.

Komunikabideen bidez, Nafarroako Arartekoak jakin zuen gizartean eztabaida areagotu egin zela pertsona jakin batzuei espetxe zigorra ezarri ondoren, Estatuko erakundeei buruz eta beste hainbat erakunderi buruz egin zituzten era guztietako adierazpenengatik. Zenbait kasutan, auzitan jarri zen ea adierazpen horiek egin zituztenak adierazpen askatasunaren babesa zuten ala ez, eta ea noraino askatasun oinarritzko hori, sistema demokratiko batean funtsezkoa, amore ematen ari ez ote den, poliziak eta epaileek, Zigor Kodearen egungo erredakzioaren ondorioz, darabilten jazarpenaren aurrean.

Gure Zigor Kodeak irainen delitua jasotzen du, oro har, eta zigortzen du, kasu larrietan hiru hilabetetik hamalau hilabetera bitarteko isunekin (208. eta 209. artikulua). Horrela, mota orokorrean, legegileak espetxe zigorra saihesten du eta zigor ekonomikoak ezartzen dizkio irain egileari.

Nafarroako Arartekoaren iritziz, polemika sortzen da Kodeak jasotzen duenean zigor handiagoak ezartzen dituzten kasu astunduen zerrenda bat, horietako batzuetan espetxe zigorak ezarriz. Hala gertatzen da Koroaren aurkako irainak edo kalumniak direla-eta, (490.3 eta 491. artikulua, sei hilabetetik bi urtera bitarteko espetxe zigorra), Gorte Nagusiei eta Autonomia Erkidegoetako Legebiltzarrei egindako irainekin (hamabi hilabetetik hemezortzira bitarteko isuna), Estatuko Gobernuari egindako irain edo kalumnien, Botere Judizialaren Kontseilu Nagusiari, Konstituzio Auzitegiari, Gobernu Kontseiluari, Autonomia Erkidego bateko Justizia Auzitegi Gorenari, Armadari, Segurtasun Indarren Mota eta Kidegoei (504. artikulua, hamabitik hemezortzi hilabete bitarteko isuna), udaleko zinegotzietan egindako kalumniak edo irainak, talde terroristen existentzian babestuta (505.2 artikulua) edo konfesio erlijioso baten sentimenduak iraintzea ahoz edo idatziz, edo haien dogma, sineste, erritu edo zeremonien eskarnioa (525. artikulua, zortzi eta hamabi hilabete bitarteko isuna). Zerrenda horri terrorismo delituen gorespina gehitu behar zaio (578. artikulua, urtebetetik bi urtera bitarteko espetxe zigorra barne). Kasu astundu horietan, legegileak zigorra handitzen du Estatuko erakundearen edo sentimendu erlijiosoaren babesaren arabera, eta, Erregearen eta bere familiaren kasuan, irainak edo kalumnia delituagatiko espetxe zigorra ere aurreikusten da.

Nafarroako Arartekoak egokitzen jo zuen, herritarren adierazpen askatasunaren eta adierazpen eta iritzi desberdinen arteko oreka egokia bilatzeko helburuz, eta pertsonen babesa bermatzeko, Justizia Ministeriora jotzea, aintzat har zezan Zigor Kodean aldaketa bat egiteko eskaera, irainak, kalumniak eta hitzezko, idatzizko edo eskarnio delituak arautzeari dagokionez, eta horrenbestez, delitu horien gaineko zigorak izatea irainen delitu orokorraren arau orokorren arabera, alegia, astuntzat jotzen direnean, eta hirutik hamalau hilabetera bitarteko isunekin, egokiena bailitzateke aukera hori (zigor gorena murrizteko aukera baztertu gabe); edo, bestela, lehenengo aukera hori ezetsiz gero, haien gaineko zigorra izatea zigor orokorraren gaineko gehitze txiki bat erantsita (esate baterako, hilabete bat gehiago, bai zigor gorenean, bai txikienean), eta kasu guztietan ere kentzea espetxe zigorra, neurritz gainekoa baita.

Justizia Ministerioak idazki bat igorri zuen, proposamenari erantzunez:

“Zentzu horretan, jakinarazten dizut Justizia Ministerioa aspaldi ari dela lanean “adierazpen delituak” deitzen diren horien berrikuspenean, delitu horien zigorra mugatzeko ordena publikorako edo indarkeriazko ekintzak egiteko arriskua zuzenean eta zalantzarik gabe sor daitekeen kasuetara.

Gure ustez, zuzenbide penala ez da tresna egokia zentsuragarriak izan arren adierazpen askatasunerako eskubidea erabiltzetik hurbil dauden portaerak erreprimitzeko. Kasu horietan askatasuna galaraztea, neurrigabea izateaz gain, desiragarria ez den etsipena eragin dezake oinarritzko eskubide hori praktikan jartzeko orduan, eta hala adierazi izan dute KAK, GEEAK, EBren antolamenduak eta Espainiako doktrinaren zati handi batek.”

Adierazpen horiek jaso ondoren, Nafarroako Arartekoak bukatutzat jo zituen bere jarduketak.

5.2.9. Errenta bermatua entzunaldirik gabe iraungitzea.

Gaia: Gizarte ongizatea.

Administrazio hartzailea: Eskubide Sozialetako Departamentua.

Nafarroako Arartekoak 2020an hasitako txosten batean, errenta bermatuaren eskubidea iraungi dela deklaratzeko Eskubide Sozialetako Departamentuak jarraitzen duen prozedurari buruzkoa, Eskubide Sozialetako Departamentuari eskatu zitzaion adieraz zezala, Konstituzioaren 105 c) artikularekin bat datorren administrazio-praktika gisa, ea onartzen ote zuen, kasu guztietan, entzunaldi epe bat ematea errenta bermatuaren eskubidea iraungitzeko prozedura hasten zaien pertsona onuradunei, iraungitze hori xedatzen zuen edozein ebazpen eman aurretik.

2020ko ekainaren 23an, Eskubide Sozialetako Departamentuak txosten bat bidali zuen. Bertan, zenbait gogoeta egin ondoren, ondorio hau ateratzen zen: errenta bermatuaren eskubidea onuradunei entzunaldia emateko nahitaezko izapiderik gabe iraungi ez zedin neurriak hartuko zirela.

Jasotzen ari zen errenta bermatuaren eskubidea iraungi zitzaion pertsona batek erakunde honetan aurkeztutako kexa bat aurkeztu zuenean (Q21/7), jasotako dirua itzultzeko eskatu zitzaionez pertsona horri, Eskubide Sozialetako Departamentuari eskatu zion kexan aipatzen zen errenta bermatua emateko eta iraungitzeko espedientea bidaltzeko. Bidalitako dokumentazioa aztertu ondoren, erakunde honek ikusi zuen Departamentuak, kasu horretan, onartutako errenta bermatuaren eskubidea iraungitzat jo zuela, aldeztu aurretik izan gabe prozedura kontraesankorrik, non interesdunak aldeztu aurretik entzuna izateko eta, ondorioz, bere interesak defendatzeko alegazioak aurkezteko duen eskubidea errespetatuko zen, kontrako ebazpena eman baino lehen.

Erakunde honetan aurkeztutako beste kexa batzuetan ere (Q21/127 eta Q21/234), beharbada, gertatu izanen zen, errenta bermaturako eskubidea iraungitzea, interesdunari aldeztu aurretik entzun gabe.

Nafarroako Arartekoak egokia ikusi zuen Eskubide Sozialetako Departamentura jotzea, ondoko informazio hau eskatuz:

“1. Bermatutako errentarako eskubidearen iraungitzea 2019, 2020 eta 2021ean (aurten) adierazi duten ebazpenen kopurua, Gizarteratzeko eta errenta bermaturako eskubideak arautzen dituen azaroaren 11ko 15/2016 Foru Legearen 25.1 artikularen arrazoi hauengatik:

b) Prestazioa ematean aintzat hartutako baldintzak aldatzeagatik, halako moduan non jasotzailea prestazioa kobratzeko eskatutako baldintzetatik kanpo uzten baitute.

c) Laguntza ez emateagatik, prestazioa jasotzeko eskatzen diren inguruabarrei eta baldintzei buruz behar diren datuak ezkatzeagatik edo okerreko informazioa emateagatik.

d) Nafarroako Foru Komunitetetik kanpo hirurogei egun natural baino gehiago emateagatik prestazioa jasotzen ari den aldian.

e) Prestazioa jasotzen ari den aldian enplegu egokiaren eskaintza bati uko egiteagatik edo borondatezko baja edo lan eszedentzia hartzeagatik.

h) Foru lege honetan ezarritako betebeharrak edo baldintzetakoren bat ez betetzeagatik.

2. Horietako zenbatean eman zitzaion aldeztu aurretik entzunaldia idatziz titularrari, iraungitzeko ebazpena eman aurretik, kopurua urtearen eta arrazoi arabera banakatuta.

Eskubide Sozialetako Departamentuak idazki bat bidali zuen informazio eskaerari erantzunez:

“1. Bermatutako errentarako eskubidearen iraungitzea 2019, 2020 eta 2021ean (aurten) adierazi duten ebazpenen kopurua, Gizarteratzeko eta errenta bermaturako eskubideak arautzen dituen azaroaren 11ko 15/2016 Foru Legearen 25.1 artikularen arrazoi hauengatik:

b) Prestazioa ematean aintzat hartutako baldintzak aldatzeagatik, halako moduan non jasotzailea prestazioa kobratzeko eskatutako baldintzetatik kanpo uzten baitute.

- c) Laguntza ez emateagatik, prestazioa jasotzeko eskatzen diren inguruabarrei eta baldintzei buruz behar diren datuak ezkutatzegatik edo okerreko informazioa emateagatik.
- d) Nafarroako Foru Komunitatetik kanpo hirurogei egun natural baino gehiago emateagatik prestazioa jasotzen ari den aldia.
- e) Prestazioa jasotzen ari den aldia enplegu egokiaren eskaintza bati uko egiteagatik edo borondatezko baja edo lan eszedentzia hartzeagatik.
- h) Foru lege honetan ezarritako betebeharrak edo baldintzetakoren bat ez betetzeagatik.

Arrazoa	2019	2020	2021
b)	739	652	217
c)	299	264	80
d)	64	60	21
e)	142	81	19
h)	1.330	505	119

2. Horietako zenbatean eman zitzaion alde aurretik entzunaldia idatziz titularrari, iraungitzeko ebazpena eman aurretik, kopurua urtearen eta arrazoen arabera banakatuta.

Iraungi aurretik, kautelazko etendura gertatu zen, Gizarteratzeko eta errenta bermaturako eskubideak arautzen dituen azaroaren 11ko 15/2016 Foru Legearen 24. artikuluan xedatutakoarekin bat etorri, kasu hauetan eta aipatutako arrazoen arabera:

Arrazoa	2019	2020	2021
b)	248	207	15
c)	77	70	6
d)	10	17	2
e)	34	20	1
h)	323	109	10

Aurkeztutako datuek iraungitze ebazpen guztiak jasotzen dituzte, ez bakarrik 2020ko ekainaren 23ko txostenarekin lotutakoak. Txosten horren arabera, Nafarroako Arartekoaren Erakundeari jakinarazi zitzaizkion errenta bermaturako eskubidea onuradunei aurretik entzunaldirik egin gabe iraungitzea saihesteko hartu beharreko neurriak, eta bi iraungitze prozedura mota zehatzetara mugatzen ziren:

- Alde batetik, enplegu egokirako prest egoteko eta gizarteratzeko eta laneratzeko jardueretan parte hartzeko betebeharraren jarraipen eta kontrolerako protokoloaren aplikazioarekin zerikusia duten iraungipenak -18. artikuluen c) eta d) atalak-, 15/2016 Foru Legearen 25. artikuluen e) eta h) atalekin bat, kasu hauetako prozedura jasotzen baitu:

LAN ESKAINTZAK (18. art.)

- Nafarroako Enplegu Zerbitzua-Nafar Lansarek igorritako eskaintzak, eskaintza publikoei nahiz pribatuei lotuak; bakoitzak bere prozedura du. Publikoen barruan, deialdi espezifikoari edo ekimen orokorreari lotutako eskaintzak identifika daitezke.
- Zenbait programa sozialetan egindako eskaintzak, hala nola Enplegu Sozial Babestuan.
- Sektore pribatuak zuzenean egindako eskaintzak.
- Gizarte entitateek egindako eskaintzak, errenta bermatuaren hartzaileen enplegarritasuna hobetzeko edo kontratatuzko diruz lagundutako proiektuen esparruan.

LAN ORIENTAZIOA (18. d) art.)

Nafarroako Enplegu Zerbitzua-Nafar Lansareren eta orientazio zerbitzua ematen duten hainbat erakunderen artean sinatutako esparru akordioa da. Akordioaren xedea da lana eskatzen duten pertsonen laguntza ematea bilaketa, prestakuntza, motibazioa, ezagutzen egiaztapena, etab., egiteko prozesuetan.

Aipatutako txostenean azaldu bezala, orientazio kasuetan, hasiera batean, zuzeneko iraungipena ezarri zen, baina bai Nafarroako Arartekoak bidalitako txostenaren arabera, bai protokoloa betetzen izandako esperientziaren arabera, beharrezkotzat jo zen kasu guztietan kautelazko etendura egitea, eta, hala, kasu guztietan, interesdunei entzunaldia emateko izapidea bermatu zen. Beraz, protokolo horren ondoriozko jarduketan, 2020/07/01etik aurrera, kautelazko etendura izan da prestazioa iraungi aurretik.

- Bestalde, ekainaren 23ko txosten horretan aipatzen dira ikuskapen protokoloaren bidez eginiko iraungitze kasuak. Egokitzat jo zen entzunaldiaren izapidea gauzatzea interesatuei ofizio bat bidalita, eta adierazi zitzairen, ikuskapena egin ondoren, betebeharrak ez zirela bete ikusi zela, eta, ondorioz, prestazioa amaitu eginen zela, eta epe bat emanen zitzaizela prestazioa iraungitzeko ebazpena eman aurretik, alegazioak aurkezteko. Iraungi aurreko prozedura hori ezin izan da kasu guztietan ezarri 2020an, administrazio kudeaketaren eraginkortasun eta lehentasun arrazoiengatik, baina, horrelako espediente gehienek, azaroaren 11ko 15/2016 Foru Legearen 26. artikulua eta hurrengoak aplikatuz, zehapen espedientea irekitzea ekarri dute, eta horrek nahitaez entzunaldiaren izapidea egin beharra dakar. Eskubide Sozietateko Departamentuko Ikuskapen Atalak emandako datuen arabera, 2020an ikuskatutako Errenta Bermatuaren 111 espedienteetatik, 6 espedientetan kautelazko etendura proposatu zen, 16 espedientetan prozedura ez betetzeak egiaztatu gabe amaitu zen eta 44 kasutan zehapen espedientea hastea proposatu zen.

Azkenik, testuinguru batean jarri behar dira 2020an eta 2021ean egindako iraungitze prozedura guztiak, bai 2020ko ekainaren 23ko txostenean adierazitako konpromisoari lotutakoak, bai gainerako iraungitze prozedurak.

2020ko martxoaz geroztik, alarma egoeraren eta pandemiaren egoera orokorraren deklarazioarekin batera, errenta bermatuaren eskaerak handitu egin dira hilez hil, eta horrek %15eko hazkundea ekarri du 2020an, 2019koen aldean:

Arrazoa	Guztira EB eskaerak	Aldea Urtetik urterakoa %
2016	16.045	
2017	16.148	% 1
2018	16.302	% 1
2019	16.435	% 1
2020	18.900	% 15

Era berean, espediente aktiboekin zerikusia duten eta aldaketa, etete eta berrezartze, iraungitze eta abarren kopuru handienak eragin dituzten gorabeherak gehitu dira. Gorabehera horiek hiru alderdi zehatzekin lotuta egon dira, horiek ere pandemiak eragindakoak. Hona hemen:

- a) Errenta bermatua jasotzen zuten pertsona askok prestazioa lan partzialekin osatzen zuten, eta Aldi Baterako Enplegu Erregulazioko Espediente batean sartu dira; hileko diru sarreraren zenbatekoa aldatu dela ikusita, aldaketak eragin ditu onartutako Errenta Bermatuaren zenbatekoan.
- b) Pandemiaren ondorioz sortutako laguntza espezifikoek: langile autonomoentzako laguntzak (estatukoak eta Nafarroako Gobernuak), etxeko langileentzako sorospen bereziak, etab., zuzeneko eragina izan dute Errenta Bermatuaren espedienteetan.
- c) Bizitzeko Gutxieneko Diru-sarrera ezartzen duen maiatzaren 29ko 20/2020 Errege Dekretua onartzeak eta Gizarte Segurantzako Institutu Nazionalak (INSS) ardurapeko seme edo alaba bakoitzeko sortu zituen familia prestazioak aldatu izanak gorabeherak eragin zituen Errenta Bermatuaren 1.300 espedientetan.

Hala, prestaziorako eskaerak gehitzeaz gain, 2020an espediente aktiboetako gorabeherak % 10 gehitu dira aldaketetan, etete eta berrezarpenetan, iraungipenetan eta abarretan. Horien hilez hileko bilakaera honako hau izan da:

Hilabetea	2019	2020
Urtarrila	12.910*	2.276
Otsaila	2.953	2.962
Martxoa	2.644	14.456*
Apirila	2.565	3.386
Maiatza	2.803	2.315
Ekaina	3.340	3.353
Uztaila	2.721	4.362
Abuztua	2.093	2.037
Iraila	3.145	1.840
Urria	3.114	3.599
Azaroa	2.402	4.510
Abendua	2.421	2.436
Guztira	43.111	47.532
Hazkundera		% 10,3

*Aktibo dauden espediente guztien zenbatekoak eguneratzea barne.

Kudeaketa administratiboa handituta, eta eskaerak % 15 gehiago eta gorabeherak % 10 gehiago izanda ere, langile kopuru bera ari da lanean horiek atenditzeko. Horrek zaildu egin du ikuskapen protokoloari buruzko kasu guztietan entzunaldi izapidea ezartzea, eta une honetan lehentasuna eman behar zaio espedienteen balorazioari eta onarpenari, eskatzen duten familia unitateek prestazioa lehenbailehen jaso dezaten, bai eta onartutako zenbatekoak eguneratzea ere lehentasunezkoa da, gero itzulketak eragiten dituzten okerreko kobrantzak saihesteko.

2021ean ere goranzko joerak aurrera jarraitzen du, hilabetez hilabete, eta Diru-sarrerak Bermatzeko Atalerako 6 lanpostu tekniko kontratatzeke eskaria egin da.

Horrenbestez, zure erakundearen gomendioak eta Departamentu honek 2020ko ekainaren 23ko txostenean jasotako kasuetan entzunaldi izapidea egiteko duen konpromisoa kontuan hartuta, berriro adierazten dut prest gaudela alderdi horretan lan egiteko eta hobetzen jarraitzeko.”

Bidalitako informazioa ikusita, Nafarroako Arartekoak Eskubide Sozialetako Departamentura jo zuen, honako gogoeta hauek helaraziz:

Herritarrei alde aurretik aitorturiko errenta bermatua iraungitzea kontrako administrazio egintzaren izaera du, prestazioa jasotzeko eskubidea kentzea dakarrelako.

Kontrako egintzaren izaera hori aintzat hartuta, iraungitze espedienteetan aplikatu beharko litzateke, erakunde honen ustez, betiere, entzunaldia izateko eta kontra egiteko berme minimoa edo oinarritzkoa, administrazio prozeduretan oro har aplikatzen dena, eta horrek, ofizioz hasitako prozeduren kasuan (hala nola errenta bermatuaren iraungitze prozedura gehienen kasuan), administrazio organoak erabakia edo ebazpena eman aurretik kontrako iritzia emateko aukera ematen dio interesdunari, eta egokia bada, egitate horien gaineko froga proposatzeko aukera ere bai.

Administrazio Prozedura Erkideari buruzko urriaren 1eko 39/2015 Legearen 53. artikulua aitortzen du interesdunek eskubidea dutela alegazioak aurkezteko, ordenamendu juridikoak onartutako defentsa bitartekoak erabiltzeko eta prozeduraren edozein fasetan agiriak aurkezteko, entzunaldiaren izapidea

egin aurretik. Dokumentu horiek organo eskudunak kontuan hartu beharko ditu ebazpen proposamena idazterakoan.

Lege berak, 75.4 artikuluan, xedatzen du instrukzio organoak behar diren neurriak hartuko dituela interesdunen kontraesan printzipioa erabat errespetatzeko.

Beraz, kontra egiteko aukeraren bermea exijitu daiteke, administrazio egintza iraungitzailearen izaeragatik beragatik, eta administrazio prozeduraren printzipio orokorra delako.

Gainera, Gizarteratze eta errenta bermaturako eskubideak arautzen dituen azaroaren 11ko 15/2016 Foru Legearen 25. artikulua prestazio hori iraungitzea aurreikusten du, arauan bertan tasatutako kasu batzuk gertatzen badira.

Ez da berariaz jasotzen jarraitu beharreko prozedurarik, eta, beraz, Administrazio Prozedura Erkidearen Legearen aurreikuspen orokorretara jo behar da, eta hark, lehen esan den bezala, entzunaldia edo alegazio izapidea eman beharra ezartzen du.

Kontuan hartu behar da, gainera, erakunde honen informazio eskaeran aipatzen diren iraungitzeko legeko kasuak (prestazioa emateko kontuan hartutako baldintzak aldatzea, datuak ez ematea edo ezkutatzea, Nafarroako Foru Komunitatean ez egotea, lan eskaintza bat baztertzea, prestazioa hartzeak berekin dituen betebeharrak ez betetzea, etab.) gertaera erabakigarrietatik eta administrazio organo eskudunaren kalifikaziotik abiatzen direla.

Elementu horiek, hau da, gertaera horiek izan diren edo nola hartu diren, hala nola haien kalifikazioa ere, auzitan jarri edo haiei aurka egiteko aukera izan behar dute kaltetuek, izan ere, horretan datza era horretako administrazio prozedura baten funtsa.

Bestela, berehalako iraungipenak gertatzen dira, eta eskumena duen organoak egintza berean hasi eta amaitzen dituen prozedurak ere bai, portaera edo jokabide negatiboak egozten zaizkien interesdunen batere parte-hartzerik gabe.

Omisio hori saihestu behar bada edozein egintza larri edo kaltegarriren aurrean, are arrazoi handiagoz saihestu behar da herritarren eskubide gisa onartu den prestazio publiko baten kasuan, haren helburua pertsonen edo haien familien oinarrizko beharrak asetzea izanik.

Entzunaldi hori eskatzea ez da aukerako izapidea, aginduzkoa baizik, hura prozedura lege aplikagarritik sortzen baita, administrazio prozeduraren oinarrizko bermea den aldetik.

Izapide hori, legeko bermea denez, ez dago prestazioaren eskaera kopuruaren mende, ez horren kudeaketak sortzen dituen gorabeheren mende, ez eta eskumena duen administrazio organoan langile aski izatearen mende ere (prozedurak ebazteko legeko epeak ez diren bezala), inguruabar horiek aurrera eramandako jarduketak bere testuinguruan kokatzen ahal badute ere, beste ondorio batzuetarako.

Era berean, eskakizun hori (objektiboa, orokorra eta a priori) ez dago baldintzatuta, eskakizunik ez dagoelako ebazpen jakin bat edo batzuk deuseztatuak izateko edo ez izateko aukera izateagatik, ez eta a posteriori, ondorengo errekurso administratibo edo judizialak aurkeztu ondoren, defentsagabezia eraginkorra sortu dela uste izateagatik, balioespen horietan beste elementu eta printzipio orokor batzuk egon baitaitezke, izan ere, hala izaten baita.

Eskakizuna sortzen da, bakar bakarrik, izapide hori legearen arabera egitetik.

Horrenbestez, Nafarroako Arartekoak ondoko gomendio hau egin zuen:

Eskubide Sozialetako Departamentuari gomendatzea bermatutako errentarako eskubidea ez iraungitzeko, aldeztu aurretik kaltetutako herritarrei entzun gabe, bereziki Gizarteratze eta errenta bermaturako eskubideak arautzen dituen azaroaren 11ko 15/2016 Foru Legearen 25.1 artikuluko b), c), d), e) eta h) letretan jasotako kasuetan.

Eskubide Sozialetako Departamentuak honako erantzun hau igorri zuen:

“2021eko maiatzaren 21ean, bilera bat egin zen Nafarroako Arartekoaren egoitzan, erakunde horretako eta Departamentu honetako ordezkarien artean. Bilera hartan, bermatutako errenta

iraungitzeko kasuak aztertu ziren, indarrean dagoen araudiaren arabera, eta, erakunde horren iritziz, prestazioa amaitu aurretik entzunaldiaren printzipioa bete behar da, maiatzaren 12an erakunde horrek igorritako idazkian jasotako gomendioaren arabera.

Bileran kasu horien azterketa tekniko zehatzagoa egitea erabaki zen. Horretarako, Nafarroako Arartekoaren abokatuak, Diru-sarrerak Bermatzeko eta Garapenerako Lankidetzaren Zerbitzuko zuzendariak eta Gizarte Babesaren eta Garapenerako Lankidetzaren zuzendari nagusiak azterketa hori egin zezatela eskatu zen, kasu bakoitzean gertatzen diren iraungipenen kasuak eta ondorioak bereiziz.

2021eko ekainaren 16an bilera teknikoa egin zen, datu hauetan oinarrituta:

Lehenengoa. - Diru-sarrerak Bermatzeko eta Garapenerako Lankidetzarako Zerbitzuaren kudeaketa-memorian bildutako datuen arabera, 2020an 2.262 espedientetan kautelazko etendura ezarri da, eta 1.749 espedientetan prestazioa iraungi da.

Bigarrena. - Bestalde, Arartekoaren aurrean kexa aurkeztea eragiten duten iraungipenei arreta berezia jarri, datu hauek atertu ziren, hauek ere 2020koak:

Zioak	Aldez aurreko etenaldia	Iraungipena	Guztira	%
25.c) Daturik ez ematea, ezkutatzea edo informazio okerra	131	230	361	% 57
25.h) eta 18.c) edo d) Enplegu/prestakuntza eskaintzetara ez joatea.	61	47	108	* % 100
25.h) eta 18.f) Helbide aldaketaren berri ez ematea	14	18	32	% 78
25.h) eta 18.e) Aldaketarik ez jakinaraztea	119	268	387	% 44
25.h) eta 18.c) Enplegu eskatzaile ez izatea	14	124	138	% 11
25.h) eta 18.d) Laneratzeko jardueretan ez parte hartzea	13	7	20	* % 100
Guztira	352	694	1.046	% 51

%%: aldez aurreko etenaldia duten espedienteen portzentajea, iraungitze espedienteen aldean

* Iraungitze espedienteen % 100ek aldez aurreko kautelazko etendura izan du.

Koadrotik honako hau ikus daiteke:

- Gizarte Babesaren eta Garapenerako Lankidetzaren Zuzendaritza Nagusiak eta Nafarroako Enplegu Zerbitzua–Nafar Lansare erakundeak, enplegu egokia izateko eta laneratzeko jardueretan parte hartzeko duten betebeharraren jarraipena eta kontrola egiteko, ezarritako protokoloa aplikatzearen ondoriozko kasuen %100ean, [15/2016 Foru Legearen 18. artikuluko c) eta d) atalak, 25. artikuluko e) eta h) atalekin bat], kontratua iraungi aurreko etenaldia aplikatu da (arrazoiak: enplegu/prestakuntza eskaintzetara ez joatea eta laneratzeko jardueretan ez parte hartzea).
- Beste sistema batzuekiko elkarreragingarritasunak ahalbidetutako kontrolatik eratorritako iraungipenak; zehazki, laneko altak kontrolatzeko Gizarte Segurantzaren sistemarekin (aldi batean egindako kontratuen kontrola) eta Estatuko Enplegu Publikoaren Zerbitzuarekin, enpleguaren alta kontrolatzeko eta enplegu eskariari eusteko. Kasu horiek aurreko taulan jaso dira, eta arrazoiak hauek dira: aldaketarik ez jakinaraztea, enplegu eskatzailek ez izatea, kasuen % 44an eta %11n, hurrenez hurren, etendura gertatu da. Egoera hori egokitzat jotzen da, balioespen tekniko prozesuari baitagokio etenaldia aplikatzea, datu ezagunaren ziurtasuna eta kudeaketaren

eraginkortasuna kontuan hartuta; izan ere, sistemak ematen duen datua objektiboa eta eztabaida ezina da, eta, horregatik, kautelazko etendura prozedura abiarazteak, iraungitzea burura eramanez duen administrazio prozedura luzatu besterik ez du egiten, eta, ondorioz, epe hori luzatu egiten da, eta hori kaltegarria da familia unitateentzat, izan ere, iraungipena gertatuta, egoera moldatu dezakete, eta prestazio berria eskatu modu arinagoan, baliabide ekonomikorik gabeko aldi luzeak igarotzea saihesteko.

- c) Ikuskapen prozeduraren ondoriozko iraungipenak arrazoi hauetan oinarritzen dira gehienetan: daturik ez ematea, informazioa ezkatzea edo informazio okerra ematea eta helbide aldaketa ez jakinaraztea. Kasu horietan ez da ezarri iraungi aurreko kautelazko etendura, kontuan hartuta ikuskapen prozesuak berak ematen duela frogatzea, eta horren amaiera dela iraungitzea proposatzen duen txostena, ikuskatutako gertaerak frogatu diren espedienteetan. Izan ere, arinago eta eraginkorragotzat jotzen zen prozesua iraungipenarekin burutzea, aurreko atalean bezala. Hala ere, ikuskapen protokoloa aztertu behar zela erabaki zen bileran, eta kontuan hartu zen badela aukera aldeztetik kautelazko etenaldia egiteko eta, beraz, iraungi aurreko etenaldia egiteko, hala badagokio.

Hirugarrena.- Arartekoari aurkeztutako kekek aztertuta eta 2020ko datuetan oinarrituta, kasu hauek identifikatu dira:

2020ko kekek	Espedienteak	A %	B %
Iraungitzeari buruzko kekek	5		
Aldez aurretik etenda	2		
Ikuskapen prozesuaren ondorioz	2	% 0,29	% 0,11
NEZrekiko elkarreragingarritasunaren ondorioz	1	% 0,14	% 0,06
Beste arrazoi batzuk	13		
Guztira	18		

A %: puntu jarraituaren taulan iraungitako 694 espedienteen gaineko portzentajea.

B %: lehen puntuan iraungitako 1.749 espedienteen gaineko portzentajea.

Horrela, izapidetutako 18 espedienteetatik, 5 kasutan kekekaren arrazoia iraungitzea izan da, eta horietako bitan lehendik proposatu zen iraungi aurreko kautelazko etetea. Aldez aurreko etenaldirik izan ez zen hiru kasuetan, aurreko egoera bera gertatu zen: 1 NEZrekiko elkarreragingarritasunagatik eta 2 ikuskapen prozesuagatik.

Azterketa horren ondorioz, eta ikuskapen protokoloari buruzko kontsultak egin ondoren, egokitzat jo da Nafarroako Arartekoaren gomendioa betetzea, era honetan:

- Babes Sozialaren eta Garapenerako Lankidetzaren Zuzendaritza Nagusiaren eta Nafarroako Enplegu Zerbitzua-Nafar Lansareren artean ezarritako protokolutik eratorritako iraungitze prozedurak. Bertan jasotako betebeharrak betetzen ez diren kasu guztietan, kautelazko etendura ezarri da, zerbitzua iraungi baino lehen herritarrei entzuteko modu gisa, hala badagokio.
- Gizarte Segurantzarekin eta SEPErekin elkarreragingarria den kontrol sistemaren ondoriozko iraungitze prozedurak. Berehalako iraungitzearekin aurrera jarraituko da sistemak ez-betetzeak atzematen baditu, datuaren objektibotasunagatik, prestazioa berehala berriro eskatzeko aukeraren ondorioarekin, eta kautelazko etenaldiak prestazioa ez jasotzea gehiago luzatuko lukeelako.
- Ikuskapen protokoloaren ondoriozko iraungitze prozedurak. Kautelazko etendura ezarriko da, kaltetutako herritarrei prestazioa iraungi aurretik etenaldia emateko modu gisa, hala badagokio; salbuespena izanen da interesdunen deklarazioa ikuskapen-aktan jasota dagoenean.
- Gainerako iraungitze prozedurak, kautelazko etendura gauzatuko da, kaltetutako herritarrei aldeztetik entzuteko modu gisa, prestazioa iraungi baino lehen, bidezkoa bada, salbu eta egiaztatzen bada interesdunek beren alegazioak aurkeztu dituztela.

Hori guztia gorabehera, prestazioa iraungitzeko ebazpenetan jasotzen den arrazoiari buruzko informazioa hobetu eginen da”.

Jasotako erantzunean, oro har, gomendioa aintzat hartzearen aldeko jarrera ikusi zenez, Nafarroako Arartekoak amaiera eman zion bere esku-hartzeari, iraungitze prozedurek kaltetutako herritarrek erakunde honetan aurkezten ahal dituzten kasu konkretuen analisiari uko egin gabe.

5.2.10. Etxebizitza izateko eskubidea bermatzeko neurriak aski ez izatea.

Gaia: Etxebizitza.

Administrazio hartzailea: Lurralde Antolamenduko, Etxebizitzako, Paisaiako eta Proiektu Estrategikoetako Departamentua.

Azken urteotan, Nafarroako Arartekoak kexa ugari jaso ditu etxebizitzaren beharra azaltzen duten egoerak salatuz, tartean muturrekotzat jo litezkeen egoerak, eta administrazioak lehenbailehen erantzun behar du. Erantzuna, ordea, ez da iristen.

Kexa horietan guztietan argi ikusten da gaur egun herritarren etxebizitza eskubidea bermatzeko ezarrita dauden neurriak aski ez direla (alokairuko etxebizitza babestuen bizitegi parkea nahikoa ez izatea, David eta Emanzipa laguntzetatik kanpo dauden kolektiboak egotea edo Etxebizitza Sozialerako Nafarroako Funtzari atxikitako etxebizitzak eskuratzeko ezintasuna).

Nafarroako Arartekoak uste zuen auzia lotua zegoela Konstituzioaren 47. artikuluan etxebizitza duin eta egokia izateko aitortzen den eskubidearekin. Honela dio: *“Espainiar guztiek dute etxebizitza duin eta egokia izateko eskubidea. Botere publikoek beharrezkoak diren baldintzak bultzatu eta bidezko arauak ezarriko dituzte, eskubide hori eragingarria izan dadin, eta, espekulazioa galarazteko, interes orokorraren arabera arautuko dute lurraldearen erabilera. Komunitatea partaide izanen da erakunde publikoen hirigintzak eraginen dituen gainbalioetan”.*

Konstituzio Auzitegiak, uztailaren 20ko 152/1988 epaiaz geroztik, eta ondoren apirilaren 27ko 7/2010 epaiaz geroztik eta maiatzaren 14ko 93/2015 epaiaz geroztik, interpretatzen duenaren arabera, Konstituzioaren 47. artikulua aginte publikoentzako agindu gisa jotzen du, eta botere horiek behar diren politikak zehaztu eta gauzatu behar dituzte eskubide hori gauzatzeko, botere horien jarduna sustatuko duen printzipio gidari edo jarraibide konstituzional gisa eratu.

Erakunde honen iritziz, gaur egun dauden baliabideak eta laguntzak aski ez direnez errentamendu araubideko etxebizitza bat arrazoizko prezioan eskuratzeko, bidezkoa da neurri berriak hartzeari buruz gogoeta egitea. Horien artean, zuzeneko laguntza ekonomikoa ezar liteke etxebizitza baten errentamendua ordaintzeko, egoera zehatzetan (adingabeak edo ezgaitasuna duten pertsonak izatea familia unitatean, etxebizitzatik berehala alde egin beharra, bizi den etxebizitzaren egoera bereziki makurra, etab.), etxebizitza duina eta egokia izateko herritarrek duten eskubide konstituzionala bermatzeko.

Nafarroako Arartekoak egokitzen jo zuen Lurralde Antolamenduko, Etxebizitzako, Paisaiako eta Proiektu Estrategikoetako Departamentura jotzea, eta informazioa eskatzea azaldutako arazoei buruz, hartu diren neurriak aski ez izanik, har litezkeen bestelako neurriei buruz, eta zuzeneko laguntza berriak (dirulaguntzak) ezartzeari buruz, zaugarritasun egoeran dauden pertsonen eta familien etxebizitza errentan hartzen laguntzeko.

Lurralde Antolamenduko, Etxebizitzako, Paisaiako eta Proiektu Estrategikoetako Departamentuak idazki bat igorri zuen, informazio eskaerari erantzunez:

“Nafarroako Arartekoaren iritziz, “errentamendu araubideko etxebizitza bat prezio onean eskuratzeko gaur egun dauden baliabideak eta laguntzak aski ez izanik, bidezkoa da neurri berriak hartzeko aukera aztertzea”. Izan ere, “horien artean, laguntza ekonomikoa zuzena ezarri ahal izanen litzateke etxebizitza baten errentamendua ordaintzeko, egoera jakin batzuk gertatzen direnean (adingabeak edo urritasuna duten pertsonak izatea familia unitatean, etxebizitzatik berehala alde egin beharra, bizi den etxebizitzaren egoera bereziki makurra, etab.)”, etxebizitza duina eta egokia izateko herritarrek duten eskubide konstituzionala bermatzeko.

Horri dagokionez, esan behar da ezen, proposamena aintzat hartzeko modukoa dela egia izanik ere, eta egokitzen jotzen bada ere, “David” izenez ezagutzen den programak dagoeneko betetzen duela

funtzio hori, eta benetako laguntza gisa jokatzen duela etxebizitza errentamendu araubidean eskuratzeko (nahiz eta teknikoki abonamendu aurreratuko kenkari fiskal gisa konfiguratuta egon), haren ezaugarrietatik ondorioztatzen denez.

Horri dagokionez, David eta Emanzipa programen onuradun izateko baldintza komunak hauek dira:

- Gutxieneko diru sarrerak 3.000 eurokoak izatea (zerga-oinarria gehi errenta salbuetsiak)
- Nafarroan erroldatuta egotea
- Beste etxebizitza baten edo zati alikuotaren jabetzaren edo erabilera edo luperketaren egiazko eskubidearen titularra ez izatea (non ez diren etxebizitza desegokiak)
- Beste etxebizitza bat edo zati alikuota edo erabilera edo luperketaren egiazko eskubidea eskualdatu ez izana azken bost urteetan, eskualdatze horrek 60.000 eurotik gorako dirusarrerak eragin baditu
- Aurrezkiaren zati bereziko dirusarreratzat 5.000 eurotik gorako zenbatekorik ez deklaratu izana dagokion PFEZan
- 90.000 eurotik gorako ondasun, eskubide edo finantza aktiborik ez izatea
- Errentatzailearekin ahaidetasunik ez izatea (bigarren gradura arte, ezkontza edo odol ahaidetasunagatik)
- Azpierreentzaile edo azpierreentaria ez izatea
- Etxebizitzaren gehieneko errenta, 650 euro hilean

David programaren baldintza espezifikokoak, berriz, honako hauek dira:

- Familia unitate multzoarentzat eskatzen da
- Etxebizitza babestuen eskatzaileen erroldan gutxienez urtebete lehenagotik inskribatuta egon behar da, urte bakoitzeko urtarrilaren 1ean. Eta 2019an eta 2020an baldintza gehigarriak daude:
 - 2019an: beharrezkoa da 2 urteko antzinasuna izatea erroldan, etenik gabe, 2019ko urtarrilaren 1ean, eta adingabeak ardurapean izatea.
 - 2020an: beharrezkoa da 2 urteko antzinasun jarraitua izatea erroldan, 2020ko urtarrilaren 1ean, eta adingabeak ardurapean izatea.
- Adin baldintzarik gabe
- Familiaren dirusarrera haztatuak gehienez 1,7 aldiz Errenta Egokiagatik Erosahalten Nahikotasuna ERREGEROSNA
- David kenkari fiskal bat bakarra ematen da etxebizitza bakoitzeko

David programaren prozedurazko ezaugarriei dagokienez, honako hauek dira:

- Eskaera presentziala edo telematikoa
- Zenbatekoa: Errentaren % 50, muga hauekin:
 - 300 €/hil (ERREGEROSNA 1 aldiz bitarteko dirusarrerak)
 - 250 €/hil (ERREGEROSNA bider 1-1,4 bitarteko dirusarrerak)
 - 200 €/hil (ERREGEROSNA bider 1,4-1,7 dirusarrerak)
- David urtero berritza: urtero berritu behar da, baldintzak betetzen direla egiaztatzeko.
- Hileko ordainketa: hileroko ordainduko da, bankuko ordainagiriak aurkeztu ondoren.

Gaur egun, 2021erako 2021/01/01ean erroldan gutxienez urtebeteko antzinasuna izateko ezarritako baldintza ez da aplikatzen; nahikoa da 2021/01/01 baino lehen etxebizitza babestuaren eskatzaileen erroldan inskribatutako pertsona edo familia unitatea izatea.

2020/12/01ean, etxebizitza babestuen eskatzaileen erroldan inskribatutako pertsonen datu zehatzak lortu zirenean, 9.961 eskaera zeuden inskribatuta, ondoren zehazten den moduan:

**ETXEBIZITZA BABESTUA ALOKATZEKO ESKARIAREN DATUAK
2020 ABENDUA**

Errentamendu soilaren eskaeren kopurua:	4.404
Erosteko aukera duen errentamenduaren eskaerak	1.542
Bi aukera horiek hautatzen dituzten eskabideen kopurua:	4.015

GUZTIRA: 9.961

Eskaera horietatik 6.240tan, hau da, % 62,64an, eskatzailearen dirusarrerak ERREGEROSNA bider 1,7 bitartekoak ziren, hau da, etxebizitza babestuak alokatzeko edo David programan sartzeko dirulaguntzak eskuratzea ahalbidetzen duten dirusarrerak.

DIRUSARRERAK (PFEZ, 2019ko ERRENTA)						
ERREGEROSNA zenbat aldiz	< 1	1 – 1,4	1,4 – 1,7	1,7 – 2,5	2,5 – 3,5	3,5 – 4,5
%	% 34,76	% 16,85	% 11,04	% 22,33	% 11,80	% 3,23
Eskabide kopurua	3.462	1.678	1.100	2.224	1.175	322

Horrela, pertsona edo familia unitate eskatzaile horiek David eskuratu dezakete, eta horrek esan nahi du hileroko diru kopuru bat jaso ahal izanen dutela (dirusarrera zuzena banku-kontuan), hileroko 300 euroraino, aurreko hileroko errentamenduaren ordainagiria aurkeztu ondoren.

Beraz, praktikan, eta Daviden izaera juridikoa ulertzeko zailtasuna alde batera utzita (errenta negatiboaren gaineko zerga gisa eratzten den kenkari fiskala da), herritarrentzat David errentamendua ordaintzeko beste dirulaguntza edo laguntza bat gehiago da, eta abantaila nabarmenak ditu, gainera, izan ere:

- Ez da alde zuzenetik deialdirik egin behar.
- Ez du gehienezko aurrekontu esleipen batek mugatzen.
- Gaur egun, ebazteko batez besteko epea 3-4 egunekoa da.
- Ordainketa hileroko egiten da (eta ez hiruhilekoa edo beste aldizkakotasun handiagoekin).

Orain arte David programaren emaitza praktikoei dagokienez, 2021/04/01ean, 1.171 familia unitate zeuden kenkaria onartuta, ondoren zehazten den moduan:

	Kopurua
ONARTUTA/BERRITUTA	1.171
ONARTU/BERRITU ZAIN	0
BAJAK	242
UKATUTA	128
IRAUNGITA	115
AURKEZTURIKO ESKAERAK, GUZTIRA	1.656

Haien bilakaera, hasierako murriztapen edo mugen erlaxazioarekin lotura handia du, eta honako hau izan da:

2020/12/31

	Kopurua
ONARTUTA/BERRITUTA	952
ONARTU/BERRITU ZAIN	2
BAJAK	179
UKATUTA	94
IRAUNGITA	66
AURKEZTURIKO ESKAERAK, GUZTIRA	1.293

2019/12/31

	Kopurua
ONETSIK	219
ONARTZEKO ZAIN	0
BAJAK	52
UKATUTA	14
AURKEZTURIKO ESKAERAK, GUZTIRA	285

Beraz, 2019an David pogramaren hasiera epela izan zela egia bada ere, gaur egun eskaera kopurua handia da, eta are garrantzitsuagoa dena, hazten ari da.

2021/04/01ean Daviden eskaeren azterketa hau egin daiteke:

1. Onartutako prestazioak hilean 258.631,96 eurokoak dira, orotara. Hau da, Nafarroako Gobernuak onartutako gehieneko prestazioaren zenbatekoa 3.000.000 eurotik gorakoa da.
2. Batez ere adin ertaineko emakumeei egiten die mesede.

David 1 taula. Eskatzaileen sexua, batez besteko adina.

SEXUA	ESKATZAILE KOPURUA	Batez besteko ADINA
Emakumezkoak	1.135	40,47
Gizonezkoak	611	44,85
Gutzizko orokorra	1.746	42,00

3. Zehatzago esanda, batik bat guraso bakarreko familia unitateei edo seme-alaba adingabeak dituzten bikoteei egiten die onura. Gutzira, 1.746 eskatzaile eta 2.046 adingabe ditu onuradun; ia 4.000 lagun.

David 2 taula. Familia unitate eskatzaileak, adingabeak ardurapean.

Familia unitatea	ESKARIEN KOP.	Adingabeak ardurapean
Pertsona bakarrak	105	0
Guraso bakarrekoak	521	913
Seme-alabarik gabeko bikotea	48	0
Seme-alabek dituen bikotea	471	1090
Zenbait eskatzaile	26	43
Gutzizko orokorra	1.171	2.046

4. Ahalegin ekonomikoa dirusarrera txikiak dituzten eskatzaileetan zentratzen da, ERREGEROSNA baino 1,4 aldiz txikiagoak.

David 3 taula. Familiaren dirusarrera haztatuen tartea eta batez besteko errenta.

Sarrerak	GUZTIRA	%	Batez besteko errenta
< 1 ERREGEROSNA	504	% 43,0	480,74
≥ 1 < 1,4 ERREGEROSNA	477	% 40,7	465,39
≥ 1,4 < 1,7 ERREGEROSNA	190	% 16,2	509,13
Gutzizko orokorra	1,171	% 100	478,79

5. Ia % 90ek 150 euro baino gehiago jasotzen ditu hilean, eta % 55,3k 200 euro baino gehiago, hilean.

David 4 taula. Jasotako prestazioa

Jasotako prestazioa	GUZTIRA	%
≤ 100 eu.	12	% 1,0
> 100 ≤ 150 eu.	123	% 10,5
> 150 ≤ 200 eu.	388	% 33,1
> 200 ≤ 250 eu.	432	% 36,9
> 250 ≤ 300 eu.	108	% 9,2
300 eu.	108	% 9,2
Gutzizko orokorra	1.171	% 100,0

6. Davidek Nafarroako herri guztietara iristea lortu du. Modu nabarmenean Iruñean eta eskualdean kontzentratzen bada ere, 2021/04/01ean David ezaguna zen Nafarroako 100 herritan.

David 5 taula. Kontratuak eta batez besteko errenta, herriz herri.

HERRIAK	KONTRATUAK	HILEKO BATEZ BESTEKO ERRENTA
Ansoáin / Antsoain (Ansoáin / Antsoain)	27	527,98 €
Aoiz / Agoitz (Aoiz / Agoitz)	9	393,89 €
Artica / Artika (Berriplano / Berriobeiti)	11	573,57 €
Ayegui / Aiegi (Ayegui / Aiegi)	5	386,00 €
Barañáin / Barañain (Barañáin / Barañain)	45	565,03 €
Beriáin (Beriáin)	9	463,89 €
Berriozar (Berriozar)	37	520,25 €
Burlada / Burlata (Burlada / Burlata)	55	504,68 €
Caparroso (Caparroso)	8	366,25 €
Cascante (Cascante)	7	352,86 €
Castejón (Castejón)	18	303,44 €
Cintruénigo (Cintruénigo)	15	308,67 €
Corella (Corella)	23	318,26 €
Estella-Lizarrá (Estella-Lizarrá)	34	377,66 €

HERRIAK	KONTRATUAK	HILEKO BATEZ BESTEKO ERRENTA
Huarte / Uharte (Huarte / Uharte)	12	487,88 €
Irurtzun (Irurtzun)	9	359,44 €
Larraza (Larraza)	12	323,33 €
Lodosa (Lodosa)	6	344,17 €
Mutilva / Mutiloa (Aranguren)	13	522,76 €
Noáin / Noain (Noáin (Valle de Elorz) / Noain (Elortzibar))	14	527,14 €
Pamplona / Iruña (Pamplona / Iruña)	491	537,81 €
Puente la Reina / Gares (Puente la Reina / Gares)	8	403,75 €
Ribaforada (Ribaforada)	5	288,00 €
Sangüesa / Zangoza (Sangüesa / Zangoza)	6	405,00 €
Sarriguren (Valle de Egüés / Eguesibar)	16	523,87 €
Tafalla (Tafalla)	24	380,63 €
Tudela	95	409,94 €
Villava / Atarrabia (Villava / Atarrabia)	17	536,76 €
Zizur Mayor / Zizur Nagusia (Zizur Mayor / Zizur Nagusia)	17	537,42 €
BESTE HERRIAK	123	-
Gutzizko orokorra	1.171	478,79

Azaldutakoagatik, praktikan, eta herritarrei begira, ez da alde handirik ikusten David programaren eta errentamendurako zuzeneko laguntza (dirulaguntza) baten artean; izan ere, etxebizitza librea alokatzeko laguntza da, banakako ebaluazioa behar duena. Hala ere, ez dago deialdia onartzeko daten mende, ez du, hasiera batean, aurrekontuei lotutako murrizketarik, eta haren prozedura, zentzu hertsian dirulaguntza ez izateagatik, askoz arinagoa eta malguagoa da.

Egia da baldintza guztiak hobetu eta eztabaidatu daitezkeela, baina baldintza nagusiei buruz hau adierazi behar da:

Gehieneko errenta hilean 650 eurokoa da

Kontraesana eta ilogikoa izanen litzateke errenta askoz handiagoa izatea, eta ordaintzeko zailtasunak aletzea. Dirusarrerekin eta aitortutako ahalmen ekonomikoarekin zerikusia duela ulertzen da.

Eskatutako gehieneko dirusarrerak

Bat datoz, gutxienez, indarrean dagoen sistemarekin, horiek ematen baitute dirulaguntza jasotzeko eskubidea errentamendurako diren babes ofizialeko etxebizitzaren kasuan.

Banku ordainketa, errentamendu kontratua izatea

Funts publikoen xedea eta kontrola uztartzeak errentaren banku ordainketa eskatzea dakar, bai eta errentamendu kontratua izatea ere (ez da eman behar, baina batzuetan eskatu egiten da).

Azkenik, egoera batzuetan David programan sartzea zaila edo ezinezkoa dela onartuz gero, zuzeneko laguntza edo dirulaguntza izanen balitz, sartzeko zailtasuna berdin-berdina izanen litzateke. Bestalde, gure buruari galdetzen ahal diogu ea posible den populazio talde horietara iristea lege, finantza eta kontrol arautegien esparruan. Zentzu horretan, alokairu publikoko parke handiagotako sortzeko ahalegina eginda, (Alokairu Poltsarako etxebizitzak hartzea barne), azken bi legegintzaldietan egin den bezala, beharbada Davidera sartzea zaila izanen luketen pertsona eta familia unitateei aukera ematen zaiela uste da.

Nolanahi ere, bi tresna horiek izatea, alokairuko parke publikoa eta David, epe ertainerako irtenbide eraginkor eta koherenteena da”.

Jasotako informazioa ikusita, Nafarroako Arartekoak honako gogoeta hauek egin zituen:

Etxebizitza duin eta egokia izateko eskubidea Konstituzioaren 47. artikuluan aitortzen da, eta honela dio:

“Espainiar guztiek dute etxebizitza duin eta egokia izateko eskubidea. Botere publikoek beharrezkoak diren baldintzak bultzatu eta bidezko arauak ezarriko dituzte, eskubide hori eragingarria izan dadin, eta, espekulazioa galarazteko, interes orokorraren arabera arautuko dute luraren erabilera. Erakunde publikoen hirigintza jarduerak gainbalioa sortzen badu, gizarteak horien partaide izan behar du”.

Konstituzio Auzitegiak uztailaren 20ko 152/1988 epiaiaz geroztik, eta ondoren, apirilaren 27ko 7/2010 epiaiaz geroztik eta maiatzaren 14ko 93/2015 epiaiaz geroztik interpretatu duenaren arabera, Konstituzioaren 47. artikulua botere publikoen manu gisa jokatzeko du, botere horiek eskubide hori gauzatzeko beharrezko politikak definitu eta gauzatzera behartuta baitaude, printzipio gidari edo jarraibide konstituzional gisa eratuta.

Nafarroako Foru Komunitatea etxebizitza arloko eskumen eskusiboaren titularra da, Nafarroako Foru Eraentza Berrezarri eta Hobetzeari buruzko abuztuaren 10eko 13/1982 Lege Organikoaren 44.1 artikulua ezartzen duen bezala, eta, eskumen hori erabiliz, neurri egokiak hartu behar ditu etxebizitza duina izateko Konstituzioak pertsonari aitortzen dien eskubidea bermatzeko.

Nafarroan etxebizitza izateko eskubide subjektiboari buruzko abenduaren 26ko 28/2018 Foru Legeak, Nafarroan etxebizitza izateko eskubideari buruzko maiatzaren 10eko 10/2010 Foru Legea aldatu zuenak, hitzaurrean hauxe dio:

Espainiako Konstituzioak zuzenbideko estatu sozial eta demokratiko bat finkatu zuen, baina etxebizitzarako eskubidea aitortzean, eta 47. artikuluan etxebizitza duin eta egokia edukitzearen beharra aldarrikatu arren, aginte publikoentzako eginkizun bat baizik ez zuen xedatu. Hartara, etxebizitzarako eskubidea ezin da ez auzibidez, ez berez exigitu, izan ere, oinarritzko eskubide gisa aitorturik ez egonik, ez dauzka merezi dituen berme prozesal eta substantiboak.

Hala eta guztiz ere, etxebizitza egoki baterako giza eskubideak erabateko garrantzia dauka norbanakoaren gainerako eskubide ekonomiko, sozial eta kultural guztiez gozatu ahal izateko. Etxebizitza norbanakoaren egoitza da, haren eskubide sozialen egoitza, egoitza beharrezkoa baina ez nahikoa, edozein pertsonari edo norbanakori modua ematen baitio bere burua herritar gisa eratzeko: etxebizitza da herritarrei beren burua halakotzat eratzeko eta, horrenbestez, gizarte bateko kide gisa eratzeko modua ematen diena. Etxebizitzarik gabe ez dago herritartasunik, eta herritartasunik gabe ez dago ez gizarterik, ez eta inongo estatu sozialik ere.

Etxebizitzan, bizileku izaera duen heinean, elkartzen dira babeslekuaren dimentsioa eta beste dimentsio bat, intimitatearekin eta harremanekin lotua, zeinetan garatzen diren gure beharrian oinarritzen diren, segurtasunaren, afektuaren, onarpenaren eta abarren ingurukoak. Ukaezina da aterpe egoki eta segururik gabe ez dagoela behar bezalako bizi-kalitaterik, eta horrek zuzenean urratzen du osasun fisikoa eta mentala.

Halaber, etxebizitzarik ez izatearen edo hura galtzearen ondorioz, bizi-baldintzak okertzen dira, faktore asko zailduz, adibidez, bizileku eta familia egitura berriak sortzea, gazteen emantzipazioa edo mugigarritasun geografikoa, baina, horrez gain, gizartetik bazter geratzera eraman dezake pertsona. Etxebizitzak pertsona edo familia unitate bati laguntzen dio modu autonomo eta arduratsuan garatzen guztiok osatzen dugun egitura sozialari egiten dion ekarpena.

Bizi gareneko estatu sozial honek, zeinaren eraikuntza guztion egitekoa baita, gaur egun bere buruari planteatu behar dio ea beharrezkoa eta bidezkoa den etxebizitzarako eskubidea eratzeko gure gizartearen beste zutabe garrantzitsu baten gisara, parekatzeko modukoa gaur egun dudagabekoak diren baina bere garaian eztabaidatuak izan ziren beste eskubide batzuekin: hezkuntza, osasuna, pentsioak edo mendekotasuna. Foru lege honek baieztekoaren aldeko apustu ausart eta tinkoa egiten du, eta saiatzen da etxebizitzarako eskubidea kokatzen politika publikoen osotasunean funtsezkoa eta nagusia den toki batean. Bada garaia alda dezagun etxebizitza gure ongizate-estatuaren zutabe ahul (wobbly pillar, anglo-saxoien literaturan) baten gisara hartzen duen ikusmoldea. Hori dela eta, foru

lege honek bide zail baina guztiz beharrezkoa eta ausarta irekitzen du, eta modu esplizituan aitortzen du, eta administrazio publikoei erreklamatzeko modukotzat, Nafarroako Foru Komunitatean herritartasun administratiboa duen pertsona orok eskubide subjektiboa duela etxebizitza duin eta egokia edukitzeko.

Erakunde honen ustez, Nafarroako Foru Komunitateko Administrazioak hartutako neurriak, beharrezkoak izanda ere, ez dira aski izaten ari herritarrek etxebizitza duin eta egokia eskuratzeko duten eskubide konstituzionala asetzeko.

Etxebizitza gaietan eskumena duen Departamentuak argitaratutako datuen arabera, 2021eko martxoaren 1ean, eskatzaileen erroldan alokairu araubideko etxebizitza bat eskatzen duten 10.370 eskaera daude, (% 44 banakako eskatzaileak dira), eta datu hori handituz doa urtez urte. 2017. urteko irailean, alokairuko etxebizitza bat eskatzen zuten 5.790 eskaera zeuden inskribatuta.

Bestalde, Departamentu horrek argitaratu duenez, 2021eko maiatzaren 1ean, "Emanzipa" programan onartutako edo berritutako 2.549 banakako laguntza daude. Datu hori ez dator bat 2018-2028 Nafarroako Etxebizitza Planean jasotako aurreikuspenekin, non 2022rako helburu kuantitatibo orokor gisa ezartzen baitzen Emanzipa programaren 4.500 onuradun izatea (4.200 onuradun 2021. urtea amaitzerako).

"David" programari dagokionez, Departamentuak jakinarazi du, 2021eko maiatzaren 1ean, 1.204 laguntza daudela onartuta edo berrituta, eta Nafarroako 2018-2028 Etxebizitza Planak 2022rako ezarritako helburua 3.050 laguntzako da (2.650 onuradun 2021 amaitzerako).

Nafarroako Arartekoak kexak jaso ditu, eta horiek agerian utzi dute ez direla aski dauden laguntzak, ez eta bizitegien parke publikoan dauden etxebizitzak.

Esate baterako, 2020an bakarrik, honako kexa hauek jaso ziren egoera horren berri emateko:

- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen etxebizitza bat edo beretzako gela bat lortzeko zituen arazoak salatuz. Azalpenean zioen bere gaixotasunak ez ziola beste pertsonekin bizikidetzara egiteko aukerarik ematen, eta laster, errenta bermatua jasotzea bukatuko zitzaioela (Q20/7 espediente).

- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, ez zelako konpontzen bere familiak bizi zuen arazoa, bizi ziren etxebizitza berehala utzi behar zutelarik. Duela bi urte eta erdi eman zuen izena etxebizitza babestuen eskatzaileen erroldan, eta ukatu egin zitzaion Iruñeko Udalaren larrialdiko udal etxebizitza bat eskuratzeko. Horrez gain, alokairu pribatuaren araubideko etxebizitza lortzeko ere arazoak zituen, bere dirusarrera bakarrik emaztearen pensioa eta berak langabeziagatik jasotzen prestazioa zirelako, eta azken hori amaitzen ari zitzaion.

- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, ez baitzitzaion esleitzen emaztearentzako etxebizitza babestu irisgarria. Azaldu duenez, gaixotasun baten ondorioz, % 74ko desgaitasuna aitortu diote, eta laugarren solairuko etxebizitza batean bizi dira. Ez dago igogailurik, eta ezinezkoa da halakorik instalatzea. Egoera horiek etxetik ateratzea galarazten zioten, eta horregatik eskatzen du bere gaitzarekin bateragarria izan den etxebizitza bat esleitzeko (G20/355 espediente).

- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, bere familiarentzako egokia izan den babes ofizialeko etxebizitza baten esleipena atzeratzen ari zelako. Haren azalpenaren arabera, 2012tik zegoen eskatzaileen erroldan inskribatuta, eta hasierako eskaeratik, maiz eguneratu izan dituzte datuak (Q20/381 espediente).

- Herritar batek kexa aurkeztu zuen atzeratzen ari zelako alokairu araubideko etxebizitza babestu baten esleipena, etxebizitzaren eskatzaileen erroldan 2010etik izena emanda bazegoen ere. Azaldu du emaztearekin eta lau seme-alaba adingaberekin bizi dela pisu alokatu batean, eta jabeak jakinarazi die pisutik alde egin behar zutela (Q20/397 espediente).

- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen etxebizitza ez zitzaiolako esleitzen Iruñean, etxebizitza babestuen eskatzaileen erroldan izena emanda hainbat urte bazeramatzan ere. Azaldu du emaztearekin eta hiru seme-alabarekin bizi dela (horietako bi adingabeak dira, eta batek % 47ko desgaitasun intelektuala du) Agoitzeko etxebizitza batean. Udalerrri horretan soilik lehen eta bigarren hezkuntzako ikasketak eskaintzen dira, eta hiru seme-alabetatik bik Iruñera joan behar izaten dute

ikastera. Autobusaren ordainketak hilero kopuru handia eragiten ziola gehitu zuen eta, beraz, premiazkoa zutela Iruñean etxebizitza bat esleitzea (Q20/411 espedientea).

- Herritar batek kexa azaldu zuen salatuz etxebizitza babestuen eskatzaileen Erroldan izena emanda hainbat urte zeramatzala baina oraindik ez zaiola eskaini alokairu araubideko etxebizitza bat non bere bizi proiektua finkatu. Azaldu du zazpi hilabeteko alabarekin bizi dela, eta, alabak osasun egoera kaskarra duenez, maiz jo behar izaten duela espezialistengana. Gainera, etxebizitzaren jabeak adierazi die laster etxebizitzatik alde egin beharko dutela. Horrez gain, harremanetan jarri da sustatzaile pribatuekin, arrakastarik gabe, eta Iruñeko Udalak ez dio esleitzen larrialdietarako etxebizitza bat (Q20/445 espedientea).

- Federazio batek kexa ezarri zuen administrazio desberdinek ez zutelako beren jarduketa koordinatzen eta ez zutelako bermatzen familia batek, alegia, senar-emazteek, haietako baten amak eta lau urteko umeak, beren bizi proiektua finkatzeko moduko etxebizitza duin eta egokia lor zezan. Azaldu zutenez, bizi diren etxebizitzak ez du ur hornidurarik, eta hainbat hilabete daramatzate osasungarritasunik gabeko egoeran bizitzen, are gehiago larritu dena COVID-19 osasun krisiari aurre egiteko ezarritako alarma egoeraren ondorioz mugikortasuna murriztu denean, hilabete horietan zailtasunak izan dituztelako etxetik atera eta iturrira urketa joateko (Q20/551 espedientea).

- Herritar batek kexa aurkeztu zuen emaztearekin eta 5 eta 16 hilabeteko haurrekin bizitzeko alokairu araubideko etxebizitza bat ez zitzaiolako esleitzen. Azaldu zuen duela hiru urte eman zuela izena etxebizitza babestuen eskatzaileen erroldan, eta gaur egun aiton-amonen etxeko logela batean bizi direla. Aiton-amonek osasun egoera kaskarra dute, biek bihotz arazoak dituztelako eta aitona itsu geratzen ari delako (Q20/576 espedientea).

- Arrazakeriaren eta xenofobiaren aurka borrokatzen den elkarte batek kexa aurkeztu zuen emakume bati bizitzeko lekua eskaintzen ez zitzaiolako, NASUVINSA sozietate publikoak kudeatzen duen etxebizitzatik alde egitera behartu dutenean. Adierazi zuen sozietateak emakumeari argiaren eta uraren hornidura moztu ziola, haren egoera sozioekonomikoaren berri eta haur jaioberri bat zuela bazekien ere (Q20/594 espedientea).

- Bi herritarrek kexa bat aurkeztu zuten, ez zitzaielako eskaintzen familiaren premiak asetzeko beste bizileku bat. Azaldu zuten hainbat bizileku eman izan zaiela (turismo apartamentuak, ostatuak...) baina kexa aurkezten zuten unean, kalean zeudela, egoera kritikoan, hiru hilabeteko haurra zutelako haiek (Q20/611 espedientea).

- Herritar batek kexa aurkeztu zuen luzatzen ari zelako berari etxebizitza babestu bat esleitzeko prozedura. Azaldu zuen dibortziaz dagoela, sei urteko alaba bat duela eta etxebizitza 63 urteko pertsona batekin partekatzen dutela. Pertsona hori ez da familiakoa, eta erretiratuta dago depresioagatik. Horrez gain, bizikidetzara oso kaltetua zegoen konfinamenduaren ondorioz, eta eragin larria zuen haren alabarengan (Q20/668 espedientea).

- Herritar batek kexa aurkeztu zuen bere familiaren beharrak asetzeko moduko etxebizitza bat esleitzea oso luze joaten ari zelako, eskatzaileen Erroldan 2014tik izena emanda baitzegoen. Haren azalpenean zioen familia unitatea zortzi kidez osatuko zela, eta ez zirela aski orain bizi diren etxebizitzak dituen bi gelak. Gainera, etxebizitza horrek ez ditu bizitzeko baldintza egokiak betetzen, hainbat hezetasun agertu baitziren, eraikinaren osasungarritasuna kaltetzen zutenak, interfonoak ez zuelako funtzionatzen, eta galdara konpondu behar izan zutelako (Q20/727 espedientea).

- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, ez baitzitzaion eskaintzen konponbiderik bere bizilekua aurkitzeko zuen premiari. Azaldu zuenez, etxebizitza bat okupatu behar izan zuen, etxebizitzaren jabea hil baitzen, eta beharrezkoak izan ziren egokitzapen lan guztiak egin zituen. Horrez gain, adierazi zuen oso egoera larrian dagoela, eta ez zuela kalean amaitu nahi emaztearekin eta bi urteko alabarekin (Q20/775 espedientea).

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Iruñeko Udalak ez diolako ematen txosten soziala, larrialdietarako udal etxebizitza bat lortzeko beharra justifikatzen duten ezohiko inguruabarrak jasoko zituena, eskaerarekin batera aurkezteko. Azaldu duenez, egun senarrarekin eta hiru seme-alabekin bizi da, eta etxebizitzaren jabeak eskatu die bertatik alde egitea. Horrez gain, Nafarroako Gobernuak eskaintzen dituen etxebizitza-programetan sartzen saiatu dira, baina ez dute lortu (Q20/799 espedientea).

- Herritar batek kexa azaldu zuen etxebizitza eskuratzea ez zitzaiolako errazten, etxebizitza babestuen erroldan izena eman bazuen ere eta larrialdiko etxebizitza eskatu bazuen ere, eta laguntzarik ere ez zitzaiolako ematen, bizi den gelaren alokairua ordaindu ahal izateko (Q20/860 espedientea).
- Emakume batek kexa bat aurkeztu zuen, ez baitzitzaion etxebizitza babestu handiagoa esleitu errentamendu araubidean. Azaldu duenez, bere familia unitatea bost kidek osatzen dute, eta 65 metro karratu ere ez duen etxebizitza batean bizi dira; soilik bi logela ditu, eta familian hiru zirenean esleitu zieten (Q20/862 espedientea).
- Emakume batek kexa bat aurkeztu zuen, Administrazioak ekimenik ez zuelako hartu, bere adingabeko bi alabekin bizi zen etxe babestuen errentamendu kontratua ez berritzeko sustatzaile pribatuak erakutsi zuen asmoaren aurrean. Adierazi zuenez, etxebizitzaren jabea den sustatzaileak esan zuena ez zena egia, eta ez dago bizikidetzaz arazorik iraikinean. Gainera, enpresaren borondatea da alokairu kontratu hori ez berritzea (Q20/889 espedientea).
- Herritar batek kexa azaldu zuen ez zitzaiolako esleitzen alokairu araubideko etxebizitza bat emaztearekin, urtebeteko semearekin eta bidean den bigarren umearekin bizi ahal izateko, emaztea zortzi hilabetetik haurdun baitzegoen. Haren azalpenak zioenez, etxebizitza alokatu batean bizi ziren, eta haren jabeak handik alde egin behar zutela esan zien (Q20/962 espedientea).
- Emakume batek kexa bat aurkeztu zuen, familiari ez baitzitzaion uzten bizitzen okupatua zuten etxebizitza huts eta abandonatua. Egoera erregularizatzen saiatu da, eta alokairu soziala ezartzeko aukera planteatu du, baina kaleratzeko agindu judiziala bidali diete dagoeneko. Uste du bidegabea dela etxebizitzatik kaleratzea bizitzeko aukerarik eskaini gabe, ez baitiote ordaintzeari uko egin eta lau hilabeteko bi haur baitituzte (Q20/999 espedientea).
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, ez baitzitzaion esleitu errentamendu araubideko etxebizitza bat bere egoera ekonomikoaren araberako prezioan. Azaldu duenez, laurogei urte ditu, trasteleku batean bizi da eta etxebizitza bat lortzen saiatu ondoren bide guztietatik, (eskatzailen errolda, tutoretzapeko apartamenduak, Etxebizitza Sozialerako Nafarroako Funtsa, larrialdietarako udal etxebizitzak, etab.) ez du esleipenik lortu (Q20/1007 espedientea).
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Zizur Nagusian ez zitzaiolako alokairu araubideko etxebizitza babestu bat esleitzen. Azaldu zuenez, bi seme-alaba adingabe ditu bere kargu, eta eskatutako baldintza guztiak betetzen ditu; beraz, ez ditu ulertzen ez esleitzeko arrazoiak (Q20/1008 espedientea).
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, bizileku premia handiko egoeran dagoelako eta ez diotelako etxebizitzarik esleitzen. Azaldu zuenez, sinatu zuen alokairu kontratua amaitu da, eta etxebizitza babestu bat eta Iruñeko Udalararen larrialdietarako etxebizitza bat esleitzeko zain dago; hala ere, adierazi diote ez zuela etxebizitzarik lortuko, haren seme-alabak Nafarroatik kanpo daudelako. Bere aldetik alegatzen zuen ezinezkoa zuela etxebizitza pribatu bat lortzea, langabezian zegoelako (Q20/1019 espedientea).
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, ez baitzitzaion esleitu alokairuko etxebizitza babestu bat. Azaldu duenez, % 38ko desgaitasun maila aitortu diote hainbat patologia medikorengatik; ondorioz, agresibitate uneak ditu eta zaila da beste pertsona batzuekin bizitzea. Gaur egun pisu partekatu bateko gela batean bizi da, eta gatazkak eduki ditu pisuko kideekin (Q20/1022 espedientea).
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, ez baitzitzaion esleitu errentamendu araubideko etxebizitza bat bere egoera ekonomikoaren araberako prezioan. Azaldu zuenez, 73 urte ditu eta 18 urteko semearekin bizi da koinatuaren etxeko gela batean. Etxebizitza bat lortzen saiatu ondoren bide guztietatik (eskatzailen errolda, Etxebizitza Sozialerako Nafarroako Funtsa, higiezin enpresak 2011 baino lehenagoko etxebizitza babestu libreak alokatzeko sustapenekin, etab.) ez du esleipenik lortu (Q20/1033 espedientea).
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen oraindik ez zaiolako eskaini alokairu araubideko etxebizitza bat, haren bizi proiektua aurrera eramateko, nahiz eta izena eman etxebizitza babestuen eskatzailen erroldan. Gainera, Iruñeko Udalak ez zion esleitzen gizarte larrialdiko etxebizitza bat. Azaldu duenez, semearekin bizi da, eta semeari % 33ko desgaitasuna aitortu zioten. Etxebizitzatik alde egin behar dute berehala, kaleratze-epai irmoa eman baita (Q20/1053 espedientea).

- Herritar batek kexa azaldu zuen esanez etxebizitza lortzeko premia larria izanda ere, eskaintzen zitzaion aukera bakarria zela etxebizitza babestuen eskatzaileen Erroldan izena ematea, eta izen emate hori bete gabe du, Foru Ogasunaren akats batengatik. Iruñeko Udalak ez dio larrialdiko etxebizitza esleitzen. Babesik gabe sentitzen da bere familia berehala kaleratuta ikusten duelako, eta inpotentzia ere sentitzen du, izan ere, alokairua ordaintzeko gai bada ere, merkatu librean errefusatzeko zuten (Q20/1103 espedienteak).

- Emakume batek kexa bat aurkeztu zuen, ez baitzitzaion etxebizitzarik eman. Azaldu zuenez, 52 urte ditu, bakarrik bizi da eta langabezian dago; horrez gain, zailtasunak ditu subsidioa jasotzeko, soilik aldi baterako kontratuak sinatzen dituelako, eta behin eta berriro altan emateko prozedurak kobrantza atzeratzen du. Horrez gain, izena eman zuen etxebizitza babestuen eskatzaileen erroldan, baina familia unitatea berak bakarrik osatzen duenez, emandako puntuazioa txikiagoa da. Etxebizitza libre bat lortzea zailtzen duten arrazoiak azaldu ditu. Lehenik eta behin, egoera ekonomikoagatik. Bigarrenik, jabeek, jakiten dutenean ez duela lan kontraturik, uko egiten diotelako gela bat alokatzeari. Gainera, langile soziosanitarioa da egoitza zentroetan, eta COVID-19aren ondorioz errefusatu egiten zuten, kutsatzeko beldurragatik. Azkenik, ez datorrelako bat errentatzaileek bilatzen duten adin tartearekin. Orain bizi den gelatik alde egin behar du (Q20/1196 espedienteak).

- Herritar batek kexa azaldu zuen beren oraingo etxebizitzatik alde egin behar zutelarik, errentamendu kontratua amaitzen zelako eta sustatzaileak berritzeko asmorik ez zuelako, bizileku alternatibarik eskaintzen ez zitzaiolako bere familiari (Q20/1206 espedienteak).

- Herritar batek kexa azaldu zuen bere emaztearekin eta hiru seme-alabekin, bi jaioberriak, bizitzeko etxebizitzarik esleitzen ez zitzaiolako. Azaldu duenez, gaur egun pisu batean bizi dira, eta errentamendu kontratua amaitzean dago; pisuan familiako kide guztiei eragiten dieten arazoak daude, hezetasunarekin eta onddoekin lotutakoak. Horrez gain, adierazi du familia ugari gisa dituzten beharrei erantzungo dien etxebizitza bat ari direla bilatzen, eta etxebizitza babestuen eskatzaileen erroldan eman zutela izena. Horrekin batera, bizileku premia handiko udal-etxebizitza bat eskatu du, eta "David" alokairurako laguntza jasotzen du, baina ez da aski (Q20/1224).

- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, ez baitzioten etxebizitzarik ematen bizi zen premia larriko egoeran. Azaldu duenez, etxebizitza batean bizi da bere ezkontidearekin eta urtebeteko semearekin, eta enpresa jabeak jakinarazi dio kontratua laster amaituko dela, eta negozio hutsarekin lotutako arrazoiengatik kontratua ez dela luzatu edo berrituko. Adierazi du zaila dela alokairu pribatu bat topatzea, dirusarrera oso handiak eskatzen dizkiotelako, itxarote zerrendak daudelako edo bere atzeritar jatorriagatik, besteak beste. Horrez gain, azaldu du izena eman zuela etxebizitza babestu bat lortzeko eskatzaileen erroldan, eta jakinarazi diotela ez dagoela udal etxebizitzarik (Q20/1234 espedienteak).

- Herritar batek kexa azaldu zuen bere familiari ez zitzaiolako esleitzen etxebizitza babestu bat egoera onean, 2014tik izena emanda egon arren etxebizitza eskatzaileen Erroldan. Azaldu zuenez, gaur egun bizitokitza duten etxebizitza egoera txarrean dago, hezetasun askorekin, eta, horren ondorioz, emazteak eta seme-alabek tratamendu medikoa behar izan dute, baldintza horiek euren asma arazoak larriagotu baitituzte. Lanik ez zuela aurkitzen adierazten zuten, eta familiaren dirusarrera bakarria errenta bermatua zela (Q20/1289 espedienteak).

- Zenbait elkartek kexa aurkeztu zuten, salatzen COVID-19 pandemiak eragindako osasun krisiaren ondorioz, pertsonen zirkulazio askatasuna mugatzeko ezarri ziren neurri zorrotzengatik, ama guraso bakarria duten eta beren kargura adingabeak dituzten familiek eta gela batean bizi diren familiek mukurua pilatuta bizi izan zuten egoera makurra (Q20/459, Q20/472, Q20/473, Q20/488, Q20/525, Q20/526, Q20/527, Q20/528, Q20/530, Q20/531 eta Q20/539 espedienteak).

- Herritar batek kexa aurkeztu zuen gazteentzako emantzipaziorako laguntzak eskuratzea aurreikusia dagoelako etxebizitza alokatzen dutenentzat bakarrik, eta ez, bera bezala, gela alokatu batean bizi direnentzat. Eskatu du laguntza horiek arautzen dituen araudia aldatzeko, gazte askok ez dutelako etxebizitza bat alokatzeko behar adina baliabide ekonomikorik, eta, ondorioz, gelak alokatzen dituztelako (Q20/538 espedienteak).

- Herritar batek kexa azaldu zuen ez zelako aintzat hartzen haren egoera ekonomiko zaila etxebizitzaren arloan eskaintzen diren laguntzak eskuratu ahal izateko. Azaldu duenez, zailtasun handiak ditu alokairurako laguntza bat lortzeko, eta hori premiaz behar du; izan ere, soilik errenta bermatua eta bi seme-alabentzako elikagaien pentsioa jasotzen ditu. Adierazi zuen ez zuela betetzen

“David” programan sartzeko etxebizitzen eskatzaileen erroldan izena emanda urtebeteko antzinatasuna izatea eskatzen den baldintza, baina ez zetorren bat irizpide horrekin, Erroldatik kanpo utzi zutelako, zergatik ez dakiela. Halaber, adierazi zuen Emanzipa laguntza jasotzeko baimendutako gehieneko adina gainditzin zuela (Q20/883 espedientea).

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, alokatutako gela batean bizi diren pertsonak ezin direlako sartu etxebizitzen alokairurako “David” laguntza programan, soilik etxebizitza oso bat alokatzen dutenentzat baitago aurreikusita. Azaldu zuenez, Etxebizitza Zerbitzuaren webgunean emandako informazioetik ondorioztatu daiteke laguntza hori jaso daitekeela etxebizitza bat partekatzekotan. Adierazi du gela baten errentamendu kontratua duela, eta hori dela bere ohiko etxebizitza. Horrez gain, adierazi du % 47ko desgaitasuna aitortu diotela, eta bere dirusarreraren iturri bakarra errenta bermatuaren prestazioa dela; beraz, zailtasunak ditu etxebizitza bat lortzeko (Q20/1073 espedientea).

- Herritar batek kexa aurkeztu zuen etxebizitza babestuen eskatzaileen Erroldatik kanpo utzi zutelako, 2019ko errenta aitortuaren gutxienez 3.000 euroko dirusarrerak frogatzeko baldintza betetzen ez zuelako. Adierazi duenez, urte horretan eszedentzia eskatu zuen semea zaintzeko, eta, beraz, ez zuen dirusarrerarik izan. Haren iritziz, kanpo uzte horrek seme-alabak zaintzeko zuen eskubidea urratzen zuen (Q20/1003 espedientea).

Herritar batek kexa bat aurkeztu du, etxebizitza babestuen eskatzaileen erroldatik kanpo utzi dutelako, ez duelako bete 2019ko errenta aitortuaren gutxienez 3.000 euroko dirusarrerak egiaztatzeko behararekin lotutako gaitasun ekonomikoaren baldintza. Adierazi duenez, ikusi zuenean kanpoan gelditzen ahal zela, errenta aitortuena egin zuen, eta esleitua zuen errenta bermatuaren dirusarrerak aurkeztu zituen bertan; horiek errenta salbuetsizat jotzen dira. Hala ere, aitortu hori ez zen kontuan hartu, eta behin betiko baztertu zuten erroldatik. Azaldu duenez, horrek kalte egiten dio “David” programako etxebizitza errentamenduaren laguntza jasotzeko (Q20/1012 espedientea).

Herritar batek kexa bat aurkeztu du, ez dagoelako ados jabetza araubideko etxebizitza babestuak lortzeko baremoarekin; izan ere, ez zaie punturik ematen hirurogeita bost urtetik gorako eskatzaileei, ez eta banatu edo dibortziatzeko epai judizial bati jarraikiz etxebizitzaren erabilera ukatu dieten eta banatuta edo dibortziatuta dauden pertsonen ere. Alokairu araubideko etxebizitza babestuak lortzeko baremoan, berriz, aurreikusten da puntuak ematea kolektibo horiei (Q20/1029 espedientea).

Bestalde, erakunde honek egiaztatu ahal izan du, azken urte honetan, etxebizitza alokatzeko “David” edo “Emanzipa” laguntza programetarako sarbidea onartuta duten pertsonen ikusi dutela, hilabete jakin batzuetan, ez zaiela dagokien laguntza ordaindu, egindako akatsen batengatik, akats horiek txikiak eta, nolana ere, konpontzeko modukoak direlarik, Administrazioari jakinarazi behar dizkioten hileko ordainagiriak izapidetzean. (Q19/541, Q19/563, Q20/19, Q20/582, Q20/760, Q20/773, Q20/961, Q20/330 20/341 eta I20/4 espedienteak). Hala, kasu batzuetan, bankuko ordainagirian ez zen behar bezala adierazi hilabeteko ordainketa, beste batzuetan etxebizitzaren helbidea ongi zehaztu gabe adierazi zen, eta abar.

Erakunde honen ustez, herritarrek laguntza balioztatzeko eskaerak tramitatzean egin dituzten akatsak Administrazioak horretarako errekerimendua egin izan zuzendu ahal izanen zituzten. Hala ere, hori ez da horrela izan, eta horren kaltea jasan duten pertsonen ikusi dute dagokien laguntza ez zaiela balioztatu, eta ondorio hori neurrigabea eta zorrotzgia da kaltetuentzat.

Egoera are larriagoa da kontuan hartzen bada “David” eta “Emanzipa” programetara bildutako laguntzak gaitasun ekonomiko mugatua duten pertsonentzat direla, eta, beraz, laguntza hileroko baliatzea behar dutela, gastu arruntei aurre egiteko.

Era berean, programa horiei dagokienez, erakunde honek jakin du, kasu batzuetan, programa horiek eskatu nahi dituzten pertsonen arazoak dituztela merkatu librean alokairuko etxebizitza bat aurkitzeko (egoera horietako batzuk arestian azaldu dira), etxebizitzak alokatzeko laguntza programetan sartzeko eskubidea ematen dieten baldintzak betetzen badituzte ere.

Azkenik, 2020an jasotako kexen deskribapenean azaldu den bezala, erakundeak egiaztatu ahal izan du zenbait kasutan zaila dela herritarrek “David” edo “Emanzipa” programetara iristeko ezarritako baldintzak betetzea, edo kasu jakin batzuetan, onartutako laguntza ez dela nahikoa izaten.

Era berean, jasotako kexetan agerian jartzen da programa zehatz batzuk aski ez direla bizi diren etxebizitzatik alde egin behar duten pertsonen laguntzeko. Egoera bereziki dramatikoak dira, agerian

uzten baitute kasu batzuetan, etxebizitza eskuratzea lortu ondoren, hainbat arrazoirengatik, pertsona horiek etxebizitzatik alde egin behar izaten dutela, eta etxebizitza bera galtzeaz gain, bestelako ondorioak izaten dituela familietan (erreferentziazko ingurunea galtzea, ikastetxeetan matrikulatutako adingabeen zailtasunak, eta abar).

Egoera horiei aurre egiteko, Nafarroako Foru Komunitateko Administrazioak Etxebizitza Sozialaren Nafarroako Funtsa du, ohiko etxebizitza galdu eta babes publikoa behar duten pertsonen laguntzeko, bazterketa arriskuan daudenean.

Etxebizitza Sozialaren Nafarroako Funtsa ezartzen duen abenduaren 16ko 89/2014 Foru Aginduaren 2. artikuluko bigarren idatz-zatian xedatutakoaren arabera:

“Funts honetako etxebizitzaren hartzaileak izango dira Nafarroan erroldatuta dauden adinez nagusiak, beren etxebizitzaren beharra merkatu librean asetzeko moduan ez daudenak, ezta etxebizitza babestuen eskatzaileen erroldaren bidez ere, eta egoera hauetakoren batean daudenak:

a) Ohiko etxebizitza galtzea, hipoteka betearazteko prozesu judizial edo estrajudizialen ondorioz, etxea utzaraztearen ondorioz, edo ordainean emateko prozeduraren bidez, edo antzeko negozio juridiko baten bidez.

b) Etxebizitza galtzeko berehalako arriskua, alokairuaren edo hipotekaren hileko kuotei aurre egin ezin zaielako, eta hartutako zorra negoziatzeko ohiko prozedurak alferrik agortu direlako. Horretarako, egoera horretan daudela ulertuko da:

b.1) Maizterren kasuan: jabearekin hitz egitea alokairuaren hileko kuota murrizteko; hartutako zorra pixkanaka amortizatzeko konpromisoa hartzea; aukera ekonomikoekin bat datozen beste ostatu batzuk aktiboki bilatzea, gerta daitezkeen beste batzuk ukatu gabe; eta, hala badagokio, bitartekaritza zerbitzuak erabiltzea.

b.2) Hipoteka duten jabeen kasuan: hipoteka bitartekotzako zerbitzuak erabili izana; finantza erakundeari ordainean emateko eta egungo etxebizitzan irauteko eskatu izana, bere ahalbide ekonomikoekin egokitutako alokairu kontratu batekin, eta hipotekatutako ondasunaren erakunde mailegu hartzaileak eta onuradunak ezezko erantzuna eman izana.

c) Etxebizitza batean bizitzea, hor egoteak arriskuan jartzen duenean eskatzaileen osotasun fisikoa edo psikologikoa, honako arrazoi hauengatik: pilaketa, elkarbizitza gatazka larriak, bizigarritasun baldintza txarrak edo antzekoak.

d) Gizarteratze prozesu baten azken etapetan kokatutako pertsona edo familia unitate bat izatea, bere autonomiarako beharrezko baldintzak betetzen dituena, 2. apartatu honetako lehenengo paragrafoan ezarritako etxebizitza beharra ezin ase dezakeen baldintza generikoa izan ezik”.

Ikus daitekeenez, Etxebizitza Sozialaren Nafarroako Funtsean sartzan diren etxebizitzaren hartzaile izateko egoera horietan daude erakunde honetan kexa aurkeztu duten herritar ugari, eta egiaztatu da egoera horiei erantzuna emateko behar adina etxebizitza ez daudela.

Azkenik, Nafarroako Arartekoak egiaztatu ahal izan du ofizioz jardun honen xede den problematika ez zaiola Nafarroako Foru Komunitateko Administrazioari bakarrik egotzi behar, izan ere, toki-erakundeek (batez ere, udal handienek) behar diren neurriak hartu ahal izateko baliabideak badituzte, etxebizitzaren urritasuna eta dauden laguntzen urritasuna arintzen laguntzeko, Toki Araubidearen Oinarriak arautzen dituen 1985eko apirilaren 2ko Legearen 2/5.2 artikuluan ezarritakoaren arabera.

Hala ere, erakunde honen ustez, Nafarroako Foru Komunitateko Administrazioak zeregin garrantzitsua izan behar du azaldutako arazoari irtenbidea emateko, etxebizitzaren arloan dituen eskumenak kontuan hartuta eta toki-erakundeekin koordinatzeko eta lankidetzan aritzeko duen gaitasuna kontuan hartuta, horretarako beharrezkoak diren neurriak hartzeko. Horretarako, ezinbestekoa da rol bultzatzailea hartzea, administrazioen arteko harremanen arloan.

Horregatik guztiagatik, Nafarroako Arartekoak beharrezkotzat jo zuen Lurralde Antolamenduko, Etxebizitzako, Proiektu Estrategikoetako eta Paisaiako Departamentuari gomendatzea, errentamendu araubideko etxebizitza arazoizko prezioan hartzeko dagoen aukera eskasiari aurre egiteko, eta dauden laguntzak aski ez izateagatik, honako neurri hauek azter eta, hala badagokio, bultza ditzan:

a) Alokairuko etxebizitzaren parke publikoko etxebizitzaren kopurua handitzea, ikuspegi zabaletik hartuta: sustapen publikoak eta pribatuak, alokairuen poltsan sartutako etxebizitzak, Etxebizitza Sozialaren Nafarroako Funtsean sartutako etxebizitzak, VAIS programari atxikitako etxebizitzak, etab.

b) Etxebizitza baten errentamendua ordaintzeko zuzeneko laguntza ekonomikoa ezartzea, inguruabar jakin batzuk gertatzen direnean (adingabeak edo ezgaitasuna duten pertsonak izatea familia unitatean, etxebizitza uzteko berehalako beharra, bizi den etxebizitzaren egoera bereziki okerrak, eta abar), etxebizitza duina eta egokia izateko herritarrek duten eskubide konstituzionala bermatzeko.

c) Estaldura zabaltzea eta malgutzea etxebizitzak alokatzeko "David" eta "Emanzipa" laguntza programetan sartzeko baldintzak, bai laguntzen hartzaile izan daitezkeenei dagokienez, bai etxebizitza bateko gela bat alokatuta dutenei programa horietarako sarbidea ikusteko aukerari dagokienez ere, behar diren baldintza eta egokitzapenekin.

d) "David" eta "Emanzipa" programei atxikitako laguntzen hileroko baliozkotzea izapidetzean gertatzen diren akats txikiak zuzentzeko erraztasunak ematea laguntzak onartuta dituztenei, behar dituzten laguntzak galtzea saihesteko.

e) Nafarroako toki erakundeekiko lankidetzak eta koordinazioa bultzatzea, laguntza eman dezaten errentamendu araubideko etxebizitza arrazoizko prezioan lortzeko aukera eskasiaren arazoa konpontzen.

Lurralde Antolamenduko, Etxebizitzako, Paisaiako eta Proiektu Estrategikoetako Departamentuak txosten hau igorri zuen:

"Lehenik eta behin, adierazi behar da ezen, Arartekoak bere idazkian ibilbide zehatza egiten du erakunde horrek berak azkenaldian jasotako kexa batzuk azalduz, baina gure ustez, erantzuna zehatzago eta eraginkorrago izan dadin, funtsean, Arartekoak bere idazkiaren (9. puntua) azken ondorio gisa planteatzen dituen gomendioak garatzen jarri behar dugula arreta, Arartekoaren ondorio gisa.

Hasteko, Arartekoaren ikuspegi egokia eskertu nahi dugu, herritarren eskubideak eta, kasu honetan, Nafarroako herritarren etxebizitza eskubidea nabarmentzen baititu. Egia da Lurralde Antolamenduko, Etxebizitzako, Paisaiako eta Proiektu Estrategikoetako Departamentu honek ardura partekatua duela, eta aintzat hartzen dituela zuen erakunde horren iritziak, bai gure zuzeneko eskumen eta gaitasun diren gaietan barne hobekuntza lortzeko, bai eta beste gai batzuetarako ere, gure eskumen eta gaitasun izan gabe ere, gauzatzeko gaitasunari dagokienez gaintitzen gaituztelako, oso baliagarriak izaten baitaizkigu, goi mailako erabakitzeko organoetan eragiteko, gure etxebizitza politikaren gaitasuna eta eraginkortasuna zabaldu beharri dagokienez.

Txostenean planteatutako gomendioei dagokienez:

a) Alokairuko etxebizitzaren parke publikoan sartzeko diren etxebizitzaren kopurua handitzea.
Onartzen da gomendioa.

Izan ere, Departamentu honen lehentasunetako bat ez ezik, emaitza nabarmenak ere izan ditu, Gobernuak etxebizitza sustatzeko duen gaitasuna, logikoa denez, eskura dauden baliabide publikoen arabera bada ere. Nolanahi ere, aurreko zortzi urteetan (2007-2015) Gobernuak alokairuko etxebizitzaren sustapen publikoari ia uko egin zion, salerosketako babes ofizialeko etxebizitzari lehentasuna eman ziolako, baina politika hori 2016tik aurrera aldatu egin zen, Navarra Social Housing plana abian jarri zenean. Esparru horretan, sustapen publikoak dagoeneko alokairuko 524 etxebizitza aktibatu ditu (ia erdiak amaituta daude), eta bigarren fase bat aktibatzea aurreikusten du; beraz, zortzi urte eskasean, bikoiztu egingen da azken hiru hamarkadetan sustatutako etxebizitza parke publikoa. Beraz, etxebizitza eskuragarrien kopurua handitu beharra dago. Kontu hori, neurri handi batean, aurrekontutik eskura daitezkeen baliabideen arabera da.

Hala ere, Nafarroako Gobernuak ahalegin handia egiten ari da etxebizitza babestu berriak sustatzeko, Navarra Social Housing delako planaren bitartez, azken proiektuetan 1.200 etxebizitza proposatzen baititu (hainbat fasetan).

Azken 3 urteetan, behin behineko kalifikazioa izan dute babes ofizialeko alokairuko 532 etxebizitzak, 257 NASUVINSAREN aldetik eta 275 sustatzaile pribatuen aldetik.

Eta 2020/12/31n, beste 15 espediente zeuden, 565 etxebizitza berrirekin, behin-behineko kalifikazioaren zain. Hau da, 2018-2020 aldian, alokairuko 1.097 etxebizitza babestu aurkeztu dira behin-behineko kalifikaziorako.

Etxebizitzaren sustapen publikoko bide horri, gainera, Nasuvinsaren Alokairu Poltsaren programan hutsik dagoen etxebizitza mobilizatzea gehitu behar zaio; izan ere, 2015ean kudeaketa publikoko 475 etxebizitza zeuden —aurreko hamar urteetan kopuru hori ez zen hortik gorakoa izan—, eta, 2016 eta 2017 bitartean abian jarritako neurri pizgarrien ondorioz, kopuru hori pixkanaka handituz joan da, eta gaur egun 794 etxebizitza daude (2021aren erdialdean); hau da, ia % 70 handitu da. Egia da, ordea, bultzadari eutsi behar zaiola, programaren dinamika positiboari eutsiko bazaio.



Etxebizitza Sozialetako Nafarroako Funtseko etxebizitzetzi dagokienez, haien hazkundera konplexuagoa da, gaur egun Nafarroako Gobernuak ez baitu Funtse horretan sar dezakeen etxebizitzarik, eta etxebizitza horien hazkundera lehentasunez erosteko eta atzera eskuratzeko eskubideen mende dago. Eskubide horiek gauzatzea konplexua da administrazio eta aurrekontu ikuspuntutik, konplexuak diren eskubideak, eta, bitxia bada ere, erantzun ona dute egikaritzen direnean.

VAIS programako etxebizitza kopurua handitu egin da errentamenduan sustatutako etxebizitza kopuruaren igoerarekin batera; beraz, espero dugu laster berriro egotea programaren mailarik onenean.

b) Zuzeneko dirulaguntza ezartzea.

Onartzen da gomendia.

Gaur egun hainbat daude:

Etxebizitza babestuak errentan edo Alokairuen Poltsatik hartzen dituzten pertsona eta familientzako zuzeneko laguntzak, 14.651.000 eurokoak, Lurralde Antolamenduko, Etxebizitzako, Paisaiako eta Proiektu Estrategikoetako Departamentuaren 2021eko gastuen aurrekontuan kontsignatuak.

Bestalde, 2018an onartutako Etxebizitzaren Eskubide Subjektiboari buruzko Foru Legeak mekanismo bat aktibatu zuen, ordura arte ez zegoena, merkatu librean errentamendu araubidean bizi diren gazteei eta adingabeak beren kargura dituzten errenta mugatuko familiei laguntzak emateko, Emanzipa eta David programen bidez, 2021/06/01ean datu hauekin:

	Kopurua
ONARTUTA/BERRITUTA	2.560
ONARTU/BERRITU ZAIN	12

Emanzipa programan eskaerak banakakoak dira.

Onartutako prestazioak hilean 485.863,01 eurokoak dira, orotara.

	Kopurua
ONARTUTA/BERRITUTA	1.233
ONARTU/BERRITU ZAIN	3

David programan eskaerak familia unitateko egiten dira.

Onartutako prestazioak hilean 273.522,47 eurokoak dira, orotara.

Hau da, etxebizitza izateko eskubide subjektiboaren programetan, gaur egun, zuzeneko 3.800 laguntza baino gehiago ematen dira hileroko, guztira 759.385,48 euro hilean.

Azkenik, Eskubide Sozialetako Departamentuak kudeatzen dituen larrialdiko edo aparteko laguntzak aipatu behar dira.

c) Alokairuari laguntzeko David eta Emanzipa programetara sartzeko baldintzak betetzea eta malgutzea.

Onartzen da gomendioa.

Pandemian zehar, nabarmen malgututa da etxebizitzarako eskubide subjektiboaren programetarako sarbidea, izan ere, David eskuratzeko orain bete behar den baldintza bakarra etxebizitza babestuen eskatzaileen erroldan 2020ko abenduaren 31 baino lehen inskribatuta egotea da.

Datu bat aipatzearen, 2020/12/01ean 6.240 eskaera zeuden inskribatuta zentsuan, Davidera sartzeko baldintzak a priori betetzen zitezkeenak (1,7 aldiz ERREGEROSNA bitarteko dirusarrerak).

Emanziparen kasuan, adina 31 urtera igo zen, eta, gaur egun, langabetuei eta ABEEE erregulazioan daudenei uzten zaie sartzeko, adin mugarik gabe.

Emanziparen eta Daviden kasuan, etxebizitza partekatuz sar daiteke, errentamendu kontratu bakarraren formularen bidez. Bestela, etxebizitzaren pieza bereizien gaineko alokairu kontratu bat baino gehiago badago, ezinezkoa da etxebizitzaren hileko gehienezko errenta zehaztea. Nolanahi ere, etxebizitza baten kontratu anitzen berri izateko iradokizunak edo proposamenak jasotzeko prestasun osoa dugu, datuak babesteko araudia urratu gabe, eta maizterretako bat prozeduran interesduna ez bada.

d) Emanzipa eta Daviden akatsak zuzentzen laguntzea.

Onartzen da gomendioa.

Gaur egun, badago zuzenketarik egiterik, David eta Emanzipa programetan sartzeko eskaeretan.

Bestalde, argi esan behar da Emanzipa eta David programetako banku frogagirik bete beharreko baldintzei buruzko informazio osoa, egiazkoa eta errepikatua ematen dela. Aurkeztutako kexetako batean, 4 mezu elektronikoko bidali zirela egiaztatu zen, lege mailako arau batek eskatzen dituen informazioa eta baldintzak zehatz-mehatz azalduta. Emanzipa laguntza hiru hilean behin emateko hileroko ematera aldatu izanak oso erraztu du akatsen zuzenketa.

Gainerakoan, epe laburretik eta unean uneko kexatik haratago, uste da laguntza programa baten iraupenaren eta egonkortasunaren bermerik onena programaren aplikazioaren zorrotasunean datzala: horrek demagogiaren eta antzeko planteamenduen aurrean immune bihurtzen du. Emanzipa eta David etxebizitza politikaren funtsezko programatzat hartzen baditugu, haien jarraipena ziurtatzeko

planteamendurik onena (betiere beharrak bere horretan jarraitzen badu) haiek aplikatzean zorrotasuna eta seriotasuna nagusitzen direla erakustea da.

e) Toki erakundeekiko lankidetzaren eta koordinazioaren bultzatzea, beren laguntza eman dezaten, errentamendu araubideko etxebizitza prezio eskuragarrian lortzeko dagoen arazoa konpontzen:
Onartzen da gomendioa.

Alde horretatik, Nafarroako Gobernua bi jarduketa ildotan ari da, funtsean, udalen lankidetzaren bilatzen. Alde batetik, toki entitateekin akordioak lortzen saiatzen da, haiek Nafarroako Gobernuari laga diezazkieten Gobernuak, Nasuvinsa enpresa publikoaren bidez, alokairuko etxebizitza publikoa sustatu ahal izateko lurrak. Esaterako, Iruñeko Udalarekin eta foru lurralde osoko beste udalerririk batzuekin harremanetan dago, lankidetzaren hori bilatzeko. Bestalde, toki entitateen jabetzako higiezin publikoen parkeari buruzko azterlan xehakatuaren egin da, etxebizitza bihurtzeko birgaitu daitezkeen eraikinak sailkatzeko. Dagoeneko egin dira horren adibide diren jarduketak batzuk, hala nola Uxue, Jaurrieta edo Aurizperrikoak, besteak beste; eraikin horiek enpresa publikoari laga zizkieten birgaitzeko, eta birgaitze proiektuak gauzatu ondoren, eraikin horiek alokairu eskuragarriko erabili dira. Beraz, Departamentu honen nahia da, hasierako azterketa horren ondoren, hurrengo urteetan landa eremuko birgaitze plan horri heldu ahal izateko aurrekontuetan diru aski zuzkitzea.

Amaitu baino lehen, zenbait gogoeta azaldu nahi ditugu, garrantzitsuak iruditzen zaizkigulako, Arartekoak egin dituen gomendio interesgarriak testuinguru egokian jartzeko.

Nafarroan alokairuko 5.000 etxebizitza babestu daude gaur egun. Horietatik, 900 baino ez dira jabetza publikokoak, eta, beraz, haien babesa iraungitzeak pixkanaka eragingen die etxebizitza pribatuei, izan ere, gaur indarra duen araudiari esker, alderdi publikotik ahalegina egin ondoren, etxebizitza horiek merkatu pribatura igaro daitezke urte batzuen buruan, eta, beraz, ez da izanen alokairu horien prezioen kontrolik, eta nolabait ezinezkoa izanen da (David eta Emanzipa bitartez izan ezik) maizterrak babesteko laguntzak ematea. Gobernu honek eredu horren aldaketa bultzatu du. Alokairu babestuen sustapena ez da soilik sektore pribatuaren esku uzten; sustapen publikoko parkea handitzearen eta babes mugagabearen alde egiten da. Nolanahi ere, parke publiko urri hori duela urte gutxi arte gauzatuak politiken ondorio da, eta, horregatik, gaur egun, administrazioaren erreakzio gaitasuna oso txikia da, herritarren etxebizitza eskuragarrien beharra gero eta handiagoa delarik. Aurreko legegintzaldian, 2017-2018an gutxi gorabehera, asmo handiko plan bati ekin zitzaion: Navarra Social Housing. Bost urte eskasean, titulartasun publikoko etxebizitzaren kopurua % 60 baino gehiago handitzea zen asmoa. Azken bost urteotan, eta abian jarritako politika berrien ondorioz —hala nola Navarra Social Housing plana, Alokairu Poltsaren programaren eskura jartzen diren erabilera gabeko etxebizitzaren kopurua handitzea, edo Emanzipa eta David programen bidez zuzeneko laguntzak ematea—, Nafarroako Gobernuak ahalbidetu du alokairuko etxebizitzaren eskaintza ia 5.000 etxebizitza gehiago jartzea. Beharbada ez da aski, eskaera oraindik eskaintza baino handiagoa delako, baina garrantzitsuena abian jartzen diren politikak eta lortzen diren emaitzak dira.

Hala ere, egindako ahaleginari eutsi behar zaiola eta are eta bizkorragoa izan behar duela kontuan hartuta, legegintzaldi honetan 524 etxebizitzaren kopuru hori 1.200 etxebizitzara edo gehiagora eraman nahi da, hurrengo bi urteetan.

Argi dago, beraz, aurrekontu arloko ahaleginak jauzi kualitatiboa eman behar duela 2022an eta hurrengoetan, baina kontuan hartu behar dugu foru aurrekontua arau batean egituratzen dela, Lege batean, alegia, eta beste erakunde batek, hau da, Nafarroako Parlamentuak, onartu behar duela Lege hori. Espero dugu, eta horretarako ari gara lanean, aurrekontu horietan islatzea gero eta eskaera gehiago eragiten dituen alokairuko etxebizitza eskuragarrien beharra; izan ere, Arartekoarekin ados gaude, agian gaur egungo Nafarroako gizartearen arazo eta premia larrienetako baten aurrean gaude.

Era berean, oso interesgarria iruditzen zaigu etxebizitza babestuen parkea, berez eskuratzeko erraza izan behar duena, galtzea eragiten duten lege arloko auziak (arestian aipatu ditugu) aldatzea, eta esaterako, babes araubide iraunkor bat finkatzea, etxebizitzaren gaian aurreratuenak dauden Europako herrialde askok gordetzen duten bezala.

Jasotako erantzunean, alokairuko etxebizitzaren errentarientzat indarrean dauden laguntzak aipatzen dira. Hala ere, egindako gomendioa onartzen zela adierazi arren, ez zen hura gauzatzeko hartutako edo aurreikusitako neurririk azaldu.

Horregatik, Arartekoak Lurralde Antolamenduko, Etxebizitzako, Paisaiako eta Proiektu Estrategikoetako

Departamentura jo zuen berriro, emandako erantzuna osa zezan, eta espresuki adieraz zezan ea gomendioa onartzen zuen, eta ea zer neurri hartu behar zituen horri dagokionez.

Lurralde Antolamenduko, Etxebizitzako, Paisaiako eta Proiektu Estrategikoetako Departamentuak txosten hau igorri zuen:

“Gai honi dagokionez, Nafarroako Arartekoak bere azken idazkian hauxe adierazi zuen: “Gomendioa zuzeneko laguntza ekonomiko berri bat ezartzea zen, gaur egun indarrean daudenez bestelakoa, egoera jakin batzuetan, etxebizitza baten errentamendua ordaintzen laguntzeko”.

Emandako azalpena kontuan hartuta, honako hau adierazi behar dugu. Gure ustez, Arartekoak bere gomendioa egin du ikusirik badirela pertsona ugari laguntza hauetatik kanpo geratzen direnak, gaur gaurkoz eratuta dauden eran. Alde horretatik, esan behar dugu egungo laguntzak ebaluatzeko prozesuan gaudela, hori egin ondoren, haien inguruko araudiak berrikusi ahal izateko, sistemaren beraren eta gaur egungo konfigurazioaren ondorioz kanpoan geratzen diren pertsonengana ere iritsi ahal izateko. Beraz, gaur indarrean diren Emanzipa eta David programetatik (berriak direnak, bi urte besterik ez baitira indarrean direla) kanpo geratzen diren kolektiboetako buruzko informazioa jasotzeko interes handia dugu, modu orokorrean aipatzen baititu, eta informazio horrekin, urte bukaera baino lehen, lan egin ahal izateko, solasgai ditugun laguntza horien estaldura hobetu ahal izateko, hori baita, izan ere, bai Nafarroako Arartekoaren helburua, bai Etxebizitzako Departamentuaren beraren helburua ere. Beraz, gomendioa onartu egiten dugu, eta alde aurretik eskertzen diogu haren lankidetzat, laguntza sistema zabaldu ahal izateko, gaur egun kanpo geratzen diren pertsonengana iristeko”.

Lurralde Antolamenduko, Etxebizitzako, Paisaiako eta Proiektu Estrategikoetako Departamentuak idazki bat bidali zuen, egindako gomendioa onartzen zuela esanez, eta informazioa eskatu zuen, gaur indarrean diren Emanzipa eta David programetatik (berriak direnak, bi urte besterik ez baitira indarrean direla) kanpo geratzen diren kolektiboetako buruz, modu orokorrean aipatzen baitira, eta informazio horrekin urte bukaera baino lehen lan egin ahal izateko, solasgai ditugun laguntza horien estaldura hobetu ahal izateko.

Hori ikusita, Nafarroako Arartekoak idazki hau igorri zion Lurraldearen Antolamenduko, Etxebizitzako, Paisaiako eta Proiektu Estrategikoetako Departamentuari:

“Dakizun bezala, ebazpena eman zen errentamendu araubideko etxebizitza eskuragarri gutxi zeudelako eta laguntzak nahikoa ez zirelako, eta neurri batzuk hartzea gomendatu zuen. Besteak beste, eta eskatutako informazioari dagokionez, honako hau jaso zen:

b) Etxebizitza baten errentamendua ordaintzeko zuzeneko laguntza ekonomikoa ezartzea, inguruabar jakin batzuk gertatzen direnean (adingabeak edo ezgaitasuna duten pertsonak izatea familia unitatean, etxebizitza uzteko berehalako beharra, bizi den etxebizitzaren egoera bereziki makurra, eta abar), etxebizitza duina eta egokia izateko herritarrek duten eskubide konstituzionala bermatzeko.

Izan ere, b) apartatuan jasotako gomendioak, hain zuzen ere, zuzeneko laguntza ekonomiko berri bat ezartzea gomendatzen du, premia bereziko egoeretan errentamendua errazago egin ahal izateko, aipatutako faktoreen arabera kualifikatuta: adin txikikoen presentzia, ezgaitasuna duten pertsonen presentzia, etxebizitza uzteko berehalako premia, egungo etxebizitzaren egoera makurra edo desegokitasun berezia, edo baliokidetzat har daitezkeen beste kasu batzuk.

Funtsean da laguntza bat ezartzea premia bereziko egoeretan dauden pertsonentzat, etxebizitza bat berehala eskuratu behar badute edo bertan egon behar badute. Laguntza hori David eta Emanzipa programei dagozkien laguntzekin bateragarria da, eta haren esleipena haietatik independentea da.

Zuzeneko laguntza hori bidezkoa izanen litzateke Administrazioak kasu hauek antzematen dituenean: adingabeak dituzten familiak, egoera ahulean dauden pertsonak, baldintza desegokietan edo ez duinetan dauden etxeetan bizi diren pertsonak eta familiak, edo edozein arrazoiengatik etxebizitza uztera behartuta dauden familiak eta pertsonak, programa horietara presaz eta azkar sartu ezin direnean eta etxebizitza duina eta egokia eskuratzeko duten eskubidea arriskuan ikusten dutenean. Kasu horretan, Administrazioak zuzeneko laguntza hau eman lezake, onuradunek baliabide ekonomiko bat izan dezaten, errentamenduko errenta bat bilatu eta, kasua bada, ordaintzeko.

Azken finean, laguntza berezia eta presakoa gomendatzen da, lehentasunezko izapide baten bidez, egoera ahulean dauden pertsonen eta familien beharretarako, beste irtenbideren baten esperoran egotera behartu gabe.”

Informazio hori guztia Lurraldearen Antolamenduko, Etxebizitzako, Paisaiako eta Proiektu Estrategikoetako Departamentura helarazita, Nafarroako Arartekoak gomendioa onartutzat eman zuen, eta bere jarduketak amaitu zituen.

5.2.11. Kanarietatik heldu diren adingabe atzerritarren harrera

Gaia: Gizarte ongizatea.

Administrazio hartzailea: Eskubide Sozialetako Departamentua.

Kanarietako Diputado del Común erakundeak idatzi bat bidali zuen, eta bertan adierazi zuen azken urtean Afrikatik etorritako pertsona asko iristen ari zirela Kanariar Uharteetara.

Han azaltzen zenez, 2020an, 23.023 pertsona iritsi ziren Kanarietako kostaldera, eta, testuinguru horretan, babes sistemaren barruko adingabeko atzerritarren kopurua ia bost aldiz biderkatu da azken urtean, eta 2.776 pertsona izatera iritsi da.

Idazki horretan, Espainiako Arartekoak Kanariar Uharteetako migrazioari buruz egin berri duen txosten bat aipatzen zen. Txosten horren arabera, ez da zentzuzkoa Kanariar Uharteetako babes zerbitzuek, beraiek bakarrik, beren gain hartzea helduen laguntzarik gabe etorritako adingabe atzerritar horiek hartzeak dakarren erroka. Horretarako, beste autonomia erkidego batzuen lankidetzeta eta elkartasuna eskatzen da, eta Eskubide Sozialen eta Agenda 2030aren Ministerioari eskatzen zaio irizpideak lehenbailehen banatzeko.

Kanarietako Diputado del Común erakundeak Nafarroako Arartekoari eskatu zion Nafarroako Foru Komunitateko Administrazioari galde egin diezaiola bakarrik dauden eta gaur egun Kanarietako harrera eta babes sistemaren pean dauden adingabe atzerritarren tutoretza eta zaintza bere gain hartzeko aukera.

Hori ikusita, Nafarroako Arartekoak Eskubide Sozialetako Departamentura jo zuen, Kanarietako Diputado del Común erakundeak bidalitako idazkia helaraziz eta hark egindako eskaria onartzeko prestasunik ba ote zuen galdetuz, eta egokia bazitzaion, egindako eskaeraren inguruan egin nahi zituen gogoetak egin zituzten.

Eskubide Sozialetako kontseilariak honako informazio hau igorri zuen:

“Otsailean, Kanarietako Gobernuko Haurren eta Familiaren zuzendari nagusia harremanetan jarri zen Nafarroako Pertsonen Autonomia eta Garapenerako Agentziako zuzendari kudeatzailearekin, bakarrik dauden adingabe migratzaileak hartzeko aukera planteatzeko gure erkidegoari.

Eskubide Sozialetako Departamentuak, gure babes sistemak une hartan zuen gaitasuna ebaluatu ondoren, 15 adingabe hartzea eskaini zuen, aldeztu aurretik egiteko asmo zuen eskaintzaren berri emanez Nafarroako Gobernuko Lehendakartzari.

Informazio hori Eskubide Sozialen eta Agenda 2030 Ministerioko Haur eta Familia Zuzendaritzari ere helarazi zitzaion.

Martxoan, jarduketa protokolo bat sinatu zuten Kanarietako Autonomia Erkidegoko administrazio publikoak, Gizarte Eskubideen, Berdintasunaren, Aniztasunaren eta Gazteriaren Sailaren bitartez, eta Nafarroako Foru Komunitateko administrazio publikoak, Eskubide Sozialetako Departamentuaren bidez. Lurraldearteko elkartasuna eratzen zen horrenbestez, lagun heldurik gabe Kanariar Uharteetara iristen diren adingabe horiek Nafarroan onartu eta honainoko lekualdatzea arautzeko.

Martxoaren 26an 8 adingabe iritsi ziren Iruñera, bi hezitzailek lagunduta, eta Martzillako Behaketa eta Harrera Zentroan hartu zituzten.

Apirilaren 9an iritsi zen bigarren taldea, 7 adingabek osatua, eta horiek ere Martzillako Behaketa eta Harrera Zentroan hartu zituzten”.

Nafarroako Arartekoak Eskubide Sozialetako Departamentuari eskatu zion adingabe horiei arreta ematen jarraitzeko eta, ahal den neurrian, beste erkidego batzuekin lankidetzan aritzeko, haietan ere, Kanarietan gertatzen den bezala, adingabeak iristeak eragin handia duen kasuan.

Informazio hori Kanarietako Diputado del Común erakundeari helarazi ondoren, Nafarroako Arartekoak amaitutzat eman zituen bere jarduketak.

5.2.12. Harraparien heriotza parke eolikoan.

Gaia: Ingurumena.

Administrazio hartzailea: Landa Garapeneko eta Ingurumeneko Departamentua.

Komunikabideen bidez, Nafarroako Arartekoak jakin zuen babestutako ehun hegazti eta harrapari handi baino gehiago hil zirela hamar hilabeteen Cadreita eta Valtierra arteko parke eoliko batean.

Albisteetan jasotzen zen bezala, elkarte ekologista batek salatu zuen Cavar parke eolikoa, aipatutako herrien artean kokatutako hogeita hamabi aerosorgailuz osatua, 2020ko uztailean hasi zela lanean, eta harrezkero hiru egunean behin sai bat hiltzen zela, eta osotara, beraz, ehun hegazti baino gehiago hil zirela. Hildako hegaztien artean daude laurogei putre, hamahiru saguzar, hamar txori txiki (enarak, karnabak eta kalandriak) eta zortzi harrapari, gehienak espezie babestuak eta desagertzeko zorian daudenak (miru gorri bat, miru beltz bat, hiru belatz gorri, arrano txiki bat, galtzada bat, zingira mirotz bat, zapelatz bat eta gabirai bat). Azaldu da horiek direla erregistratutako datu ofizialak, baina litekeena dela beste harrapari asko galdu izatea eta sarraskiak desagertzea, edo haien heriotzak ez kontabilizatzea.

Basa fauna eta haren habitatak babestu eta kudeatzeari buruzko martxoaren 5eko 2/1993 Foru Legearen 2. artikuluan xedatzen denez, Nafarroako Administrazio Publikoek biodibertsitatea zainduko dute basa fauna, bereziki bertako fauna eta bertako habitat naturalak, kontserbatzeko neurrien bidez.

Era berean, manuak ezartzen du basa fauna eta haren habitatak babestu, zaindu eta hobetzeak barne hartzen dituela bai animalia horiek sustatzera bideratutako ekintza positiboak, bai animalia horien existentzia, kontserbazioa edo berreskurapena arriskuan jar dezaketen jokabideak eta jarduerak prebenitzera eta ezabatzerara bideratutakoak.

Hori dela eta, Nafarroako Arartekoak Landa Garapeneko eta Ingurumeneko Departamentuari eskatu zion Cavar parke eolikoari dagokionez basa fauna babesteko hartu asmo zituen neurrien berri emateko.

Landa Garapeneko eta Ingurumeneko Departamentuak informazio hau igorri zuen:

“Ingurumen eraginari buruzko abenduaren 9ko 21/2013 Legearen 52. artikulua, ingurumen eraginaren adierazpenen eta ingurumen eraginaren txostenen jarraipenari buruz ari dela, zehazki, 5. atalean, hau dio: “Ingurumen organoak egiaztapenak egin eta informazioa eskatu ahal izanen du, ingurumen eraginaren adierazpenen edo ingurumen eraginaren txostenaren baldintzak betetzen direla egiaztatzeko, eta egindako atzeraeraginezko ebaluazioen ezarpen, emaitza, eraginkortasun eta efizientziaren maila ebaluatzeko, metodoaren etengabeko ebaluazioa egin ahal izateko, atzeraelikaduran oinarrituta, eta estatistikak egin ahal izateko”.

Ingurumen eta Lurralde Antolamenduko zuzendari nagusiaren urriaren 10eko 1209E/2016 Ebazpenaren bidez, Cavar 1, Cavar 2, Cavar 3A, Cavar 3B, Cavar 3C, Cavar 4 eta Cavar 5 parke eolikoan ingurumen eraginaren adierazpena egin zen, Renovables de la Riberak SLk sustatuta. Ebazpen horretan, eta parkeak hegaztien gainean duen eraginari dagokionez, hau adierazten zen:

- Aerosorgailuetatik 1.000 metro baino gutxiagora dauden eremuak ez dira animalien gorpuak gordetzeko eremu egokitzat hartuko, Landa Garapeneko, Ingurumeneko eta Toki Administrazioeko kontseilariak otsailaren 25ean emandako 46/2014 Foru Aginduaren arabera. Foru agindu horren bidez, Nafarroako fauna basatiaren espezie jakin batzuek giza kontsumorako ez diren animalia-azpiproduktuekin izan behar duten elikagai ekarpena arautzen da. Halaber, Nafarroako putreen janlekuen funtzionamendua ezartzen da, Europako interesekoak diren espezie nekrofagoen elikadurarako babes eremua ezartzen da, eta haien funtzionamendurako arauak ematen dira. Sustatzaileak inguruabar horren berri eman beharko die ukitutako abeltzaintzako ustiatzeari. Hilotzak uzteko distantzia nabarmen handitzea gomendatzen da, hegazti nekrofagoak erakartzeko gunerik ez izateko.
- Zaintza plana. Obra eta funtzionamendu fasean jarraipen eta zaintza plana aurkeztu beharko da. Plana behar den denboraz aurkeztu beharko da eta Ingurumen gaineko Eragina Aztertzeko

Atalaren onespena izan beharko du. Egin beharreko jarduketaren proposamena jaso beharko du, eta bereziki ondorengo hauek

- o Abifaunak espazioaz egiten duen erabilera aztertzea, parke eolikoa eraikitzen hasi baino urtebete lehenago eta bost urte geroago.
- o Hegaztien eta kiropteroen gorabeheren erregistroa parke eolikoaren bitzta baliagarrian.
- o Aerosorgailuen inguruan hegaztirik dagoen etengabe zaintzeko protokoloa definitzea, talka egiteko arriskua duten egoerak identifikatzea barne dela, eta, beraz, aerosorgailuak gelditzea ere bai. Jarduketaren esparrua eremu osoaren zati batera mugatzen ahalko da, espazioaren erabilerrari buruz egindako azterlanaren ondorioen arabera.

2019ko ekainean, Landa Garapeneko eta Ingurumeneko Departamentuko Ingurumen Eraginaren Atalean jaso zen Cavarko parke eolikoa zaintzeko planaren proposamena, sustatzaileak igorritakoa, abian jarri ondoren. Proposamen horri oniritzia eman zitzaion, honako hau adierazita: Era berean, IEA betetzeko, parkea funtzionamenduan dagoenean antzemandako gorabeheren arabera, aerosorgailuen segimendua egiteko eta berehala gelditzeko mekanismoak eskatzen ahalko dira.

Enpresa sustatzaileak, IEAn adierazi bezala, burofax bidez eta parkearen funtzionamendua hasi aurretik, parke eolikotik kilometro batera dauden inguruko abeltzain guztiei jakinarazi zien hilotzak botatzeko tokiak aldatu behar zirela. Halaber, horren berri eman zion Valtierra Udalari.

Parkea abian jarri ondoren, Ingurumen Eraginaren Atalak mezu elektronikoko bat bidali zion sustatzaileari, parkea zaintzeko plana eta hegaztien eta kiropteroen gorabeheren hileroko erregistroa egiteko beharra gogorarazteko.

Irailaren 11n, Ingurumen Eraginaren Atalean parkeko sustatzailearen dei bat jaso zen, eta bertan jakinarazi zen heriotza ugari gertatzen ari zirela, batez ere putreak, ustez, parkearen inguruan egiten ari zen abere-hilotzen kudeaketaren ondorioz. Halaber, jakinarazi zuten Valtierra alkatearekin hitz egiten ari zirela gaia aztertu eta konpontzen saiatzeko, eta inguruko abeltzainekin harremanetan jarri zirela, IEAn adierazi bezala.

Era berean, egun horietan, Atalean basozainen hainbat akta jaso ziren, parkean putreek jasandako talka kasu batzuen berri emateko.

Ingurumen Eraginaren Atalak neurri hauek hartu zituen berehala:

- Departamentuko Abeltzaintza Zerbitzuko langileekin harremanetan jartzea, abeltzainekin harremanetan jar zitezkeen gorpuk behar bezala kudeatzeko eta gorpuk botatzeko guneak parketik urruntzeko. Puntu berriak aurkitzeko, barrutiko basozainekin harremanetan jartzeko esan zitzaizkien abeltzainei.
- Barrutiko basozainei agindu zitzaizkien astean behin bisitak egiteko parkera, oraindik ere hegaztien heriotzak gertatzen ari ote ziren egiaztatzeko.
- Teknikari adituen zerbitzua kontratatu zen inguruko etxaldeetako hilotzen kudeaketa ebaluatzeko (3 km-ra handitu da) eta hilotzak deuseztatzeko leku egokiak bilatzeko.
- Parkean gertatzen ari zenaren kontrol hurbilago bat egiteko, enpresari eskatu zitzaizkien heriotza-tasaren datuak astero bidaltzeko. Datu horiek basozainen bisitetan lortutakoekin alderatzen dira. Antzemandako gorabeherak ikusita, 2020ko urrian errekerimendu bat bidali zitzaion enpresa sustatzaileari, eta bertan eskatzen zitzaion jarraipen mekanismoen proposamen bat aurkezteko, arrisku egoerak eta aerosorgailuen berehalako geldialdia identifikatzeko.

Eskakizun horri erantzuteko, enpresak adierazi zuen neurri desberdinak hartuko zituztela aerosorgailu gatazkatsuenetan, esate baterako: 5 m/s baino abiadura txikiagoan gelditzeko mekanismo bat instalatzea, bi 3D-Observer gailu jartzea eta palak pintatzea. 3D-Observer gailua instalatzen ari dira orain, eta palak pintatzen ari dira.

Era berean, bere idazkian problematika azaldu zuen, Parkearen inguruan abeltzaintzako ustategiak eta hilotzak deuseztatzeko guneak zeudelako.

Biodibertsitate Zerbitzuak, Abeltzaintza Zerbitzuarekin batera, berriro gogorarazi zien abeltzainei edukiontzia behar bezala mantendu behar zirela, eta arazoak sortzen zituztela egiaztatu zen eremuetan, 3 km-ko erradioan zeuden abere-hilotzen guneak parketik urrundu ziren.

Hala ere, orain arte ezarritako neurriak hartu arren, parkean hegaztien heriotza-tasak oso handia izaten jarraitzen zuen, eta, beraz, 2021eko apirilean jakinarazpen bat bidali zitzaion enpresari, hilkortasunik handiena hauteman zen aerosorgailuak berehala gerarazteko eskatzeko: 1.3., 3.A.6, 3.A.8., 3.B.4. eta 3.B.5. aerosorgailuak gelditu behar ziren, behinik behin, enpresak bere funtzionamendua inguruko hegaztiekin bateragarria dela frogatu arte, hilkortasuna nabarmen murriztuta. Geldialdi hori egunero egin behar zen, egunsentia baino ordu bete lehenagotik iluntze ondorengo ordubetara arte. Enpresari bost egun balioduneko entzunaldia eman zitzaion, jakinarazpena jaso eta biharamunetik hasita, behar ziren oharrak egin zitzaizkion.

Sustatzailearen erantzunean, besteak beste, orain arte hartutako neurriren baten eraginkortasuna alegatzen zuen. Hala gertatzen da orain arteko lau aerosorgailu gatazkatsuenetan jarritako sistemarekin, horri esker, haizearen abiadura 5 m/s baino txikiagoa denean gelditu egiten direlako. Sistema hori instalatu aurreko hiru hilabeteetan eta ondorengo hiru hilabeteetan izandako hilkortasunaren datuak alderatuz gero, ikus daiteke aerosorgailu horietan atzemandako hilkortasun kasuak nabarmen murriztu direla.

Mekanismo hori instalatu den aldi berean, Parkea dagoen eremutik urrundu dira gorpuak deuseztatzeko guneak. Alderdi horrek zaildu lezake bereiztea zein den hilkortasuna gutxitzeko benetako arrazoia. Hala ere, elkarren ondoan dauden bi aerosorgailuren kasuan, horietako batean bakarrik instalatu da aipatutako mekanismo hori, eta ondorioz, putreen heriotzak 8tik Ora murriztu dira, eta beste aerosorgailuan, berriz, lehengoaren oso antzekoa da (8tik 6ra). Horrek pentsarazten digu a priori mekanismo hori instalatzeko neurria eraginkorra izan daitekeela.

Beraz, Ingurumen zuzendari nagusiaren maiatzaren 4ko 422E/2021 Ebazpenaren bidez eskatu zen, berehalako ondorioarekin, mekanismo hori instalatzeko, haizearen abiadura 5 m/s baino txikiagoa denean aerosorgailua geldiarazteko, gutxienez, urte honen lehenengo lau hilabeteetan putre edo beste hegazti harrapariaren baten heriotza detektatu den aerosorgailu guztietan. Alegia, ondoko aerosorgailu hauek: 1.3., 1.5., 1.7., 2.1., 2.3., 2.5., 2.6., 2.7., 2.8., 3.A.1., 3.A.2., 3.A.3., 3.A.4., 3.A.5., 3.A.6., 3.A.7., 3.A.8., 3.B.1., 3.B.2., 3.B.3., 3.B.4., 3.B.5., 3.B.6., 3.B.7. eta 3.B.8. Geldialdi hori eguneko orduetan baizik ez da eginen, hau da, egunsentitik ilunabarrera bitartean. Hori guztia, beste neurri batzuk aplikatzea ukatu gabe, baldin eta, horren ondoren eginen den jarraipenaren ondorioz, arestian aipatutako neurria aski ez dela egiaztatzen bada.

Ebazpena jaso ondoren, enpresak jakinarazi zuen geldialdia maiatzaren 11n, asteartearekin, goizeko 11etan funtzionatzeko prest zegoela, eta ordutik aurrera etenik gabe funtzionatu duela.

Gaur egun, aerosorgailuak gelditzeko mekanismoaren eraginkortasuna baloratzen ari da, eta laster instalatuko dira 3D-Observer gailua eta palak pintatuko dira, eta orduan baloratuko da haien eraginkortasuna.

Landa Garapeneko eta Ingurumeneko Departamentuak hartu zituen neurriak ikusita, Nafarroako Arartekoak amaitutzat eman zituen bere jarduketak.

5.2.13. Haurrak eta nerabeak zaindu eta babesteko eta familia, adingabeen eskubideak eta berdintasuna sustatzeko foru legearen aurreproiektuari egindako ekarpenak.

Gaia: Gizarte ongizatea.

Administrazio hartzailea: Eskubide Sozialetako Departamentua.

Eskubide Sozialetako Departamentuak Haurrak eta nerabeak zaindu eta babesteko eta familia, adingabeen eskubideak eta berdintasuna sustatzeko foru legearen aurreproiektuaren hasierako zirriborro bat igorri zion erakunde honi.

Nafarroako Arartekoak dokumentu hau prestatu zuen hainbat ekarpen eginez, foru legearen aurreproiektua prestatzen zenean kontuan har zitezkeen:

“Haurrak eta nerabeak zaindu eta babesteko eta familia, adingabeen eskubideak eta berdintasuna sustatzeko foru legearen aurreproiektua. Ekarpinak”.

Aurreproiektu horri dagokionez, hura aztertu ondoren, proposatzen da Eskubide Sozialetako Departamentura helaraztea dokumentu honetan jasotako ekarpinak.

Oro har, aurreproiektuko artikuluen hurrenkera berean egin dira ekarpinak, eta erakunde honek adingabeen eta haien familien eskubideak babesteko eginkizunean egin izan dituen zenbait adierazpen jasotzen dituzte, jasotako kexetatik eta aurrera eramandako beste hainbat jarduketatik abiatuta. Era berean, eskubide horiekin lotura berezia duten proposamen batzuk sartu dira.

Azterketa errazteko asmoz, proposamen gehienetan, azalpen labur bat emateaz gain, proposamena jaso lezakeen testu bat ere proposatzen da, baina, jakina, helburu bera duten bestelako alternatibak ere izan daitezke.

1. “Zaintza egiten dutenak” 6.2 artikuluan sartzeari proposatzen da, herritarren erantzunkidetasunari dagokionez.

11. artikuluan, Nafarroako administrazio publikoen jardueraren subsidiarotasunari buruzkoan, gaztelaniatzko testuan (euskaraz ez du behar) bi generoak agertzea proposatzen da, tutore eta zaintzaileen aipamenean. Manu baten eta bestearen arteko harremana nabarmena izanik, komenigarria izan daiteke zaintza egiten dutenak jasotzea aipatutako lehenengo manuan.

Beraz, honela geratuko litzateke proposatutako testua:

“2. Aitak eta amak edo adingabeen gainean tutoretza edo zaintza egiten duten pertsonak (...)”

2. 6.3 artikulua herritarren laguntza arautzen du arrisku edo babesgabetasun egoerak atzemateko, eta, bereziki, pertsona orok egoera horiek salatzeko duen betebeharra.

Araua lege mailakoa dela kontuan hartuta, komenigarria izan daiteke alderdi hauek arautzea: a) gai honetan salaketa anonimoak posible diren ala ez, herritarren arteko lankidetzari handiagoa sustatzeko; eta b) kasuak ukitzen duen edo salatua den pertsonak espediente osoa eskura dezakeen ala ez, eta bereziki, salatzailearen identitatea ezagutzeko aukera duen ala ez.

Alderdi horiek eztabaidak ekarri dituzte, eta, horietan, hainbat eskubide eta bidezko interesak aurkaratuak egon daitezke. Beraz, komenigarria izan daiteke, behar bezala neurtu ondoren, eta adingabeen interes gorenak lehentasuna duela kontuan hartuta, gai horiei buruzko berariazko erregulazioa sartzeari, ebazteko irizpide zehatzak ezarri.

Gaiak zuzeneko lotura du aurreproiektuaren 79. artikuluan babesgabezia egoeretan espedientea eskuratzeari buruz ezarritakoarekin.

3. 10.4 artikulua Nafarroako Arartekoak haurren eta nerabeen eskubideen defentsari dagokionez dituen eginkizunak biltzen ditu, indarrean dagoen 15/2005 Foru Legearen hitz bereberekin.

Proposatzen dena da eginkizun horiei erantzea administrazio-bitartekaritza egikaritzeari dagokiona, Nafarroako Arartekoaren Foru Legean eta haren Antolaketa eta Funtzionamendu Erregelamenduan (21.3 artikulua) aurreikusitakoaren arabera.

2021eko otsailaren 22ko Erabakiaren bidez, Nafarroako Parlamentuko Mahaiak aipatutako Antolaketaren eta Funtzionamenduaren Erregelamendua aldatu du, bitartekaritza sustatu eta bultzatzeko, Administrazioaren eta harekin harremana duten pertsona edo taldeen arteko eztabaidak konpontzeko mekanismo gisa.

Hori dela eta, egokia izan daiteke eginkizun hori sartzeari Nafarroako Arartekoak adingabeen eskubideak babesteko dituen eskudantzien artean, ukatu gabe haren bateragarritasuna Arartekoaren gainerako eginkizunekin eta aurreproiektuko artikuluetan aipatzen diren bitartekotza mekanismoekin, adibidez, 71.3 artikuluan aipatzen den familia bitartekaritzarekin.

Beraz, araua honela gera liteke:

e) Bitartekaritzako erakundearen eginkizunak betetzea foru lege honekin lotutako gaietan, bere araudian jasotakoarekin bat”.

4. Egokia izan daiteke aitortzea, adingabeen eskubideen artean, eta ohorerako, intimitaterako eta norberaren irudirako eskubidearekin lotuta (13. artikulua), datu pertsonalak babesteko eskubidea aitortzea, eskubide horri, arestian aipatutakoei dagokienez, aitortzen zaion garrantziagatik.

Gainera, kontuan hartu behar da aurreproiektuaren testuak arau-hauste gisa tipifikatzen duela, 47. artikuluko c) letran, adingabeei buruzko txostenak erabiltzea, “persona fisikoak beren datu pertsonalei dagokienez babesteko araudiari” jarraikiz zilegi ez diren tratamenduetarako; beraz, horrekin koherentea izango litzateke erreferentzia bat sartzeko foru legearen aurreproiektuak aurreikusten duen eskubideen taulan.

5. Bestalde, eskubideen erregulazioan ere, eta identitaterako eskubideari lotuta, proposatzen da espresuki aitortzea sexu identitatearen adierazpenari eta pertsonen sexu-orientazioarekiko errespetuari lotutako eskubideak.

Alderdi horiek berdintasuna eta bereizkeriarik eza sustatzeko arauetan jasota daude (25.2 artikulua), baina egokia izan liteke adin txikikoen eta nerabeen eskubideei buruzko zatian jasotzea.

6. 17.2 artikulua jasotzen du, gizartean parte hartzeko eskubidearen barnean, adingabeen eskubidea ekimen eta proposamen jardueretan parte hartzeko, beren eskubideen sustapenarekin eta defentsarekin lotuta, eta haiei zuzendutako arreta eta babes jarduketekin lotuta.

Puntu honetan proposatzen da adingabeek, babes edo erreforma zentroetan daudenek barne, Nafarroako Arartekoari kexak aurkezteko duten eskubidea berariaz aipatzea, erakunde hau arautzen duen Foru Legearen arabera, parte hartzeko eta beren eskubideak babesteko berariazko mekanismo gisa.

Beraz, araua honela gera liteke:

“2. Adingabeek, beren eskubideen sustapen eta defentsa jardueri dagokienez nahiz haiei bideratutako laguntza eta babes jarduketei dagokienez, eskubidea dute ekimen eta proposamen jardueretan parte hartzeko. Eskubide hori erabiliz, Nafarroako Arartekoarengana jotzen ahalko dute, ordezkarri beharrik gabe, kexak eta proposamenak aurkezteko”.

7. 23. artikulua gizartean integratzeko eskubidea aitortzen du, eta, horren barruan, haurren pobrezia prebentzioa aipatzen du, oinarritzko prestazioak, ekonomikoak eta aldi behingoko emanez, “errenta bermatuari buruzko foru araudian aurreikusitako baldintzen” arabera.

Baldintza horiek betetzeari dagokienez, eta, zehazkiago, prestazioa jasotzeko eskubidea ukatzeari, etetzeari, iraungitzeari edo itzultzeari dagokienez (baldintzak ez betetzeagatik edo emakidaren ondoriozko betebeharrak ez betetzeagatik), komenigarria izan liteke, jarduera horietan guztietan, faktore modulatzaila edo leungarri gisa, gaiak ukitzen dituen adingabeen interes gorena aintzat hartzea eta balioestea.

Modu horretan, errenta bermatua edo antzeko funtzioarekin ezartzen dena jasotzen duen familia unitateko adingabeentzako eragin nabarmenen bat antzematen bada, onuradun titularrek, normalean gurasoek, baldintza edo betebeharren bat betetzen ez badute ere, oinarritzko prestazio horiek eman edo mantendu ahal izanen dira, adingabeen horien eskubideak babesteko, alde batera utzi gabe ezartzen diren konpromisoak eta erabakien motibazio egokia, ukitutako eskubide eta interes multzoa alde aurretik behar bezala neurtu ondoren.

Horretarako, arauaren bigarren apartatuan beste paragrafo bat sar liteke, hemen proposatzen den honen erara:

“2. Nafarroako administrazio publikoak (...) gizarte bazterketa.

“Bermatutako errenta edo antzeko funtzioarekin ezartzen den prestazio publikoa eman, iraungi edo itzultzeko prozeduretan, arazoak ukitzen dituen adingabeen eskubideak neurtuko dira, eta organo eskudunak, arrazoiak emanda, baldintza horiek osorik betetzea salbuetsi ahal izango du, baldin eta adingabeen interes gorenak hala eskatzen badu, gizarteratze prozesuaren esparruan ezar daitezkeen konpromisoak ukatu gabe”.

8. Proposatzen da adingabeak instituzioetatik kanpo artatzeko eta familia harrera sustatzeko plana prestatu beharra jasotzea foru legean, plangintzari dagokion zatian (31. artikulua eta hurrengoak) edo familia harrera sustatzeari dagokion zatian (101. artikulua eta hurrengoak), edo arauaren azken xedapenetan.

Erakunde honek dagoeneko iradoki dio neurri hori Eskubide Sozialetako Departamentuari, bai 2020ko txostena Nafarroako Parlamentuarentzat prestatzean, bai harrera familien elkarte batek egindako kexa baten ondorioz.

Urteko txosten horretan, bildutako eta aztertutako datuetan oinarrituta, hau adierazten zen:

“Beraz, berresten da azken urteetan nabarmen handitu dela egoitzetako harreraren kopurua. Datuek adierazten dute zeinen zaila den legegileak familia harreraren alde erakusten duen gogoia burura eramatea. Esan behar da ezen, ziur aski, adingabeen babes sistemaren arazorik handienetako bat dugula aurrean, eskaintzen zaien arretan instituzionalizazio maila handia ikusten delako eta, horrez gain, joera oker bat ere bai, egoitza arreta gero eta ugariagoa delako, eta egoerari buelta emateko zailtasunak ikusten direlako. Arazo horretan zenbait faktorek eragiten dutela onartuta ere, erakunde honek ezinbestean azpimarratu behar du errealitate hori, botere publikoen esku-hartzea eskatzen baitu, eta nabarmendu behar da familia harreraren aldeko neurriak hartu behar direla, premia duten adingabeak, ahal den neurrian, familia ingurune batean artatzeko”.

Horiek horrela, beharrezkoa ikusi zen Eskubide Sozialetako Departamentuari iradokitzea adingabeen instituzionalizazioa murrizteko eta familia harrera sustatzeko plan bat egin dezan, adin tartek eta beste parametro egoki batzuk kontuan hartuta, helburuak, neurriak, konpromisoak, epeak eta abar bilduko dituen, instituzionalizazioa desagerrarazteko edo minimizatzeke, eta ikusitako egoerari buelta ematen saiatzeko.

Beraz, aipatu plana egitea komeni dela berresten da, eta egokitzen jotzen da foru legean xedapen bat sartzeko, hura prestatzea exijituko duena eta berrikusteko epe zehatzak ezarriko dituen.

Testua era honetako izan daiteke:

“Adingabeak instituzioetatik kanpo artatzeko eta familia harrera sustatzeko plana.

Foru lege honek indarra hartzen duenetik aurrera, (...) eguneko epean, Nafarroako Gobernuak adingabeak instituzioetatik kanpo artatzeko eta familia harrera sustatzeko neurriak hartzeko plana onetsiko du.

Planak, adingabeen adin tartek eta bestelako parametro egokiak kontuan hartuta, honako elementu hauek bilduko ditu gutxienez: a) helburua da egoitzetako harreraren nagusitasuna etetea; b) helburu hori lortzeko epeak; c) harrera horiek minimizatzeke aurreikusitako neurriak; d) familia harrerak sustatzeko aurreikusitako neurriak; eta e) aurrekontu mailako konpromisoak.

Plana onartu eta (...) urtera berrikusiko da”.

9. 31.1 artikuluan, arlo horretako planak prestatu aurreko jarduerari dagokienez, hau adierazten da: “kontuan hartuko dira, orobat, unibertsitateek eta Eskubide Sozialetako Departamentuak egindako azterlanak”.

Proposatzen da horiei erantzea, kontuan hartu beharreko erreferentziako esparru gisa, Nafarroako Arartekoak haurren egoerari buruz egindako txostenak.

Izan ere, gure ustez, hori bat dator indarra duen Foru Legean eta aurreproiektuaren 10.4 artikuluko c) letran erakunde honi eman zaion eginkizunarekin: “Nafarroako Foru Komunitateko haur eta nerabeek duten egoera baloratzea urteko txostenean”.

Horren arabera, araua honela geratuko litzateke:

“1. Planak (...) prestatu aurretik, aintzat hartuko dira unibertsitateek eta Eskubide Sozialetako Departamentuak egindako azterlanak, eta orobat, Nafarroako Arartekoak arlo horretan egindako txostenak eta, bereziki, foru lege honen 10.4 artikuluko c) letran aurreikusitakoak ere”.

10. Arauaren testuak jasotzen duen arau-hausteen tipifikazioari dagokionez, 49. artikulua c) letran, adingabeak zentro eta zerbitzuetan zaintzen dituzten profesionalen eragindako eraso fisikoari buruzko araua sartu da (arau-hauste oso astuna).

Adingabeei eragindako eraso fisikoa ere eranstea proposatzen da, larritasun bereziko jokabidea izan daitekeela aintzat hartuta.

Beraz, honela geratuko litzateke proposatutako testua:

“c) Prebentzio edo babes zentroetan eta zerbitzuetan lanean ari diren profesionalen kontrako eraso fisikoak. Era berean, zentro eta zerbitzu horien erabiltzaile diren adingabeei eraso fisikoa egitea”.

11. Aurreikusten diren zehapenen zenbatekoari dagokionez, bereziki arau-hauste oso astunen kasuan (120.000 eurotik 600.000 eurora), egokitzen da atalaseak (batez ere gutxienez) beharrezko aukera baloratzea, praktikan aplikatzea zailtzen baitute, eta lortu nahi diren helburuak arriskuan jartzen ahal baitituzte.

120.000 eurotik gorako isunak ezartzeak, proportzionaltasun irizpideen arabera onargarri izateko, larritasun handiko jokaerak eta ondorio ezin okerragoak (segur aski ordena penalarri dagozkionak) ekartzen dituzte gogora.

Gutxienezko muga halako zenbateko handian jarrita, arauaren aplikagarritasuna gehiegi murriztu dezake, erakunde honen iritziz, edo bideragarritasun zalantzarik edo neurritz kanpoko zigorrak ekar ditzake, eta hori kaltegarria izan daiteke lortu nahi diren helburuetarako.

12. Adingabeei edo haien familiei buruzko txosten sozial edo psikologikoak erabiltzea, intimitatea babesteko edo datu pertsonalak babesteko araudiari jarraikiz zilegi ez diren tratamenduetarako, arau-hauste arintzat jotzen da 47. artikuluko c) letran.

Arau-hauste mota hori arau-hauste astuntzat jotzea proposatzen da, portaera larritzat jotzen diren beste batzuk bezalako edo are gaitzesgarriagoa izan daitekeelako; edo, hala ez bada, arintzat edo larritzat har dadila, informazioa modu desegokian erabiltzeagatik lortu den emaitzan intentsitateko edo larritasuneko elementuak daudenean.

Kasu horretan, testuak hauek izan daitezke, hurrenez hurren:

“Txosten sozialak edo psikologikoak erabiltzea (...) pertsona fisikoaren babesa beren datu pertsonalei dagokienez, horrek adingabeei kalte nabarmena eragiten ez badie”.

“Txosten sozialak edo psikologikoak erabiltzea (...) pertsona fisikoaren babesa beren datu pertsonalei dagokienez, horrek adingabeei kalte eragiten badie”.

13. 65. artikulua arautzen ditu babes neurrien arloko esku-hartzerako irizpide orokorrak, eta d) letran jasotzen du esku-hartzea ahal den leunena izatea, adingabearen eta familiaren bizitzan ahal den gutxien sartzen dena.

Irizpide horri dagokionez, eta zehaztapen gisa, proposatzen da esku-hartzea, poliziaren esku-hartzea beharrezkoa denean, lekualdaketa ez egiteko ibilgailu errotulatuetan, eta agente uniformedunen parte-hartzea saihesteko, ahal den guztietan.

Hona hemen arauaren testua:

“e) Administrazioaren esku-hartzea mugatuko da babes egokia ziurtatzeko beharrezkoa den gutxienez. Adingabeen eta haien familien bizitzan ahalik eta eragin txikiena izanen du. Bereziki, poliziak esku hartu behar izanez gero, ahal den neurrian, ez da ibilgailu errotulaturik erabiliko lekualdatzeak egin behar badira, eta agente uniformedunek ez dute parte hartuko”.

14. 66. artikulua adingabeko babestuen eskubide espezifikoaren taula bat jasotzen du. Haren f) letrak, azken zatian, jatorrizko taldearekin eta beste pertsona adierazgarri batzuekin harremanak izateko eskubidea aitortzen die, baldin eta horrek ez badu babes helburua oztokatzen edo kaltetzen, eta Foru Komunitateko Administrazioaren organo eskudunak ezarritako bisita-araubidearen esparruan.

Bisita-araubide horri dagokionez, berriaz eskatzen da organo eskudunaren erabakiak ebazpen arrazoitu bidez eta interesdunei jakinarazita har daitezela, bai bisiten hasierako ezarpena, bai erabakitzen diren hurrengo berrikuspenak ere.

Araua honela gera liteke:

“f) Familian geratzeko eskubidea (...), Foru Komunitateko Administrazioaren organo eskudunak ezarritako bisita-araubidearen esparruan. Bai araubide honen hasierako finkapena, bai behin-behineko berrikuspenak, ebazpen arrazoitu baten bidez erabakiko dira, eta interesdunei jakinaraziko zaizkie”.

15. 66. artikulua horren beraren k) letran, adingabeei eskubidea aitortzen zaie zuzenean Ministerio Fiskalarekin, entitate publikoarekin eta haien babeseko arduradun tekniko eta administratiboekin harremanak izateko, eta haien kexak edo erreklamazioak helarazteko horiei.

Proposamena da arau horretan Nafarroako Arartekoa ere sartzea, eskubideen defentsarako duen eginkizun instituzionala dela-eta, babes neurrien helburu diren adingabeen eskubideena barne.

Hori kontuan hartuta, hau da proposatutako idazketa:

k) Zuzeneko harremana izatera Ministerio Fiskalarekin, Nafarroako Arartekoaren erakundearekin, eta babeserako entitate publikoarekin (...) eta haien kexak edo erreklamazioak helarazteko horiei.

16. 74.3 artikulua, arriskua baloratzeko prozedurari buruz, erregelamenduzko garapen batekin lotzen du, eta berme jakin batzuk aurreikusten ditu.

Prozedura bermeen artean, prozedura amaitzen duen eta arrisku egoera eta esku-hartzea (babes-neurria, 62.1 artikulua arabera) adierazten dituen ebazpena berriaz arrazoitzea eskatzen duen foru legea sartzea proposatzen da, gertaera erabakigarriak eta adierazpenaren oinarriak adierazita.

Era berean, prozeduraren gehieneko iraupena lege ezartzea proposatzen da, interesdunek segurtasun handiagoa izan dezaten eta gaiaren berezitasunera egoki daitezela. Kasu horietan ez da araudi orokorraren ordezkari aplikaziora jo behar.

Horren arabera, idazkera hau proposatzen da:

“c) Organo eskudunak hartutako ebazpenak arrazoitzea, ebazpen horiek zehazten dituzten gertaerak eta oinarriak adierazita. Ebazpenak (...) (e)ko gehienezko epean emanen dira.

17. Gauza bera proposatzen da 78. artikuluan, aurreikusitako babesgabetasun adierazpenaren prozedurari dagokionez: arrazoibidea eskatzea, gertaera erabakigarriak eta oinarriak adierazita; babesgabetasuna deklaratzeko prozeduraren gehieneko epea.

Honela geratuko litzateke:

“2. Prozedura horrek helburuko adingabearen audientzia bermatu beharko du (...) eta epeak. Prozedurak ebazpenak arrazoitzea bermatuko du, ebazpenak ekarri dituzten gertaerak eta oinarriak adieraziz, eta (...) ko gehienezko epean burutuko da”.

18. Familia hartzaileei laguntzeko neurrien barruan (101. artikulua) edo azken xedapenetan, arau bat sartzea proposatzen da, espresuki harrerarik formalizatu gabe ere, zaintzailearen erantzukizunak beren gain hartu ondoren eginkizun hori betetzen duten pertsonen legeko asimilazioari begira, egoera hori frogatzen den neurrian.

Horrekin lortu nahi da, egoera horietan (kasu berezietan edo salbuespenetan izan arren, praktikan gerta daitezkeenak), eginkizun horietan ari diren familiak babesik gabe ez gelditzea.

Gai horri buruz, erakunde honek Q20/1181 (kexa hori, zehazki, PFEZn onura fiskal bat lortzeko aukerari buruzkoa zen) eta O21/3 espedienteetan eman zuen iritzia, eta adierazi zuenarekin bat etorritik, iradoki zuen “arau arloko neurriak bultzatzea, adingabeen harreraren oinarritutako onura edo laguntza publikoak lortzeko, “egitezko” harrera egoerak ere aintzat har daitezela, formalizatutako harrera harremanen antzekoak direnean, betiere, egoera horiek adingabea babesteko zerbitzuek ezagutzen dituztenean eta frogatu direnean”.

Gai horri berari dagokionez ere, 2021ean erakunde honetan pertsona baten kexa tramitatu da. Pertsona horren alaba hil zen, eta horren aurrean, bere bilobaren tutoretza bere gain hartu du hark (bide judizialek deklaraturako tutoretza), eta gurasoen eta seme-alaben arteko harremanari dagozkion lan guztiez arduratzen da, baina ezin ditu hartu harrera egoerarako aurreikusitako laguntzak (Q21/359).

Erakunde honek ikusi zuen kexa ezarri duen emakumeak, materialki, adingabeen tutoretza eta zaintzari dagozkion funtzioak betetzen zituela (bost urteko bilobarena, alaba hil ondoren), baina, kasu honetan, modu metatuan. Eta, justizia materialean oinarritutako arrazoiengatik, komenigarritzat jo zuen interesatuei adingabeen babesaren arloko laguntzak eskuratzeko aukera ematea, familia harreraren kasuei zentzu hertsian emandako tratuaeren antzera, adingabeari dagokionez bere gain hartutako erantzukizun maila ez baita txikiagoa.

Hori dela eta, laguntza publikoak eskuratzeari dagokionez, parekatzeko legezko xedapen bat sartzea proposatzen da. Honela idatz daiteke:

“Familia harrerarako aurreikusitako onurak eta laguntzak eskuratzeko parekatzea.

Lege honetan edo beste batzuetan aurreikusitako onurak eta laguntzak eskuratzeari dagokionez, familia-harrerarekin parekatuta geratzen dira, bai tutoretza hartzeagatik, bai egitezko zaintza gauzatzegatik, pertsonak edo familiak adingabeen harreraren berezko lan eta erantzukizuniez arduratzen direnean, nahiz eta adingabearen berriazko adierazpenik ez izan, interesdunek egoera horiek egiaztatzen badituzte”.

19. 92. artikuluan berehalako arreta eta behin-behineko zaintza arautzen dira, eta adierazten da neurri horien indarraldia “ezinbesteko denborara” mugatuko dela, adingabeari bere beharren arabera arreta emateko.

Behin-behineko neurriak direnez, gehieneko epea edo legezko muga bat gehitzea eta zehaztea proposatzen da, behin-behineko egoera horiek (bereziki, adingabea behaketa eta harrera egoitzetan sartua dagoenean) gehiegi luza ez daitezen, eta neurriak har daitezen sustatzea, behar dutenek ahal den lasterren jaso dezaten dagokien arreta espezializatua.

Testua era honetakoan izan daiteke:

“1. Tutela bere gain hartuta (...) behin-behineko neurrien indarraldia mugatuko da haren beharren arabera jarduketarik egokiena zehazteko ezinbestekoa den denborara mugatuko da, eta nolana ere, (...) baino gutxiago izanen da”.

20. 116. artikulua zentroetan bizi diren adingabeen eskubideak ezartzen ditu, zentroak ezarritako kexa eta iradokizunen sistemaren berri izateko eskubidea barne.

Aurrekoaz gainera, kexak edo erreklamazioak kanpoko bideetatik aurkezteko egoiliarrek duten aukerari buruzko informazioa zentroan bertan jasotzeko eskubidea sartzea proposatzen da, 66. artikulua k) letran babes-neurrien objektu izan diren adingabeei, oro har, aitortzen zaien eskubidearen ildotik.

Hauxe da proposatzen dugun testua:

“l) Ikastetxeak ezarritako kexa eta iradokizunen sistemaren berri izateko eskubidea, eta kexa eta iradokizunak, hala nola ematen zaien erantzuna ere, jasota geratzeko eskubidea. Era berean, kexa eta erreklamazioak jartzeko zentroetik kanpo dituzten bideen berri jasotzeko eskubidea, foru lege honen 66 k) artikuluan aurreikusitako berri, gutxienez”.

21. 123. artikulua erreforma sistemaren neurriak betearazteko printzipioak ezartzen ditu.

Esku-hartze ahalik eta txikienaren printzipioa ere sartzea proposatzen da, eta, horrekin lotua, guztiz salbuespenezkoa izatea miaketak egitea, premiazko segurtasun arrazoietan oinarritua, Adingabearen Erantzukizunari buruzko Lege Organikoan eta hura garatzen duen araudian aurreikusitakoarekin bat etorriz, eta haietan ezarritako bermekin.

Testua era honetakoan izan daiteke:

“Jarduketak, murriztaileak diren heinean, esku-hartze ahal den txikienaren printzipioari jarraikiz egingen dira. Adingabeei miaketak egitea mugatuko da ezinbesteko premia dagoen kasuetara, segurtasun arrazoiek eraginda, eta, eginez gero, Adingabearen Erantzukizun Penal arautzen duen Lege Organikoan eta hura garatzen duen araudian ezarritako bermeak bete beharko dira”.

Eskubide Sozialetako Departamentuak honako txosten hau bidali zuen:

“Eskubide Sozialetako kontseilariak, O21/14 espedienteari dagokion zure idazkiari erantzunez, han eskatzen baitzenuen haurrak eta nerabeak zaindu eta babesteko eta familia sustatzeko foru legearen aurreproiektuari zure erakundeak egin dizkion ekarpenen gaineko balorazioa eta erabakia emateko, honako hau jakinarazten du:

Ondoko taula honetan jasotzen da egindako ekarpen bakoitzaren balorazioa.

Artikulua	Edukia	Ekarpenaren balorazioa
6.2 artikulua.	“Zaintza egiten duten pertsonak” sartzeari proposatzen da.	Onartu eta gehitu egiten da.
6.3 artikulua.	Proposatzen dute araua lege mailakoa dela kontuan hartuta, honako alderdi hauek arautzea: a) gai honetan salaketa anonimoak egin daitezkeen ala ez, herritarren lankidetzari handiagoa sustatzeko; eta b) auziak ukitzen duen edo salatutako pertsonak espediente osoa eskuratzeko sartzeko aukera duen ala ez, eta bereziki, salatzailearen identitatea ezagutzeko aukera duen ala ez.	Salbuespenak onartzen zaizkio APELaren 62.2 artikuluko arau orokorrari ISM-n salaketa nahikoa bada ikerketa edo egiaztapena egiteko.
10.4 artikulua.	Proposatzen dena da eginkizun horiei erantzea administrazio bitartekaritza egikaritzeari dagokiona, Nafarroako Arartekoaren Foru Legean eta haren Antolaketa eta Funtzionamendu Erregelamenduan (21.3 artikulua) aurreikusitakoaren arabera.	Onartu eta gehitu egiten da.
13. artikulua.	Adierazi dute egokia izan daitekeela aitortzea, adingabeen eskubideen artean eta haien ohore, intimitate eta norberaren irudirako eskubideari dagokionez (13. artikulua), datu pertsonalak babesteko eskubidea, arestian aipatu diren horiekin lotuta aitortzen zaion garrantziagatik.	Onartu eta gehitu egiten da, tituluan eta 2. apartatu batean, intimitate/ohorearekin eta norberaren irudiarekin zerikusia duen eskubidea baita, baina desberdina eta independentea.
	Bestalde, eskubideen erregulazioan ere, eta identitaterako eskubideari lotuta, proposatzen da espresuki aitortzea sexu identitatearen adierazpenarekin eta pertsonen sexu orientazioarekin errespetuarekin lotutako eskubideak.	Onartu da eta 14. artikulua 3. apartatu gisa sartu da.
17.2. artikulua.	Puntu honetan proposatzen da adingabeek, babes edo erreforma zentroetan daudeneke barne, Nafarroako Arartekoari keak aurkezteko duten eskubidea espresuki aipatzea.	Proposamena erantzea onartu da, baina 10.4 a) artikulua 2. puntuan, hor hobeki kokatzen delako, parte-hartzearen eta asoziazionismoaren sustapenean baino.
23. artikulua.	Adierazi dutenez, komenigarria izan liteke, faktore modulatzailerik edo leungarri gisa, jarduketari horietan guztietan, ukitutako adingabeen interes gorenari kontuan hartzea eta neurtzea.	Gizarte Babesaren eta Kalitatearen Zuzendaritza Nagusiarekin batera baloratuko da.

Artikulua	Edukia	Ekarpenaren balorazioa
31. artikulua.	Proposatzen da adingabeak instituzioetatik kanpo artatzeko eta familia harrera sustatzeko plana prestatu beharra sartzea foru legean, plangintzari dagokion zatian (31. artikulua eta hurrengoak) edo familia harrera sustatzeari dagokion zatian (101. artikulua eta hurrengoak), edo arauaren azken xedapenetan.	Oro har planifikatu beharra dagoela onartzen da, eta orobat egoitza harrerak murrizteko planifikatu beharra, baina gure iritziz, helburu hori lortzeko bidea ezarria dago, 101.1 artikuluaurreikuspenekin eta haiekin lotutako beste hainbatekin, eta gizarte itunen baldintzekin.
31.1. artikulua.	Proposatzen da eranstea, kontuan hartu beharreko erreferentziazko esparru gisa, Nafarroako Arartekoak hauren egoerari buruz egindako txostenak.	Onartu eta gehitu egiten da.
49. artikulua.	Adingabeei eragindako eraso fisikoa ere eranstea proposatzen da, larritasun bereziko jokabidea izan daitekeela aintzat hartuta.	Onartu eta sartu egiten da, baina beste mota batean.
52. artikulua.	Zigorren zenbatekoari dagokionez, Arartekoaren iritziz, arauaren aplikagarritasuna gehiegi murriztu dezake, edo bideragarritasun zalantzarikoa edo neurritz kanpoko zigorrak ekar ditzake.	Onartu eta murriztu egiten dira astunen gehienekoa eta oso astunen gutxienekoa eta gehienekoa.
47. artikulua.	Adingabeei edo haien familiei buruzko txosten sozial edo psikologikoak intimitatearen edo datuen babesaren arabera zilegi ez diren tratamenduetan erabiltzearen ondoriozko arau-haustea mailakatzea.	Onartzen da 48 e) puntuan arau-hauste astun bat sartzea, bere erlazioagatik, eta arau-hauste arina zehaztea, garrantzi gutxiagoko kasuetarako.
65.d artikulua	Proposamena da poliziaren esku-hartzeak beharrezkoak direnean, ahal dela, errotulaturako ibilgailuetan lekualdaketa ez egiteko eta agente uniformedunak aritzea saihesteko eskakizuna aipatzea.	Onartu egiten da eta horrela sartzen da.
66.f artikulua	Organo eskudunaren erabakiak ebazpen arazoitu bidez eta interesdunei jakinarazita hartzeko berariazko eskakizuna sartzea proposatzen da, bai bisiten hasierako ezarpena egitean, bai erabakitzen diren hurrengo berrikuspenetan.	Onartu eta sartu da
66.k artikulua	Nafarroako Arartekoaren Erakundea ere sartzea proposatzen da.	Onartu eta sartu da.
74.3 artikulua	Prozedura amaitzen duen ebazpena espresuki arazoitzea eta arrisku egoera eta esku-hartzea (babes neurria, 62.1 artikulua arabera) adieraztea proposatzen da, gertaera erabakigarriak eta adierazpenaren oinarriak adierazita. Eta orobat, prozeduraren gehieneko iraupena ere legez ezartzea.	Artikulu hau FLAPetik ezabatu da
78. artikulua	Babesgabezia deklaratzeko prozeduraren gehieneko epea sartzea iradokitzen dute.	Onartu egiten da eta 6 hilabetetan finkatzen da; kasu batzuetan, 3 hilabetez luza daiteke (orain, 85.4 atalean).
101. artikulua	Arau bat sartzea proposatzen da, espresuki harrerarik formalizatu gabe ere, zaintzari dagozkion erantzukizunak beren gain hartu dituzten eta eginkizun hori betetzen duten pertsonen legezko asimilazioari begira, egoera hori frogatzen den heinean.	Ez da onartzen, jarduketa frogatzeaz gain, babes sistemaren esku-hartze baten helburu den egoera izan behar baitu (beste arrazoi batzuen araberrako laguntzen egokitasuna ukatu gabe).
92. artikulua	Gehieneko epe edo legezko muga bat gehitzea eta zehaztea proposatzen da.	Onartu eta hemen sartu da, eta 72an sei hilabetekoa.

Artikulua	Edukia	Ekarpenaren balorazioa
116. artikulua	Aurrekoaz gainera, kexak edo erreklamazioak kanpoko bideetatik aurkezteko egoiliarrek duten aukerari buruzko informazioa zentroan bertan jasotzeko eskubidea sartzea proposatzen da, 66. artikulua k) letran babes neurrien objektu izan diren adingabeei, oro har, aitortzen zaien eskubidearen ildotik.	Bide horien berri ematea onartzea.
123. artikulua	Esku-hartze ahal den txikiaren printzipioa sartzea proposatzen da, eta, horrekin lotuta, guztiz salbuespenezkoa izatea miaketak egitea, premiazko segurtasun arazoietan oinarritua, Adingabearen Erantzukizunari buruzko Lege Organikoan eta hura garatzen duen araudian aurreikusitakoarekin bat etorritik, eta haietan ezarritako bermeekin.	Onartu eta sartu da.

Haurrak eta nerabeak zaindu eta babesteko eta familia sustatzeko foru legearen aurreproiektuaren egungo bertsioa erantsi da, eta bertan ekarpenak gehitu direla ikusi da”.

Erakunde honek egindako iradokizunak araudian jaso direla ikusita, Nafarroako Arartekoak amaitutzat eman zituen bere jarduketak.

5.2.14. N-121-A errepidea hobetzea.

Arloa: Herri-lanak

Administrazio hartzailea: Lurralde Kohesiorako Departamentua.

Bide-ingeniari batek argitaratutako iritzi artikulua baten ondorioz, Nafarroako Arartekoak NA-121-A errepidearen egungo arazoak 2+2 proiektu baten bidez konpontzeko aztertzen ari zen aukeraren berri izan zuen.

Irtenbide horren arabera, erakunde honek uste zuen interesgarria izan zitekeela Iruñea/Sunbilla zatirako 2+2 aukera kontuan hartuko zuen proiektu tekniko bat prestatzeko aukera aintzat hartzea, ukatu gabe 2+1 irtenbidea egiten jarraitzea, eta, epe luzera, proiektatutako 2+2 aukerari heldzea, fase desberdinetan. Era berean, iritzi artikulua hartan, errepide horretan biribilguneak jartzeari buruz sortzen ziren zalantzak aintzat hartzeko modukoak zirela iruditzen zitzaizkiola zioen.

Hori ikusita, Nafarroako Arartekoak Lurralde Kohesiorako Departamentuari eskatu zion bi auzi horiei buruz zuen jarreraren berri emateko.

Lurralde Kohesiorako Departamentuak honako txosten hau igorri zuen:

“Zure erakundeak ofizioz sustatutako 021/15 espedientearekin lotuta, txosten eskaera egin zenuen Lurralde Kohesiorako Departamentuak duen jarrerari buruz, N-121-A errepidean (Iruña-Behobia) sortutako bi gairen inguruan (2+2 proiektu teknikoa, fasetan epe luzera gauzatzeko eta 2+2 konponbidean biribilguneak kentzea): Hona hemen erantzuna:

N-121-A (Iruña-Behobia) 2+1 bide bihurtzea errealitate bihurtzen hasi da, Herri Lan eta Azpiegituren Zuzendaritza Nagusiko talde teknikoek urte askoan lan egin ondoren, errepide horretarako irtenbide tekniko eraginkor eta errealista bat aurkitu dutelako, bide horretan gertatzen diren istripuen kopurua eta istripu horien larritasuna murrizteko asmoz.

2+1 bideak zirkulaziorako bi noranzko dituzten errepideak dira, hiru errei erabilgarri dituztenak, erdiko erreia norabide batean edo bestean aurreratzeke, tarte erregularretan, zirkulaziorako beste noranzkotik erdibitzaile gaindiezin batez bereizita. Abantaila nagusi hauek ditu: kontrako noranzkoan zirkulatzen duten autoen aurreratzeen % 100 kentzen du, eta horrek nabarmen murrizten du talka frontolateralak izateko arriskua, hori baita N-121-A errepideko gaur egungo istripu kaltegarrienen arazoia. Gainera, ilarak errazago bakanduko dira, aurreratzeke eremuak optimizatzen baitira, eta ez du eraginik ibilbidearen batez besteko abiadura, aurreratzeke espazio erregularrak eskainita.

N-121-Aren 2+1 tipologia diseinu finalista da, aditu ospetsuenekin adostua eta Europar Batasunak sustatua. 2+1 irtenbideen nazioarteko adibide guztiek eragiten dituzten estatistiketan, bide mota horren istripu tasa biderik seguruenekin parekatzen da: autobiak.

Espainian, hain zuzen, 2+1 motako bideak bultzatzeko asmoz, Garraio, Mugikortasun eta Hiri Agenda Ministerioak, Errepide Zuzendaritza Nagusiaren bitartez, Espainiako errepideei buruzko 2+1 lehen araua onartu du. Hala, Espainiak berariazko arau bat du errepide horietarako, dagoeneko esperientzia handia bildu duena Europako (Suedia, Finlandia, Alemania, Frantzia, Irlanda, besteak beste) eta munduko herrialde askotan (AEB, Kanada edo Australia). Hazkunde eta hobekuntza fasean dauden hainbat herrialdetan ere, hala nola Polonian, konponbide horren aldeko apustu garbia egin dute.

2+1 diseinua, 2014ko planteamendua

2014. urtean, Luis Zarraluqui jauna Sustapen Kontseilari zela, Herri Lan eta Azpiegituren Zuzendaritza Nagusiak, trafikoaren kontrolean eta trazadura espezializatutako ingeniartzekin lankidetzan, "N-121-A, Iruña-Behobia interes orokorreko errepidearen funtzionamenduaren azterketa teknikoa" egin zuen, errepide horren egoera aztertzeke eta hobetzeko jarduerak planteatzeko.

Ondorioztatu zen beharrezkoa zela dauden korapiloak aldatzea, sarbideak berrantolatzea eta 2+1 bide bihurtzeko abiadura mugak homogeneizatzea. Hala, hasierako axiomak egin ziren, bidearen eraldaketa planteatzeko konponbide orokor baten gisara, helburu hauekin: bide segurtasuna eta ibilgailu arinentzako zerbitzuaren kalitatea hobetzea, ibilgailu astunentzako erakargarritasunik ez sortzea, inpaktu sozioekonomiko eta ingurumen eragin mugatua sortzea eta eraikuntza lanen eraginkortasuna-kostua erlazioa optimizatzea.

Azterketa horiek egin zirenean ez zegoen 2+1 gaiari buruz argitaratutako araurik edo gomendiorik. Informazio tekniko nazional eta nazioarteko oso ugari kontsultatu behar izan zen, tokian bertan lan eginez. Gaiak duen garrantzia dela-eta, dokumentazio hau nabarmendu behar da:

- Bentancourt Fundazioari eskatutako txostena: "N-121-A errepide nazionalaren aldatzea. Tarteak: Ezkabako tunelak Bera. 2+1 Irtenbidearen balorazioa" Manuel Romanak, Ingeniaritza Zibileko Departamentuko irakasle titularrak zuzendutakoa: Madrilgo Unibertsitate Politeknikoko Garraioak, noranzko bakoitzeko errei bateko errepideak diseinatzeko erreferente nazionala eta nazioartekoa.
- Autobideei eta errepideei buruzko Nazioarteko 3. Biltzarraren txosten laburtua. Berlinen egin zen, 2016ko ekainean, eta lehen aipatutako eraldaketari buruzko azterketa azaldu zen, 2+1 errepideekin lotutako Europako beste hiru adibiderekina batera. Bertan egiaztatu zen N-121-A errepidearen diseinua bat datorrela gaur egun Europan egiten ari diren antzeko jarduketekin.
- Errepideen 2+1 lehen jardunaldi teknikoaren txosten laburtua. Etorkizuneko irtenbide baten eztabaida,artzelona, 2017(e)ko ekainaren 13a, Errepideen Elkarte Teknikoak (ATC) antolatuta. Bigarrenean, Madrilan, oso positibotzat jo zen Nafarroako azterketa, elkarte horrek argitaratutako RUTAS aldizkari teknikoan argitaratu baitzen, 2017ko abenduan.
- "2+1 errepideen funtzionamenduaren ezaugarriak eta ebaluazio ekonomikoa" dokumentua. N121-Aren ezaugarriekin bat datozen Zeelanda Berriko errepideak 2+1 bide bihurtzea aztertzen da.

Aurreko guztiaren osagarri gisa, trazadura osoaren 240 km-ko simulazio eredu informatizatua ere egin zen (60 km noranzko bakoitzeko, egungo diseinuarekin, eta beste hainbeste 2+1 tipologiarekin), urte horietako puntako orduetan ibilgailuek izaten dituzten erreakzioak aztertzeke. Eraitzen arabera, bai orduan, bai trafiko eskaria gehituta ere, 2+1 tipologiak funtzionamenduko eta bide segurtasuneko estandar egokiak eskaintzen ditu. Horri dagokionez, nabarmendu behar da, enpresa espezializatuen arabera, ez dela aurreikusten trafiko gehiago bide horretan; are gehiago, garraio astunari dagokionez, merkantzien trenbide bidezko garraioa bultzatzen ari da, eta beraz, pixkanaka kamioitik trenera aldatzea aurreikusten da.

Simulazio egokia egiteko, gidarien portaera erreala aztertzeke bideo grabazioak ere egin ziren. Batez besteko abiadura oso handia egiaztatu zen: 85 km/h Batez besteko hori erregistratzeak adierazten du baimendutako gehieneko abiaduren seinalizazioa ez dela batere betetzen. Horrek agerian uzten du N-121-A errepidearen egungo trafikoak tentsioa sortzen duela, eta horrek abiadura handitzea dakarrela, errepide ibilgailu astunik gabe dagoenean. Horregatik, talka frontolateralak izaten dira ezbeharren kausarik ohikoena bide horretan, eta errepide horren akatsik handiena.

Arazo hori konpontzeko, kontuan hartu behar da 2+1 bideek, ohiko errepideen antzeko edukiera izan arren, autobien eta autobideen antzeko segurtasuna eskaintzen dutela. Zirkulazioaren noranzkoak 2 metroko erdibitzaile zeharkaezinarekin eta hesi bertikalarekin banatzean, neurri handi batean, saihestu egiten dira talka frontolateralak. Aurreratzeko gune zabalak dituzte, auto ilarak minimizatzen eta baimendutako abiadura mantentzen laguntzen dutenak. Seinale bertikalak dituzte, erabiltzaileak une oro jakin dezan zer luzera duten aurreratzeko erreiek eta zer distantzia dagoen hurrengora arte, eta, beraz, gidatze-tentsioa jaisten da, abiadura moteltzen da, eta, beraz, segurtasuna handitzen da.

Nabarmenezkoa da 2+1 diseinuan aurreratzeko erreiak ibilgailu azkarrentzat izango direla, eta ezkerretik gehituko direla; beraz, eskuineko erreetik zirkulatu dutenek ez dute inongo unetan errei batetik bestera aldatu beharrik, prestazio gehien dutenek egiten dutelako. Larrialdietarako eta kontserbaziorako hainbat zabalgunek aurreikusitako, matxuratutako ibilgailuak edo mantentze lanetakoak gelditzeko. Foruzaingoarekin eta suhiltzaileekin adostu da erdibitzailea zeharkatzeko larrialdiko pasabideak jartzea. Faunari buruzko azterlanak egin da, eta Ingurumen Departamentuarekin adostu da hesi bertikal metalikoaren tipologia eta kokapena, animaliak igaro ahal izateko. Gainera, zarataren azterketa bat egin da, babes akustikoko pantailen eta abarren kokapena zehazteko, etab.

Arestian azaldutakoaz gain, kontuan hartu behar da 2+1 errepidearen aldakortasuna oso handia dela; izan ere, une oro, noranzkoak errei bat edo bi izateko egokitzeko aukera ematen du. Hori dela eta, Belateko eta Almandozko tunelen bikoizketak, 2+2 saihebidetako edo gerora egin daitezkeen beste jarduketak batzuk, bateragarriak dira hasieran proiektatutako trazadurarekin, aldaketa gutxi eginda.

Biribilguneen kokapena N-121-A errepidean

Biribilguneek 2+1 diseinuaren barruan duten kokapena zalantzan jartzeari dagokionez, azpimarratu behar da hiri inguruko zatietan dauden elementuak direla, eta, horiei esker, igarotzeko abiadura murrizten dela. Trafikoa modu eraginkorrean lasaitzea bilatzen da horien bidez, hiriguneetatik hurbil dauden zatietan, batez ere, ibilgailu astunen abiadura murrizteko. Trafiko arina eta astuna elkartzeko dira hiri inguruetan, eta eremu horietako orainko abiadura oso handia da.

Konklusioa

Azken finean, Herri Lan eta Azpiegituren Zuzendaritza Nagusiak 2+1 tipologiaren aldeko apustua egin du N-121-A errepidearentzat. Bide diseinu oso zabaldua da nazioartean aspaldi, bide segurtasunari eta funtzionaltasunari dagokionez eraginkorra baita. Horri esker, kontrako noranzkoan zirkulatu duten autoen aurreratzean %100 kendu ahal izanen da, eta horrek nabarmen murrizten du talka frontolateralak gertatzeko arriskua, eta hori da, hain zuzen ere, istripu gehien eragiten duena N-121-A errepidean. Azpimarratu behar da N-121-Aren 2+1 tipologia finalista dela, aditu ospetsuenekin adostua eta Europar Batasunak sustatua. 2+1 irtenbideen nazioarteko adibide guztiek eragiten dituzten estatistiketan, bide mota horren istripu tasa biderik seguruenekin parekatzen da: autobiak. Bide horretan biribilguneak jartzeari dagokionez, hiriguneetatik hurbil dauden zatietan abiadura moteldu nahi da, gaur egun abiadura oso handia baita.

Horrenbestez, ezetsi egiten dira, bai Iruñea-Sunbilla tarterako 2+2 aukera kontuan hartuko duen proiektu teknikoa prestatzea, bai bide horretan biribilguneak ezabatzea ere”.

Nafarroako Arartekoaren iritziz, Lurralde Kohesiorako Departamentuak bidalitako txostenean azaltzen zen nola sortu zen N-121-A errepidea 2+1 motako errepide bihurtzeko proiektua, bai eta proiektua prestatzeko fasean kontsultatutako jarduketak eta dokumentuak ere. Irtenbide tekniko horren abantailak ere nabarmendu ziren. Era berean, jasotako txostenean adierazten zen 2+1 diseinuak aldaera ugari onartzen dituela, izan ere, une oro, noranzkoak errei batera edo bira egokitzeko aukera ematen du. Hori dela eta, Belateko eta Almandozko tunelen bikoizketak, 2+2 saihebidetako edo gerora egin daitezkeen beste jarduerak batzuk hasieran proiektatutako trazadurarekin bateragarriak dira, aldaketa gutxirekin. Hau da, ez zirudien baztertzeko zenik etorkizunean zenbait zati berritan bikoizketa egitea, hasiera batean 2+1 gisa egin badira ere, edo, are gehiago, adierazitako trazadura osoan (Iruñea/Sunbilla).

Prentsan agertutako artikuluan, ekintza honen hasiera eragin zuen artikuluan, adierazi zen komenigarria izanzen zela errepide tarte jakin batzuetarako aurreikusitako 2+2 soluzioa (Belateko tunelak eta hiru saihebidetako txiki, 11 kilometro inguru guztira) zabalteak, eta komeni zela tarte horretan eraikitzen ari den errepidearen proiektu teknikoa, gutxienez, 2+2 fasearen arabera egitea, dagoeneko 2+1 ereduaren arabera egin bada ere.

Erakunde honek arrazoizkotzat jo zuen, N-121-A errepidearen segurtasuna areagotzeko asmoz (errepide horretan nazioarteko garraiorako ibilgailu astunen trafiko handia dago mendiko errepideen ezaugarriak dituen errepide batean), bikoiztutako 2+2 irtenbidearen diseinua Iruñea/Sunbilla tarte osora (44 kilometro luze) hedatzea. Horregatik, komenigarritzat jotzen zuen, nahiz eta gaur egun zenbait zati 2+1 tipologiaren arabera eraikitzen diren, aldi berean, aurreikusitako errepidearen trazadura guztia kontuan hartuko zuen proiektu bat egitea, 2+2 behin betiko soluziora zabaltzeko aukera oinarri hartuta, epe ertain edo luzeko aurrekontu aurreikuspenek ahalbidetzen dutenaren arabera.

Azaldutakoa eta jarduketa horretan zeuden aurrekariak ikusita, Nafarroako Arartekoak egoki ikusi zuen honako hau egitea:

Lurralde Kohesioko Departamentuari iradokitzea N-121-A errepidearen Iruña-Sunbilla tarte bikoizteko proiektua egin dezala 2+1 aurreikuspenean, ukatu gabe 2+1 soluzio hori gauzatzen jarraitu ahal izatea, epe luzera, aurrekontuek aukera emanaz gero, errepidea bitan banatzeko aukera gauzatu ahal izatea, betiere trafiko astun ugari jasaten duen errepide horren bideko segurtasuna areagotzeko.

Iradokizun horri erantzunez, Lurralde Kohesiorako Departamentuak idazki hau igorri zuen:

“Lehenik eta behin, adierazi nahi dizut, Herri Lanetako talde teknikoaren izenean, talde horrek urteak daramatzala N-121-A eraldatzeko lanean, eta nik neuk ere bai, eta guztiz harrিতා gaudela, bide horren zati baterako 2+2 proiektu bat idazteko erakusten duzun temarekin.

Harrigarria da zure ofiziozko jarduera une honetan gertatzea, lanak dagoeneko hasita daudelarik, eta ez errepide honetarako soluzioa definitu zen aurreko zazpi urteetan.

Gogoratu behar da Luis Zarraluqui jauna Sustapen Kontseilari zela 2014. urtean hasi zela Herri Lan eta Azpiegituren Zuzendaritza Nagusia 2+1 soluzio horretan lanean.

Bigarrenik, etorkizunean Iruñea/Sunbilla tarte, bera bakarrik, 2+2 errepide bihurtzeko iradokizunari dagokionez, Herri Lanetako profesionalen iritziz arduragabekeria teknikoa dela adierazi nahi dizut. N-121-A errepideak soluzio homogeneoa behar du bide osorako, eta ez, zuk planteatzen duzun bezala, tarte batzuetarako bakarrik. Ikuspuntu teknikitik, ezinbestekoa da errei bat edo bi txandaka jartzea, 2 kilometro batez beste eta 3 kilometro gehienez, justifikatutako salbuespenetan izan ezik.

Hirugarrenik, berriro adierazi behar dut Nafarroako Gobernuak apustu sendoa egiten jarraitzen duela 2+1 tipologiaren alde, N-121-A errepiderako. Bide diseinu hori oso zabaldua dago nazioartean aspalditik, bide segurtasunari eta funtzionaltasunari dagokienez duen eraginkortasunagatik. Horri esker, kontrako noranzkoan zirkulatzen duten autoen aurreratzeen % 100 kenduko da, eta horrek nabarmen murrizten du N-121-Aren istripu gehien eragiten dituen talka frontolateralak gertatzeko arriskua.

N-121-Aren 2+1 tipologiari dagokionez, azpimarratzea finalista dela, gaian adituak diren pertsonarik ospetsuenekin adostua eta Europar Batasunak sustatua.

Aintzat hartu behar da 2+1 errepide ereduko nazioarteko adibide guztien estatistiketan bide mota horretako istripuak errepide seguruenekin parekatzen direla: autobiekin.

Horregatik guztiagatik, eta uztailaren 19ko nire idazkian adierazitakoagatik, baztertu egiten da Iruñea/Sunbilla zatirako 2+2 alternatiba jasoko duen proiektu teknikoa prestatzeko proposamena kontuan hartzea.

Lurralde Kohesiorako Departamentuaren erantzun horren aurrean, Nafarroako Arartekoak honako hau adierazi zion haren titularrari:

“(Nafarroako Arartekoaren erakundeak) ezin du alde batera utzi errepide horretan (zati batzuetan hasi dira lanak, baina ez dira bukatu, eta beste zati batzuetan ez dira hasi) tonaje handiko kamioien trafikoa mantentzen edo handitzen ari dela (egun batzuetan 2.700 kamioi astun baino gehiago dituzte, datu horiek okerrak ez badira), eta ez da ahaztu behar istripu ugari izan direla han, zaurituak eta, zoritxarrez, hildakoak ere izan direlarik. Eskubideak babesteko erakunde hau errepide istripuan hildako bi pertsonaren familiarekin bildu zen 2020ko otsailean, eta orduko bidearen segurtasunari buruzko gomendioak eman zizkion Foru Administrazioari. Erakunde honen ustez, gerta liteke proiektatutako bidearen ezaugarriak aski ez izatea jasaten duen trafiko astun handirako, eta hurrengo urteetan

areagotu egin daiteke, eta beharbada, 2+2 bide bihurtzea onartu beharko da azkenean, itxura guztien arabera. Gainera, ezin du alde batera utzi 2+1 gaitasuna aski ez izateak eragiten duen eztabaida soziala, ez eta neurri horrekin diseinua teknikoari egokiena izanen ote den ere. Eta ez dugu gure burua engainatu behar esanez arrazoi teknikoengatik erabaki dela 2+1 errepidea egitea, eta ez beste alternatibaren bat Nafarroako arteria nagusi den horretarako, Iruña Irunekin eta Frantziako hegomendebaldeko autobidearekin lotzen baitu, Nafarroako Pirinioko punturik baxuenetik.

Iradozikuna egin zen Iruña-Sunbilla tartea bikoizteko proiektu bat prestatzeko, 2+1 soluzio hori gauzatzen jarraitu bitartean, epe luzera bikoizketa hori egin ahal izateko, aurrekontuan dagoen diruaren arabera. Hori guztia, bereziki ibilgailu astunen trafikoa jasaten duen errepide horren segurtasuna areagotzeko. Ibilbide horren zati bat 2+2 ibilbide gisa ageri da, Departamentuak defendatzen duen irtenbidean. Sunbillatik aurrera ez zen bikoizketa iradokitzen, orografiak planteatzen dituen zailtasunak aintzat hartuta, eta alde horretako irtenbide teknikoak bikoizketa ez gomendatzea gerta zitekeela jabetuta. Iradozikuna ez zen autobia bat sustatzeari buruzkoa, baizik eta proiektu tekniko bat idazteari buruzkoa, bidearen bikoizketa aurreikusiko zuena aurrerago egiteko, eta, hain zuzen ere, autobia baten kostu handiagoa saihestu nahi zen, eta une honetan 2+1 irtenbidea gauzatzen jarraitu ahal izanen zen.

Ez da ulertzen zergatik den erantzukizun tekniko handiko hautua Sunbillarainoko zati horren 2+1 soluzioa, tartean direla 2+2 ereduko zenbait sektore, proposamena Departamentuak egiten duenean, baina arduragabekeria tekniko handia zergatik bihurtzen den, zati horren beraren 2+2 bikoizketa proiektatzea, etorkizunean gauzatu ahal izateko, aurrekontu eskuragarria izanez gero. Eta ez dugu ulertzen, ezta ere, bide osoak homogeneouski 2+1 izan behar badu, eta Iruña-Sunbilla tartea 2+2 eredura zabaltzeko proposamenak nahasmena, harridura, eta ustekabea eragin badu, Departamentuak nola proiektatu duen zati horretan 2+2 tartea izatea, hainbat kilometrotan, eta 2+1 beste hainbestetan, luzera desberdinekin. Izan ere, lehenengo aldiz entzun da errepide baten berrogei kilometro baino gehiagorako 2+2 soluzioa 2+1 soluzioa baino okerragoa dela”.

Idazki hau bidalita, eta Lurralde Kohesiorako Departamentuak iradokizuna aintzat hartzeari espresuki uko egin zionez, Nafarroako Arartekoak bere jarduketak amaitu zituen.

5.2.15. Kanariar Uharteetako Diputado del Común erakundeak egindako datu eskaera.

Gaia: Gizarte ongizatea.

Administrazio hartzailea: Eskubide Sozialetako Departamentua.

Kanarietako Diputado del Común erakundeak Nafarroako Arartekoarengana jo zuen, mendekotasunari buruzko zenbait datu eskatuz, Kanarietako mendekotasunari buruzko txosten berezi bat egiteko, jakin nahi baitzuen ea zergatik Autonomia Erkidego horretako Departamentu horrek lortzen dituen, Espainia osoan, emaitzarik okerrenak.

Ildo horretatik, adierazi zuen arrazoia espedienteen kudeaketan gehiegizko atzerapena zela, eta adierazi zuen Nafarroako espedienteen atzerapena, batez beste 225 egunekoa izanik, ezarritako 180 eguneko gehieneko epetik hurbil zegoela. Kanariar Uharteetan, ordea, batez beste 927 egun ziren.

Nafarroako Arartekoak informazio hori eskatu zion Nafarroako Foru Komunitateko Eskubide Sozialetako Departamentuari, eta ondoren aurkezten da Departamentu horrek emandako txostenaren edukia:

“Nafarroako Foru Komunitatean, Eskubide Sozialetako Departamentuaren barneko Pertsonen Autonomiarako eta Garapenerako Agentzia izeneko erakunde autonomoak eskaintzen du mendekotasun egoeretan behar den laguntza.

Eskubide Sozialetako Departamentua era honetan antolatua dago:

- Bi zuzendaritza nagusi:
 - Babes Sozialaren eta Garapenerako Lankidetzaren Zuzendaritza Nagusia eta
 - Errealitate Sozialaren Behatokiaren eta Politika Sozialen Plangintzaren eta Ebaluazioaren Zuzendaritza Nagusia; eta

- bi erakunde autonomo
 - Pertsonen Autonomiarako eta Garapenerako Nafarroako Agentzia eta
 - Nafar Lansare-Nafarroako Enplegu Zerbitzua.

Pertsonen Autonomia eta Garapenerako Nafarroako Agentziari (aurrerantzean, PAGNA) honako eskumen hauek dagozkie: Nafarroan autonomia pertsonala sustatzeko eta mendekotasunari aurrea hartzeko politikak koordinatu eta kudeatzea, ezgaitasuna duten pertsonentzako zerbitzuak koordinatu eta kudeatzea, eta familientzako politikak eta adingabeak sustatu, zaindu eta babesteko eskumenak koordinatu eta kudeatzea. Beraz, PAGNA arduratzen da mendekotasun espedienteak baloratzeaz eta kudeatzeaz, bai eta legean aurreikusitako zerbitzuak hornitzeaz ere, zuzenean edo zeharka (itunen edo kontratuen bidez), Etxeko Arreta Zerbitzuarena izan ezik; zerbitzu hori udalaren eskumenekoa da, eta haren kudeaketa eta koordinazioa Babes Sozialaren eta Garapenerako Lankidetzaren Zuzendaritza Nagusiaren mendeko Oinarritzko Laguntza Zerbitzuaren mende dago.

Pertsonen Autonomiarako eta Garapenerako Nafarroako Agentziaren egitura.

PAGNA hiru zuzendariordetzatan dago antolatuta: bi zuzendariordetzak zuzeneko lotura dute mendekotasunaren arretarekin, eta beste bat espezifiko da, familia eta haurtzaroko politikak koordinatzeko eta kudeatzeko eskumena duena.

Hona hemen mendekotasunaren arretan parte hartzen duten zuzendariordetzak, dagozkien atalekin:

- Kudeaketaren eta Baliabideen Zuzendariordetza:
 - Ituntze Atala
 - Inbertsio, Obra eta Hornidura Atala
 - Programen eta Dirulaguntzen Kudeaketaren Atala
 - Langileria Atala
- Balorazioen eta Zerbitzuen Zuzendariordetza:
 - Balorazio Zentroa
 - Arreta Goiztiarreko Zentroa
 - Adinekoentzako Zerbitzuen Atala
 - Desgaitasuna duten Pertsonentzako Zerbitzuen Atala
 - Prestazioen Kudeaketaren Atala.

Hauek dira mendekotasunaren kudeaketan zuzeneko eragina duten atalak:

- Balorazio Zentroa

Mendekotasun egoerei dagokienez, honako hauen arduraduna da: balorazio prozesua, laguntza produktuen zentroaren kudeaketa (laguntza teknikoei eta irisgarritasunari buruzko aholkularitza ematen da) eta autonomia sustatzeko programen kudeaketa. Gainera, ezgaitasuna baloratzeko ardura du.

- Programen eta Dirulaguntzen Kudeaketaren Atala.

Haren jarduera ia guztia mendekotasun espedienteak kudeatzera bideratuta dago. Honako hauek koordinatuko ditu: prestazioak eskuratzeko prozedura administratiboak, IBPren kudeaketa, eskatzaileen balorazio ekonomikoa eta prestazio ekonomikoen kudeaketa (familia zaintzarako, zaintzaile profesionalak kontratatatzeko eta laguntza pertsonalerako).

- Adinekoen Zerbitzuen Atala.

Adinekoek egoitza zentroetan eta eguneko arreta zentroetan dituzten dirusarrerak kudeatzeaz arduratzen da, bai eta zerbitzu horiei lotutako prestazioak izapidetzeaz ere, plaza publikorik ez badute (propioak edo itunduak). Bere eskumeneko zerbitzuen laguntza, aholkularitza eta ebaluazioaren arduraduna ere bada.

- Desgaitasuna duten Pertsonentzako Zerbitzuen Atala.

Ezgaitasuna edo eritasun mentala duten pertsonentzako zerbitzuak kudeatzeaz arduratzen da: egoitzetako harrerak (bai zentroetan, bai tutoretzapeko/gainbegiratutako etxebizitzetan) eta eguneko zentroak, bai eta zerbitzuari lotutako zerbitzuak kudeatzeaz ere, plaza publikorik ez dagoenean. Eritasun mentala duten pertsonentzako esku-hartze soziokomunitarioko programa kudeatzeaz ere arduratzen da.

Sekzio honetan erabiltzaile gehiago daude. (adineko pertsonen atalaren aldean), mendekotasuna aitortua ez dutenak. Zerbitzuen horniduraren kudeaketa antzekoa da, baina ez dira kontuan hartzen mendekotasunaren arretarako sistemaren estatistiketan.

- Programen eta Dirulaguntzen Kudeaketaren Atala.

Atal honen ardura da telelaguntza zerbitzua, egokitutako eta lagundutako garraio zerbitzua (eguneko arreta zerbitzuak kudeatzen dituzten atalekin koordinatuta) eta ezgaitasuna duten pertsonentzako zentro okupazionalak kudeatzea.

Mendekotasun zerbitzuez gain, ezgaitasunaren eta adinekoen arloko entitateentzako dirulaguntzen deialdiak tramitatzen dituzte.

Langileriaren eta Ituntze Atalek zeharkako inplikazioa dute kudeaketan: lehenengoak balorazio zentroko eta PAGNaren menpeko egoitza zentroetako langileen kudeaketaren ardura du (kontratazioa, ordezkapenak...); itunen atalak kudeatzen ditu zerbitzuak ematen dituzten entitateekiko kontratuak eta itunak.

Mendekotasunaren Arretari atxikitako profesionalak.

- Balorazio Zentroa.

Balorazio zentroak 14 balorazio teknikari, 3 administrari eta gizarte langile bat ditu lanaldiaren hiru laurden eginez, mendekotasunari erantzuteko. Horiek guztiak koordinazio eta administrazio laguntzako funtzioak betetzen dituzte. Balorazioko teknikarietatik, pertsona batek lanaldi erdia eskaintzen dio laguntza produktuen zentroari (herritarrentzako informazioa, aurrez aurre eta telematikoki), eta beste pertsona batek autonomia sustatzeko zerbitzuak ematen ditu, eta horiek ematen dituzten zentroetako programen jarraipena ere (oraingoan, egoitza zentroak) egiten du. Pandemiak asko mugatu ditu zerbitzu mota horiek, eta, beraz, une honetan ez du lanaldi osoan lan egiten, baina etorkizunean pertsona batek bakarrik jardun beharko du.

Taldeak atalburu bat du, koordinazio, aholkularitza eta gainbegiratze lanak egiten dituen eta ezgaitasuna baloratzeko taldea ere zuzentzen duena, balorazioaren arloko beharren ikuspegi orokorra emanez.

- Prestazioen Kudeaketaren Atala.

Atal burutza bat, bulegoko burutza bat (Banakako Arreta Planaren kudeaketaz arduratzen dena), 5 administrari, 5 ekonomialari eta 4 teknikari ditu.

a) **Atal buruaren** eginkizunak honako hauek dira:

- Atalari atxikitako langileen kudeaketa: Oporrak, bajak, ordezkapenak, etab.
- Zuzendariordetzarekin eta zuzendariordetzaren menpeko atalekin koordinatzea: Balorazioa, Adinekoak, Desgaitasuna.
- Oinarrizko gizarte zerbitzuekin eta osasun etxeetako zerbitzuekin koordinatzea, prozedura hobetzeko eta BAP planak egiteko.
- BAP Bulegoko buruarekin harremanetan jartzea tramitatzen diren espedienteen jarraipena egiteko.
- Balorazio ekonomikoen jarraipena.
- Atalaren ebazpenak sinatu eta kontrolatzea.
- Laguntzen urteko aurrekontuaren jarraipena: ebazpenak hilero tramitatzea. Koordinazioa aurrekontuetako atalarekin.
- Gora jotzeko errekursorako txostenak egitea, Araubide Juridikoaren Atalarekin lankidetzan.

- ix. Arartekoak eskatutako txostenak prestatzea.
 - x. Prozesu informatikoak hobetzea.
 - xi. PAGNAren baliabideak web orrian argitaratzea.
 - xii. SISAADera (Madril) igotzen diren espedienteen jarraipena
- b) BAP **bulegoko buruaren** eginkizunak:
- i. Bulegoaren lan administratibo eta teknikoa koordinatzea da lan nagusia.
 - ii. Bulegoko buruak teknikari baten lan guztiak egiten ditu, beste teknikari bat balitz bezala.
 - iii. Egiten diren BAP ebazpenak gainbegiratu eta kontrolatzen ditu.
 - iv. Espedienteak egiaztatzeko zerrendak egiten ditu: horrela, galdutako espedienterik ez dela egiaztatzen da, epez kanpoko espedienteak egiaztatzen dira artxibatzeke, etab.
 - v. Atalburuarekin koordinatzen ditu kasu bakoitzean jarraitu beharreko prozedurak.
 - vi. Gizarte zerbitzuei prestazioen eta programen prestakuntzan laguntzea.
- c) **Gizarte laneko teknikariek** (2) eginkizun hauek dituzte:
- i. Zeregin nagusia BAP egitea da, Oinarrizko Gizarte Zerbitzuekin eta Osasun Zentroekin.
 - ii. Gizarte zerbitzuei telefonoz laguntzea, programen eta prestazioen inguruko zalantzak argitzeko.
 - iii. BAP tramitatzea: BAP onesteko txostena prestatzea.
 - iv. Epez kanpoko espedienteak egiaztatzea, artxibatzeke.
 - v. Espedienteak artxibatzea. Txostenak prestatzea.
 - vi. Onesteko, artxibatzeke eta iraungitzeko ebazpena tramitatzea.
- d) BAP bulegoko **administrarien** (2) eginkizunak hauek dira:
- i. SIPSSen jasotzea (Nafarroako kudeaketa sistema) Baloraziotik iristen diren dokumentuak.
 - ii. Erregistroaren eta SIPSSko dokumentu erretiluaren bidez iristen den dokumentazioa jasotzea (Gestiona enpresak bidaltzen ditu Oinarrizko Gizarte Zerbitzuetatik eta Osasun Zentroetatik).
 - iii. Espedienteak balorazio ekonomikora bidaltzea. Espedienteak baloratu ondoren, BAP aurkeztuta dutenak teknikariei helarazten zaizkie, tramitatzeko.
 - iv. Prestazio eskaerarik ez duten espedienteen kasuan, gutuna bidaltzen zaio erabiltzaileari, OGZtik prestazioa tramitatzera pasa dadin.
 - v. Bidalitako gutunenean eta jakinarazpenen hartu-agirien jarraipena.
 - vi. Erabiltzailearekiko arreta. Bere eskumenekoak diren deiak teknikariari bidaltzen zaizkie.
 - vii. Ebazpenen jarraipena.
 - viii. Espedienteak artxibatzea.
- e) **Ekonomialarien** eginkizunak hauek dira:
- i. Espediente bakoitzaren gaitasun ekonomikoari buruzko txostena egitea.
 - ii. Dokumentazio eskaeren jarraipena.
 - iii. Txostenak egitea.
 - iv. Erabiltzaileari telefonoz edo bide telematikoz erantzutea.
- f) Etxeko laguntzak kudeatzen dituzten **administrarien** (3) eginkizunak hauek dira:
- i. Atalaren espedienteak kontrolatzea da lana.
 - ii. Erabiltzailearentzako arreta: bere eskumeneko kontsultak teknikariei bidaltzen zaizkie.
 - iii. Erregistro orokorretik nahiz Gestionatik iristen diren dokumentuen erregistroa jasotzea.
 - iv. Ataleko ekonomialarien eta teknikarien dokumentazio eskariak bidaltzea.
 - v. Ebazpen proposamenak prestatzea, Atalburuarekin elkarlanean. Txosten teknikoekin egiaztatzen dira.
 - vi. Ebazpenak erabiltzaileari igortzea.

- vii. Bidalitako gutunen eta ebazpenen jarraipena.
- viii. Espedienteak artxibatzea.

g) Hona hemen etxez etxeko laguntzak kudeatzen dituzten **teknikarien** eginkizunak (2):

- i. Lan nagusia familia barruko zaintzarako laguntzak tramitatzea da: espedienteak osorik daudela egiaztatzea, eskatutako laguntza dagokiela egiaztatzea eta laguntza onesteko txostena prestatzea.
- ii. Espedienteen jarraipena egitea
- iii. Ofiziozko prestazioaren aldaketa: gradua aldatzeagatik.
- iv. Dokumentazioa eskatzea familia unitatea aldatzeagatik eta espedienteak osorik ez dagoenean.
- v. Artxibatze eta ukatzeko txostenak prestatzea.
- vi. Gizarte zerbitzuei laguntza ematea, kontsultak eta zalantzak argitzeko.
- vii. Telefono bidezko arreta erabiltzaileei.

- Adinekoen Zerbitzuen Atala.

5 teknikari (atalburua barne) eta 2 administrari. Haien ardura da egoitza eta eguneko zentroa eskatzeko espedienteak kudeatzea, kontzesio ebazpenak, erabiltzaileei aholkuak ematea, zentroekin harremanak izatea, kasuen jarraipena eta abar.

- Desgaitasuna duten Pertsonentzako Zerbitzuen Atala.

5 teknikari (atalburua barne) eta administrari bat. Haien ardura da egoitza eta eguneko zentroa eskatzeko espedienteak kudeatzea, kontzesio ebazpenak, erabiltzaileei aholkuak ematea, zentroekin harremanak izatea, kasuen jarraipena eta abar.

- Programen eta Dirulaguntzen Kudeaketaren Atala

Mendekotasunarekin zuzenean zerikusia duten programa eta zerbitzuek arduratzen diren pertsonak (telelaguntza eta garraio egokituaren zerbitzua) 2 dira, eta, horiez gain, zerbitzu emaileekin koordinatzeko eginkizunak bulegoko buruak eta ataleko buruak gauzatzen dituzte.

Aurrekontuak.

PAGNAk badu aurrekontu orokor bat, mendekotasunaren arreta sistemarako modu esplizituan bereizi gabea. Ondoren, PAGNaren zerbitzu guztietarako aurrekontua emanen dugu (familiei eta adingabeei laguntzekoak izan ezik), bai eta IMSERSOK urtero ziurtatzen duen mendekotasun arretaren kostu zenbatetsia ere, mendekotasun egoeran dauden pertsonentzako arretaren benetako kostura hurbiltzen saiatzen dena.

PAGNaren hasierako urteko aurrekontua (haurtzaro eta familientzako partidak izan ezik)		
Urtea	Langileen kostua sartu gabe	Langileen kostua barne
2017	134.463.723	154.934.732
2018	142.700.511	162.823.099
2019	156.838.007	177.551.298
2020	158.152.354	180.768.046
2021	171.487.195	195.187.552

Urtea	SISAADen egiaztatutako mendekotasunaren urteko kostua
2017	110.913.207,74
2018	119.588.511,71
2019	128.966.091,21
2020	139.121.124,56

Plan itundua.

Gure autonomia erkidegoak ez du parte hartzen itundutako planean, eta, beraz, ezin dugu eman eskatzen duten datua. 2020an, 5.506.140,49 euro transferitu zitzaizkien udalei, espezifikoki mendekotasunari arreta emateko.

Adinekoentzako egoitza eta eguneko zentroetako plazak

Nafarroako Foru Komunitatean 5.868 egoitza plaza daude adinekoentzat. Horietatik 394 plaza psikogeriatriko gisa baimenduta daude, 72 zentrotan.

Guztira, 261 lanpostu PAGNaren kudeaketa propiokoak dira, bi zentrotan banatuta (bat Iruñean eta bestea Lizarran), 24 toki entitateen titulartasunekoak dira eta gainerakoak pribatuak (irabazi asmoa dutenak eta ez dutenak).

Gaur egun, 2.912 plaza ditugu beteta, finantzazio publikoarekin: 2.147 plaza publikoan edo itunduan eta 765 zerbitzuari lotutako prestazioarekin.

Eguneko arreta zerbitzuei dagokienez, 648 plaza daude baimenduta 19 eguneko zentrotan. Horietatik 20 PAGNAko zentro batean daude eta 120 plaza itunduak dira. Gaur egun, plaza publiko guztiak beteta daude, eta beste 250 erabiltzailek jasotzen dute zerbitzuari lotutako prestazioa.

Eguneko 666 plaza ere baimenduta daude, eta horietatik 332 itunduta daude. Egoitza zentroetan ematen den zerbitzua da, beren etxeetan bizi diren pertsonen egunez ematen zaiena. Gaur egun pandemia egoerarekin, zerbitzu hori oso murrizta izan da, gaur egun 34 erabiltzaile besterik ez baitira kontuan hartzen”.

Nafarroako Arartekoak Eskubide Sozietako Departamentuaren txostena Kanarietako Diputado del Común erakundeari helarazi zion eta, horrenbestez, bere jarduketak bukatu zituen.

5.2.16. Zolina/Ezkorizko idoia Hezeguneen Katalogoan sartzea

Arloa: Ingurumena.

Administrazio hartzailea: Landa Garapeneko eta Ingurumeneko Departamentua.

Komunikabideen bidez, Nafarroako Arartekoak bi ornitologok egindako txostenaren berri izan zuen. Txosten horren bidez, Nafarroako Gobernuari eskatzen zioten Zolina/Ezkorizko idoia Foru Komunitateko hezeguneen inbentarioan sar zezan.

Artikuluaren esaten zenez, lana Arangurengo Udalarekin lankidetzan egin zen, arlo horretako teknikari baten bidez, eta erakunde ekologista batzuen bermea zuen.

Espezie askorentzat idoiak duen garrantzia azaltzen zen, eta inguru hartan gizalegerik gabeko portaerak ugaritu zirela salatzen zen: 4x4 ibilgailuak ibiltzea pistetatik kanpo eta mikro-hezeguneak txikituz, ibiltariak zakurrak solte daramatzatela idoiaren ertzean, hainbat hondakindegia, botiloi-festak, dronak hegatzten dituzten pertsonak, etab. Jarduera horien ondorioz, espezieen habitata suntsitzen ari da.

Idoian 247 hegazti espezie erregistratu ziren, besteak beste, kurriloak, antzarak, zikoina zuri eta beltzak, anatidoak, limikolak, arralidoak, paseriformeak eta abar.

Hori dela eta, Nafarroako Arartekoak idazki bat bidali zion Landa Garapeneko eta Ingurumeneko Departamentuari, eskaera honi erantzunez hartu diren edo hartzeko asmo dituzten neurrien berri eman zezan.

Landa Garapeneko eta Ingurumeneko Departamentuak honako txosten hau eman zuen:

“Zolina/Ezkorizko idoia Nafarroako Foru Komunitateko hezeguneen inbentarioan sartzeko NFKko Arartekoak ofizios abiarazitako jarduketari dagokionez (517_0-21-17), jakinarazten da inbentario horretan sartzekoak diren hezeguneen zerrenda zehazteko lan teknikoak oraindik egiten ari direla.

Halaber, jakinarazten da hezegune hori inbentarioan sartzeko proposamena egin dutela Aranguren eta Eguesibarko udalek eta partikular batek. Zolina/Ezkorizko idoia, hasiera batean, aztertzen ari diren hezeguneetako bat da.

Azterlan tekniko horiek, aurreikuspenen arabera, inbentario berria osatzeko proposamena eman beharko lukete 2022an”.

Nafarroako Arartekoak, bildutako informazioa baloratu ondoren, Departamentuari gogorazi zion Basa fauna eta haren habitatak babestu eta kudeatzeari buruzko martxoaren 5eko 2/1993 Foru Legearen 2. artikulua xedatzen duela Nafarroako Administrazio Publikoek zainduko dutela biodibertsitatea, basa fauna, bereziki bertako fauna eta haren habitat naturalak, kontserbatzeko neurrien bidez. Era berean, agindu horrek ezartzen du basa fauna eta haren habitatak babestu, zaindu eta hobetzeak barnean hartzen dituela bai animalia horiei sustapena emateko ekintza positiboak, bai animalia horien existentziarako, kontserbaziorako edo berreskuratzeko mehatxua diren jokabideak eta jarduerak prebenitzera eta ezabatzerako bideratutakoak.

Idoiari, haren erabilerari eta espezie kopuru handi baten gaineko eraginari buruz adierazten diren ezaugarriak ikusirik, Nafarroako Arartekoak beharrezkotzat jo zuen iradokizun hau egitea:

Landa Garapeneko eta Ingurumeneko Departamentuari iradokitzea, aipatu diren gorabeherak eta egoerak gertatzen ari badira Zolina/Ezkorizko idoian, dagozkion neurri egokiak har ditzala Nafarroako hezeguneen inbentarioan sartzeko.

Landa Garapeneko eta Ingurumeneko Departamentuak idazki bat igorri zuen, egindako iradokizuna onartzen zuela esanez, eta horrenbestez, Nafarroako Arartekoak bukatutzat eman zituen bere jarduketak.

5.2.17. Osasun arreta Iruñeko espetxean.

Arloa: Herritarren segurtasuna.

Administrazio hartzailea: Osasun Departamentua eta Migrazio Politiketako eta Justiziako Departamentua.

Nafarroako Arartekoak prentsaren bidez jakin zuen Iruñeko espetxean preso zegoen emakume bat hil zela.

Gertaera horri dagokionez, Salhaketa elkarteak salatu zuen zentroan eguneko hogeita lau orduetan guardia medikorik ez zegoela eta emakume gaixo hari emandako osasun arretan atzerapena egon zitekeela.

Elkarte hark zioenez, emakumearen heriotza Nafarroako Foru Komunitateko Administrazioak espetxeetako osasunaren arloko eskumena bere gain hartu eta bi hilabetera gertatu zen.

Erakunde honek, bere foru lege arautzaileak xedaturikoa ikusita, aipatutako gertaera zehatzari buruz egindako jarduketa ikuskatzera sartu gabe, (argitaratutakoaren arabera, dagokion Epaitegiaren ikerketaren pean dago), espetxean emandako osasun laguntzari buruz sortzen duen interes orokorra ikusita, eta Nafarroako Foru Komunitateko Administrazioak gai horretan hartu berri dituen funtzioak kontuan hartuta, Migrazio Politiketako eta Justiziako Departamentuari eta osasun Departamentuari eskatu zien informazioa eman zezaten Iruñeko espetxean preso dauden pertsonen ematen zaien osasun prestazioaren antolamenduari buruz, eta zehazki adieraz zitzaten pertsona horien osasun arreta bermatzeko hartu diren eta hartzeko asmo diren neurriak, Konstituzioak aitortzen dizkien eskubideekin lotura nabarmena dutelako.

Eskaera horri erantzunez, Migrazio Politiketako eta Justiziako Departamentuak txosten hau bidali zuen:

“[...] Dakizun bezala, Departamentu hau lanean ari da preso guztien eskubideak eraginkorrak izan daitezen, gainerako herritarren eskubide berak baitira, beste mugarik gabe, kondenaren edukitik eratorzen direnak baizik. Eta horretarako, gure eskumenen esparruan, gizarteratzeko eta laneratzeko ibilbideak diseinatzeko erakundeen arteko koordinazioa sustatzen dugu, bai eragile juridikoei begira, bai eskubide horiek erabiltzeko euskarri materiala ezartzen duten prestazioak eskaintzen dituzten administrazio erakundeei begira. Eskubide horietako bat da osasun arreta, eta Nafarroako Gobernuak Osasun Departamentuari dagokio Iruñeko espetxean osasun prestazioa antolatzea. Hark du, beraz, zure lankidetzara eskaerari behar bezala erantzuteko behar den informazio guztia”.

Osasun Departamentuak, berriz, honako txosten hau eman zuen:

“Adierazi behar da EZLT (Erizaintzako Zainketa Lagungarrietako Teknikari) bat eta farmaziako laguntzaile bat sartu direla.

Oinarrizko osasun laguntzako taldea osatzen dute lau familia-medikuk, hiru erizainek eta hiru laguntzailek. Medikuek lan presentziala lanegunetan egiten dute, 7:40tik 22:00ak arte, eta gainerako orduetan guardia lokalizatuen bidez. Erizainek medikuek duten ordutegi bera dute, eta gainera

larunbat, igande eta jaiegunetan, 3,5 ordu egunean. Gainerako denboran guardia lokalizatuen bidez, haiek ere. Erizaintzako laguntzaileen lanaldia, berriz, goizeko ordutegian izanen da oso-osorik, lanegunetan.

Era berean, Osasun Mentaleko arreta indartu egingen da Psikiatriako profesional batekin, Psikologia Klinikoko profesional batekin eta Erizaintzako profesional espezialista batekin, laguntza lanaldi osoan emanen dutenak zentroan”.

Nafarroako Arartekoak gogorarazi zuen uztailaren 6ko 494/2021 Errege Dekretuak, Estatuko Administrazioaren eginkizunak eta zerbitzuak, espetxe osasunaren arloan, Nafarroako Foru Komunitatera eskualdatzen dituenak, ezartzen duela Nafarroako Foru Komunitateak, bere lurralde eremuaren barruan eta bertan dagoen espetxeari dagokionez, espetxe legerian ezarritako osasun laguntzako eginkizunak beteko dituela. Era berean, eginkizun horiek betetzeko, honako hauek bermatu beharko dira: espetxean diren pertsonen osasun zerbitzuen erabiltzaile gisa dituzten eskubideak, kolektibo horrek osasun baliabideak eskura izatea, espetxeetako osasun prestazioen kalitatea eta prestazioa hartzeko ekitatea.

Espetxe legeriak (irailaren 26ko 1/979 Lege Organikoa, Espetxe Lege Orokorra eta Espetxe Araudia) ezartzen du espetxe administrazioak presoen osasuna zaindu behar duela.

Horregatik, espetxeetako osasun arloko eginkizunak Nafarroako Foru Komunitateko Administrazioari eskualdatu zaizkionean, erakunde honek egokitzen jo zuen gomendio hau egitea:

Osasun Departamentuari gomendatzea beharrezko neurri guztiak har ditzan bermatzeko Iruñeko espetxean dauden pertsonen eskubideak, osasun zerbitzuen erabiltzaile diren aldetik, eta kolektibo horrek osasun baliabideak eskura izateko duen eskubidea, espetxeetako osasun prestazioen kalitatea eta prestazioa hartzeko ekitatea.

Osasun Departamentuak erakunde honi jakinarazi zion egindako gomendioa onartzen zuela, eta beharrezko neurriak hartzeko prest zegoela, Iruñeko espetxean dauden pertsonen eskubideak bermatze aldera, kolektibo horrek osasun prestazioak jasotzeko aukera izan dezan.

Informazio hori ikusita, Arartekoak amaitutzat eman zituen bere jarduketak.

5.3. ARARTEKOAK KOORDINATZEKO XXXV. JARDUNALDIAK PRESTATZEKO MINGEGIA.

Arartekoak Koordinatzeko XXXIV. Jardunaldien barruan, zeinak 2019ko urriaren 15ean eta 16an egin baitziren Sevillan eta Tarifan (Cadiz), arartekoek erabaki zuten hurrengo koordinazio jardunaldiak Leonen egingen zirela 2020an, Gaztela eta Leongo Procurador del Común erakundeak antolatuta, eta helburu hartuta landa inguruneke osasun zerbitzu publikoa aztertzea. Horretarako, jardunaldi horiek prestatzeko mintegi bat egiteko ardura eman zitzaion Nafarroako Arartekoari.

Hala ere, duela urte eta erdi baino gehiago Covid-19k eragindako osasun krisiaren ondorioz, prestakuntza tailerra eta koordinazio jardunaldiak bertan behera utzi eta atzeratu egin ziren, osasun egoerak normaltasun pixka batekin garatzeko aukera ematen zuen unera arte.

Azkenik, tailer horiek Iruñean egingen dira, 2022ko apirilaren 26, 27 eta 28an.

Nafarroako Arartekoak prestatu duen dokumentu osoa, egokia bada, mintegi horretan onar dadin, web-orriaren esteka honetan dago:

<https://www.defensornavarra.com/es/informes-y-publicaciones/otras-publicaciones/prestacion-del-servicio-publico-de-salud-en-el-medio-rural>

Zirriborro horrek gomendio hauek biltzen ditu. Oraingoz proposamenak dira eta behin-behinekoak dira, arartekoek Leonen egingen diren jardunaldietan adostuko dutenaren zain.

“**Lehenengoa.** Gogorarazten dugu landa ingurunean bizi direnen eskubide bat dela osasun sistema publikoa izatea, berdintasun, kalitate eta hurbiltasun printzipioetan oinarritua, osasun langile egonkorrez osatua (medikuak bereziki), eta behar adina bitarteko dituen herritarrak artatzeko, eta osasun arretak lehen mailako arreta medikoa eta arreta jarraitua bermatu behar dituela, eta orobat, larraldietako zerbitzuak eraginkorrak eta aski izatea denbora egokian erantzuteko, hala nola arreta espezializatua modu egokian jasotzea ere.

Bigarren. Egokitzen jotzen dugu Estatuko eta autonomia erkidegoetako administrazio sanitarioek estrategia bateratu bat izatea, landa ingurunean osasun laguntza emateak berekin dakarren problematika espezifikoari erantzuteko, bai egungo despokatze egoeran, bai une jakin batzuetan, eremu jakinetan, gertatzen diren pilatze egoeretan.

Estrategia horrek baliagarria izan behar du osasun baliabide publiko guztiak planifikatzeko, gabeziak hauteman eta zuzentzeko eta, are garrantzitsuagoa, Espainiako landa inguruneak eskatzen duen osasun sistema publikoaren ereduaren finantzaketa ziurtatzeko.

Landa inguruneko osasungintzarako estrategia horren abiapuntua “Lehen mailako arretarako eta laguntza komunitarioarako esparru estrategikoa” (2019ko apirilaren 26koa, Osasun Ministerioak argitaratua) izan liteke, eta behar den neurrian txerta liteke. Gainera, lehen mailako arretarako eta laguntza komunitarioarako oraintsuko esparru estrategiko hori egiteko prozesua eredu izan liteke, behar diren egokitzapenak edo aldaketak eginda, landa ingurunean osasun zerbitzu publikoa emateko estrategia propioa eta espezifikoa egiteko.

Hirugarrena. Arautzeari dagokionez, gomendatzen dugu administrazio eskudunek berriaz arautzea landa inguruneko osasun zerbitzu publikoa, egokitzen jotzen den maila esleitura, ingurune horren berezitasuna kontuan hartuta, eta esparruan hautematen diren arazoei erantzun egokia emanda.

Laugarrena. Gure ustez, Covid-19k sortutako pandemiaren ondorioz Espainiako osasun sistema publikoak izan duen esperientziaren ondoren, are beharrezkoagoa da landa ingurunean lehen mailako osasun arretako giza baliabideak eta bitartekoak sendotzea, biztanle guztiak osasun laguntza ahalik eta lasterren jaso ahal izan dezaten. Osasun zentroetako kontsulta presentzialak berreskuratu eta ez dira galdu behar, Covid-19ren pandemiak ezarri zuen telefono-kontaktuaren nagusitasunaren ondoren. Presentzialtasunik ezak biztanleria pobreena eta adineko pertsonak zigortzen ditu bereziki.

Bosgarrena. Aldezten dugu landa ingurunean diharduten osasun eta laguntza arloko langileek araubide juridiko espezifikoa izatea, bai eta administrazio sanitarioaren zerbitzuko gainerako langileek dutenetik bereizia ere. Araubide juridiko espezifiko horretan, langile horiek beren lan harremanean dituzten berezko berezitasunez gain, kontuan hartu behar dira lirateke langileentzako pizgarri administratiboak, ekonomikoak edo profesionalak, sarbide zaileneko lanpostuak betetzeko eta langileen jarraipena ziurtatzeko, landa ingurunearen garapen jasangarrirako abenduaren 13ko 45/2007 Legearen 31. artikulua xedatuaren arabera.

Seigarrena. Funtsezkotzat jotzen dugu “espazio soziosanitarioak” direlakoak eratzeko, interes komuneko gaiak eta arazoak diziplina anitzeko ikuspuntutik landu daitezela, bai landa inguruneko biztanleei laguntzen dieten profesionalentzat, bai sistema erabiltzen duten herritarrentzat, zerbitzu publiko sozialen eta sanitarioen arteko premiazko erlazioa sustatuta. Plangintza integralean oinarrituta esku hartzeko zehaztu beharreko ereduak sare komunitarioa, osasun sarea eta zerbitzu sozialak kontuan hartu behar ditu, eta ardatz hauek izan: zahartze aktiboa sustatzea eta hurbileko zerbitzu berriak garatzen laguntzea, egoera zaugarrian dauden edo mendekotasuna duten pertsonentzat eta zaintzen dituzten familientzat.

Zazpigarrena. Osasuna sustatzeko eta eritasunak eta patologiak prebenitzeko neurri gehiago hartzea eskatzen dugu, landa inguruneko biztanle guztiak beren osasunaren zaintzan esku har dezaten.

Zortzigarrena. Beharrezkotzat jotzen dugu behar diren neurriak hartzea “telemedikuntza” sustatzeko, ulertuta teknika eta baliabide telematikoa edo elektronikoen multzoa direla, komunikazio interaktiboa, denbora errealekoa eta urrutikoa izatea ahalbidetzen dutenak, eta helburu dutenak hobetzea, bai pazienteei ematen zaien arreta, bai profesionalen arteko harremana (bereziki, landa inguruneetako lehen mailako arretako medikuen eta espezialisten artekoa).

Profesional sanitarioek landa ingurunean bizi diren pertsonen osasun laguntza hobea emateko behar diren komunikazioen teknologia indartu behar da, bereziki tokiko kontsultategietan.

Bederatzigarrena. Berriz diogu ezen, landa inguruneko osasun sistema publikoa behar diren baliabide ekonomikoez hornitu ezean, ezin izanen dela osasun laguntzarik eman berdintasun eta kalitate printzipioen arabera.

Bereziki, iradokitzen dugu aztertzea ea Europar Batasunaren funtsetan laguntza lerro espezifikorik ba ote dagoen landa ingurunean osasun azpiegiturak eta osasun langileen atxikimendua hobetzeko, eta,

laguntzarik ez badago, edo aski ez badira, Europar Batasuneko organo eskudunetara helaraztea aipatu ildo horren alde jokatu beharra, Europako landa eremuak bizirik iraunen badu.

Hamargarrena. Gomendatzen dugu landa inguruneke osasun langileen prestakuntza areagotzea, eta horretarako prestakuntza planak egitea, beti ere kontuan hartuta profesionalak aipatzen ahal dituzten beharrak. Era berean, uste dugu urrutiko prestakuntza ikastaroak egitea sustatu behar dela, gailu elektronikoak erabiliz (“on line”), edo hezitzaileak landa ingurunera joateko aukera kontuan hartuta.

Hamaikagarrena. Eskatzen dugu osasun sistema publikoak aintzat hartzeko Osasunaren Mundu Erakundeak landa inguruneke osasun laguntzaz emandako eta dokumentu honetan azaldutako gomendioak.

Hamabigarrena. Iradokitzen dugu sakon ebaluatzea landa inguruneetako biztanleek osasun laguntzari dagokionez gaur egun dituzten beharrak, bai eta arreta urgente eta jarraituaren indarreko eremuan izaten ahal diren eraginkortasunik ezak ere, geroago, hala egokituz gero, hautemandako beharrei erantzun egokia emateko neurriak hartzeko.

Arartekook akatsak hauteman ditugu, besteak beste, arlo hauetako zerbitzuetan: pediatria, geriatría eta mendekotasuna, fisioterapeutika eta osasun mentala.

Hamahirugarrena. Gomendatzen dugu autonomia erkidegoetako administrazioen egitura organikoak arreta berezia jartzea landa inguruneke osasun zerbitzuen kudeaketan eta, bereziki, landa inguruneetako larrialdietan eta premiazko laguntzaren maparen zehaztapenean.

Hamalauugarrena. Gomendatzen dugu pazienteak beren herrietatik arreta espezializatua ematen duten ospitaleak dauden lekuetara eramateko garraio sanitarioaren zerbitzua antolatzean kontuan hartzea pazienteen behar pertsonalak eta dauzkaten eritasunengatik jasaten duten egoera. Garraioak pazienteak izan behar ditu zerbitzuaren ardaztat, eta ez dio erantzun behar kostatuta ahala kostatuta aurrezteko irizpideari, inolako eraginik izan gabe garraiatutako pertsonen duintasunean edo aldarrean.

Era berean, uste dugu ziurtatu behar dela pazienteen garraio zerbitzua, gutxienez, Osasunaren Mundu Erakundeak gomendatutako denboretan eta moduetan ematen dela urgentzia eta larrialdietan.

Hamabosgarrena. Azpimarratzen dugu landa ingurunean ematen edo eman behar den arreta farmazeutikoko zerbitzua sendotu behar dela, are ordenazio eta sustapen neurri positiboak hartuta ere. Zerbitzu hori interes publikoko zerbitzutzat hartu behar da, eta, horregatik, faktore ekonomiko hutsen gainetik, etengabe ematen dela eta kalitatezkoa eta hurbila dela bermatzea lehenetsi behar da. Nolanahi ere, eragotzi behar da hainbeste kilometroko inguruan sendagaiak lortzeko lekurik ez izatea, oinarrizkoenak edo beharrezkoenak, behinik behin.

Hamaseigarrena. Gure ustez, bermatu behar da landa inguruneke osasun zentroetako langile sanitarioen eta administratiboen segurtasuna eta osotasuna erasotzaileen eraso posibleetan, eta kontuan hartu behar da langile horiek urte osoan eguneroko lanean bakardadeari eta zailtasun anitzi aurre egin behar izaten dietela. Arartekook aintzat hartzen dugu langile horien profesionaltasuna, eta orobat, zer-nolako sakrifizioa egiten duten beren bizitzako une anitzetan, herrikideen osasuna babesteko betetzen duten eginkizun horretan. Covid-19 pandemiak argi utzi du osasuneko profesionalen eta haiekin lan egiten dutenen balioa.

Hamazazpigarrena. Uste dugu gaztelania ez den hizkuntza ofizial bat duten edo berezko hizkuntzak dituzten udalerrietan eta lurraldeetan osasun zerbitzua ematean, zerbitzua erabiltzen duten pertsonen hizkuntza eskubideak errespetatu behar direla, antolaketa kontuek, hala nola eremu horietan hutsik dauden lanpostuak betetzeko zailtasunak, inola ere mugatu gabe eskubide horiek”.

5.4. NAFARROAKO HAURREN ETA NERABEEN EGOERARI BURUZKO INFORMAZIOA:

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 erreferentziatzat hartuta aipatu foru legean adierazitakoa, Nafarroan adingabeen babesaren arloko esku-hartze administratiboaren arloan dagoen arau nagusia delako.

Eskerrak eman nahi dizkiogu Eskubide Sozialetako Departamentuari, atal hau idatzi ahal izateko eman digun informazioarengatik.

5.4.1. Egindako jarduketan azalpena eta ebaluazioa.

A) Arau eta plangintza arloetako jarduerak:

2021ean, arau arloko jarduera Nafarroan haurtzaroaren, nerabezaroaren eta familiaren inguruko esparru juridikoa eguneratzen zentratu da, eta Eskubide Sozialetako Departamentuak adierazi du helburua dela haurren eskubideen bermeak Haurren Eskubideen Konbentzioak onartzen duen ikuspegi integrala izatea. Ildo horretatik, haurren, nerabeen eta familien arloko foru legearen aurreproiektua egin da, abenduaren 5eko 15/2005 Foru Legea, Haurrak eta nerabeak sustatu, zaindu eta babesteari buruzkoa, ordezkatzeko asmoz.

Departamentuak bidalitako informazioan, Nafarroako Foru Komunitatean gaur egun dauden 122.000 adingabe ingururi eraginen dien arau bat egiteko jarraitu den parte-hartze prozesua deskribatzen da. Horretan ekarpen ugari egin dira. Babes sistemarekin zerikusia duten eginkizunak eta jarduerak betetzen dituzten adin txikikoek, familiek eta erakunde publiko eta pribatuek hartu dute parte, talde eta esparru desberdinetan antolatuta.

Jasotako informazioan, proiektu arauemailearen berritasun garrantzitsuenetako batzuk deskribatzen dira, eta honela sistematizatu daitezke:

a) Eskubideak sustatu eta zabaltzeari dagokionez: jarraipen sistema instituzionalizatu bat ezartzea, Nafarroako haurren ongizatea, Etika Batzordeak Nafarroako gizarte laguntzari buruzko txostenak eskatzeko duen ahalmena, eta adingabeei laguntzeko telefonoak dituzten entitateekin lankidetzan aritzea, haien berri zabaltzeko, zainduko dituen.

b) Osotasun fisiko eta psikikorako eskubidea eta garapen pertsonalerako eskubidea indartzea. Horretarako, besteak beste, Haurren Tratu Txarren Erregistro Bateratuaren berri emango da, eskubide horien urraketan detekzioa eta haiei buruzko informazioa hobetzeko.

c) Beste eskubide batzuen babesa indartzea, hala nola, datuak babesteko eskubidea, identitate eta orientazio sexualerako eskubidea, pentsamendu, kontzientzia eta erlijio askatasuna, adin txikikoak entzuna izateko duen eskubidea, heldutasun falta eragotzi gabe, adinagatik bakarrik.

d) Hezkuntza eskubideari buruzko neurriak eta, zehazki, hezkuntza laguntzaren premia espezifikoak duten ikasleek tratamendu egokia eskuratzea homogeneizatzeko tresnak, haurtzaindegietarako gutxieneko hezkuntza, eta eskolagabetzeari aurre egiteko eta eskola inklusiboa indartzeko metodologiak eta motibazioa.

e) Familia motak ezagutu eta baloratzea, bai eta ahaidetasun positiboa sustatzeko, eta entzuteko jarreraren bidez gauzatu ahal izateko laguntza neurriak sustatzea ere.

f) Haurren babeserako elementu gisa adingabeen oinarrizko beharrak asetzeari eta haur eskoletarako sarbideari garrantzi berezia ematea.

g) Familia harrera sustatzea, ikastetxeen alternatiba gisa.

Bestalde, jardueren planifikazioari eta programazioari dagokienez, azaltzen da ezen, Eskubide Sozialetako Departamentuaren planek 2020an egindako tarteko ebaluazioen ondorioz, eta horien artean, Familia eta Haurrak Babesteko II. Plan Integralaren ondorioz, 2021erako Haur eta Familientzako Plan Operatiboa prestatu dela. Plan horrek aldaketa hauek ditu:

a) Nafarroan haurtzaroaren, nerabezaroaren eta familiaren arloko esparru juridiko, arauemaile eta legegilea eguneratzea, haurren eskubideen bermeak Haurren Eskubideen Konbentzioak onartzen duen ikuspegi integrala izan dezan (lehen aipatutako foru legearen aurreproiektuak ildo horri erantzuten dio).

b) Haurren eskubideen babesaren eta defentsaren arloan esku hartzen duten edo esku hartuko duten teknikarientzako prestakuntza espezifikoak eskaintzea (batez ere osasunaren, justiziaren, hezkuntzaren eta gizarte zerbitzuen arloan), kasuen prebentzioa eta detekzioa hobetzeko.

c) Familian esku hartzeko baliabideak familien, haurren eta nerabeen beharretara egokitzea eta haien estaldura zabaltzea, kolektibo horri zuzendutako programen eta zerbitzuen arreta eta lurralde hedapena espezializatuz.

Oro har, arautze eta plangintza jarduera horri dagokionez, 15/2005 Foru Legean jasotako aginduak eta xedapenak osatzeko behar diren neurriak hartzen jarraitzea animatzen du erakunde honek, bai eta haren aplikazio eraginkorragoa egitera ere, eta, beharrezkoa izan balitz, haien iritziz adingabeen eskubideak hobeki bermatzeko lagungarriak izan daitezkeen alderdiak berrikustera.

Era berean, plangintza eta programazio lanekin jarraitu behar dela azpimarratzen da, jarduketak bat etor daitezkeen unean uneko lehentasunekin. Alde horretatik, esan bezala, ezarritako helburuak une bakoitzean ebaluatu ahal izateko adierazleak behar dira eta, behar izanez gero, lehentasunak berriro definitu.

B) Adingabeen eskubideak sustatzea eta zabaltzea:

Adingabeen eskubideen eta betebeharren taula bat arautzen du 15/2005 Foru Legeak, eta horiek sustatu eta zabaltzeko behar direla agintzen du.

Lan horri dagokionez, Eskubide Sozialetako Departamentuak aurreko ekitaldian adierazitakoaren ildotik, jakinarazi du Familiari, Haurrei eta Nerabeei Laguntzeko II. Planean jarduketa esparru bat gaineratu dela gai honetan, Haurren Eskubideen aldeko Aliantza osatzen duten erakundeekiko lankidetzan.

Gainera, Nafarroako Adingabeen Kontseiluaren hiru bilkura egin dira 2021ean, eta Haurren Arreta Integralerako Sarea aktibatu da. Sare hori hiru batzordek osatzen dute, funtzio desberdinekin: Haurren Laguntza Integralerako Zuzendaritza Batzordea, Haurren Laguntza Integralerako Batzorde Teknikoa eta Haurren Laguntza Integralerako Batzorde Operatiboa.

Ontzat ematen dugu arlo horretan egindako lana, eta adingabeen eskubideak sustatzeko eta zabaltzeko ekimenak areagotzeko deia egiten dugu.

C) Prebentziorako jarduerak:

Prebentziorako jardueren funtsezko helburua da balizko babesgabetasun eta gatazka sozialeko egoerak saihestea edo minimizatzea.

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).

Prebentzio lan honekin lotuta, azaltzen da ezen, Familiari, Haurrei eta Nerabeei Laguntzeko II. Plan Integralaren barruan, aurreko txostenetan adierazitako jarduera ildoek aurrera jarraitzen dutela, arrisku eta babesgabetasun egoerak hauteman, jakinarazi eta baloratzeko eta haietan esku hartzeko II. Prozedura Eskuliburua diseinatzen, abian jartzen eta prestatzen laguntzeko eta parte hartzeko mahai sektorialekin (Osasuneko eta Hezkuntzako Departamentuak, Zerbitzu Sozialetako Lehen Mailako Arreta, haurren eta nerabeen arretarako zerbitzuak kudeatzeko entitateak). Eskuliburu berriak tresna bakar bat ematen du zailtasun edo gatazka sozialak baloratzeko, zerbitzu sozialetako arlo guztietan sarean lan egiteko eredu adostu bat ezartzeko aukera ematen du, eta osasun, hezkuntza eta gizarte zerbitzuetako profesionalak etengabe prestatzea bilatzen du, bai eta efikazia egiaztatua izan duten programak garatzea eta ezartzea ere.

Bestalde, programak ezartzeari dagokionez, Departamentuak honako hauen berri eman du: esku-hartzearen estaldura eta intentsitatea handitzea eta arreta ereduak hobetzea, esku-hartze sozio-hezitzailea eta psikologikoa indartuz familia zaintzako baliabideetan eta zerbitzuetan; esku-hartzearen estaldura eta intentsitatea handitzea, eta espezializazio eta hedapen handiagoa familia topaguneak lurraldean ezartzeko; familia zaintza eta adopzioa sustatzeko eta haren jarraipena egiteko programa espezializatuaren ezarpen orokorra eta haren estalduraren hobekuntza, gurasoen gaikuntza eta laguntza psiko-terapeutikoa barne hartuz; eta egoitza harrerako programa berri bat, Nafarroan bizi diren adingabe guztiak barne hartzen dituen, haien jatorria edozein dela ere. Azken horri dagokionez, azaltzen da ezen, aurreko urteetan adin txikiko migratzaile asko iritsi zirenez, haientzako egoitza-baliabide espezifikokoak sortu zirela, arreta ereduak aldatuz, babes sistemaren baliabide normalizatuetan txertatu direlarik.

Onetsi egiten ditugu azaldu diren koordinazioa eta prebentzioa hobetzeko neurri horiek, eta lankidetzak eta koordinazio esparru hori indartzen jarraitzea animatzen dugu, ezinbestekoa baita babesgabetasun egoerak ganoraz saihesteko eta detektatzeko.

Berriz esan behar da komeni dela ahal den neurrian areagotzea prebentzio lana, zeina lehentasunezkoa baita 15/2005 Foru Legearentzat, adingabeei eragiten dieten problematikek azkenean berekin ekar ez dezaten babes sistemak zirt edo zart esku hartu behar izatea.

Gure ustez, azkenik, adingabekoak babesten diharduten eragileen arteko koordinazioa handitzen jarraitzea komeni da, prebentzio programa edo ekintzen bidez, abenduaren 5eko 15/2005 Foru Legearen 32. artikulua arautzen duen moduan, honako arlo hauetan: gizarte sentsibilizazioa, familia laguntza, gizarte harremanak, aisialdia eta animazioa, prestakuntza eta enplegua.

Aurreko txostenean adierazitakoaren bide beretik, egokitzat jotzen dugu helduen laguntzarik gabe dauden adingabe atzerritarren arreta sistemaren baliabide normalizatuen bidez egiteko ikuspegi integratzailea, eta uste dugu, normalean adingabe nerabeak izateagatik, bereziki nabarmendu behar direla heldutasunera iristeko bidean laguntzeari dagozkion alderdiak, ahal den neurrian saihestuz adin nagusitasunera heltzean arreta etena geratzea, arriskuan jartzen ahal duelako gizarteratzeko prozesua.

D) Babes sistemako jarduketak:

a) Arrisku egoerak.

Babesgabetasun egoeren artean, oro har, arrisku egoerak dira intentsitate txikiena erakusten dutenak eta, horrenbestez, esku-hartze administratibo txikiagoa exijitzen dutenak.

Aldagai horri eta daukan bilakaerari dagokienez, Eskubide Sozialetako Departamentuak adierazi ohi digu zenbat adingabe artatu dituen babes sistema espezializatuak. Besteak beste, hor sartzen dira zaintzapean dauden adingabeak (egoitza edo familia harrera eta behin-behineko zaintza, behaketa eta harrera zentroetan edo larrialdiko familietan), eguneko zentroetan daudenak, familientzako programa espezializatueta daudenak, nerabeentzako hezkuntza programan daudenak, haurrentzako eta nerabeentzako arreta taldeek artatzen dituztenak, eta autonomia pertsonalerako programetan dauden adingabeak.

Sistema espezializatuak artatutako adingabeak, Eskubide Sozialetako Departamentuak dituen 2021eko datuen arabera, 2.346 dira. Kopurua handiagoa da 2020koa baino (2.243), eta aurreko urteetan, oro har, ikusten den joerak gora jarraitzen du (1.744 adingabe 2018an, 1.705 adingabe 2017an, 1.446 adingabe 2016an, 1.413 adingabe 2015ean eta 2014an, 1.267 adingabe 2013an, eta 1.206 adingabe 2012an). 2019ko kopurua da handiago (2.411) bakarra, urte horretan, aurreko txostenetan adierazi bezala, helduen laguntzarik gabeko adingabe atzerritar kopuru bereziki altua iritsi baitzen, eta haiei arreta emateak eragin handia izan zuen adingabeak babesteko sistemari eta, bereziki, zaintza egoeretan.

Hamar urteko 2011-2021 aldiko datuak konparatuz, adingabeen kopurua 1.160tik 2.346ra igo da, hau da, % 100 baino gehiagoko hazkundea izan da. Azken bost urteotan (2016-2021) neurtuta, % 62 inguru igo da (1.446tik 2.346ra). Beraz, babes sistemak artatzen dituen adingabeak ugari dira, eta gero eta gehiago dira.

Familia nukleoa bananduta dagoen eta administrazio publikoak zaintza bereganatua duen kasuen kopuru erlatiboak behera egin du 2021ean, aurreko urtearekin alderatuta (1.108 adingabe, adingabeen guztizko kopurua 2.346 izanda, hots, % 47 inguru 2021ean; 2020an, berriz, 1.081 adingabe, guztizko kopurua 2.243 izanda, hots, % 48 inguru). 2019ko ehunekoak % 54 ingurukoa zen (kopuru hori helduen laguntzarik gabe zeuden adingabe atzerritarren arretaren egoerak baldintzatzen zuen), eta 2018koa % 45 ingurukoa. Horregatik, 2019ko berezitasunarekin, aldagai hori nahiko egonkor mantendu da azken urteetan.

Egokia da azpimarratzea esku-hartze publikoaren arriskuaren fase goiztiarretan eman behar dela, ahal delarik familiaren nukleotik ez banantzeko.

Babes sistemak artatutako adingabeen kopuruek eta, bereziki, ematen diren datuetan ikusten den gorako joerak, bestalde, oraindik ere berresten dute behar adina bitarteko eman behar zaizkiela arlo horretan lanean ari diren esku-hartze taldeei eta administrazio organoari.

b) Babesgabetasun egoerak.

Babesgabetasuna intentsitate handiagoaz agertzen den eta adingabearen zaintza hartu beharra dakarten babesgabetasun egoerak dira.

2021ean, babesgabetasun egoerak deklaratu ziren 227 adingaberen kasuetan, 2020an baino gehiago (197 adingabe) eta berresten du aurreko txostenetan adierazten zen eta azken urteetan ikusi den gorako joera (222 adingabe 2019an, 144 adingabe 2018an, 90 adingabe 2017an, 40 adingabe 2016an, 35 adingabe 2015ean, 19 adingabe 2014an eta 21 adingabe 2013an).

Errepikatzen ari den bezala, babesgabetasun handieneko egoerak saihesteko neurriak areagotzea komeni da, esku-hartze handiagoa eskatzen baitute.

Bestalde, bertan behera utzitako esku-hartzeak 22 izan dira (2020an 13; 2019an 15; 2018an 12; 2017an 6; 2016an 4; eta 2015ean 2), babesgabetasun adierazpena eragin zuten arrazoiak desagertu direlako.

Berriz azpimarratu nahi dugu administrazio publikoak ahaleginak egiten jarraitu behar duela, adingabeak beren jatorrizko familietara itzuli ahal izan daitezten. Izan ere, horixe da babesgabetasunari aurre egiteko esku-hartzeen azken helburua, eta horrek berekin dakar arrazoi anitz tartean direla adingabeak artatzen ez dituzten edo artatu ezin dituzten familiekiko esku-hartzeak bultzatzea.

Azken batean, are gehiago indartu behar da arriskuen prebentzioa, detekzioa eta familiekiko esku-hartze soziala, ahal den neurrian, adingabeak babesgabe daudela deklaratu beharrik ez izateko eta, hala daudela deklaratu gero, familiartera itzuli ahal izateko.

c) Familiei laguntzeko jarduketak.

Puntu honetan aipatzen dira administrazioaren babes teknikoak nahiz ekonomikoak jasotzen duten familiak, jarduketa mota edozein izanik ere, helburua dela banaketarik ez gertatzea eta, gertatu bada, familia berriro elkartu ahal izatea. Datua adierazgarria da, ongi azaltzen baitu zenbat familiak izaten ahal duten administrazioaren laguntzaren beharra, eta, horrenbestez, zenbatek dituzten zailtasunak, handiagoak edo txikiagoak, adingabeak modu egokian zaintzeko.

Eskubide Sozialetako Departamentuak emandako datuen arabera, 1.231 familiak jaso zuten babesen bat 2021ean (1.053 familia ziren 2020an, 1.098 izan ziren 2019an; 1.296, berriz, 2018an; 1.134 ziren 2017an; eta 844, azkenik, 2016an). Haurren eta nerabeen arretarako taldeek artatutako familiak dira, familia hartzaileak eta laguntza teknikoak jasotzen dutenak, harreragatik dirulaguntza jasotzen duten familiak, zaintza beren gain hartzekoak ez diren programetan dauden adingabeak dituzten familiak (eguneko zentroak, familietan esku-hartzeko programa, nerabeentzako hezkuntza programa), eta dirulaguntza konpentsatzaileak dituzten familiak.

Datuak adierazten du laguntza publiko handiagoa edo txikiagoa behar duten familia nukleo ugari daudela, adingabeak babesgabe daudelako edo egoteko arriskua dutelako.

Horiek horrela, ebaluatu beharra dago ea adingabeak babesteko sistemaren baliabideak egokiak eta nahikoak diren sistema horren premiei erantzuteko. Nolanahi ere, berriz ere esan behar da komenigarria dela baliabide pertsonal zein material nahikoak ematea arlo honetako eragileei (batez ere gaian eskumena duten Familia eta Adingabeen Zuzendariordetzako organoak, Oinarriko Zerbitzu Sozialak, HNAE taldeak eta ekimen sozialeko erakunde laguntzaileak), gizartean hain garrantzitsua den lan horrek arrakasta izan dezan.

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 zentroyen bidez eta premiako familien bidez) harrera, egoitza edo familia egoeretatik banantzen dira (kasu honetan, dagoeneko "behin-behinekoa ez den" zaintza batean aurrean egonen ginateke, balorazio fasearen ondoren xedatutakoa).

Datu horiek kontuan hartuta, ikusten da eboluzioa babes sistema espezializatuak artatutako adingabeen kopuruari dagokionez deskribatutakoaren antzekoa dela. 2021eko datua (1.108 adingabe) handiagoa da 2020koa baino (1.081 adingabe), txikiagoa 2019koaren aldean (1.301 adingabe), eta berriro ere handiagoa aurreko urteetako baino (797 adingabe 2018an eta 751 adingabe 2017an).

Alderdi positibo gisa, nabarmendu behar da larrialdiko familietan behin-behineko zaintza egoerak ugaritu egin direla (2020an 11 izatetik 2021ean 21 izatera), eta, aldi berean, behaketa eta harrera zentroetan behin-behineko zaintza kopuruak jaitsi egin direla (2020an 401 izatetik 2021ean 392 izatera).

e) Tutoretzapeko adingabeak.

Tutoretza, administratiboa zein arrunta, legeak ezarritako babes neurrietako beste bat da, eta babesgabetasun egoerarik okerrenari lotuta dago.

Tutoretzapeko adingabeen kopurua, 2021ean 549koa da, eta aurreko apartatuetan bezala, antzeko eboluzioa erakusten dute, 2020koa baino handiagoa baita (512 adingabe), 2019koa baino txikiagoa (574 adingabe), eta aurreko urteetakoa baino handiagoa (427 adingabe 2018an eta 347 adingabe 2017an). Goranzko bilakaera hamar urteko aldia hartuz gero ere nabaritzen da, datua bikoiztu baino gehiago egin baita (kopurua 214koa zen 2011n).

f) Harrera indardun eta formalizatuak.

Babesgabetasun egoeran dauden adingabeen tutoretza eta zaintza harreraren bidez formalizatzen dira.

2021ean, 216 adingaberen babes formalizatu zen, alegia, 2020an (264 adingabe) eta 2019an baino gutxiago (382 adingabe).

695 adingaberi egin zitzaion harrera, baina ez dira atal honetan zenbatu behaketa eta harrera zentroetan dauden adingabeak, edo larrialdiko familietan daudenak, behin-behineko zaintzan (2020an 680 adingabe izan ziren, 2019an 675, 2018an 520, 2017an 494, eta 2016an 499). Ikus daitekeenez, harreraren hartutako adingabeen kopuru osoa nabarmen hazi da azken bost urteetan.

Harrera moten arteko erlazioari dagokionez, 15/2005 Foru Legeak familia harrerari ematen dio lehentasuna egoitza harreraren gainetik, bai eta adingabeak besteren familian ez baizik familia zabalean hartzeari ere, adingabea bere eremu naturaletik ahalik eta hurbilen egon dadin, printzipio orokor gisa.

Lehenengo harremanari dagokionez, (familia eta egoitza harrerak) jasotako datuen arabera, 2021ean, egoitza harreraren portzentajea % 60tik behera dago (413 egoitza harrera, harrera guztiak 695 izan zirelarik). Adierazle hori oso antzekoa da 2018an, 2019an eta 2020an, baina txikiagoa zen aurreko urteetan (2015eko datua % 45 ingurukoa zen, eta 2016ko datua % 54 ingurukoa).

Beraz, egoitza harreraren pisu erlatibo handia berretsi da berriro, eta horrek esan nahi du zaila dela legegileak familia harrerarako duen lehentasuna baliaraztea. Seguruenik, adingabeak babesteko sistemaren erronka nagusietako bat da, instituzionalizazio maila handia eta egoera hori aldatzeko zailtasunak ikusten baitira. Onartuta hor zenbait faktoreren eraginpeko arazo bat dagoela, erakunde honek ezinbestean azpimarratu behar du errealitate hori, botere publikoen esku-hartzea eskatzen baitu, eta nabarmendu behar da familia harreraren aldeko neurriak hartu behar direla, premia duten adingabeak, ahal den neurrian, familia ingurune batean artatzeko.

Behin-behineko zaintzaren edo larrialdiko harreraren faseari dagokionez, lehenago esan bezala, 2021ean nabarmen hazi dira familia arretako kasuak (11 izan ziren 2020an eta 21, berriz, 2021ean), eta, aldi berean, pixka bat jaitsi dira harrera zentroyen bidezko arreta zerbitzuak (401 ziren 2020an eta 392, berriz, 2021ean); bilakaera hori positiboa da. Larrialdiko familietako harreraren pisu erlatiboa, ordea, oso txikia da oraindik (% 0,5 gutxi gorabehera). Fase honetan egoitzen gainetik familiak lehenetsi beharko liratekeenez, beharrezkoa ikusten da larrialdiko familien harrera sendotzen jarraitzea, eta horren alde abiarazitako jarduketak garatzea eta bizkortzea komeni da.

Bigarren harremanari dagokionez, berriz, (familia zabalean eta norberarena ez den familian hartzea, familia harreraren baitan) 2021ean familia zabalean egindako harreraren portzentajea % 58,1ekoa izan zen (164 kasu, familian egindako 282 harreraren aldean), 2020koa baino txikiagoa (% 63,4). Ehuneko hori % 65,1ekoa izan zen 2019an; % 66,5ekoa 2018an; % 58,9koa 2017an; eta % 64,4koa 2016an.

Babesa behar duten adingabeekin egindako esku-hartzeak eta jarduketak familia ingurunean izan daitezela saiatzen jarraitu behar da, harreraren premia balego, ahalik eta ingurunerik naturalenean eman 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.

2021ean 6 adopzio nazional gertatu dira (2 izan dira 2020an; 2019an, 9; 2018an, berriz, 11; 2017an, 8; eta 2016an, 7) eta 2 adopzio internazional (2020an 4; 2019an 22; 2018an 29; 2017an 22; eta 2016an 15).

Ikus daitekeenez, 2021eko adopzioen zifrak, bereziki nazioartekoak, aurreko ekitaldian bezala, txikiak dira, eta horren arrazoia izan daiteke covid-19aren eraginez azken bi urteetan bizi izan den egoera berezia.

h) Gatazka sozialean 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.

2021ean 491 adingabe zeuden egoera horretan, Eskubide Sozialetako Departamentuak emandako datuen arabera. Hor sartzen dira zigor arloko atariko eginbideak dituzten 14 urtetik beherako adingabeak (160 kasu), eta horiei gehitu behar zaizkie behaketa eta harrera zentroetan gatazka egoeran dauden adingabeak (152), eta babes sistemako beste programa batzuetako egoera berekoak (179).

Horrekin alderatzeko modukoa zen 2020ko datua: 368 adingabe ziren; 2019an 483 adingabe, eta 2018an 540 adingabe.

2021ean aurreko urtean baino kasu gehiago daude aztertutako hiru esparruetan, eta bereziki handitu dira aurretiatzko eginbide penalen kasuan (kopuru hori 79 izatetik 160 izatera pasatu da).

Arazo hori ezabatzeko edo murrizteko ahaleginak egiten jarraitu behar da, prebentzio, hezkuntza, kultura eta gizarteratze neurriak erabiliz. Halaber, berriz esan behar da babes berezia eman behar zaiela gatazka egoeran dauden adingabeen familiei, arazo larriak eragiten baitizkiete anitzetan.

i) Autonomia pertsonaleko programak.

Halakotzat jotzen dira 16 eta 18 urte bitarteko adingabeei zuzendutakoak, baldin eta neurri judicial edo administratiboren bat ezarri bazaie, haien gizarteratzea edo laneratzea errazteko.

Eskubide Sozialetako Departamentuak emandako datuen arabera, 2021ean 227 adingabe izan ziren autonomia programetan. 2020an 194 adingabe zeuden, 2019an 81 adingabe, 2018an 48 adingabe eta 2017an 36.

Beraz, programa horietako kopuruek gora egin dute, eta jarduketa eta neurri horiekin jarraitzea animatzen dugu, kontuan hartuz aurreko txostenetan komenigarritzat jotzen dela emantzipaziora edo heldutasunera iritsi arteko programak indartzea.

j) Lagundu gabeko adingabe atzerritarrak.

Aurreko urteko txostenetan adierazi bezala, bereziki 2019an, helduen laguntzarik gabeko adingabe atzerritarren arretak eragin berezia izan zuen babes sisteman.

2020an eta 2021ean ere kopuruak handiak izan dira, baina ez 2019an bezain handiak.

Atal honetan, Eskubide Sozialetako Departamentuak 2021ean adingabe horiekiko arretari buruz emandako datuak azaltzen dira:

a) Helduen laguntzarik gabeko adingabe atzerritar artatuen kopurua 2021ean:

2021ean helduen laguntzarik gabeko 363 adingabe artatu ziren babes zerbitzuetan. Arreta baliabideei dagokienez, programa hauen bidez arreta hartu zuten (gazte batek baliabide batetik baino gehiagotatik igaro daiteke urtean barna):

- Behaketa eta Harrera Zentroa: 183
- Adingabeak Egoitzan Hartzeko programa: 198
- Familietan Hartzeko Programa: 3
- Autonomia Prozesuan dauden Gazteei Laguntzeko Programa: 154

a. Adinaren arabera:

Adin tartea	Emakumezkoa	Gizonezkoa	Guztira
<14 urte (2008 eta ondoren jaioak)	0	2	2
> 14 – 16 urte (2005-2007 urteetan jaioak)	0	54	54
>16 - 18 urte (2003-2004 urteetan jaioak)	1	222	223
>18 - 19 urte (2002an jaioak)	2	65	67
>19 urte	0	17	17
GUZTIRA	3	360	363

b. Sexuaren arabera:

360 mutil, 3 neska.

b) Babes sisteman hartutako lagundu gabeko adingabe atzerritarren kopurua 2021ean.

2021ean, babes sisteman helduen laguntzarik gabeko 363 adingabe atzerritar hartu dira, eta programetatik honela erantzun zaie (adingabe bat programa batetik baino gehiagotatik artatu ahal izan da urtean barna).

- Behaketa eta Harrera Zentroa: 183
- Adingabeak Egoitzan Hartzeko programa: 198
- Familietan Hartzeko Programa: 3
- Autonomia Prozesuan dauden Gazteei Laguntzeko Programa: 154

c) 2021ean lagundu gabeko adingabe atzerritarrekin formalki hartutako babes neurrien kopurua (zaintza eta babesgabezia).

2021ean, Behaketa eta Harrera Zentroek 176 gazte artatu zituzten, hasiera batean behin-behineko zaintza egoeran (lehen harrera). Balorazioa 104 gazteren kasuan amaitu zen, haien babesgabetasun egoera deklaratu. 35 gazteren kasuan, prozedura babesgabetasun adierazpenik gabe amaitu zen, eta baja eman zitzaizen hainbat arrazoiengatik (beste autonomia erkidego batzuetako tutoretza aktiboa, ihesak, adin nagusitasunaren deklarazioa...). 2021eko abenduaren 31n, 37 gazte zeuden balorazio prozesuan, prozesua amaitu gabe.

d) 2021ean hartutako (egoitza eta familia) harrerako neurrien kopurua.

2021. urtean, helduen laguntzarik gabeko bi gazte etorkinen familia harrera eratu zen.

Egoitza harrerari dagokionez, babes neurri horretan 68 gazte sartu ziren 2021ean.

Aurreko urteetako familia harrerako bi adingabeen jarraipenari eusten zaio.

e) Helduen Laguntzarik gabeko adingabe atzerritarrentzako egoitza plazak kopuru osoa.

2021eko azaroaren 14an helduen laguntzarik gabeko adingabe atzerritarrentzako baliabide espezifikoak hauek dira:

- Behaketa eta harrera zentro bat (40 plaza).
- Oinarrizko egoitza harrerako 30 plaza (etxebizitzak komunitatean).
- 110 plaza bizitoki baliabideetan (autonomia-egoeraren aurretiko etxebizitzak Nafarroako zenbait herritan).
- 40 arreta plaza ingurune irekiko (zentroan egon gabeko) autonomia programan. Horietako 20 Iruñean; eta beste 20, berriz, Tuteran eta Erribera inguruan

Gizarte itun berria hasi zenetik, 2021eko azaroaren 15ean adingabe migratzaileentzat modu eksklusiboan diren 40 plazako zentro bat bakarra dago; babes sistemako gainerako egoitza plazak adin txikiko guztiak hartzeko dira, edozein jatorritakoak izanda ere.

f) Helduen laguntzarik gabeko adingabe atzerritarren portzentajea babes sisteman artatutako adingabeen kopuru osoaren aldean:

Txosten honetan erreferentzia egin zaien zaintzapeko adingabe guztietatik (familia eta egoitza harrera; 695 adingabe), % 29 inguru helduen laguntzarik gabeko adingabe atzerritarrak dira.

E) Erreforma sistemaren jarduketak:

Erreforma sistemari dagokionez, emandako datuek erakusten dute 2021ean 256 neurri eman zirela ingurune irekian aplikatzeko, 2020an baino gehiago (orduan 179 izan ziren), eta aurreko urteetan baino gutxiago (325 neurri 2017an, 335 neurri 2018an, eta 376 neurri 2019an).

Era berean, datuek erakusten dute 37 adingaberekin hartu zirela barneratzeko neurriak, kopuru hori ere 2020koa baino handiagoa (25 adingabe) eta aurreko urteetako baino txikiagoa (44 kasu 2017an, 49 kasu 2018an, eta 58 kasu 2019an).

Are gehiago saiatu behar da gatazkak eta jokabide zigorgarriak ekartzen ahal dituzten egoerak saihesten eta detektatzen, zerikusia duten instantzien arteko jarduketak koordinatuz (familia, gizarte eta hezkuntza arloak, batez ere).

5.4.2. Azken urteotako bilakaeraren informazio koadroa.

I. Babes sistemak artatutako adingabeak.

		2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Zaintzapeko adingabeak	Egoitza edo familia harrera	550	538	469	485	461	499	494	520	675	669	695
	Behin-behineko zaintza (ABHZ)	164	197	184	174	179	225	235	264	611	401	392
	Larrialdiko familiak behin-behineko zaintza			2	7	17	15	22	13	15	11	21
	Guztira	714	735	655	666	657	739	751	797	1301	1081	1108
Adingabeak eguneko zentroetan		27	26	30	46	25	26	27	24	27	23	28
Familian esku hartzeko programa espezializatuetan dauden ADINGABEAK (EHPE)		132	175	152	181	212	176	270	343	332	307	252
Nerabeen hezkuntzarako programan dauden ADINGABEAK (NHP)		32	28	28	30	24	25	41	45	40	40	37
Haurren eta nerabeen arretarako taldeen (HNAT) esku-hartzea behar duten ADINGABEAK (Lizarra, Tafalla, Tuter, Eskualdea/lparraldea)		241	224	358	450	468	461	580	487	630	598	694

	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
AUTONOMIA PROGRAMETAN DAUDEN ADINGABEAK	14	18	44	40	27	19	36	48	81	194	227
Guztira	446	471	612	747	756	707	954	947	1110	1162	1238
ADINGABEAK, GUZTIRA	1160	1206	1267	1413	1413	1446	1705	1744	2411	2243	2246

II. HNAT taldeek artatutako familiak.

			2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
HNAT	Lizarra	Familiak	70	72	73	84	88	91	140	97	83	58	85
	Tafalla	Familiak	60	56	58	75	65	69	96	57	70	70	80
	Tutera	Familiak		5	77	97	110	106	162	81	91	84	87
	Eskualdea*	Familiak								33	106	121	125
	Guztira		130	133	208	256	263	266	398	268	350	333	377

* Iruñerriko HNAT taldea 2018ko abuztuan sartu zen lehen mailako arretarako sarean.

III. Familia hartzaileak eta laguntza teknikoa hartzen dutenak (2021ko abenduaren 31ko datuak).

	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Familia hartzaileak	198	218	210	210	217	198	190	209	186	190	187

IV. Laguntza ekonomikoa jasotzen duten familia hartzaileak

	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Harrerengatik laguntza jasotzen duten familiak	151	156	153	181	194	150 (familia)	186	191	246 (fam.)	259	269
						187 (adingabe)			296 (adingabe)		

V. Zaintza beren gain hartzen ez duten programetan adingabeak dituzten familiak.

	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
FAMILIAK EGUNEKO ZENTROA (adingabeak zenbatzen dira, 2013 arte, ordutik aurrera familiak barne).			25	40	17	23	25	24	27	18	23
Familian esku hartzeko programa espezializatuan dauden FAMILIAK	82	83	68	77	92	97	195	215	152	148	183
FAMILIAK NHP (adingabeak zenbatzen dira, 2013 arte, ordutik aurrera familiak barne).			28	30	24	25	28	35	40	40	37

VI. Prestazio ekonomiko konpentsatzailearen laguntza jasotzen duten familiak.

	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Prestazio ekonomiko konpentsatzaileak (adingabeentzako laguntzak dira; 2013an jada familiak bereizten dira)	96	56	26								
			18 fam.	48 fam.	71 fam.	85 fam.	92 fam.	102 fam.	97 fam.	138 fam.	155

VII. Babesgabetasun egoeran dauden adingabeak.

	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Urtean aitortutako babesgabetasun egoerak	38	32	21	19	35	40	90	144	222	197	227
TUTORETZAPEKO ADINGABEAK, GUZTIRA	214	202	220	239	178	253*	347	427	574	512	549

* Indarreko 195 babesgabezia egoera soilik zeuden erregistratuta 16/12/31n, zenbait kasutan atzera bota delako egoeraren adierazpena, edo adingabeak adinez nagusi izatera iritsi direlako.

VIII. Familia nahiz egoitza harreraren dauden adingabeak.

	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Egoitza harrera	310	292	225	237	209	271	265	311	411	412	413
Familia harrera*	240	246	244	248	252	228	229	209	264	268	282
Guztira	550	538	469	485	461	499	494	520	675	680	695

* Familia harrerak ez du barne hartzen adopzio aurreko harrera.

IX. Familia zabalean eta beste familia batzuetan egindako harrerak.

	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Adingabeenak ez diren familiak	85	93	88	86	82	81	94	70	92	98	118
Familia zabala	155	153	156	162	170	147	135	139	172	170	164
Guztira	240	246	244	248	252	228	229	209	264	268	282

X. Harrera arruntak, iraunkorrak eta adopzio aurrekoak.

	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Aldi baterako harrerak	68	61	72	51	49	42	57	27	25	34	78
Harrera iraunkorrak	172	185	172	197	203	186	172	182	239	223	184
Larrialdiko harrerak										11	10
Adopzio aurreko harrerak	8	9	9	7	0	0	Ez	Ez	-	-	-

XI. Behin-behineko zaintzapean dauden adingabeak.

	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Beloso Alto* behaketa eta harrera zentroa (zailtasuna)	64	65	56	55	64	67	90	47	73	60	64
Ilundain** behaketa eta harrera zentroa (gatazka)	100	132	128	119	115	158	145	217	247	121	152
MENA direlakoan behaketa eta harrera zentroa	-	-	-	-	-	-	-	-	291	224	176
LARRIALDIKO FAMILIAK			2	7	17	15	22	13	15	11	21
GUZTIRA	164	197	186	181	196	240	257	277	626	416	413

* 2019az geroztik, Argaray behaketa eta harrera zentroa Beloso Alton kokatuta dago, eta Gizain Fundazio Publikoa kudeatzen ari da.

** 2019an, gatazkako behaketa eta harrera zentroak bi gune fisiko ditu: Ilundain eta Zizur.

XII. Gatazka egoeran dauden adingabeak.

	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
ABHZ gatazka egoeran dauden adingabeak	100	132	128	119	115	158	145	217	247	121	152
Gatazka egoerako adingabeak beste programa batzuetan (egoitza harrera, NHP, etab.)	161	91	92	137	341	360	420	241	141	168	179
Atariko eginbideak dituzten 14 urtetik beherako arau-hausleak								82	95	79	160
Gatazka egoeran dauden adingabeak, guztira	261	223	220	256	456	518	565	540	483	368	491

XIII. Zaintza egoeran dauden adingabeak.

	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Harreran dauden adingabeak	550	538	469	485	461	499	494	520	675	669	695
ABHZ	164	197	184	174	179	225	235	264	611	401	424
Larrialdiko familiak				7	17	15	22	13	15	11	21
Guztira	714	735	653	666	657	739	751	797	1301	1081	1140

XIV. Adopzio nazionala.

		2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Adopzio proposamena duten adingabeen kopurua*	Guztira	8	16	9	10	8	10	8	11	9	9	7
	Nafarroakoak	8	9	5	8	8	5	5	5	8	1	1
	0-2 urtekoen zerrenda	3	2	3	2	3	2				1	1
	Beste erkidego batzuetakoak		7	4	2	0	5	3	6	1	6	6
PAGNAren adopzio proposamena duten adingabeen kopurua		8	10	5	8	8	5	5	7	8	2	7
Adopzio autoak		6	7	14	15	3	8 (horietako bat ukatua)	8	11	9	2	6
Adopzioko autoak	Nafarroako proposamena dutenak	6	5	12	7	3	5	5	5	8	2	1
	Beste erkidego batzuetakoak		2	2	8	0	2	3	6	1	0	6
Familia eskatzaileak		41	30	21	34	15	11	16	21	21	9	8

*Uztailaren 28ko 28/2015 Legeak familia harreraren tipologia aldatu du. Adopzio aurreko harrera desagertu da. Legea indarrean jartzeko egunetik aurrera, "zaintza adopziorako eskuordetzea" dakarten administrazio ebazpenak ematen dira.

	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Egokitasun nazionaleko ziurtagiriak	4	5	2	23	16	11	37	22	1	10	9

XV. Nazioarteko adopzioa.

	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Familia eskatzaileak	45	46	18	29	19	23	21	18	18	11	6
Egokitasun ziurtagiriak	93	70	59	56	22	40	37	29	10	15	12
Adoptatutako adingabeak	65	45	49	27	30	15	22	29	22	4	2
Nafarroan adoptatu diren adingabeak, guztira	1050	1095	1144	1171	1201	1216	1238	1278	1309	1313	1315
Jarraipendun adingabeak	279	232	205	174	175	132	160	190	191	350	154

XVI. Administrazioaren laguntza duten adingabeak.

	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
ADINGABEAK EGUNEKO ZENTROA	27	26	30	46	25	26	27	24	27	23	28
Familian Esku Hartzeko Programa espezializatueta dauden ADINGABEAK (EHPE)	132	175	152	181	212	176	270	343	332	307	252
Nerabeen hezkuntzarako programan dauden ADINGABEAK (NHP)	32	28	28	30	24	25	41	45	40	40	37
Haurren eta nerabeen arretarako taldeen (HNAT) esku-hartzea behar duten ADINGABEAK (Lizarra, Tafalla eta Tutera, Iruñerria/ Iparraldea*)	241	224	358	450	468	461	580	487	630	598	694
AUTONOMIA PROGRAMETAN DAUDEN ADINGABEAK	14	18	44	40	27	19	36	48	81	194	227
GUZTIRA	446	471	612	747	756	707	954	947	1093	1162	1238

* Iruñerriko eta Iparraldeko HNAT taldea 2019tik ari da lanean.

XVII. Erreforma sisteman dauden adingabeak.

	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Ingurune irekia**	362	288	303	321	242	251	325	335	376	179	256
Barneratzea	31	21	43	54	36	39	44	49	58	25	37

** Adingabeek ingurune irekian betetzeko eman diren neurrien kopurua adierazten dute zenbaki horiek. Barneratze neurrien datuek adingabeen kopurua adierazten dute.

5.4.3. Iradokizunak.

Haurren eta nerabeen eskubideen babesa handitzea eta zerbitzu publikoak hobetzea da Nafarroako Arartekoaren eginkizunetako bat, eta, alde horretatik, egoki irizten die Eskubide Sozialetako Departamentuak emandako informazioan ageri diren neurriei, eta neurri horiek ezartzera animatu nahi du.

Horrez gainera, egokitzat jotzen du Eskubide Sozialetako Departamentuari honako iradokizun hauek helaraztea:

Lehen. Adingabeak instituzioetatik kanpo artatzeko jarduketa ildoekin aurrera jarraitzea, eta ahal den neurrian areagotzea, familia ingurunean jarrai dezaten, edo ezin bada, harrera familietan.

Atzemandako datuek agerian uzten dute zaila dela familia harrerak lehenetsua izatea egoitza harreraren gainetik, eta horregatik, hain zuzen ere, instituzionalizazio maila murrizten saiatu behar da.

Eskubide Sozialetako Departamentuak helburu hori betetzeko azaldu duen jarduketa ildo positibotzat baloratuta ere, beharrezkoa ikusten da iradokitzea, arlo horri dagokionez, adingabeak instituzioan hartzeko

joera murrizteko eta familietan hartzea sustatzeko plan bat prestatzea, adin tarteen eta bestelako irizpide egoki zenbaiten arabera, aurreikusiko dituen helburuak, neurriak, konpromisoak, epeak, eta abar, instituzioetan hartzeko joera ezabatzeke edo murrizteko, eta familian hartzea sustatzeko.

Bidezkoa da familia harreraren modalitatea sustatzen jarraitzea, kontzientziario neurriekin, familia hartzaileei prestakuntza emateko neurriekin, laguntza ekonomikoarekin eta abarrekin.

Larrialdiko familia harrerei dagokienez, nahiz eta bilakaera ona izan, ez dira oso zabalduak oraindik, eta, beraz, haiek sustatzen jarraitzea animatzen da.

Bigarrena. Adingabeak babesteko sistemak eta adingabearen babes gaietan diharduten eragileek (Familia eta Adingabekoen Zuzendariordetzako organo egokiak, oinarriko zerbitzu sozialak, HNAT taldeak, ekimen sozialeko erakunde laguntzaileak, etab.) dituzten baliabideak indartzea, kontuan hartuta adingabeak babesteko sistemaren beharretarako aurreikusitako edo aurreikusten ahal den bilakaera, azken urteetan hautemandako joerak ikusita.

Behin berriro esan behar da ezen, aurkeztutako datu sailetik ondorioztatzen denez, jardueraren azken hamarkadako datuak nabarmen handitu direla, eta beraz, gomendagarria dela eskura dauden baliabideen etengabeko egokitzapena egitea.

Adingabeak babesteko sistemak baliabide pertsonal, material eta tekniko nahikoak izan behar ditu, legez dagozkion eginkizunak ongi bete ditzan, eta ahal izanez gero, egungo hornidura indartzea iradokitzen da.

Hirugarrena. Haurrak eta nerabeak babesteari buruzko foru legeria berrikusten, hobetzen eta garatzen jarraitzea, arlo horretako ordenamendu juridikoaren bilakaeraren arabera, adingabeen eskubideak zaindu eta babesteko ikuspegiaren arabera eta pixkanaka atzemandako behar espezifikoaren arabera egokituz.

Horri dagokionez, esan behar da departamentuak gaiari buruzko foru lege bat egiteko proiektu baten berri eman duela, eta horretarako parte-hartze prozesu bat hasi dela 2021aren amaieran.

Laugarrena. Haurrei eta nerabeei laguntzeko indarra duen planean aurreikusitako neurri eta jarduketa ildoak abian jartzen jarraitzea, bai eta planarekin zerikusia duten programazio, koordinazio eta aldiaren behingo ebaluazio jarduketekin ere.

Bosgarrena. Ebaluazio horretan kontuan hartzea azken bi urteetan zer-nolako eragina izan duten babes sistema osoan lagundu gabeko adingabe atzerritarrak artatzeko programek.

Erakunde honek helduen laguntzarik ez duten adingabe atzerritar horiei arreta ematen jarraitzea animatzen du, dagozkion programak eta beste administrazio eskudun batzuekiko koordinazioa ahal den neurrian hobetuz eta babes sistemako gainerako programen garapenarekin bateratuz.

Era berean, erakunde honen ustez, beharrezkoa da, batez ere adingabe horien kasuan, babesteko, lagun egiteko eta emantzipatzeko edo heldutasunera igarotzeko programek irautea, adingabe izan bitarteko esku-hartzean etenik gerta ez dadin adin nagusitasunera iriste hutsagatik.

Seigarrena. Adingabeek dituzten eskubideen eta betebeharren berri eman behar da, eta haiei arreta ematen dieten administrazio organoen artean koordinazioa hobetzen jarraitu, bereziki, hezkuntza, osasun eta gizarte arloetan, arrisku egoeren aurrean prebentzioa eta babes goiztiarra sustatzeko, eta ahal dela, sarean funtzionatuko duen sistema bat bultzatzeko.

Zazpigarrena. Arrisku egoeretan arreta goiztiarra indartzen jarraitzea, egoera horiek antzemateko dauden baliabide eta mekanismoen bidez, ahal den neurrian saihestuz egoera horiengatik adingabeak beren familia inguruetik aldentzea, eta kasuan-kasuan, babesgabetasun egoeraren deklarazioan sartzea.

Zortzigarrena. Arriskuan dauden adingabeak dituzten familiei laguntza ematea, adingabe horiek beren inguru naturalean jarrai daitezela. Era berean, familiekiko harremanak, informazioa, laguntza eta, hala badagokio, babesa indartzea, babesgabetasun egoeran edo familia nukleotik bereizita deklaratu diren adingabeak badituzte, ahal dela adingabeak itzultzeko baldintzak sortuz, eta beti ere ukatu gabe adingabearen maila handigoko interesaren lehentasuna.

Bederatzigarrena. Gizarte gatazkako egoeran dauden adingabeentzako programak areagotzea, prebentzio, hezkuntza, kultura eta gizarteratze neurriekin, baita, hala badagokio, lan neurriekin ere, arreta programa

horietan familientzako arreta eta laguntza bereziak integratuz. Horri dagokionez, are gehiago saiatu behar da berekin gatazkak eta jokabide zigorgarriak ekartzen ahal dituzten egoerak saihesten eta detektatzen, zerikusia duten instantzien arteko jarduketak koordinatuz (familia, gizarte eta hezkuntza arloak, batez ere), eta, hartara, erreforma sistemaren jarduketak murrizten ahaleginduz.

Hamargarrena. Autonomia pertsonaleko programak indartzen jarraitzea, laguntza neurri ekonomikoak eta teknikoak hartuta, neurri judizial edo administratiboren bat izan duten nerabeak helduarora egoki igaro ahal izan daitezen. Eta neurri egokiekin laguntzea heldutasunera iritsi diren gazteei, zaugarritasun bereziko egoeretan, beharrezkoa den bitartean.

VI. KAPITULUA. ZERBITZU PUBLIKOAK HOBETZEKO HERRITARREK EGINDAKO PROPOSAMENAK.

6.1. DATU OROKORRAK.

Beste urte batzuetako txostenetan adierazten den moduan, 2008. urtetik, erakundeak sustatzen du herritarrek parte hartzea zerbitzu publikoen hobekuntzan. Arartekoak zerbitzu horiek hobetzeko proposamenak aurkeztera animatzen ditu herritarrak, eta, zenbait kasutan, araua aldatzeko proposamen bilakatzen dira proposamen horiek.

Hori horrela, 2008az geroztik, herritarrek **344** hobekuntza-proposamen egin dituzte. Horietatik, **15** proposamen 2021. urtekoak dira.

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

Kudeatutako 17 proposamenetatik (2017an aurkeztutako hamabostak eta 2020tik geratzen diren bi), bat Espainiako Arartekoari igorri zitzaion; eta bi ez ziren inora bidali, ez zutelako asmo zehatzik, baina haien berri ematen da txosten honetan. Gainerako hamalauetatik sei zuzenean onartutzat jo ziren, beste sei ez ziren onartu, eta beste biren ondorioz bi iradokizun egin ziren (bata, arau-arlokoa); iradokizun horietako bat onartu zuen administrazioak eta bestea ez.

Hamabost proposamen horiek gai hauei buruzkoak izan ziren:

- Zerbitzu publikoak: 4.
- Enplegu publiko bat eskuratzea: 4.
- Osasuna: 2.
- Gizarte-ongizatea: 1.
- Toki-erakundeen funtzionamendua: 1.
- Covid-19a: 1.
- Justizia: 1.
- Etxebizitza: 1

Hurrengo taulan, proposamenak eta horien emaitzak jaso ditugu:

Arloa	Gaia	Administrazio hartzailea	Emaitza
2020ko abenduaren 31n egiteko dauden proposamenak			
Finantza-erakundeak	Desagertutako Nafarroako Aurrezki Kutxaren antzeko banku publikoa sortzea	Garapen Ekonomiko eta Enpresarialeko Departamentua	Ez da onartu proposamena.
Zerbitzu publikoak	Mendillorriko txakurren aisialdirako gune batean hesiak jartzea	Iruñeko Udala	Onartutako proposamena.
2021eko proposamenak			
Enplegu publiko bat eskuratzea	Aldi baterako kontratazioen zerrendetan destinoko oinarritzko osasun-laguntzako zentroak zehaztea.	Osasun Departamentua.	Onartutako proposamena.
Covid-19	Haurdun dauden emakumeen bikotekideak eta bizikideak adin bereko herritar guztiak baino lehenago txertatzea.	Osasun Departamentua.	Ez da onartu proposamena.

Arloa	Gaia	Administrazio hartzailea	Emaitza
Toki-erakundeen funtzionamendua	Lurraldearen Antolamenduari eta Hirigintzari buruzko Foru Legearen testu bategina onesten duen uztailaren 26ko 1/2017 Legegintzako Foru Dekretua aldatzea, Planak Nafarroan editatzen diren egunkarietan argitaratzeari dagokionez.	Lurralde Antolamenduko, Etxebizitzako, Paisaiako eta Proiektu Estrategikoetako Departamentua.	Ez da onartu proposamena.
Justizia	Herritarren karpeta bidez, Justiziaren datu-basera telematika bidez sartzeko eta prozedura judizial guztiei buruzko informazioa eta dokumentazioa eskuratzea	Migrazio Politiketako eta Justiziako Departamentua.	Onartutako proposamena.
Etxebizitza	Informazioa indartzea babes ofizialeko etxebizitzak esleitzeko prozesuak irauten duen bitartean.	Lurralde Antolamenduko, Etxebizitzako, Paisaiako eta Proiektu Estrategikoetako Departamentua.	Onartutako proposamena.
Zerbitzu publikoak	TRACASA enpresa publikoak Nafarroako Foru Komunitateko Administrazioari ematen dizkion zerbitzuak bertan behera uztea.	Unibertsitateko, Berrikuntzako eta Eraldaketa Digitaleko Departamentua.	Urteko txostenean sartzeko.
Zerbitzu publikoak	Txakurren aisialdirako eremuak arautzea.	Iruñeko Udala.	Irakizuna onartu da.
Enplegu publiko bat eskuratzea	Enplegu publiko eskuratzeko prozeduretan, ezagutza teknikoek gain, gaitasun, trebezia, ezaugarri eta trebetasun pertsonalak ere baloratzea	Lehendakaritzako, Berdintasuneko, Funtzio Publikoko eta Barneko Departamentua.	Ez da onartu arau-irakizuna.
Zerbitzu publikoak	Tarifa berezia ezartzea 65 urtetik gorako pertsonentzat, La Estellesak ematen duen hiri-garraioan.	Lurralde Kohesiorako Departamentua.	Onartutako proposamena.
Enplegu publiko bat eskuratzea	Udal txikiek beren ezinbesteko zerbitzuak, hala nola udal-idazkaritza, azkarrago eta zailtasun handirik gabe betetzeko aukera izatea.	Lurralde Kohesiorako Departamentua.	Ez da onartu proposamena.
Osasuna	Giza Papilomaren Birusaren aurkako txertoa (GPB), bai mutilentzat, bai neskentzat, Nafarroako txertoen egutegian sartzeko.	Osasun Departamentua.	Espainiako Arartekoari bidali zaio.
Gizarte-ongizatea	% 33ko desgaitasuna aitortuta ez duten pertsonak kontratatzeke onura fiskalak jasotzea.	Eskubide Sozialetako Departamentua.	Ez da onartu proposamena.
Zerbitzu Publikoak	Autobus-zerbitzu zabalagoa ezartzea, herri txikien eta hirien arteko lotura ziurtatzeko.	Lurralde Kohesiorako Departamentua.	Urteko txostenean sartzeko.

Arloa	Gaia	Administrazio hartzailea	Emaitza
Enplegu publiko bat eskuratzea	SOS-Nafarroako Koordinazioko operadore laguntzailearen lanpostuak osasun-larrialdietako teknikariek betetzea.	Osasun Departamentua eta Lehendakartzako, Berdintasuneko, Funtzio Publikoko eta Barneko Departamentua	Ez da onartu proposamena.
Osasuna	Hitzorduetako atzerapenei eta erreklamazio-sistemari buruzko informazioa ematea pazienteei.	Osasun Departamentua.	Onartutako proposamena.

6.2. PROPOSAMENEN EDUKIA.

Ondoren, herritarrek aurkeztutako proposamenen edukia azalduko dugu.

6.2.1. Aldi baterako kontratazioak egiten direnean, destinoko oinarrizko osasun-laguntzako zentroak zehazteko proposamena.

Arloa: Enplegu publiko bat eskuratzea.

Administrazio hartzailea: Osasun Departamentua.

Laburpena: Herritar batek proposatu zuen Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuko aldi baterako kontratazioko zerrendetan destinoko oinarrizko osasun-laguntzako zentroak zehaztea, haserreak saihesteko eta gardentasuna bermatzeko. Adierazi zuen, batzuetan, puntuazio txikiagoa duten pertsonak agertzen direla kontratatuta, eta haren ustez, horren arrazoia dela pertsona horiek puntuazio handiagoa dutenak biltzen dituzten kontratazio-zerrendak ez diren beste zerrenda batzuetan daudela.

Emaitza: Nafarroako Arartekoak Osasun Departamentura igorri zuen hobekuntza-proposamenaren edukia, han balora zezaten.

Osasun Departamentuak honako txosten hau egin zuen:

“Osasuneko kontseilariak emandako 347E/2017 Foru Aginduak, martxoaren 23koak, Osasun Departamentuari atxikitako zentro eta establezimenduetan aldi baterako kontratatzeke izangaien zerrendak kudeatzeko arauak onesten dituenak, 20. artikuluan ezartzen du aldi baterako kontratazioa bilatzen dutenek lehentasunezko zentroa/eremua hautatuko dutela.

Iraupen luzeko zerrendetan, izangaiek I. eranskinean adierazitako eremuak aukeratu ahal izango dituzte (besteak beste, Nafarroako Ospitaleguna, Reina Sofia Ospitalea, Oinarrizko Osasun Laguntzaren Kudeatzailletza, eta abar); iraupen laburreko zerrendetan, berriz, eremu hauetako baten barnean aukeratzeaz gain (Tuterako Osasun Barrutia, Lizarrako Osasun Barrutia eta Oinarrizko Osasun Laguntzaren Kudeatzailletza), beste hiru aukera desberdin hautatu ahal izango dituzte, aipatutako Foru Aginduaren II. eranskinean ezartzen denaren arabera.

Hala, egia da webgunean argitaratutako kontratazio-zerrendetan sartzen diren pertsonen izangai bakoitzaren kontratu-eremua ikus dezaketela “Zentroa” zutabearen, eta horri esker, zer posiziotan dauden eta kontratuak nola esleitzen diren jakin dezakete. Hala ere, bigarren aukera egiten den eremuen barruan ezin da ikusi zein lantokitan ematen diren zerbitzuak. Gai hori hobetu daiteke, zerrendetako izangaiei gardentasun handiagoa emateko. Horrela, errazagoa izango da kontratua ezarritako ordenari jarraituz esleitu den egiaztatzea.

Hori dela eta, proposamena onartzen dugula adierazten dizut, eta, beraz, ahaleginak egingo ditugu lantokiari buruzko informazioa ez ezik, esparruari buruzkoa ere albait lasterren sartzen webgunean argitaratutako zerrendetan.”

Osasun Departamentuak zuzenean onartu zuen egindako iradokizuna, eta, beraz, informazio hori proposamenaren egileari helarazi ondoren, Nafarroako Arartekoak amaitutzat jo zuen jarduketa.

6.2.2. Haurdun dauden emakumeen ingurukoei Covid-19aren aurkako txertoa jartzeko proposamena.

Arloa: Covid-19.

Administrazio hartzailea: Osasun Departamentua.

Laburpena: 2021eko urtarrilean, herritar batek proposatu zuen, txertoak zer ondorio ekar liezazkiekeen ezagutzen ez zelako haurdun dauden emakumeak txertatu ezin zitezkeenez, arriskuak saihesteko, emakume horien bikotekideak eta bizikideak adin bereko herritar guztiak baino lehenago txertatzea.

Emaitza: Nafarroako Arartekoak Osasun Departamentura igorri zuen hobekuntza-proposamenaren edukia, han balora zezaten.

Osasun Departamentuak honako txosten hau egin zuen:

“Une honetan, Covid-19aren aurkako txertaketa lehentasunezko helburua da gaixotasun horren aurkako borrokan, baina, dosien erabilgarritasunaren arabera, lehentasunak ezarri behar dira, betiere printzipio etikoak eta arrisku-irizpideak kontuan hartuta.

Txertaketaren helburua da gaixotasuna prebenitzea eta gaixotasunaren larritasuna eta heriotza-tasa gutxitzea, eta, horrez gain, pandemiak sistema asistentzialean eta ekonomian duen eragina murriztea, zaurgarritasun handiena duten taldeak bereziki babestuz. Horrez gain, SARS-CoV2-a dabilen inguruneetan egoteko eta birusaren kantitate kutsagarri baten eraginpean egoteko aukera gehien duten pertsonak babestu behar dira.

Printzipio horietan oinarrituta, COVID-19aren aurkako txertaketa-estrategiak, Espainian eta esparru horretan, baita Nafarroan ere, lehen etapan txertoa zein herritar talderi jarriko zaion ezartzen du, talde horiek zaurgarritasun handiagoa dutelako (adinekoen zentroetan bizi direnak, mendekotasun handia dutenak, etab.) edo birusarekiko esposizio handiagoa dutelako (lehen mailako langile soziosanitarioak eta sanitarioak, birusarekin kontaktuan egoteko aukera handiagoa dutenak).

Bigarren etapan, eta beti eskura dauden dosien arabera, gainerako herritarrak txertatzen hasiko dira, eta gaixotasunagatik konplikazioak izateko, ospitaleratzeko eta hiltzeko arrisku gehiago duten pertsonekin hasiko dira (80 urtetik gorakoak, 70-79 urtekoak).

Eta hori bete ondoren, gainerako herritarrak txertatuko dira. Seguru aski, gaixotasun larria izateko arrisku handieneko patologiak edo baldintzak dituztenetatik hasiko dira, eta, ondoren, gainerako herritarrei jarriko zaie txertoa. Une honetan ezin dugu kalkulatu noiz hasi ahal izango den populazio-hedapen horrekin, ezta nola lehenetsiko den ere, ez baitauek dugu dosi-kopuruari eta horiek hartzeko erritmoari buruzko informaziorik. Datu horiek jakin bezain laster, txertaketa noiz eta nola egingo den aurrera azalduko dugu.”

Arartekoak txosten osagarri bat eskatu zion Osasun Departamentuari, herritarrak egindako galdera zehazki aztertzeko. Hauxe zen galdera: haurdun dauden emakumeen bikotekideak eta bizikideak adin bereko herritar guztiak baino lehenago txertatu behar ote ziren.

Osasun Departamentuak informazio hau igorri zuen:

“Ez da inoiz aztertu, ez Txertoei buruzko Hitzaldian, ez Osasun Ministerioko Osasun Publikoko Batzordean, haurdun dauden emakumeen bikotekideak eta bizikideak txertatzea haurdun dauden emakumeak lehenetsi behar den taldetzat hartuta.

Koronabirus bidezko infekzioa duen pertsona bati konplikazio larriak eragiteko arriskua adinari eta patologia jakin batzuei lotuta dago.

Ministerioaren Txertaketa Estrategiaren 4. Eguneratzean, (https://www.mscbs.gob.es/profesionales/saludPublica/prevPromocion/vacunaciones/covid19/docs/COVID-19_Actualizacion4_EstrategiaVacunacion.pdf) Williamson EJ, Walker AJ, Bhaskaran K eta beste batzuek idatzitako artikuluko ondorengo grafikoa dago. Artikuluaren izenburua hau da: "Factors associated with COVID-19-related death using OpenSAFELY". Nature 2020; 584: 430-436. <https://www.nature.com/articles/s41586-020-2521-4.pdf>.

Bertan, COVID-19ak eragindako heriotza-arriskuaren arrazoia azaltzen da, pazienteen ezaugarrien arabera. Horri esker, konplikazio-arrisku handiko baldintzen arabera lehenetsi ahal izan dira herritarrak.

COVID-19ak eragindako hilkortasun-arriskuaren arrazoia ikusten da, % 95eko konfiantza-tartearekin, eta 1eko balioa lerro gorri bertikalarekin adierazten da.

Hala, ezaugarriak eta gaixotasunak berez ikus daitezke, gainerako faktoreak doitu ondoren, arrisku handiagoa dute, eta gaixotasunen barnean ere, arriskua mailaren arabera.

Hala, ikusten da heriotza-arrisku handiena eragiten duena adina dela. 50-59 urteko adin-tartea erreferentziazat hartuta, heriotza-arriskua handitu egiten da adinak gora egin ahala; 80 urtetik gorako adin-tartean, arriskua 20 aldiz handiagoa da, gutxi gorabehera.

Transplantatutako organoren bat duten pertsonen arriskua 3 aldiz handiagoa da.

Gainerako faktoreak doitu ondoren, hauek dira 2 aldiz arrisku handiagoa duten beste baldintza eta gaixotasun kroniko batzuk: duela 5 urte baino gutxiago diagnostikatutako neoplasia hematologiko gaiztoak, 30etik beherako GFR mailako giltzurruneko gaixotasuna, garuneko infartua edo dementzia, beste gaixotasun neurologiko batzuk, immunoezabatzea duten pazienteak.

Hori dela eta, txertaketa-estrategiak, lehenetsia eman die, zaurgarritasunaren arabera, lehenik eta behin, 80 urteko eta hortik gorako pertsonen, eta, ondoren, 70-79 urtekoen, eta COVID-19aren ondorioz gaixotasun larria izateko arrisku handia duten pertsonen.

Azken horien artean, Elkarrekin Zientifikoekin lankidetzan, arestian adierazi bezala, konplikazioak izateko arrisku handia duten gaixotasun-multzo bat aukeratu da, eta, bestalde, gaixotasun horiek dituztenak zehatz eta modu fidagarrian identifikatu daitezke.

Ministerioaren Txertaketa Estrategian eta Nafarroan egin zaion egokitzapenean, ez da pentsatu haurdun dagoen pertsona batek haurdun egoteagatik konplikazioak izateko arrisku gehiago duenik, eta ez da adierazi haren bizikideak/bikotekideak txertatu behar direnik.

Haurdun dagoen emakume batek, gainera, arrisku hori areagotzen duten beste baldintza batzuk izan ditzakeenez, txertoen fitxa teknikoan adierazten da haurdunaldian txertoa hartzea aztertu behar dela onura potentzialek amarentzat eta fetuarentzat izan daitezkeen arriskuak gainditzen dituztenean.”

Osasun Departamentuak jarrera negatiboa adierazi duela helarazi zitzaion herritarrari, eta hala, Nafarroako Arartekoak bukatutzat jo zituen bere jarduketak.

6.2.3. Lurraldearen Antolamenduari eta Hirigintzari buruzko Foru Legearen testu bategina onesten duen uztailaren 26ko 1/2017 Legegintzako Foru Dekretua aldatzeko proposamena, Planak Nafarroan editatzen diren egunkarietan argitaratzeari dagokionez.

Arloa: Toki-erakundearen funtzionamendua.

Administrazio hartzailea: Lurralde Antolamenduko, Etxebizitzako, Paisaiako eta Proiektu Estrategikoetako Departamentua.

Laburpena: Valtierako Udalak proposatu zuen hirigintzari buruzko foru-araudia egungo baliabideetara eguneratzea. Adierazi zuen Lurraldeari eta Hirigintzari buruzko Foru Legearen 72. artikulua jasotzen duela Plan Partzialen, Garapenerako Plan Berezien eta Hiri-Jarduketako Plan Berezien tramitazioa herritarrek parte hartzeko prozesu baten mende jarri behar dela, eta, ondoren, jendaurrean jarri behar dela, Nafarroako Aldizkari Ofizialean iragarkia argitaratuta eta, gutxienez, Nafarroan editatzen diren egunkarietan argitaratuta. Harrigarria iruditzen zitzaion hain egungo legeria batek Nafarroan editatzen diren egunkarietan argitaratzeko eskatzen jarraitzea, horrek dakarren kostuarekin, informazioaren teknologiaren garapen betean, Nafarroako Aldizkari Ofizialean iragartzearen osagarri diren baliabide alternatibo ugari erabil zitezkeenean, ingurune fisiko batean argitaratzeagatik kosturik sortu beharrik gabe, eta, gainera, beste edozein baliabide teknologikok baino zabalkunde-gaitasun apalagoa duela susmatzen denean.

Emaitza: Nafarroako Arartekoak Lurralde Antolamenduko, Etxebizitzako, Paisaiako eta Proiektu Estrategikoetako Departamentura igorri zuen hobekuntza-proposamenaren edukia, han balora zezaten.

Lurralde Antolamenduko, Etxebizitzako, Paisaiako eta Proiektu Estrategikoetako Departamentuak txosten hau egin zuen:

“LAHFATBren 72. artikulua, Plan Partzialak, Garapenerako Plan Bereziak eta Hiri Jarduketarako Plan Bereziak tramitzeko prozedurari buruzkoak –Udal Plan Orokorretan jasotako antolamendu zehatuko determinazioen aldaketei eta Xehetasun Azterketei ere aplikatu dakieke, 74. eta 77.3 artikuluek bidalita, hurrenez hurren– honako hau ezartzen du: “a) Foru lege honen 7. artikuluan adierazitakoaren arabera partaidetza-prozesua bukatuz, kasu bakoari kasuko plana formulatu duen udalak hasiera batez onetsiko du, gero jendaurrean jartzeko, gutxienez ere hilabetez, Nafarroako Aldizkari Ofizialean eta Nafarroan editatzen diren egunkarietan, bederen, iragarki bat argitaratuz (...)”.

Valtierrako Udalak beharrezkotzat jotzen du beste publizitate-aukera digital batzuk aztertzea, prentsako iragarkiez bestelakoak, kostu ekonomiko txikiagoa eta zabalkunde-gaitasun handiagoa ekarriko dutenak.

LAHFATBk Nafarroako Aldizkari Ofiziala eta Nafarroan editatzen diren egunkariak ezartzen ditu abian diren espedientei buruzko informazioa zabaltzeko tresna bakar gisa. Hala ere, estatuko legeriak dagoeneko jasotzen du baliabide telematikoa sartu behar direla izapidetzen ari diren planak eta indarrean daudenak eman eta zabaltzeko. Hala, Lurraldearen Antolamenduari eta Hirigintzari buruzko Legearen testu bateginaren 25.4 artikulua honako hau zehazten du: “Administrazio Publiko eskudunek indarrean dauden lurralde- eta hirigintza-antolamenduko tresnen edukien publizitate telematikoa bultzatuko dute, baita tresna horiek jendaurrean jartzeko iragarkia ere”.

Era berean, Toki Araubidearen Oinarriak arautzen dituen Legearen 70 ter artikuluan adierazten da Administrazio Publikoek baliabide telematikoz argitaratu behar dutela indarrean dauden lurralde- eta hirigintza-antolamenduko tresnen eduki eguneratua, haren informazio publikoa ematen delako iragarkia eta haiek onesteko zein aldatzeko garrantzizkoak diren izapidetze-egintza oro.

Alde horretatik, aurrerapen handiak egiten ari dira. Horren erakusgarri da Nafarroako Gobernuaren <http://www.ExposicionpublicaOT.navarra.es> webgunean Foru Komunitatean onartu diren lurralde- eta hirigintza-antolamenduko tresnak kontsulta daitezkeela, Nafarroako Hirigintza Informazioko Sistemaren bidez, https://administracionelectronica.navarra.es/SIUN_Consulta/Index.html#/inicio.

Alde horretatik, argi dago garapen teknologiko berriek aukera ematen dutela Administrazio Publikoak zerbitzu eta baliabide telematiko praktikoagoak, komunikazio-loturak errazten dituztenak eta herritarrei kostu ekonomiko txikiagoa eragingo dietenak aplikatzeko. Era berean, eta Valtierrako Udalak aipatzen dituen alderdi ekonomikoen gain, ukaezina da informazio-aldiak Nafarroako Aldizkari Ofizialean eta prentsan behin bakarrik argitaratzen direla, data jakin batean, eta iragarki bat baino ez dela ageri, dokumentu-edukirik gabe. Hala ere, baliabide telematikoen bidez argitaratuz gero, jendaurrean jartzen diren plangintza-tresnen eduki osoa zabal daiteke. Beraz, beharrezkoa da aurrera egiten jarraitzea, Administrazio Publikoak duen informazioa eskuragarriagoa izan dadin.

Azaldutakoa gorabehera, ez da ahaztu behar Administrazioaren helburua herritar guztien interesari erantzutea dela, eta, beraz, ahalik eta herritar gehienengana iristeko behar diren hedabideak erabili behar dituela. Eta, egia esan, badira oraindik baliabide telematiko horietarako sarbiderik ez duten kolektibo edo talde sozialak, eta administrazioak horiei erantzuten jarraitu behar du, baztertu gabe. Beraz, behar diren hedabide guztiak sustatu behar dira, gizarte-talde jakin batzuk baztertuta gera ez daitezen, baliabide telematikoen bidez eskuratzeko behar diren trebetasunak edo ezagutzak ez dituztelako.

Azaldutakoa kontuan hartuta, jakinarazten da Departamentu honek, Lurraldearen Antolamenduari eta Hirigintzari buruzko Foru Legearen testu bategina onesten duen uztailaren 26ko 1/2017 Legegintzako Foru Dekretuaren hurrengo berrikuspenaren esparruan, balioetsiko duela zein neurri hartu behar diren informazio publikoa zabaltzeko eta herritarren eskura ahalik eta modurik zabal eta ekonomikoenean jartzeko.”

Lurralde Antolamenduko, Etxebizitzako, Paisaiako eta Proiektu Estrategikoetako Departamentuaren informazio hori proposamenaren egileari helarazi ondoren, Nafarroako Arartekoak bukatutzat jo zituen bere jarduketak.

6.2.4. Justiziaren arloko datu-basea bateratzeko eta dokumentazioa eskuratzeko proposamena.

Arloa: Justizia.

Administrazio hartzailea: Migrazio Politiketako eta Justiziako Departamentua.

Laburpena: Herritar batek proposatu zuen, herritarren karpeten bidez, justizia-sistemara bide telematikoz sartzeko, prozedura guztiei buruzko informazioa izateko eta horien guztien dokumentazioa eskuratzeko aukera izatea.

Emaitza: Nafarroako Arartekoak Migrazio Politiketako eta Justiziako Departamentura igorri zuen hobekuntza-proposamenaren edukia, han balora zezaten.

Migrazio Politiketako eta Justiziako Departamentuak txosten hau egin zuen:

“1.- Sarrera

Lehenik eta behin, eskerrak eman nahi dizkizuegu egindako proposamenengatik, Justizia Zuzendaritza Nagusia, Nafarroako Justizia Auzitegi Nagusiarekin lankidetzan, azken hilabeteetan egiten ari den jarduketei aurrea hartzen baitiete.

Argitu behar da, datu-baseak bateratzeaz ari garenean, ulertzen dugula prozesu judizialen kudeaketa prozesal eta administratiborako informazio-sistemen arteko elkarreragingarritasunari buruz ari garela, baita doako justizia aitortzeko eta auzitegi barruko bitartekaritzarako prozedurei buruz ere.

Ildo horretatik, Justizia Administrazioan informazioaren eta komunikazioaren teknologien erabilera arautzen duen uztailaren 5eko 18/2011 Legearen bidez, Justizia Administrazioan informazioaren eta komunikazioaren teknologiak modu eraginkorrean eta orokorrean erabili nahi dira, baita herritarrek eta justiziako profesionalek ere, Administrazio horrekiko harremanetan eta Administrazioaren eta gainerako administrazio eta erakunde publikoen arteko harremanetan, kudeatutako datu, informazio eta zerbitzuen eskuragarritasuna, benetakotasuna, konfidentzialtasuna, integritatea, erabilgarritasuna, trazabilitatea, kontserbazioa eta elkarreragingarritasuna bermatzeko eremu horretan.

Lege horren hitzaurrean adierazten da bere xedeetako bat dela interkonexiorako, elkarreragingarritasunerako eta segurtasunerako gutxieneko baldintzen multzoa definitzea, datuen transmisioan segurtasuna eta prozesu-legeetan jasotako gainerako eskakizunak bermatzeko.

Baldintza horiek zehazten dituen tresna Elkarreragingarritasunaren eta Segurtasunaren Eskema Judiziala da, eta honako hauek biltzen ditu:

Herritarrekiko elkarreragingarritasuna. Justizia Administrazioak edo herritarrek eta profesionalek baliabide elektronikoen bidez autentifikatzea eskatzen duten jarduketa, prozedura eta zerbitzu guztiak egoitza judizial elektronikoen eta komunikazio elektronikoko beste sistema espezializatu batzuen bidez egingo dira.

Nafarroan, jarduketa horiek egiteko sistema Nafarroako Egoitza Judizial Elektronikoa da.

Gainerako administrazio publikoekiko elkarreragingarritasuna. Beste administrazio publiko batzuek Justizia Administrazioarekin lankidetzan aritzea, organo judizialei eta horien zerbitzura dauden unitate funtzionalei, Botere Judizialaren Kontseilu Nagusiak eta justizia-gaietan eskumena duten administrazioek ezarritako elkarreragingarritasun-plataformen bidez, prozedura judizial batean behar duten informazioa emateko, Datu Pertsonalak Babesteko eta Eskubide Digitalak Bermatzeko abenduaren 5eko 3/2018 Lege Organikoan eta Botere Judizialaren uztailaren 1eko Lege Organikoan eta prozesu-legeetan ezarritako moduan.

Halaber, uztailaren 5eko 18/2011 Legearen 37.4. artikuluan xedatutakoa betez, prozedura baliabide telematikoen bidez izapidetzeari dagokionez, beharrezkoa da beste administrazio eta erakunde publiko batzuekin lankidetzan aritzea, bidali beharreko espedienteak eta gainerako jarduketak bide telematikoz egiteko, dagokion egoitza judizial elektronikoen eta komunikazio elektronikoko beste sistema espezializatu batzuen bidez, aurreikusitako baldintzak betez.

Nafarroan, administrazio publikoen jarduketa horiek egiteko sistema PSP ataria da.

2.- Proposamenak aztertzea

Kontuan hartu beharreko arau-aurrekariak bildu ondoren, egindako proposamenei erantzungo diegu.

1.- Justiziako datu-baseak, doako justizia-zerbitzua eta auzitegi barruko bitartekaritza-zerbitzuak bateratzea.

1999ko urriaren 1ean eskualdatu ziren Nafarroara Justizia Administrazioaren zerbitzuko baliabide pertsonalen kudeaketaren arloko eta baliabide material eta ekonomikoen horniduraren arloko eskumenak.

Orduz geroztik, hainbat ekimen egin dira jarduera judiziala kudeatzeko eta laguntzeko informazio-sistemei dagokienez, besteak beste:

- Kudeaketa prozesaleko sistema, Avantius
- Nafarroako Egoitza Judizial Elektronikoa
- Profesionalentzako zerbitzuen ataria, PSP

Bestalde, Nafarroako Gobernuak, doako justizia-zerbitzua eta auzitegi barruko bitartekaritza-zerbitzua kudeatzeko, honako hauek garatu ditu:

- Doako justiziarako eskubidearen aitortza kudeatzeko sistema, ESLEITU
- Auzitegi barruko bitartekaritza kudeatzeko sistema (AVANTIUSen modulu espezifikoak garatzeko prozesuan dago)

Egindako proposamenari dagokionez, azaldu behar da Nafarroako Justizia Administrazioa kudeaketa prozesaleko sistemen (Avantius), Nafarroako Gobernuaren doako justizia aitortzeko sistemaren (Esleitu) eta auzitegi barruko bitartekaritza-sistemaren (garapen informatikoko prozesuan dago) arteko elkarrengarritasuna dagoeneko gauzatu dela.

Partekatzen dituzten datuei dagokienez, EUROPAKO PARLAMENTUAREN ETA KONTSEILUAREN 2016ko apirilaren 27ko 2016/679 (EB) ERREGELAMENDUAREN –datu pertsonalen tratamenduari eta datu horien zirkulazio askeari dagokienez pertsona fisikoak babesteari buruzkoaren– 5. artikulua araberako, tratamenduari buruzko printzipio hauek daude:

“1. Datu pertsonalak:

- a) Era legezkoan, leialean eta gardenean tratatuko dira interesdunari dagokionez (legezkotasuna, leialtasuna eta gardentasuna);
- c) Tratatu behar diren helburuetarako egokiak, bidezkoak eta mugatuak izango dira (datuak minimizatzea);

Artikulu horretan oinarrituta, Nafarroako Gobernuak doako justizia eta auzitegi barruko bitartekaritza kudeatzeko esku hartzen duen gaiei buruzko datuak baino ez lituzke tratatu behar, eta, beraz, ulertzen da ez dagoela legitimatuta beste batzuk tratatzeko.

2.- Herritarrekin jakinarazpen telematikoak egiteko aukera.

Lehen esan bezala, Nafarroako Egoitza Judizial Elektronikoa sortu da Justizia Administrazioa pertsona fisiko eta juridikoekin komunikatzeko. 2020ko uztailaren 1ean Egoitza horretatik pertsona juridikoak sartu ziren, eta, ondo dabilela egiaztatu ondoren, pertsona fisikoak sartuko dira datorren martxoan.

Herritarrek idazkiak aurkeztu ahal izango dituzte Nafarroako organo judizialetan eta jakinarazpen telematikoak jaso ahal izango dituzte espedientearen parte diren gai judizialetan.

3.- Prozedurak, izapidetze-egoera, espedienteen dokumentazioa eta enbargo- eta betearazpen-agingindak biltzen dituen herritarren karpeta sartzea.

Nafarroako Gobernuaren herritarren karpeta hainbat zerbitzu eskaintzen dituen tresna da:

- Pertsona batek Administrazioarekin egin dituen kudeaketei buruzko informazioa ematen du, baita hasitako izapideen egoerari buruzkoa ere.

- Herritarraren intereseko izapideak Gogokoak karpetan sartzeko aukera ematen du, baina abantaila bat du: horietako batean egokitzapenen bat dagoen bakoitzean, telefono mugikorrera ohar bat iritsiko zaio herritarrari. Kontuan hartu behar da mezuak ez duela jakinarazten zer izapide zehazki eguneratu den; beraz, komeni da izapide asko ez gehitzea Gogokoak karpetan.

- Tresnaren profiletik interesatzen zaizkion gai guztietara harpidetzeko aukera ematen du, horien berri izateko beti.

- Gainera, zerbitzu osagarri gisa, hasierako orrian Nafarroako Gobernuak eskaintzen dituen zerbitzuei buruzko berri eta informazio interesgarri guztiak agertuko dira beti.

Sartzeko, identifikazio bat behar da, ziurtagiri digitalaren edo NAN elektronikoaren bidez soilik egiten dena.

Gaur egun, tresna horren bidez ezin da doako justiziari buruzko eta auzitegi barruko bitartekaritzari buruzko espedienteen gaineko informazioa kontsultatu. Epe laburrean ez dago aurreikusita ESLEITU eta AVANTIUS tresna horrekin osatuko direnik.

Hala ere, prozesu judizialen kasuan, Egoitza Judizial Elektronikoaren bidez espedienteak bistara daitezke.”

Migrazio Politiketako eta Justiziako Departamentuak onartu zuen proposamena, eta, beraz, informazio hori proposamenaren egileari helarazi ondoren, Nafarroako Arartekoak amaitutzat jo zituen bere jarduketak.

6.2.5. Babes ofizialeko etxebizitzak esleitzeko prozesuan informazioa emateko proposamena.

Arloa: Etxebizitza.

Administrazio hartzailea: Lurralde Antolamenduko, Etxebizitzako, Paisaiako eta Proiektu Estrategikoetako Departamentua.

Laburpena: Herritar batek proposatu zuen babes ofizialeko etxebizitzak esleitzeko prozesuan prozedura horietan parte hartzen duten herritarrei ematen zaien informazioa indartzea. Zehazki, zozketaren, esleipenaren, epeen eta, hala badagokio, ukapenaren edo esleipenaren berri ematea proposatu zuen, “ez jakitearen” segurtasunik eza eta ziurgabetasuna saihesteko.

Emaitza: Nafarroako Arartekoak Lurralde Antolamenduko, Etxebizitzako, Paisaiako eta Proiektu Estrategikoetako Departamentura igorri zuen hobekuntza-proposamenaren edukia, han balora zezaten.

Lurralde Antolamenduko, Etxebizitzako, Paisaiako eta Proiektu Estrategikoetako Departamentuak txosten hau egin zuen:

“Esleituko diren sustapenak argitaratzen dira webgunean hiru hilean behin, eta etxebizitzaren zehaztasunak ematen dira logela kopuruaren, erreserben eta tartearen arabera. Sustapen bakoitzerako, fitxa xehatu bat dago kokapenari, azalerari, etxebizitzaren kalitateari eta abarri buruz. Adibide gisa, 2020ko abenduan esleitu zen alokairuko sustapen baten fitxa erantsi da (Eranskina). Dauden sustapen guztien fitxak bilatzaile baten bidez edo esteka honen bidez kontsulta daitezke:

http://www.navarra.es/home_eu/Temas/Vivienda/Ciudadanos/Censo+de+vivienda/Promociones+en+vigor/?pend=0

Bestalde, adierazi behar da etxebizitzak ez direla zozketaren bidez esleitzen, baremoaren arabera baizik. Baremoa publikoa da, eta pertsona bakoitzak badaki, esleipen-prozedura hasi baino lehen, zer puntu dituen, puntuazio bakoitzerako eskubidea ematen duten epigrafeak eta zein erreserbatarako aukera duen. Hiruhileko horretan dauden sustapenetara ez aurkeztea edo interesatzen zaizkionak bakarrik aukeratzea erabaki dezake.

Bestalde, esleipendunen zerrenda publikoa da, eta webgunean argitaratzen da http://www.navarra.es/home_es/Temas/Vivienda/Ciudadanos/Censo+de+vivienda/Tablon/.

Aurkeztutako alegazio eta erreklamazioei dagokienez, haiek aurkeztu dituztenei erantzungo zaie.

Azkenik, adierazi behar da ezen, egindako proposamena eta antzeko beste batzuk kontuan hartuta, esleipenen puntuazioa azaltzen duen dokumentu bat argitaratu dela etxebizitzaren webgunean, azken esleipen-prozesutik aurrera. Oraingo dokumentua esteka honetan kontsulta daiteke: <http://www.navarra.es/NR/rdonlyres/22E612CC-1A9A-47AA-B95B-4F1C32853990/470250/Reservasy puntuaciones Marzo 2021.pdf> “

Informazio hau proposamena egin zuenari helarazi ondoren, Nafarroako Arartekoak bukatutzat jo zituen bere jarduketak.

6.2.6. TRACASA enpresa publikoak Nafarroako Foru Komunitateko Administrazioari ematen dizkion zerbitzuak bertan behera uzteko proposamena, Herritarren Postontzian izandako hainbat gorabeheraren eta jasotako arreta desegokiaren ondorioz.

Arloa: Zerbitzu publikoak.

Administrazio hartzailea: Unibertsitateko, Berrikuntzako eta Eraldaketa Digitaleko Departamentua.

Laburpena: TRACASA enpresa publikoak Nafarroako Foru Komunitateko Administrazioari ematen dizkion zerbitzuak bertan behera uzteko proposamena egin zuen herritar batek, Herritarren Postontzian izandako hainbat gorabeheraren eta jasotako arreta desegokiaren ondorioz.

Emaitza: Arartekoak herritarri jakinarazi zion erakundeak Nafarroako Parlamentuari aurkezten dion urteko txostenean jasoko zuela egindako proposamena.

6.2.7. Txakurren aisialdirako eremuak arautzeko proposamena.

Arloa: Zerbitzu publikoak.

Administrazio hartzailea: Iruñeko Udala.

Laburpena: Herritar batek proposatu zuen, alde batetik, txakurren aisialdirako eremuak etxebizitzetatik urrun jartzea, txakurren zaunkek eragiten dituzten eragozpenak saihesteko, eta, bestetik, udal-ordenantza bat onartuz, eremu horiek irekitzeko eta ixteko ordutegia arautzea. Herritarrek azaldu zuen txakurren aisialdirako eremu bat bere etxebizitzaren ondoan jarri zutenetik, ezin zuela atsedean hartu, ikasi edo isiltasunik izan.

Emaitza: Nafarroako Arartekoak Iruñeko Udalera igorri zuen hobekuntza-proposamenaren edukia, han balora zezaten.

Iruñeko Udalak txosten hau egin zuen:

“[..]

IRUÑEKO HIRIAN ANIMALIAK EDUKITZEA ARAUTZEN DUEN UDAL ORDENANTZA berria idazten ari diren albaitaritzako teknikariei ordenantzaren bigarren aurreproiektua helarazi zaie, ekarpen horiek aztertu eta kontuan har ditzaten.

Era berean, jakinarazi nahi dizut, urriaren 1eko 39/2015 Legeak, Administrazio Publikoen Administrazio Prozedura Erkidearenak, 133. artikuluan ezarritakoarekin bat etorritik, non eskatzen den xedapen orokor baten proiektua onartu aurretik, aldatu beharreko arau-proposamena kontsulta-, entzunaldi- eta jendaurreko informazio-izapideen pean jartzea, eta Toki Araubidearen Oinarriak arautzen dituen Legearen 127. artikulua 1. apartatuaren a) letrarekin bat etorritik, Iruñean animaliak edukitzea arautzen duen Udal Ordenantza aldatzeko aurreproiektuaren kontsulta-, entzunaldi- eta jendaurreko informazio-izapideak egingo direla, eta udal honen webgunean argitaratuko dela, 30 eguneko epean, horien eraginpean egon daitezkeen pertsonen eta erakunde adierazgarrien iritzia jasotzeko. Beraz, M^a del Puy Sánchez Serrano andreak, berriro aurkeztu ahal izango ditu, une horretan, egoki irizitako iradokizunak eta oharrak”.

Bidalitako txostenean azaldutakoa ikusita, Nafarroako Arartekoak Iruñeko Udalera jo zuen, eta adierazi zuen erakunde honek maiz jasotzen dituela zarataren arazoari buruzko kexak eta kontsultak, hainbat motatako elementu eta jarduerak sortutakoak, eta, intentsitate- edo jarraitutasun-egoera jakin batzuetan, bereziki

etxean bertan jasaten direnean, eragin kaltegarria izan dezaketela konstituzio-eskubideez baliatzeko.

Era berean, adierazi zuen administrazio publikoek eta, bereziki, toki-erakundeek zeregin garrantzitsua dutela zarataren eraginpean dauden pertsonen eskubideak bermatzeko, eta eskubide horiek babesteko neurriak hartu behar dituztela, zarata sortzen duten jarduerak egitea eta aipatutako eskubideez baliatzea bateragarri egiteko, jarduera horiek mugatuz.

Hori dela eta, Nafarroako Arartekoak Iruñeko Udalari iradoki zion, jasotako txostenean adierazten zenaren ildotik, proposatutako neurrien azterketa egitea sakon balora zezala, bizilagunek etxean gehiegizko zaratarik ez jasateko duten eskubidea bermatze aldera.

Iradokizun hori Iruñeko Udalari egin ondoren, Nafarroako Arartekoak bere jarduketak bukatu zituen eta iradokizuna onartutzat eman zuen.

6.2.8. Administrazio publikoetako lanpostuak eskuratzeko hautapen-prozesuetan parte hartzen dutenen gaitasun eta trebezia pertsonalak baloratzeko proposamena.

Arloa: Enplegu publiko bat eskuratzea.

Administrazio hartzailea: Lehendakaritzako, Berdintasuneko, Funtzio Publikoko eta Barneko Departamentua.

Laburpena: Herritar batek proposatu zuen, enplegu publikoa eskuratzeko prozeduretan, ezagutza teknikoek gain, kalitatezko zerbitzu publiko bat betetzeko behar diren gaitasun, trebezia, ezaugarri eta trebetasun pertsonalak ere baloratzea, hala nola enpatia, jendea hartzea, guztien ongia nahi izatea edo altruismoa, besteak beste, nortasun-proben, talde-dinamiken edo elkarrizketa pertsonalen bidez. Herritar guztientzako onuragarria izango zela uste zuen, eta horrek eragina izango zuela haien asebetetzean eta Administrazioak ematen dituen zerbitzuen kalitatean.

Emaitza: Nafarroako Arartekoak Lehendakaritzako, Berdintasuneko, Funtzio Publikoko eta Barneko Departamentura igorri zuen hobekuntza-proposamenaren edukia, han balora zezaten.

Lehendakaritzako, Berdintasuneko, Funtzio Publikoko eta Barneko Departamentuak honako txosten hau egin zuen:

“Planteatutako gaiari dagokionez, adierazi behar da ezen, nahiz eta ados egon proposamen horren helburuarekin (herritarrei ematen zaizkien zerbitzu publikoen kalitatea hobetzea, alegia), ezin direla alde batera utzi administrazio publikoetan sartzeko hautapen-prozesu bat planteatu, kudeatu, izapidetu eta ebazteko orduan kontuan hartu behar diren zenbait baldintza.

Izan ere, administrazio publiko batean sartzeko hautaketa-prozedura orok printzipio gidari nagusi hauek ditu: berdintasun-, merezimendu- eta gaitasun-printzipioak, Konstituzioaren 23.2 artikuluan jasoak lehenengo kasuan eta 103.3 artikuluan azken bien kasuan.

Horren harira, abuztuaren 30eko 251/1993 Legegintzako Foru Dekretuaren bidez onetsitako Nafarroako Administrazio Publikoen zerbitzuko Langileen Estatutuaren 5. artikulua xedatzen du Nafarroako administrazio publikoetako funtzionario izateko izangaien hautaketa deialdi publikoaren bidez egiten dela eta hautapoben praktikak oposizio-sistemaren bidez edo lehiaketa-oposizioaren sistemaren bidez. Oposizioa lehiaketa-proba bat edo gehiago egitean datza, izangaien gaitasuna zehazteko eta izangaiak izango duten lehentasun-ordena jartzeko. Hautaprobe horiek, manu bereko 4. apartatuan gehitzen denez, merezimendu- eta gaitasun-printzipioetan oinarrituta egon beharko dute beti. Halaber, ezartzen da hautaprobak teorikoak eta praktikoak izango direla, eta prestakuntza-ikastaroak eta administrazioko praktikak egitea eska daiteke.

Gauzak horrela, eta azaldutakoaren arabera, Nafarroako Foru Komunitateko Administrazioan eta haren erakunde autonomoetan sartzeko hautapen-prozesuak norgehiagokako prozedura gisa eratzten dira, eta haietan parte hartzen dutenek frogatu beharko dute, hautapoben bidez, deialdiaren oinarrietan eskatzen diren ezagutzak eta trebetasunak dituztela, haien arteko lehentasuna ezartzeko. Helburu hori lortzeko, probetan parametro objektiboak, teorikoak zein praktikoak, ebaluatu eta baloratu beharko dira, eta tarte txikia utzi behar da beste balorazio-elementu batzuk sartzeko”.

Jasotako erantzuna ikusita, Nafarroako Arartekoak Lehendakaritzako, Berdintasuneko, Funtzio Publikoko eta

Barneko Departamentura jo zuen, eta jakinarazi zion komunikabideen bidez jakin zuela funtzio publikoaren arloan eskumenak dituen Ministerioak, duela gutxi, "Estatuaren Administrazio Orokorrean hautaketaren alorrean aldaketak egiteko orientabideak" izeneko txosten bat egiteko eskatu ziola aditu-batzorde bati, eta, horren bidez, programa bat jarri zela abian, langileen hautaketa birpentsatzeko eta funtzio publikoan sartzeko hautapen-prozesuak belautaldi-erleboaren inguruabar berrietara, adimen artifizialaren agerpenera eta robotizaziora eta talentu-premia berrietara bideratzeko.

Erakunde honek eskura izan zituen albisteen arabera, egindako txostenean adierazten zen, hautapen-prozesuaren akatsetako bat bezala, probak ia berdinak direla titulazio-azpitalde bereko kidegoetarako: "askotan, aldeak ez dira kualitatiboak, kuantitatiboak baizik; benetan aldatzen den bakarra ikasi beharreko gai-zerrenda da". Hori dela eta, haren helburua hautapen-prozesuak sektore publikoan betetzen ziren funtzioetara egokitzea zen.

Era berean, argitaratutako berrietan adierazten zen txostenak hau adierazten zuela: "gure hautaketa-sisteman eskuarki onartzen den beste ahulezia bat da ez dugula gaintitu izangaien hautaketa beren ezagutza teorikoetan oinarritzen den eredu tradizional bat". Handicap horren aurrean, eredu berriaren helburua da oroimenezko proben oposizioen nagusitasuna murriztea eta izangaien gaitasunak eta ezagutzak baloratuko dituzten probak egitea.

Zehazkiago, argitaratu zenaren arabera, egindako txostenean adierazten da komenigarria dela hautapen-prozesu guztietan gutxienez proba bat egotea, izangaien gaitasunak baloratzeko aukera emango duena. Proba praktikoak indartzea ere aurreikusten da, eta, gero eta gehiago, kasu-azterketak edo simulazio-eraketak egiteko aukera ematen duten probak egitea, hartara, izangaiek etorkizunean beren lanean izango duten portaera aurreikusteko.

Horregatik, funtzio publikoan sartzeko hautapen-prozesuak Estatuak eguneratze-prozesu orokor batean dituela ikusita, eta prozesu horren bidez gaur egun indarrean dagoen sistemaren akatsak eta gabeziak gaintitu nahi direla ikusita, eta herritarraren proposamena berrikuspen-prozesu orokor horretan bilatzen diren helburuekin bat zetorrela ikusita, Nafarroako Arartekoak iradokizun hau egitea erabaki zuen:

"Lehendakaritzako, Berdintasuneko, Funtzio Publikoko eta Barneko Departamentuari iradokitzea, Nafarroako administrazio publikoen zerbitzuko langileen hautapen-sistemen berrikuspenaren esparru orokorrean dagokion araudiaren aldaketa aztertzen denean, balorazio faktore gisa kontuan har daitezela sartzeko prozeduretan parte hartzen dutenen gaitasun eta trebezia pertsonalak".

Egindako arau-iradokizunari erantzuteko, Lehendakaritzako, Berdintasuneko, Funtzio Publikoko eta Barneko Departamentuak honako txosten hau egin zuen:

"Iradozikun hori aztertu aurretik, gogoratu behar da funtzio publikorako sarbidea, Konstituzioaren ikuspegitik, bi aginduren inguruan egituratuta dagoela, Konstituzioaren 23.2 eta 103.3 artikuluen inguruan, hain zuzen ere. Lehenengoak funtzio eta kargu publikoetara baldintza berberetan sartzeko eskubidea ezartzen du, legeek ezartzen dituzten betekizunekin; eta bigarrenak xedatzen du legeak funtzionario publikoen estatutua, merezimendu- eta gaitasun-printzipioen arabera funtzio publikora sartzeko, sindikatuko kide egiteko eskubideaz baliatzearen berezitasunak, bateraezintasun-sistema eta beren eginkizunetan inpartzialtasunez aritzeko bermeak arautzen dituela.

Aurrekoaren ondorioz, administrazio publikoek haietan sartzeko deitutako hautapen-prozesuak berdintasun-, objektibotasun-, merezimendu-, gaitasun-, publizitate-, inpartzialtasun- eta gardentasun-printzipioek zuzentzen dituzte.

Azaldutakoa kontuan hartuta, proposatzen diren elementuen balorazioak, hau da, gai pertsonalei buruzkoak, talka egin dezake lehen aipatutako konstituzio-mailako funtzio publikora sartzeko printzipioekin.

Izan ere, hautapen-prozesu batean parte hartzen duten pertsonen ezaugarri, gaitasun eta trebezia pertsonalak kontuan hartzeak berdintasun-printzipioari eragiten dio, hautaketa-prozedura oro osatzen duten hautapena objektiboen esparruan ebaluazio objektiborik jaso ezin duten ezaugarri edo trebetasunak direnean.

Interesdunak aurkeztutako jatorrizko idazkian "kalitatezko zerbitzu publiko bat betetzeko gaitasun pertsonalak (enpatia, jendea hartzea, guztien ongia nahi izatea edo altruismoa, besteak beste)" aipatzen dira, eta, horri dagokionez, adierazi behar da ezinezkoa dela norbanakoaren gaitasun eta

ezaugarri horiek baloratzea, horietako batzuk Psikologia Aplikatuko diziplinaren esparrutik kanpo geratzen direnean, interesdunak berak iradokitzen duenez.

Zerrendatzen diren ezaugarriek gizabanako bakoitzaren izaera osatzen dute, pertsona bakoitzaren giza kalitateari erreferentzia eginez. Halaber, pertsona horien ideologiaren edo bizitza ikusteko moduaren edo gauzen aurrean duten bizi-jarreraren parte izan daitezke.

Beraz, funtzio publikoan sartzeko hautapen-prozesuen esparruan nekez balora daitezkeen kontuak dira; izan ere, funtzio publikoaren objektibotasuna eta berdintasuna arriskuan jarriko lituzkete, gizabanako bakoitzaren berezko ezaugarriak baitira, eta horien ebaluazioa oso subjektiboa delako. Izan ere, hautaketa-printzipio horiek bermatu behar dute prozesuan parte hartzen duten pertsona guztien balorazioa baldintza berdinetan egongo dela eta aukera berak izango dituztela, beren inguruabar eta ezaugarri pertsonalak kontuan hartu gabe.

Beste alde batetik, aipatu behar da gai horien ebaluazioa ziurtasun osoz ezartzeak beste atzerapen bat eragingo lukeela hautapen-prozesuak izapidetzean, eta hautapen-prozesuek gaur egun duten konfigurazioari buruz hausnartzean Administrazioak lortu beharreko helburu nagusietako bat kontrakoa da hain zuen ere, hau da, prozesuak arintzea.

Arestian azaldutakoaren arabera, ez da bidezkoa Nafarroako Arartekoak egindako iradokizuna onartzea”.

Lehendakaritzako, Berdintasuneko, Funtzio Publikoko eta Barneko Departamentuaren iritzia herritarrari helarazi ondoren, Nafarroako Arartekoak bere jarduketak bukatu zituen eta arau-iradokizuna ez onartutzat jo zuen.

6.2.9. Tarifa berezia ezartzea 65 urtetik gorako pertsonentzat, La Estellesak ematen duen hiri-garraioan.

Arloa: Garraioa.

Administrazio hartzailea: Lurralde Kohesiorako Departamentua.

Laburpena: Estellerrian bizi diren 65 urtetik gorako pertsona talde batek proposatu zuen tarifa berezi bat aplikatzea La Estellesak ematen duen hiri-garraioan. Uste zuten zerbitzuaren kostua oso handia zela beren diru-sarreretarako, horietako batzuek 400 € inguruko pentsioak baitzituzten. Iruñean ematen den zerbitzuarekin alderatu zuten, eta zerbitzu hori askoz merkeagoa dela adierazi zuten.

Emaitza: Nafarroako Arartekoak Lurralde Kohesiorako Departamentura igorri zuen hobekuntza-proposamenaren edukia, han balora zezaten.

Lurralde Kohesiorako Departamentuak honako txosten hau egin zuen:

“Aipatzen den errepide bidezko garraio publikoaren emakida iraungita dago. Nafarroako Gobernuo Lurralde Kohesiorako Departamentua gaur egun lanean ari da emakida hau eta egoera berean dauden beste batzuk lizitaziora ateratzeko lehenbailehen. Hala ere, egindako proposamena kontuan hartuta, indarreko kontratu-egoeran tarifa bereziak aplikatzearen bideragarritasuna aztertuko da.

Hurrengo zerbitzu-emakidari dagokionez, Garraio eta Mugikortasun Jasangarriaren Zuzendaritza Nagusiak aurreikusi du lizitazio-orriak positiboki puntuatzea 65 urtetik gorako eta 30 urtetik beherako pertsonentzako txartelaren kostu murriztua.

Era berean, etorkizunean beste tarifa-politika batzuk aplikatzeko aukera emango duen garraio publikoko txartel batekin ordaintzea ahalbidetzeko lanean ari dira”.

Lurralde Kohesiorako Departamentuak informazio hau herritarrari helarazi ondoren, Nafarroako Arartekoak onartutzat jo zuen hobekuntza-proposamena, eta bere jarduketak bukatu zituen.

6.2.10. Udal txikiek beren derrigorrezko zerbitzuak, hala nola udal-idazkaritza, azkarrago eta zailtasun handirik gabe bete ahal izateko neurriak ezartzeko proposamena.

Arloa: Funtzio publikoa.

Administrazio hartzailea: Lurralde Kohesiorako Departamentua.

Laburpena: Herritar batek proposatu zuen, tartean sartutako organoen gastu eta esfortzu errepikatuak aurrezteko (enplegu-zerbitzua, bitartekorik gabeko udalak, etab.), Toki Administrazioiko Departamentuak izangaien poltsa bakarra sortzea, adibidez, udal-idazkaritzakoa, eta dagozkion hautaprobetarako deialdia egitea, udalek poltsa horretara jotzeko aukera izan dezaten, beren probak deitu beharrik izan gabe.

Helburu bera lortzeko proposatu zuen beste formula bat zen hautaprobetarako deia egiteko ahalmena duten udalek osatutako zerrendetara jotzea, eta izangaiari aukera ematea lanpostua ez onartzeko zigorrik gabe.

Emaitza: Nafarroako Arartekoak Lurralde Kohesiorako Departamentura igorri zuen hobekuntza-proposamenaren edukia, han balora zezaten.

Lurralde Kohesiorako Departamentuak honako txosten hau egin zuen:

“2021eko abuztuaren 6an bidalitako eskaerari dagokionez, [...] andreak Nafarroako Arartekoari toki-erakunde txikietan lanpostu hutsak betetzea errazteko egindako proposamenari dagokionez (J21/10 espediente), hau jakinarazten da:

Lehena.- Lurralde Kohesiorako Departamentuaren eskumenak, udal-idazkariaren plazak betetzeko.

Nafarroako Foru Komunitateko Administrazioari buruzko uztailaren 2ko 6/1990 Foru Legeak (aurrerantzean, TAFL), otsailaren 4ko 4/2019 Foru Legeak (aurrerantzean, 4/2019 FL) aldatu zuenak, Foru Komunitateko Administrazioari ematen dio Udal Idazkariaren eginkizuna betetzeko gaitzeko eskumena. Aipatutako eginkizuna mota horretako lanpostuak betetzea eta estaltzea da, eta eginkizun horiek ondorengo ataletan aztertuko dira, [...] andreak Erakundearen aurkeztu duen eta txostena egitea eskatu duen hobekuntza-proposamenaren xedea kontuan hartuta.

Era berean, aurrekoarekin lotuta, TAFLren 62. artikulua Foru Komunitateko Administrazioari agindu dio laguntza eta lankidetzaren juridiko, ekonomiko, administratibo eta teknikoko zerbitzuak ematea bultzatzea, beharrezkotzat jotzen dituen tresnen bitartez toki-erakundearen kudeaketa-ahalmena indartzeko, zerbitzuak dagozkion eskualdeak bere gain har ditzan sustatuz.

Bestalde, Lurralde Kohesiorako Departamentuaren egitura organikoa ezartzen duen urriaren 30eko 263/2019 Foru Dekretuaren 1. artikulua honela definitzen du bere eskumen-eremua:

“Lurralde Kohesiorako Departamentuak beteko ditu Nafarroako Foru Komunitateko Administrazioak gai hauetan esleituak dituen eskumenak: Nafarroako Toki Administrazioa; despopulazioaren aurkako estrategiaren kudeaketa; Nafarroako Errepide Sarearen proiektzioa, exekuzioa, kontserbazioa, ustiapena eta defentsa; geologia eta geoteknia; kartografia; interes orokorreko obra hidraulikoak, trenbideetakoak eta aireportuetakoak edo agintzen zaizkion antzeko obrak kudeatzea; garraioaren arloko politikaren plangintza, koordinazioa eta exekuzioa; eta indarra duten xedapenetan ematen zaizkion gainerako eskudantziak”.

Zehazki, Toki Administrazioiko eta Despopulazioiko Zuzendaritza Nagusiari dagokio Nafarroako Toki Administrazioari buruzko eskudantziak betetzea, baita erronka demografikoari eta despopulazioari aurre egiteko strategiari buruzkoak ere (aipatutako Egitura Erregelamenduaren 8. artikulua). Gu aztertzen ari garen gaiari dagokionez, horren ondorioz, honako jarduketak hauek egin behar dira, besteak beste (Foru Dekretuaren 20. artikulua eta hurrengoak): toki-erakundeei aholkularitza ematea langileen kudeaketaren arloan; gai juridikoei buruzko kontsulterei erantzutea eta txostenak eskatzea; toki-erakundeetako organoekin lankidetzan aritzea esparru juridikoan; toki-erakundearen jarduketan legezotasuna eta interes orokorra kontrolatzeko eginkizun legalak betetzea; Idazkaritza, Kontu-hartzailetza eta Diruzaintzako lanpostuak betetzeko prozesuak aztertu eta bultzatzea; laguntza juridikoa ematea Nafarroako toki-erakundeetan destinatutako langileen lanpostuak hautatzeko epaimahaiei; Zuzendaritza Nagusiak deiturik Idazkaritzako eta Kontu-hartzailetzako lanpostu hutsak betetzeko egiten diren deialdiak eta kontratazio-zerrendak kudeatzea.

Bigarrena.- Nafarroako Udal Idazkaritzaren eginkizuna. Gazteluberriri buruzko aipamen berezia.

TAFLren 234. artikulua, 2019. urteko Erreformatik eratorritako egungo idazketan, Nafarroako toki-erakunde guztietan beharrezkoak diren funtzio publikotzat ezartzen ditu Kontu-hartzailetza, Diruzaintza eta Idazkaritzarenak, nahitaezko fede publikoa eta lege-aholkularitza barne, eta funtzio horiek, oro har, Foru Komunitateko Administrazioak emandako gaikuntza duten funtzionarioek beteko dituzte.

Gaia udal-esparrura bideratuz (Nafarroako Toki Administrazioa osatzen duten gainerako erakundeak, Toki Administrazioari buruzko Foru Legearen 3. artikuluan aipatzen direnak, alde batera utzita), TAFLren 234.2, 243.2) eta 361.1.e) artikuluetan xedatutakoarekin bat, Idazkaritzaren eginkizuna honela beteko da:

- Dagokion erakundeko langileek, 1.500 biztanle edo gehiago dituzten udalerrietan.

- Dagokion erakundeko langileek, 1.500 biztanletik beherako udalerrietan, baldin eta, Udalbatzak gehiengo osoz hala erabakita, lanpostu zehatza izatea erabakitzen badute, betiere Toki Administrazioaren erreforma indarrean jartzean lanpostu hori bazuten eta errealtate geografikoak hala eskatzen badu; edo haien urteko gastu arrunta 500.000 eurotik beherakoa izan bada azken bost urteetan.

- Gainerako kasuetan, eskualdeko langileek beteko dute eginkizun hori.

Gazteluberriri horren adibide bat da; izan ere, etorkizunean Foru Legearen bidez eratzen den Eskualdeko langileek beteko dute udal-idazkariaren eginkizuna udalerriri horretan.

Biztanle gutxi izan arren, udalerriri hori ez zen sartu borondatezko edo nahitaezko batasun bakar batean. Hori dela eta, udal berezi bat da Nafarroako toki-antolaketa dagokionez, idazkari bat baitu, nahiz eta lanaldi partzialekoa izan. Lanaldia ehuneko hamazazpi eta ehuneko hogeita bederati artekoa izan da, funtzionarioen lanpostuak, aldiz, ehuneko ehuneko lanaldi osokoak izaten dira. Era berean, Nafarroako Gobernuak horretarako gaitutako langilerik ez duenez, Idazkaritzako lanpostua aldi baterako bete izan da.

Hirugarrena.- Gazteluberriko udal-idazkariaren eginkizuna betetzeko sortzen diren aldi baterako beharrak betetzea.

Udal Idazkaritzako eginkizuna betetzeko sortzen diren aldi baterako premiak betetzeari dagokionez (titularrik ez egotea, gaixorik egotea edo lanpostua erreserbatzeko eskubidea ematen duen beste administrazio-egoera batean egotea, eta orobat, lanpostua behin betiko betetzeko, edo funtzionario batek betetzeko deitutako lanpostu hutsa aldi baterako betetzeko arau-eragozpen bat badago), honako hauek bete ahal izango dute, TAFLren 234.3 artikuluan ezartzen denaren arabera:

- Dagokion erakundeko plantillako langile finkoek, baldin eta lanpostu horretan aritzeko nahikoa den titulazioa eta erakundeak horretarako emandako behin-behineko gaikuntza badute, edo deialdi publikoaren bidez hautatutako pertsona batek, administrazio araubidean aldi baterako kontratatuta.

- Zerbitzuak beste toki-erakunde batean ematen dituen eta nahikoa den foru-gaikuntza duen funtzionario batek, baldin eta behar den heinean frogatzen bada ezinezkoa izan dela lanpostu horiek aldi baterako betetzea aurreko atalean aurreikusitako aukeretakoren baten bidez, edo lanpostua lortzeko izapideak iraun bitarte. Horretarako, lehenago, Toki Administrazioaren arloan eskumena duen departamentuari horren berri eman beharko dio, eta esku hartzen duten toki-erakunde baimena izan beharko du.

Aldi laburretara mugatutako beharretarako gaitutako beste batzuen behin-behineko gaikuntza alde batera utzita, Gazteluberriko Udal Idazkaritzako lanpostua aldi baterako bete ahal izango da deialdi publikoaren bidez eta merezimendu- eta gaitasun-printzipioetan oinarritutako proben bidez hautatutako pertsona administrazio-araubidean kontratatuz, Nafarroako Administrazio Publikoetako Langileen Estatutuaren testu bategina onartzen duen abuztuaren 30eko 251/1993 Foru Dekretuaren 89. artikulua aplikatuz.

Bestalde, ekainaren 5eko 113/1985 Foru Dekretuak, Nafarroako Administrazio Publikoetan Sartzeko Erregelamendua onartzen duenak, 42. artikuluan ezartzen ditu administrazio publikoek, baita

Nafarroako udalerrietako udalek ere, (Gazteluberri adibidez), aldi baterako kontrataziorako izangaien zerrendak osatzeko erabil ditzaketen hautespen-sistemak:

- Probak gainditu arren lanposturik lortu ez duten izangaien zerrenda: kasuan kasuko lanpostuan funtzionario edo lan-kontratudun finko gisa sartzeko hautaprobak gainditu arren, lanposturik lortu ez dutenak.

Probak gainditu arren lanposturik lortu ez duten izangaien zerrendetan lehentasuna sarrerako hautespen-prozeduran lortutako puntuazioak emango du.

- Kasuan kasuko lanpostuan funtzionario edo lan-kontratudun finko gisa sartzeko hautespen-prozesuetako izangaien zerrendak, aurreko atalean sartuta egon ez arren, deialdian zehazten den hautespen-prozedurako proba edo fasea gainditu dutenak osatzen dituztenak.

Atal honen babesean eratutako izangaien zerrendako lehentasuna izangai bakoitzak gainditutako ariketetan lortutako puntuazioen baturak emango du.

- Kasuan kasuko lanpostua aldi baterako betetzeko hautaprobetarako deialdi publikoaren bidez eratutako izangaien zerrendak, hautaprobetan lortutako puntuazioaren hurrenkeraren arabera.

- Nafarroako Enplegu Zerbitzuak bidalitako zerrendan dauden eta kasuan kasuko lanposturako eskatzen diren baldintzak betetzen dituzten izangaien artean egindako hautaprobaren bidezko izangaien zerrendak, betiere hautaprobetan lortutako puntuazioaren hurrenkera kontuan hartuta.

Lehen bi aukera horiek alde batera utzita, udal-idazkariak gaitzeko deialdirik egin ez denez berriki, udal bakoitza gaituta dago dagokion deialdia onesteko, eta azken bi aukerak erabil ditzake. Bietatik azken aukera da bideragarria eta gomendagarria langileak kontratatzeke premia dagoenean, hautespen-prozedura arinagoa izateko aukera ematen duelako.

Edozein administrazio publikotan langileak Zuzenbidearen arabera eta berdintasun-, merezimendu- eta gaitasun-printzipioak errespetatuz hautatu behar dira, eta printzipio horiek ezin dira alde batera utzi, izendapen askeko lanpostuetan izan ezik, baina Idazkaritzaren funtsezko eginkizunak ez du ezaugarri hori, hain zuzen ere.

Beste kontu bat da, betiere azaldutako lege-esparrua betetzen bada, kontratazio-organoak, bere eskumen-ahalmenez baliatuz, prozeduraren amaiera gehiegi atzeratzen ez duten probak deitzea, erakundearen ohiko funtzionamenduari eta jarduerari jarraipena emateko. Izan ere, Udal Idazkarien aldi baterako kontrataziorako izangaien zerrendak osatzeko beste Udal batzuek onartu berri dituzten deialdiak aztertuz gero, probak ariketa teoriko-praktiko bakar batera murrizten dira, aldeaz aurretik merezimenduak baloratzea alde batera utzi gabe, hala badagokio. Horrek aukera ematen du, deialdia onartzen denetik epe labur batean, ateratzen diren izangaien deialdia hasteko, haiek kontratatzeke.

Azken finean, aipatutako esparru juridikoak esan nahi du Gazteluberri eskumena duela Udal Idazkaritzan aldi baterako arituko diren langileak hautatzeko, eta, horretarako, legezkotasunera egokitu behar duela, betiere eta salbuespenik gabe, aldi baterako kontratazioa eta langileen hautaketa arautuko duten printzipioak bermatuz. Eta ezerk ez du eragozten kontratazioari ahalik eta bizkortasun handiena ematen dion prozedura erabiltzea.

Laugarrena.- Gazteluberriko Udalaren jarduketa, bere eskumenak erabiliz, Udal Idazkaritzako eginkizuna betetzeko aldi baterako langileak hautatzeko probetarako deia egiteko.

Egokia da adieraztea, txosten honetako lehen atalean aipatu diren eskumenekin bat etorritik, Toki Administrazioaren eta Despopulazioaren Zuzendaritza Nagusiak aholkularitza ematen diela hori behar duten udalei, eta, aldi baterako udal-idazkariak hautatzeko, udalek, beren eskumenak erabiliz, onartzen dituzten prozeduretan lagundu eta parte hartzen duela. Horren adibide dira inguruabar horietan egin ohi diren jarduketa hauek: prozedura hautatu eta izapidetzeko jarduketei buruzko aholkularitza; deialdi-eredua igortzea; teknikari propioak probak epaitu behar dituzten epaimahai kalifikatzaileetako kide izendatzean aktiboki parte hartzea.

Hala, Zuzendaritza Nagusiko zerbitzuek Gazteluberri aholkularitza eman diote azken urteotan, Udal Idazkaritzaren jardunean izan diren gorabeheren aurrean. 2019an, Udal horrek eskatuta, horri buruzko txosten juridikoa egin zen. Txosten horretan, idazkari-lanpostua aldi baterako betetzeko beharraren

aurrean nola jokatu azaltzen da. Era berean, 2021. urtean beste kontsulta bat egin zen, modu berean, eta dagozkion zerbitzuek horri buruzko aholkua eman zuten honako hau adieraziz: hemen aipatutakoari dagokionez, aldi baterako kontrataziorako udal-deialdira jo daiteke, eta, gainera, hautaprobetarako deia egin daiteke Nafarroako Enplegu Zerbitzuak emandako pertsonen artean.

Hala ere, Gazteluberriko Udalak hautespen-prozesu baterako deia egin zuen udal-idazkariaren aldi baterako zerrendak osatzeko. Prozesu horretan merezimenduak bakarrik baloratuko ziren, baina Zuzendaritza Nagusiak ez zuen horren berri izan eskaintza Nafarroako Enplegu Zerbitzuaren Atarian argitaratu zen arte. Horren ondorioz, deuseztatzeko errekerimendua egin zen, Toki Administrazioari buruzko Foru Legearen 341. eta 342. artikuluei jarraituz, Udalaren jarduketak langileen hautaketa zuzenduko duten merezimendu- eta gaitasun-printzipioak, dagoeneko aipatu direnak, urratu egiten baitzituen.

Behin-behinekotasun horrek, jakina, eragina izan du prozeduraren tramitazioan eta epeetan; izan ere, prozedura berriro hasi behar izan da, orain zuzenbidearekin bat, eskatzen duten erakundeek ematen zaien deialdi-ereduari jarraituz eta Toki Administrazioiko eta Despopulazioko Zuzendaritza Nagusiaren esku-hartzearekin.

Horregatik guztiagatik, ezin da onartu (...) andreak bere proposamena argudiatzeko emandako arrazoiak; izan ere, administrazio publikoetako langileen hautaketak lege-eskakizunak bete behar ditu, araudiak berak prozedura arinak aurreikusten ditu eta Nafarroako udalerriek Toki Administrazioiko eta Despopulazioko Zuzendaritza Nagusiaren laguntza eta aholkularitza dute. Hala ere, Zuzendaritza Nagusiaren esku-hartzeak legez gaituta dagoen horretara mugatu behar du soilik, eta Udalak bere eskumenak erabiliz hartutako erabakietan ezin izango da sartu. Beraz, Gazteluberriko Alkatetzari aholku eman eta lagundu ahal izango dio, baina ezin du haren ordezkari jarraituz erabakia hartzeko garaian.

Bosgarrena.- Nafarroako toki-erakundeek Idazkaritzako postuetan aritzeko administrazio-araubideko aldi baterako kontrataziorako izangaien zerrenda, Foru Komunitateko Administrazioak osatua.

Otsailaren 4ko 4/2019 Foru Legeak, Nafarroako Toki Administrazioaren Erreformatarakoak, bere xedapen gehigarrietatik hirugarrenean xedatzen du Foru Lege hori indarrean jarri eta hiru hilabeteko epean, toki-administrazioaren arloan eskumena duen Foru Komunitateko Administrazioiko Departamentuak administrazio-araubideko aldi baterako kontrataziorako izangaien zerrenda bat egingo duela, Nafarroako Toki Erakundeek Idazkaritzako lanpostuetako eginkizunak betetzeko.

Aurreikuspen horren babesean, Landa Garapeneko, Ingurumeneko eta Toki Administrazioiko kontseilariak ekainaren 4an emandako 139/2019 Foru Aginduaren bidez, deialdia onetsi zen, Nafarroako Toki Erakundeek Idazkaritzako lanpostuan aldi baterako aritzeko izangaien zerrenda bat oposizio-sistemaren bidezko hautaprobek bidez osatzeko. Zerrenda hori martxoaren 10eko 14/2020 Foru Aginduaren bidez onartutakoa da.

Gaur egun, izangaien zerrenda hori indarrean dago, eta hala eskatzen duten Toki Erakundeek eskura dago; beraz, Toki Erakundeak erabakiko du zerrenda hori erabili ala ez. Ez erabiltzea erabakitzen badu, aurreko atalean azaldu den bidera jo ahal izango du (erakundeak berak egitea deialdia).

Gazteluberriko Udalak badu izangaien zerrenda horren berri, 2019. urtean kontsulta formala egitea proposatu zuenetik. Horren ondorioz, gaur egungo Toki Administrazioiko eta Despopulazioko Zuzendaritza Nagusiko zerbitzuek txosten juridikoa egin zuten.

Era berean, ordutik Udalari jakinarazi zaion bezala, Zuzendaritza Nagusian jarraitzen den irizpidea da idazkariaren zerrenda horretan agertzen diren izangaiei lanaldi osoko lanpostuak soilik eskaintzea, udal, mankomunitate edo elkarte batekoak izan. Irizpide horren oinarria da Idazkaritzako lanpostu hutsak funtzionarioen lanpostuak direla eta ehuneko ehuneko lanaldia dutela.

Gainera, kontuan hartu behar da zerrendak kudeatzeko arauak direla eta, edozein lanposturi uko egiten bazaio, eta horretarako berdina da lanaldia zein den, zerrendatik kanpo geldituko dela (deialdiaren 9. oinarria).

Horri dagokionez, gogoratu behar da Gazteluberriko asmoa dela udal-idazkariaren lana, zerbitzuaren beharra ikusita, 461 ordukoa izatea, nahiz eta Nafarroako udal eta elkarteetan izaera bereko beste edozein lanpostu 1.592 ordukoa izan.

Beraz, Gazteluberriko Udalak berak, esleituak dituen eskumenen barruan, hautespen-prozesua deitzea, bere izangaien zerrenda osatzeko, kasuaren berezitasunarekin bat datorren legezko irtenbidea da, Foru Komunitate honetako toki-esparruan ohikoa denaren salbuespen gisa, eta, gainera, aukera ematen du prozesuan parte hartzea erabakitzen dutenek bete beharreko lanpostuaren berezitasuna eta ezaugarriak (lanaldia, ordainsariak, etab.) ezagutzeko.

Seigarrena.- Gazteluberriko Udalak beste udal batzuetako aldi baterako idazkariaren zerrendak erabiltzeko aukera, baina izangai batek eskaintza bazterten badu, ez da zigorrik jarriko, deialdia eragin zuen lanpostua ez delako.

Nafarroako Toki Erakundeetako langileei aplikatu beharreko esparru arautzaileak, lanpostuei buruzkoak, hala nola Udal Idazkariarena edo beste edozein lanposturi buruzkoak, ez du ezer ezartzen (...) andreak azaldutako aukerari buruz. Toki-erakunde bakoitzak deitzen ditu bere lanpostuak betetzeko langileak hautatzeko prozesuak, eta deialdian zehaztu beharko da zein den deialdiaren xedea. Egindako proposamena ikusteko aukera emango duen adibide bat jartzearen, ez da bideragarria Gazteluberriko Irunberriko idazkari izateko izangaien zerrenda batera jotzea; izan ere, zerrenda hori bigarren Udal honetako lanpostua aldi baterako betetzeko deialdiaren emaitza da eta Irunberriko onartu eta izapidetu du.

Azken finean, legeak ez du uzten beste toki-erakunde batzuek egindako aldi baterako kontratazioko izangaien zerrendak erabiltzen, salbu eta alde aurretik erakunde horri enkargu bat egin bazaio, kasu honetan gertatu ez dena.

Bestalde, proposamenaren egileak, puntu honetan, beste udal horiek "hautaprobak deitzeko ahalmena duten udaltzat" jotzen ditu. Bada, berriro adierazi behar da udal guztiak gaituta daudela aldi baterako kontratazioko zerrendetarako deia egiteko, eta horiek guztiak Toki Administrazioa eta Despopulazioko Zuzendaritza Nagusiaren laguntza dutela, txosten honetan azaldutakoaren arabera, horrelako prozesuetan aholku eman eta parte hartzeko.

Azaldutakoaren arabera, departamentu honek amaitzeko, (...) andreak aurkeztutako proposamena negatiboki baloratuko du.

Lurralde Kohesiorako Departamentuak informazio hau herritarri helarazi ondoren, Nafarroako Arartekoak ez onartutzat jo zuen hobekuntza-proposamena, eta bere jarduketak bukatu zituen.

6.2.11. Giza Papilomaren Birusaren aurkako txertoa (GPB), bai mutilentzat, bai neskentzat, Nafarroako txertoen egutegian sartzeko proposamena.

Arloa: Osasuna.

Administrazio hartzailea: Osasun Departamentua.

Laburpena: Herritar batek idazki bat aurkeztu zuen, eta bertan proposatu zuen Giza Papilomaren Birusaren (GPB) txertoa, bai mutilentzat, bai neskentzat, Nafarroako txertoen egutegian sartzea, pediatrek eta ginekologia-zentroek hala gomendatzen baitute.

Emaitza: Nafarroako Arartekoak Osasun Departamentura igorri zuen hobekuntza-proposamenaren edukia, han balora zezaten.

Osasun Departamentuak honako txosten hau egin zuen:

"Nafarroako Foru Komunitatean Espainiako Osasun Sistemako Lurralde arteko Kontseiluak erabakitako txertaketa-irizpideak jarraitzen dira, eta gai horietan adituak diren talde teknikoek onartutakoak. Gaur egun, Espainiako autonomia-erkidego batek ere ez ditu mutilak txertatzen giza papilomaren birusaren aurka.

Nolanahi ere, gehitu behar da 12 urtetik gorako nesken txertaketan lortutako estaldura handiek zuzenean babesten dituztela mutilak."

Bidalitako erantzuna ikusita, Nafarroako Arartekoak, sortutako gaiari buruz behar bezala iritzia eman ahal izateko, Osasun Departamentura jo zuen berriro, eta eskatu zuen informazioa emateko giza papilomaren

birusaren aurka mutilak ez txertatzeko eta txertoa soilik neskei jartzeko irizpidea justifikatzen duten osasun-arrazoiei buruz.

Osasun Departamentuak honako txosten hau egin zuen:

“Giza papilomaren birusaren aurka mutilak ez txertatzeko eta txertoa soilik neskei jartzeko irizpidea justifikatzen duten osasun-arrazoiei buruzko informazioa emateko eskaeraren aurrean, egokiagozat jotzen bada, adituen txosten teknikoak, jasotako erantzunean aipatzen dena, har daiteke kontuan. Txosten horrek Espainiako Osasun Sistemako Lurralde arteko Kontseiluaren txertaketa-irizpideak finkatzeari buruz dihardu.

Kontuan hartu behar dugu txertoen lantaldearen txosten teknikoek ez dutela justifikatzen txertaketa-programetan sartzeko ez dena, baizik eta gomendioak justifikatzen dituela. Alde horretatik, dokumentu osoetarako estekarekin, informazio hau ematen dugu:

A) Espainiako Giza Papilomaren Birusaren aurkako Txertaketa Programaren Berrikuspena Programa Txostena eta Txertaketaren Erregistroa. GPBren lantaldea, 2012:

<https://www.sanidad.gob.es/profesionales/saludPublica/prevPromocion/vacunaciones/comoTrabajamos/docs/PapilomaVPH.pdf>

HAU GOMENDATZEN DU:

EOSLK-k gomendatutako Txertaketaren Egutegian sartu eta bost urtera, ebidentzia ekonomiko gehiago daude Espainian GPBren aurkako txertaketaren eraginkortasunari eta kostu/efikazia erlazio onari buruz. Txertoen egutegian mantentzeak oinarri izaten jarraitzen du azterketa ekonomikoetan, garai batean «espero ez diren» onura batzuk gehitzen baitzaizkie, hala nola txertoan sartzeko ez diren arrisku handiko genotipoen aurkako babes gurutzatua, zenbait patologiarekiko babes komunitarioa, babesaren iraupena, txertaketa-programa masiboetan egiaztatutako eraginkortasuna eta txertoaren prezioaren funtsezko beherapena Osasun, Gizarte Zerbitzu eta Berdintasuneko Ministerioak erosteta zentralizaturako «esparru-akordioak» abian jarri izanari esker.

Bestalde, eta mundu osoan dozenaka milioi txerto-dosi hartu ondoren, bere segurtasun-profil bikainak aldatu gabe jarraitzen du, eta ez da oztopo merkaturatze osteko zaintza-jarduera zorrotzak jarraitzeko.

Hauek dira lantaldearen gomendioak:

GPB bidezko infekzioen aurkako txertoa mantentzea nerabezaroaurreko txertaketa-programa sistematikoetan.

Helburu gisa txertaketa-eskema osoa duen xede-populazioaren % 80tik gorako txertaketa-estaldurak lor dadin jartzea.

Txertoen adinak pixkanaka behera egin dezan sustatzea, nerabezaroaurrean dauden 11-12 urteko neskei txertoa emateko, estaldurak handitzeko, sanitarioen lana errazteko eta ondorio psikogeno masiboak gutxitzeko.

Txertaketa-estrategiek osasunean duten eragina monitorizatu eta ebaluatzea.

Gaur egun eskura dauden txertoen arrazoizko prezioak mantentzea, eta txertoak jartzeko jarraibide murriztuak erabiltzeko aukera aztertzea, estaldurak gehitzeko eta dirua aurrezteko.

6. Umetoki-lepoko minbiziaren detekzio goiztiarreko baheketaren estaldura egokia mantendu eta bermatzea, GPBren aurkako txertoa hartu duten emakumeak barne, eta horren protokoloak aldatzea eskura dagoen ebidentzia zientifikoaren arabera. Bestalde, sexu-transmisiozko gaixotasunak prebenitzeko programekin jarraitzea.

7. Xede-populazioari informazioa emateko estrategiekin jarraitzea, eta, bereziki, umetoki-lepoko minbiziaren lehen mailako prebentzio-neurriei eta sexu-transmisiozko infekzioen prebentzioari dagokienez.

B) Txertaketa-egutegia berrikustea. Txertaketaren Programa eta Erregistro Lantaldea, 2016ko martxoa.

(https://www.sanidad.gob.es/profesionales/saludPublica/arexPromosion/vacunaciones/calendario_vcoberturas/docs/Revision_CalendarioVacunacion.pdf)

HAU GOMENDATZEN DU:

Giza papilomaren birusak eragindako infekzioari aurre egiteko txertaketa-programa

12 urteko neskei bi dosiko txertoa jartzen jarraituko da (eskola-programa baten bidez txertoa jartzen duten autonomia-erkidegoetan, txertoa jartzeko adina zertxobait alda daiteke).

C) Arrisku-jokabideak dituzten pertsonen txertaketa. (http://www.sanidad.gob.es/profesionales/saludPublica/prevPromoción/vacunaciones/programasDeVacunación/riesgo/docs/tabla_35.pdf “

Arrisku-taldearen deskripzioa	Txertaketa	Jarraibidea
– Gizonekin sexua duten gizonak (GSG)	B hepatitis A hepatitis GPB	3 dosi 2 dosi 3 dosi
– Drogak injektatzen dituzten pertsonak (DIP)	B hepatitis A hepatitis Td	3 dosi 2 dosi 3 dosi + 2 dosi
– Prostituzio-egoeran dauden pertsonak	B hepatitis A hepatitis GPB	

*26 urtera arte. Baloratu garatxo genitalen aurkako babesa (GPBren 6 eta 11 motak barne hartzen dituen txertoa).”

Nafarroako Arartekoak herritarrari jakinarazi zion jasotako txostenen edukitik ondorioztatzen zela bere proposamenaren xedeko jarduketa erakunde honen gainbegiratze-eremutik kanpo zegoen administrazio publiko bati zegokiola. Hori dela eta, Osasun Departamentuaren jarduketak amaitu zituen eta gaia Espainiako Arartekoari helarazi zion, egoki iritziz gero, egin beharreko kudeaketak egin zitzaizkion.

6.2.12. % 33ko desgaitasuna aitortuta ez duten pertsonak kontratatzeko onura fiskalak jasotzeko proposamena.

Arloa: Gizarte-ongizatea.

Administrazio hartzailea: Eskubide Sozialetako Departamentua.

Laburpena: Herritar batek proposatu zuen % 33ko desgaitasuna aitortuta ez duten pertsonak kontratatzeko onura fiskalak ezartzea, horrela, pertsona horiek lan-merkatuan sartzea lortzeko.

Emaitza: Nafarroako Arartekoak herritarrari jakinarazi zion laguntza eta diru-laguntza publikoak arautzen dituen legeriak diskrezionaltasun-tarte handia onartzen duela prestazio horien oinarri arautzaile edo araudi zehatzak eta horiek eskuratzeko baldintzak ezartzerakoan. Eta, horri dagokionez, desgaitasunaren gutxieneko maila edo atalasea eskatzeak (% 33, esaterako, beste premia-kasu batzuetan ekar ditzakeen laguntzak eskuratzeko erabili ohi den maila) ez du esan nahi Konstituzioak debekatutako bereizkeriarik egiten duenik, ezta eskubide konstituzionalak urratzen dituenik ere.

Proposamenaren egileari informazio hori helarazi ondoren, Nafarroako Arartekoak bere jarduketak bukatu zituen.

6.2.13. Autobus-zerbitzu zabalagoa ezartzeko proposamena, herri txikiaren eta hirien arteko lotura ziurtatzeko.

Arloa: Zerbitzu publikoak.

Administrazio hartzailea: Lurralde Kohesiorako Departamentua.

Laburpena: Emakume batek idazki bat aurkeztu zuen, eta bertan proposatu zuen autobus-zerbitzu zabalagoa ezartzea, herri txikiaren hiriekin lotzeko, eta horrek, bere ustez, kutsadura murriztuko luke.

Emaitza: Nafarroako Arartekoak herritarrari jakinarazi zion bere proposamena 2021eko urteko txosten honetan jasota geratuko zela, eta jarduketak amaitutzat eman zituen.

6.2.14. SOS-Nafarroako Koordinazioko operadore laguntzailearen lanpostuak osasun-larrialdietako teknikariek betetzeko proposamena.

Arloa: Enplegu publiko bat eskuratzea.

Administrazio hartzailea: Osasun Departamentua eta Lehendakartzako, Berdintasuneko, Funtzio Publikoko eta Barneko Departamentua.

Laburpena: Herritar batek adierazi zuen SOS-Nafarroako Koordinazioko operadore laguntzailearen lanpostuak Osasun Larrialdietako teknikariek bete beharko lituzketela, profesional horiek, prestakuntzaz, baitira egokienak edo kualifikatuak zeregin edo lanpostu hori betetzeko.

Emaitza: Nafarroako Arartekoak Lehendakartzako, Berdintasuneko, Funtzio Publikoko eta Barneko Departamentura igorri zuen hobekuntza-proposamenaren edukia, han balora zezaten.

Osasun Departamentuak honako txosten hau egin zuen:

“SOS-Nafarroako Koordinazioko operadore laguntzailearen lanpostuak Osasun Larrialdietako teknikariek betetzeko proposamenari dagokionez, jakinarazten dizut Departamentu hau ez dela baliabide honen titularra, eta, beraz, ez dagokiola Departamentu honi horren berri ematea, ez baitu eskumenik kexaren xedeari buruz.”

Lehendakartzako, Berdintasuneko, Funtzio Publikoko eta Barneko Departamentuak honako informazio hau eman zuen:

“Planteatutako gaiari buruz esan behar da, lehenik eta behin, Europako Erkidegoen Kontseiluaren 91/396/EEE Erabakiak, uztailaren 29koak, Europako larrialdietako deien zenbaki bakarra sortzeari buruzkoak, estatu kideek 112 telefono-zenbakia Europako larrialdietako deien zenbaki gisa sartzeko betebeharra ezarri zuela, eta behar ziren neurriak hartu zituela telefono-deiek erantzun eta arreta egokia jasoko zutela bermatzeko.

Kontseiluaren erabaki hori barne-zuzenbidera eraman zen ekainaren 16ko 903/1997 Errege Dekretuaren bidez. Dekretu horretan, Autonomia Erkidegoei esleitu zitzaizkien larrialdietako deiei erantzuteko zerbitzua, eta aurreikusitako larrialdietako deiak jasotzeko zentroak eta, hala badagokio, horrelako deiak egin behar dituzten zerbitzu publikoei erantzuteko instalatu beharreko sareak ezartzea.

Aurreikuspen horren arabera, Nafarroako Babes Zibilari eta Larrialdien Kudeaketari buruzko ekainaren 1eko 8/2005 Foru Legearen 40. artikulua ezartzen du Nafarroako Foru Komunitateko administrazioak larrialdietako deiei erantzuteko zerbitzu publikoa emango duela 112 telefono-zenbakiaren bidez edo Europako araudian finkatzen den beste baten bidez.

Babes zibilaren alorrean eskumena duen Departamentuaren zuzendaritzapean eta kontrolpean, zerbitzu honen barnean herritarrek Nafarroako Foru Komunitatearen eremuan egiten dituzten laguntza-deiak hartu eta larrialdietako arreta sanitarioaren, su-itxaltze eta salbamenduaren, herritarren segurtasunaren, babes zibilaren arloetan eta larrialdiaren izaera dela-eta eskatu daitezkeen beste batzuen eskumena duten zerbitzu publikoen bidez kudeatzea sartzeko da.

Arestian aipatutako Foru Legearen 41. artikuluan honako hau ezartzen da: Nafarroako Foru Komunitateko administrazioak larrialdiak kudeatzeko zentro bakarra eta integratua izango du Nafarroako lurralde osoan, larrialdietako deiak jasotzeko eta esku hartu behar duten zerbitzuak koordinatzeko etengabeko zentro gisa arituko dena, zerbitzu horietako aginte- eta koordinazio-zentroak alde batera utzi gabe.

Babes Zibil eta Larrialdietako Zerbitzuaren esparru material eta funtzionalaren barruan 112 SOS Nafarroa Larrialdiak Kudeatzeko Zentroak kudeaketa materiala eta operatiboa dago, martxoaren 6ko 18/2019 Foru Dekretuak, 112 SOS Nafarroa Larrialdiak Kudeatzeko Zentroa arautzen duenak, ezarritakoaren arabera.

112 SOS Nafarroa Larrialdiak Kudeatzeko Zentroaren ardura da, oro har, larrialdi-egoera batean dauden herritarrek, norbaiten bizia edo beren ondasunen osotasuna arriskuan ikusirik, laguntza- edo babes-zerbitzuen esku-hartzea eta aktibazioa eskatzeko egiten dituzten deiak hartzea.

Martxoaren 6ko 18/2019 Foru Dekretuak, 112 SOS Nafarroa Larrialdiak Kudeatzeko Zentroa arautzen duenak, 3. artikuluan ezarritakoaren arabera, zentro horrek eginkizun hauek ditu:

“a) Herritarrek 112 doako telefono-zenbakiaren bidez edo Europako araudiak ezartzen duen beste zenbaki baten bidez egiten dituzten laguntza-deiak hartzea, eta dei horiek baloratzea, sailkatzea eta lehentasunak finkatzea eskaera mota bakoitzari.

b) Ezbeharra edo istripua nolakoa den identifikatzea, hartu beharreko neurriak zehaztea, eskatutako laguntza emateko egokiak diren baliabideak mobilizatzea aurretik ezarritako protokoloei eta mobilizazio-prozedurei jarraikiz edo jasotzen dituen jarraibideei jarraikiz, eta zerbitzuko arduradunei edo behar diren agintariei ohartaraztea, horrela aurreikusita dagoen kasuetan.

c) Eragiketa bakoitzean mobilizatzen diren eta esku hartzen duten zerbitzu eta baliabideei buruzko informazioa jasotzea eta biltzea, eragiketa garatzen den bitartean eta, betiere, eragiketa amaitzen denean.

d) Esku hartzen duten zerbitzu edo baliabideen arduradunei informazioa eta laguntza tekniko eta materiala ematea, eta haien koordinazioa eta eraginkortasuna hobetzeko laguntza ematea.

e) Emandako prestazioen analisia eta ebaluazioa egitea, kasuan-kasuan ezartzen diren inprimaki eta txostenak betez.

f) Arrisku kolektibo larria, ezbehar publikoa edo ohiz kanpoko hondamendia gertatuz gero, ekintzak koordinatzeko zentro bateratua eratzea, babes zibileko planetan zehaztutakoaren arabera.

g) Beren prestazioen berezitasuna edo instalazioen aukera teknologikoak kontuan hartuta, larrialdiekin zerikusia duen beste edozein.

3. Aurreko atalean zerrendatutako eginkizunak betetzeko, 112 SOS Nafarroa Larrialdiak Kudeatzeko Zentroak etengabe eguneratzen den baliabide mobilizagarrien katalogo bat izango du, larrialdien kudeaketa-sistema bat, laguntza-eskaerak jaso eta mobiliza daitezkeen baliabideei helaraz diezazkiekeena, eta jarduteko protokolo bat, hainbat prozedura operatibo jasotzen dituen.

4. Oro har, 112 SOS Nafarroa Larrialdiak Kudeatzeko Zentroa honako hauen komunikazio-zentrala izango da:

a) Nafarroako Suhiltzaileen Zerbitzua.

b) Ospitalez kanpoko larrialdi-zerbitzuak.

c) Oinarrizko osasun-laguntzako larrialdi-zerbitzuak eta larrialdiko osasun-garraioa.

5. Era berean, Foruzaingoaren aferetarako larrialdiko deiak eta ingurumen-larrialdietakoak hartzeko zentroa ere izango da.

6. 112 Larrialdiak Kudeatzeko Zentroak Odol Bankuari premiazko laguntza emango dio eta organoak eman eta transplantatzeko sareari laguntza emango dio.”

Esleitzen zaizkion eginkizunak betetzean, 112 SOS Nafarroa Larrialdiak Kudeatzeko Zentroak Nafarroako Foru Komunitateko Administrazioarenak diren eta beharrezkotzat jotzen diren baliabide guztiak ohartarazi edo aktibatuko ditu, hala badagokio, baita beste administrazio publiko, erakunde edo entitate publiko edo pribatu batzuen titulartasunekoak direnak ere, ordenamendu juridikoan, haren xedeak eta eskumenak arautzen dituzten arauetan, babes zibileko plangintzan edo horretarako izenpetutako hitzarmenetan xedatutakoaren arabera.

112 SOS Nafarroa Larrialdiak Kudeatzeko Zentroko langileak lanpostu hauetako batean sailkatuko dira:

a) Aretoko burua, B mailakoa.

b) Koordinazioko operadore-ofiziala eta Koordinazioko operadore laguntzailea; biak C mailakoak dira.

Babes Zibilerako Zerbitzuko langileez gainera, Administrazioko beste zerbitzu batzuetako langileek lan egin ahal izango dute 112 SOS Nafarroa Larrialdiak Kudeatzeko Zentroan. Kasu horretan, langile

horiek, sailkapen organikoari eta eginkizunei dagokienez, beren jatorrizko unitate organikoen edo erakundeen mende jarraituko dute.

Zehazki, honako hauek osatuko dute zentroa: Suhiltzaileen Zerbitzuaren guardiako arduraduna eta Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuko Oinarrizko Osasun Laguntzako Kudeatzaileak erabakitzen dituen mediku koordinatzaileak edo erizaintzako unibertsitate-diplomadun koordinatzaileak. Langile horiek Babes Zibilerako Zerbitzuak ezartzen dituen barne-arauak bete beharko dituzte.

3.- Hori guztia adierazi ondoren, Xabier Bolumburu Rodríguez jaunak egindako proposamena Osasun Larrialdietako teknikariaren tituluaren gaitasun orokorrean justifikatzen da. Titulu hori urriaren 29ko 1397/2007 Errege Dekretuaren 4. artikuluan dago jasota. Dekretu horren bidez, Osasun Larrialdietako teknikariaren titulua ezarri eta gutxieneko irakaskuntzak finkatzen dira.

Horri dagokionez, kexa hau ikusita Babes Zibilaren eta Larrialdien Zerbitzuko zuzendariak egindako txostena hartu behar da kontuan. Txosten horrek adierazten du Osasun Larrialdietako teknikariaren tituluaren eskumenak ez datozela bat Larrialdiak Kudeatzeko Zentroko langileen eginkizunekin. Ildo horretatik, martxoaren 6ko 18/2019 Foru Dekretuak, 112 SOS Nafarroa Larrialdiak Kudeatzeko Zentroa arautzen duenak, 15. artikuluan ezartzen duenez, hauek dira operadoreen eginkizunak:

- “a) Zentroan jasotzen diren deiak hartzea eta gertakaria behar bezala sailkatzea.
- b) Baliabideak esleitzea, jarduketa-protokoloen arabera edo gelako buruak edo zerbitzu koordinatuen arduradunek ematen dizkieten jarraibideen arabera.
- c) Esleitutako baliabideak aktibatzea eta gertakariaren jarraipena egitea, hartzen diren neurri guztiak idatziz.
- d) Ekintza bakoitzari buruzko informazioa biltzea eta esku hartzen duten zerbitzu guztiei helaraztea.
- e) Gelako buruak adierazten dituen datuak informazio-sisteman sartzea.
- f) Baliabideen katalogoa eta larrialdiko direktorioa erkatu, handitu eta hobetzeko deiak egitea.
- g) Aipatutako eginkizun horiekin antza edo zerikusia duen beste edozein eginkizun osagarri, gelako buruak aginduz gero edo zerbitzuaren helburuak egoki betetzeko beharrezkoak baldin badira.”

Txosten horrek egiaztatzen du 112 SOS Nafarroa Larrialdiak Kudeatzeko Zentroko langileek, zentro kudeatzailean dei bat jaso ondoren, gertakari bat sortzen dutela, eta gertakari hori tipifikatu egiten dela alerta-egileak emandako informazioaren arabera. Larrialdiei aurre egiteko eta haiek kudeatzeko lan-prozedurak eta SOS Nafarroan esku hartzen duten zerbitzuen koordinazioa gertakariaren gaiarekin lotuta daude, hala nola: hainbat istripu, bonba-alarma, laguntza teknikoak, gas-ihesagatiko arreta, Ura ateratzeagatiko arreta, Baso-sutea, Industria-sutea, Hiri-sutea, Gai arriskutsuen gertakaria, Ingurumena (hainbat), Pertsonen Salbamendua-Bilaketa, Salbamendua-Erreskatea (hainbat), Poliziak, Gorpuen erreskatea, Telealarma Larrialdia, Hainbat Uholde, Osasun Larrialdia-LEZ, Osasun Larrialdia-Hego eta, horrela, operadore batek erabiltzen dituen 47 prozedurak osatu arte.

Nafarroako Foru Komunitateko Administrazioako koordinazioko operadore laguntzailearen lanpostua betetzeko, deialdi publiko bakoitzean jasotako probez gain (geografia, legeria, mekanografia eta proba psikoteknikoak), prestakuntza-ikastaro bat gainditu behar du, eta horren helburua da izangaiei babes zibileko azpiegituri buruzko oinarrizko ezagutzak ematea eta koordinazioko operadore laguntzaile izateko trebetasunak eta abileziak eskuratzea. Ikastaro honek 5 arlo ditu:

1.- Zerbitzu operatiboak:

1.1.- Babes zibileko zerbitzuak. SOS-prozedurak eta zerbitzu koordinatuak: 15 ordu.

1.2.- Arreta sanitarioa eta larrialdietako garraio sanitarioaren sarea: 15 ordu.

2.- Teknika orokorra: geografia, telekomunikazioak eta erabiltzailearentzako arreta: 26 ordu

3.- Larrialdiak kudeatzeko sistema.

4.- Aplikazio praktikoa lanpostuan: sistema informatikoaren erabilera: 40 ordu.

5.- Jarrera.

Koordinazioko operadore laguntzaile izateko ikastaroko orduak 90 ordutik 160 ordura bitartekoak izan dira azken urteotan. Horietatik 15 baino ez dira arreta sanitarioaren arlokoak eta Larrialdietako Garraio Sanitarioaren Sarekoak (1.2 arloa), eta horiek bat etor litezke Osasun Larrialdietako teknikari batek duen prestakuntzaren zati batekin.

Txostenak ondorioztatzen du koordinazioko operadore laguntzailearen lanpostuak osasun-larrialdietako teknikariek betetzeko proposamenak, Babes Zibileko eta Larrialdietako Zerbitzuaren ikuspegitik, ez duela oinarririk, kontuan hartuta larrialdiak kudeatzeko egungo eredia eta 112 SOS Nafarroa Larrialdiak Kudeatzeko Zentroan modu integralean eta diziiplina anitzetan lantzen diren gertakarien gaien zabaltasuna.

Koordinazioko operadore laguntzailearen lanpostuaren ezagutzek arlo asko hartzen dituzte, eta ez osasun-arlokoak bakarrik. Eta osasun-arloko gertakariei dagokienez, operadoreak, ezarritako protokoloari jarraituz, behar diren baliabideak esleituko ditu, Nafarroako Osasun Zerbitzuaren mendeko koordinazioko mediku edo erizain batek sistema kudeatzailean jasotako ohar eta lehentasunen arabera. Koordinazioko operadoreak ez du, inola ere, arreta sanitariorik ematen edo bertan esku hartzen, baizik eta dagokion sanitarioarengana bideratzen du deia.

Osasun Larrialdietako teknikari bat osasun-larrialdien arlora mugatzen da, eta arlo horretan, lehen esan bezala, koordinazioko operadore laguntzaileen eginkizunekin bat ez datozen prestazioak emateko.

Azaldutakoa ikusita, ondorioztatu behar da aurkeztutako proposamenean parte hartzeko Nafarroako Foru Komunitatean gaur egun dagoen larrialdien eredia, sistematika eta antolaketa erabat birformulatu beharko lirakekeela, eta gertakarietako bakoitzari arreta emateko langile espezializatuak beharko lirakekeela, tipologiaren arabera (suteak, salbamendua, ingurumena, polizia, etab.).

Horrenbestez, eta azaldutakoaren arabera, ondorioztatu behar da Bolumburu jaunaren proposamena ez dela egokitzat jotzen”.

Lehendakaritzako, Berdintasuneko, Funtzio Publikoko eta Barneko Departamentuak bidalitako txostena aztertu ondoren, Nafarroako Arartekoak idazki bat bidali zion herritarrari, eta bertan adierazi zion lanpostuen eta lantaldeen antolaketan eta lanpostu batzuk edo besteak eskuratzeko eska daitezkeen titulazioen zehaztapenean askatasun-tarte nabarmena dagoela, autoantolatzeke ahalmenaren ondorioz.

Horri dagokionez, egindako txostenean azaltzen zen lanpostuak hartzen dituen gaiak era askotakoak direla (larrialdiak, oro har), eta ez osasun-arlokoak bakarrik. Adierazi zen, ezarritako egungo eredian, lanpostu horretan ari diren langileek ez dituztela eginkizun sanitarioak betetzen. Hala ere, diziiplina anitzeko talde batean sartu ahal izango dira, eta, bidezkoa bada, langile sanitarioen jarduna eta mobilizazioa egin ahal izango dute.

Beraz, eskabideak aurrera egiteko aukerarik ez zuela ikusirik, proposamenaren egileari informazio hori helarazi ondoren, Nafarroako Arartekoak bukatutzat jo zituen bere jarduketak.

6.2.15. Osasun-hitzorduei, hitzorduetako atzerapenei eta erreklamazio-sistemari buruz pazienteei ematen zaien informazioari buruzko proposamena.

Arloa: Osasuna.

Administrazio hartzailea: Osasun Departamentua.

Laburpena: Herritar batek azaldu zuen informazio-kanpaina bat egin behar litzaiekeela herritar guztiei, jakiteko zer eskubide dituzten osasun-hitzorduei buruz eta zer egin dezaketen atzerapenik izanez gero, herritarren artean ezjakintasun handia dagoela egiaztatu baitu. Ildo horretatik, proposatu zuen berariazko prestakuntza sartzea, legea ezagutzen duten oinarriko osasun-laguntzako taldeek beren kideei berri eman diezaieten eta prestakuntza hori pazienteari arreta ematen dioten eta hitzorduak ematen dituzten langileei ere ematea. Era berean, erreklamazioak online aurkeztean zegoen arazoa jakinarazi zuen, ez baita jasotzen zuzen egin dela eta, gainera, frogagiri gisa balio duela ziurtatzen duen jakinarazpenik. Halaber, iradoki zuen herritarrak artatzen dituzten langileak identifika daitezela, deia egiten duen herritarrak jakin dezan nora ari den deitzen edo aurrez pertsona horrekin hitz egin duen.

Emaitza: Nafarroako Arartekoak Osasun Departamentura igorri zuen hobekuntza-proposamenaren edukia, han balora zezaten.

Osasun Departamentuak honako txosten hau egin zuen:

“[...] andreak osasun-hitzorduei, hitzorduetako atzerapenei eta erreklamazio-sistemari buruz pazienteei ematen zaien informazioari buruzko hainbat proposamen eginez egiten duen J21/15 kehari buruzko urtarrilaren 5eko zure idazkiari erantzunez, honako hau jakinarazten dizut:

Osasun Laguntza Espezializatuko itxaronaldien bermeei buruzko uztailaren 2ko 14/2008 Foru Legearekin lotutako idazkiaren a) eta d) puntuari dagokionez, jakinarazi behar dut [...] andreak iradokizunak Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuko zentroetako Kudeatzailzetara helarazi ditugula, jakinaren gainean egon daitezen eta behar diren neurriak har ditzaten, gaixoek eta herritarrek informazio hobea izan dezaten osasun-arloan dituzten eskubideei buruz.

Horrez gain, adierazi behar da herritar guztiei irekita dagoen Osasunaren webgunean, Herritartasuna, Parte-hartzea, Nire eskubide eta betebeharrak: Arreta sanitarioarekin lotutako eskubideak fitxan, honako hau dagoela: “Osasun Laguntza Espezializatuko itxaronaldien bermeei buruzko 14/2008 Foru Legearen 3. artikuluan dago jasota osasun-laguntza gehieneko atzerapen-denboran jasotzeko eskubidea.”

Hona hemen esteka:

https://www.navarra.es/home_es/Temas/Portal+de+la+Salud/Ciudadania/Participacion/Mis+derechos+y+deberes/Derechos+relacionados+con+la+asistencia+sanitaria.htm

Zure idazkiaren b) puntuari dagokionez, esan behar da Osasun Departamentua lanean ari dela erreklamazio-inprimakien bertsio berri bat garatuko duen plataforma berri batera edukiak eramateko. Bertsio horrek aukera emango du erreklamazioa egin duen pertsonari mezu elektronikoko bat bidaltzeko, jasota gera dadin.

c) puntuari dagokionez, jakinarazi behar da norbaitek Osasun-karpeta pertsonalaren bidez idazki bat posta elektronikoz egiten duenean, hartzailearen mezuan honako hau ageri dela: “erabiltzaile egiaztatua”; beraz, kasu horretan, behar bezala identifikatuta dago.

Telefono bidezko arretari dagokionez, eta Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuaren “Identitatearen agiri bidezko egiaztapena” prozeduran adierazitakoaren arabera, datu administratiboak bakarrik emango dira (kontsultak, hitzorduen aldaketak eta/edo ezeztapenak, helbide edo telefono aldaketak...); telefonoz ez da emango pazienteen informazio klinikorik, kontsulta ez-presentzialeko protokoloetan ezarritakoa alde batera utzi gabe.

Akreditazioa eskura dauden oinarri informatikoekin egiaztatuko da, interesdunaren eta ordezkaten duen pertsonaren (ordezkaritzan ari bada) datu hauek erkatuz:

- Izena eta bi abizenak.
- NANaren edo baliokidearen zenbakia.
- OTIren zenbakia NANA ez dagoenean.

Zalantzarik izanez gero, aurrez aurre egin beharko zaio izapidea.”

Osasun Departamentuaren txostena proposamena egin duen herritarrari helarazi ondoren, Nafarroako Arartekoak bukatutzat jo zituen bere jarduketak.

VII. KAPITULUA. GOMENDIOAK, IRADOKIZUNAK ETA LEGEZKO BETEBEHARREN GOGORARAZPENAK.

7.1. SARRERA.

Kapitulu honetan, bai keza-espeditanteetan, bai ofiziozko jarduketetan eta hobekuntza-proposamenetan, Nafarroako Arartekoak 2020an egindako gomendioak, iradokizunak eta legezko betebeharren gogorazpenak jaso dira.

Egindako gomendio, iradokizun eta gogorazpenak hurrenkera alfabetikoan sailkatuta daude, hizpide duten gaiaren arabera, eta zein administraziori –edo bestelako hartzailei– helarazi zaizkion adierazten da, edukia labur-labur aipatuta.

Hurrengo epigrafean jaso dira arauetan aldaketarik egiten ez duten gomendio, iradokizun eta gogorazpenak; 7.3 puntuan, berriz, legeak edo bestelako xedapen orokorrak aldatzea proposatzen duten iradokizunak.

Ulegarria izan dadin, informazioa honela antolatzen da:

- Lehenengoa, gaia.
- Bigarrena, erakunde edo administrazio hartzailea; zehaztuta Nafarroako Parlamentua, Espainiako Arartekoa, Nafarroako Gobernu departamentu bat, udal bat, kontzeju bat, mankomunitate bat, Nafarroako Unibertsitate Publikoa, profesionalen elkargo bat edo beste erakunde bat den.
- Hirugarrena, espediente zenbakia, hurrenkera honetan ondorengoa xedatuz: keza bat (ESP), ofiziozko jardura bat (OJ) edo herritarren proposamen bat (P) den.
- Laugarrena, aztertutako gaiaren sintesi laburra.
- Bosgarrena, gomendioaren, iradokizunaren edo legezko betebeharren gogorazpenaren testua.
- Seigarrena, onartu den ala ez, edota erantzunaren zain dagoela adierazten duen oharpena.

7.2. GOMENDIOAK, IRADOKIZUNAK ETA LEGEZKO BETEBEHARREN GOGORARAZPENAK

7.2.1. Enplegu publikoa eskuratzea.

Lehendakaritzako, Berdintasuneko, Funtzio Publikoko eta Barneko Departamentuari

Q21/65

Administrari Laguntzaile lanposturako aldi baterako kontratazioetarako izangaien zerrenden lehentasun-ordenari dagokionez:

- Departamentu honi gomendatu zaio, Administrazio Erroaren esparruan aldi baterako kontratazioetarako lehentasun-ordena zehazteko, keza aipatzen den Administrari Laguntzailearen oposizioari dagokionez, merezimendu handiagoa izan dadin lehen hiru ariketak gaitzitea (psikoteknikoa, jardura administratiboa eta araudia, eta informatika, lehenengo proba eta bigarren proba zati bati dagozkionak) aipatutako lehenengo bi ariketak (lehen proba) soilik gaitzitea baino, azken proba horretan lortutako puntuazioa edozein izanda ere.

Ez onartua.

Q21/463

Suhiltzaile Gidari Laguntzaile eta Suhiltzaile Peoi Laguntzaile lanpostuetarako udako suteak itzaltzeko kanpainako aldi baterako kontratazio-zerrendak osatzeari dagokionez:

- Departamentu honi gomendatu zaio, langile finkoek eta mugagabeek deialdian izan dezaketen lehentasunari kalterik egin gabe, deialdiaren xede diren kanpainetan emandako zerbitzuen arabera, udako baso-suteak prebenitzeko eta itzaltzeko kanpainetan sortzen diren kontratazio-

beharretan, Suhiltzaile Peoi Laguntzaile eta Suhiltzaile Gidari Laguntzaile lanpostuetarako deiak egin ditzala, azken deialdietatik ateratzen diren hautagaien zerrendak erabilia.

Onartua.

Q21/703

Prestakuntzan eta Enpleguan Erdi-Mailako Tituludunentzako 27 plaza oposizio bidez betetzeko hautaprobetako bigarren azterketako hainbat galderari berariaz ez erantzun izanari dagokionez:

- Departamentuari gomendatu zaio jakinarazi diezaiola kexa aurkeztu duenari zer arrazoitan oinarritu den haren aurkaratzea ezesteko.
- Departamentuari iradoki zaio egiten dituen hurrengo deialdietan adieraz diezaiela epaimahai kalifikatzaileei beharrezkoa dela izangaien proben inguruko aurkaratzeen ebazpenari buruz hartutako erabakien arrazoiak argitaratzea.

Onartua.

Hezkuntza Departamentuari

Q21/110

2019ko oposizioa gainditu eta behin betiko lanpostua lortu ez duten ingeleseko maisu espezialisten kolektiboaren egoerari dagokionez:

- Departamentuari iradoki zaio kexari lotutako irakasleen kolektiboaren egoera sakon aztertzeko (2019ko deialdian plazarik gabe onartutako ingeleseko lehen hezkuntzako irakasle espezialistak), eta, ahal izanez gero, egoera hori hobetzen saiatzeko neurriak hartzeko, kexaren idatzian zehazten diren proposamenak balioetsiz, zehazki.

Onartua.

Q21/399

Bigarren hezkuntzako irakasleentzako oposizio-lehiaketan espezialitate batean baino gehiagotan izena eman zutenen tasak ez itzultzeari dagokionez:

- Departamentuari iradoki zaio kexaren egileari ordaindutako tasak proportzionalki itzul diezazkiola, baldin eta, antolaketa-arrazoiak direla-eta, izen-emandako irakaskuntza-espezialitateetako probak aldi berean egiten badira, eta, ondorioz, ezinezkoa bazaio bietara aurkeztea.

Ez onartua.

Q21/639

Bigarren hezkuntzako eta lanbide-heziketako irakasleen taldean sartzeko hautaketa-prozesutik kanporatutako izangai bati dagokionez; Epaimahaiko Idazkariaren arabera, izangaiak ez baitzuen prozesuaren arauetako bat bete agindua eman zitzaionean idazteari utzi ez ziolako.

- Departamentuari gomendatu zaio interesduna kexari dagokion hautaketa-prozesutik kanporatzeko erabakia bertan behera utz dezala, eta prozesu horri dagokion hurrengo ariketa egiten utz diezaiola.
- Gogoratu beharrezkoa da funtzionarioek herritarrek errespetuz eta zuzentasunez hartzeko legeko betebeharra dutela.

Ez onartua.

Q21/743

Bigarren hezkuntzako eta lanbide-heziketako irakasleen taldean sartzeko hautaketa-prozesutik kanporatutako izangai bati dagokionez; izangaia hiru minutu atzeratu baitzen Epaimahaiaren dei-ekitaldira, haren nortasuna egiazta zezaten eta oposizioko bigarren proba egiteko hitzordua eman ziezaioten:

- Departamentuari gomendatu zaio interesduna kexari dagokion hautaketa-prozesutik kanporatzeko erabakia bertan behera utz dezala, eta prozesu horri dagokion hurrengo ariketa egiten utz diezaioa.

Ez onartua.

Q21/830

Bigarren hezkuntzako eta lanbide-heziketako irakasleen taldean sartzeko deialdi-probetako bateko kalifikazioari dagokionez:

- Departamentuari gomendatu zaio, deitzen dituen langileak hautatzeko prozeduretan, izangaiei aukera eman diezaiela egin dituzten proben edukiak zein beste izangaiak eskuragarri izateko, prozeduraren edozein unetan eta fasetan.

Onartua.

Q21/950

Hizkuntza Eskola Ofizialeko irakasle-oposizioaren entzumen-ulermeneko proba ez egokitu izanari dagokionez:

- Departamentuari gomendatu zaio egin beharreko egokitzapenak onar ditzala, interesdunak kexan jasotako entzumen-ulermenari buruzko proba egin ahal izateko, haren urritasun-egoera kontuan hartuta.

Ez onartua.

Osasun Departamentuari

Q20/1296

Administrari Laguntzaile lanposturako aldi baterako kontratazioetarako izangaien zerrenden lehentasun-ordena zehazteko irizpideari dagokionez:

- Departamentu honi gomendatu zaio, Nafarroako Osasun Zerbitzu Osasunbidean aldi baterako kontratazioetarako lehentasun-ordena zehazteko, kexan aipatzen den Administrari Laguntzailearen oposizioari dagokionez, merezimendu handiagoa izan dadin lehen hiru ariketak gainditzea (psikoteknikoa, jarduera administratiboa eta araudia, eta informatika, lehenengo probari eta bigarren probako zati bati dagozkionak) aipatutako lehenengo bi ariketak (lehen proba) soilik gainditzea baino, azken proba horretan lortutako puntuazioa edozein izanda ere.

Ez onartua.

Q21/56

Nafarroako Osasun Zerbitzu Osasunbidean aldi baterako lanpostuak lortzeko lehentasun-irizpide jakin bati dagokionez:

- Departamentuari gomendatu zaio, berrogeita hamabost urte izanik, Nafarroako Foru Komunitateko Administrazioan hamabost urtez lan egin duten personak aldi baterako kontratatzeko lehentasun-irizpidea berrikustea. Hala, ez ditzan modu desberdinean hartu baldintza hori betetzen duten eta beste esparru publiko eta pribatu batzuetan zerbitzuak eman dituzten langileak. Izan ere, dirudienez, irizpide horrek ez du legezko babesik, eta Osasun Departamentuak ez du aitortu, ezta justifikatu ere.

Ez onartua.

Q21/321

Nafarroako Osasun Zerbitzu Osasunbideak 2019ko uztailan deitutako lehiaketa-oposizio baten iraupenari dagokionez:

- Departamentuari gomendatu zaio azkar jardun dadila kexari dagokion Laborategiko Teknikari Espezialista lanpostuaren oposizio-lehiaketaren deialdiko gainerako izapideak kudeatzen (izan ere, 2019ko uztailan onartu zen kexa), hautaketa-prozesua ahalik eta azkarren amaitu dadin.

Onartua.

Q21/336

Nafarroako Osasun Zerbitzu Osasunbideak, administrari gisa aldi baterako kontratatzeko, kexaren egileari egindako eskaera batzuei dagokienez:

- Departamentuari gogorarazi zaio interesdunek eskubidea dutela Administrazio Publikoen eskuetan dauden datuak zein dokumentuak ez aurkezteko.

Onartua.

Q21/444

Lehen mailako Ofizial lanposturako (mantentze-lana) aldi baterako kontratazioetarako izangaien zerrendatik kanpo utzi izanari dagokionez:

- Departamentuari gomendatu zaio berariaz ebatz dezala kexaren egileak aurkeztutako eskabidea, lehen mailako Ofizialaren lanpostuko zerrenda irekietan onartzeari buruzkoa (mantentze-lana) eta horretarako eska daitekeen titulazioari buruzkoa, eta interesduna kontratazio-zerrenda horietan sartu dezala.

Ez onartua.

Q21/854

Nafarroako Osasun Zerbitzu Osasunbidearen kontratazio-zerrendan lehentasun-hurrenkera galtzeari dagokionez, kontratuan aurreikusitako epea amaitzean egungo lanpostuan ez jarraitzea erabakiz gero:

- Departamentuari gomendatu zaio interesdunak indarrean dagoen kontratu bati uko egin dionik ez pentsatzeko, eta, horren ondorioz, hark ez dezala kontratazio-zerrendako lehentasun-hurrenkera gal, kexak azaltzen duenaren arabera. Izan ere, kontratu-iraungitzea alderdien artean hitzartutako kontratuaren amaieraren ondoriozkoa da, eta ez du loturarik Administrazioaren luzapen-eskaintzarekin.

Ez onartua.

Lehendakaritzako, Berdintasuneko, Funtzio Publikoko eta Barneko Departamentuari eta Landa Garapeneko eta Ingurumeneko Departamentuari

Q20/1264

Nafarroako Foru Komunitateko Administrazioaren plantilla organikoan Ingurumen Zientzietako Lizentziatura duten langileak ez egoteari dagokionez:

- Departamenduei iradoki zaie, Nafarroako Foru Komunitateko Administrazioan lanean hasteko eta lanpostuak betetzeko, Ingurumen Zientzietan gradu edo lizentziadun-titulazioak ere kontuan hartu ditzala, lanpostu jakinen ezaugarrien arabera.

Onartua.

Hezkuntza Departamentuari eta Eskubide Sozialen Departamentuari

Q21/916

Hezkuntza Sailean, Hezkuntza Laguntzako Espezialista lanpostua betetzeko ezgai izendatu izanari dagokionez:

- Urratuzat jo da kexaren egileak enplegu publiko bat eskuratzeko duen eskubidea, urritasunen bat duten pertsonentzako lanpostuak gordetzen baitira. Horrenbestez, bi Departamentuei gomendatu zaie bertan behera utz dezatela interesduna Hezkuntza Sailean Hezkuntza Laguntzako Espezialista lanpostua betetzeko gai ez delako izendapena; eta aipatutako lanpostuaren aldi baterako kontratazio-zerrendan egotzi dioten “ez dago lan egiteko moduan” izendapena zuzendu dezatela.

Ez onartua.

Nafarroako Unibertsitate Publikoari

Q21/198

Zuzenbide Saileko irakasle elkartu plaza bat behin betiko betetzearen aurka jarritako berraztertze-errekurtsoari ebazpenik eman ez izanari dagokionez:

- Unibertsitateari gomendatu zaio ahal bezain azkar ebatz dezala kexaren egileak aurkeztutako berraztertze-errekurtsoa, eta behar bezala jakinarazi dezala hartutako ebazpena.

Onartua.

Barillasko Udalari

Q21/156

Barillasko Bake Epaile titularraren eta ordezeko Bake epailearen izendapenen aurkako errekurtsoa ez onartu izanari dagokionez:

- Udalari gomendatu zaio ebatz dezala kexaren egileak jarritako berraztertze-errekurtsoa, Barillasko Bake Epaile titularraren eta ordezekoaren izendapenaren aurkakoa.

Ez onartua.

Tuterako Udalari

Q21/493

Antolaketa, Kalitate eta Herritarren Partaidetza Sailean, ofizial administrari lanpostu bat esleitzeari dagokionez:

- Udalari gomendatu zaio interesdunak kexan aipatutako ofizial administrari lanposturako deialdiaren berri izateko duen eskubidea aitortu dezala.

Ez onartua.

Kintoko Mankomunitateari

Q21/936

Zerbitzu anitzetako langile lanpostu bat betetzeko deialditik kanpo utzi izanari dagokionez:

- Mankomunitateari gomendatu zaio kexaren egileari parte hartzekoa zen zerbitzu anitzetako langilearen hautaketa-prozesuko probak egiteko aukera eman diezaiola. Izan ere, horretarako baldintzak betetzen zituen, eta prozesu hasieran ez onartu izana ezin zitzaion hari egotzi.

Onartua.

7.2.2. Administrazio elektronikoa.**Lehendakaritzako, Berdintasuneko, Funtzio Publikoko eta Barneko Departamentuari**

Q21/38

Nafarroako Foru Komunitateko Administrazioari gorako helegiteak telematikoki aurkezteko moduari dagokionez:

- Departamentuari iradoki zaio administrazio-errekurtsoak aurkezteko berriazko fitxa bat gehitu dezala Nafarroako Foru Komunitateko Administrazioak Interneten eskuragarri duen izapide-katalogoan; Nafarroako Administrazio Auzitegian gorako helegiteak aurkezteko katalogo horretan bertan dagoeneko dutenaren antzekoa.

Onartua.

Ekonomia eta Ogasun Departamentuari

Q21/294

BEZaren aitortpena telematikoki egiteko zailtasunei dagokienez:

- Departamentuari gogorarazi zaio zergapekoari uneoro bere eskubideak egikaritzen eta betebeharrak betetzen laguntzeko legezko betebeharra duela, zergei buruzko abenduaren 14ko 13/2000 Foru Lege Orokorraren 84. artikularen arabera.
- Departamentuari iradoki zaio kexaren egileari erraztasunak eman diezazkiola higiezin baten errentamenduaren gaineko hiruhileroko BEZaren aitortpenarekin lotutako zerga-betebeharrak betetzeko, eta espresuki lagundu diezaiola zerga horren aitortpena egiten.

Ez onartua.

Q21/331

Kexa-jartzaileak, dagozkion deskontuak eskuratzeko, haren Vía-T sistemako gailua telematikoki erregistratzeko ezintasunari dagokionez:

- Departamentuari iradoki zaio, Audenasarekin batera, aurrez aurreko izapideen lekuan izapide telematikoak bultzatu ditzala, OBE VÍA-T sistemako gailuarekin lotutako deskontuak eskuratzeko prozedurei dagokienez.

Onartua.

Q21/351

BEZaren aitortpena telematikoki egiteko zailtasunei dagokienez:

- Departamentuari gogorarazi zaio zergapekoari uneoro bere eskubideak egikaritzen eta betebeharrak betetzen laguntzeko legezko betebeharra duela, zergei buruzko abenduaren 14ko 13/2000 Foru Lege Orokorraren 84. artikularen arabera.
- Departamentuari iradoki zaio kexaren egileari erraztasunak eman diezazkiola higiezin baten errentamenduaren gaineko hiruhileroko BEZaren aitortpenarekin lotutako zerga-betebeharrak betetzeko, eta espresuki lagun diezaiola zerga horren aitortpena egiten.

Ez onartua.

Q21/630

Nekazaritza eta abeltzaintzako sektoreko pertsonen aitortpenak eta bestelako agiriak telematikoki aurkezteko dituzten zailtasunei dagokienez:

- Departamentuari gogorarazi zaio zergapekoari uneoro bere eskubideak egikaritzen eta betebeharrak betetzen laguntzeko legezko betebeharra duela, zergei buruzko abenduaren 14ko 13/2000 Foru Lege Orokorraren 84. artikularen arabera. Hori ere badagokie Nafarroako nekazariei eta abeltzainei, eta, batik bat, nekazaritza-ustiategi txikien jabeei.

Onartua.

7.2.3. Nekazaritza eta abeltzaintza.**Landa Garapeneko eta Ingurumeneko Departamentuari**

Q21/763

Ezohiko uholdeek eragindako kalteak direla-eta, nekazaritza-ustiategietarako laguntza ukatu izanari dagokionez:

- Departamentuari gomendatu zaio kexa-jartzaileak 2019ko uztailaren 8ko ezohiko uholdeek eragindako kalteak direla-eta eskatutako laguntza ez dezala ukatu, Nafarroako Nekazaritza Ustiategien Erregistroan izena eman gabe zegoela argudiatuta, eta laguntza hori aitortu dezala deialdiko gainerako baldintzak betetzen baitira.

Ez onartua.

Q21/1081

Nekazaritza Politika Bateratuaren (NPB) laguntza bat ukatu izanari dagokionez:

- Departamentuari gomendatu zaio kexaren egileari eskatutako laguntza (NPB laguntza 2021) ordaindu diezaioa; izan ere, senarraren (2020an hil zen) ondasun zein eskubideen oinordeko bakar gisa onar zezaten emazteak egindako lagatze-eskabidea beharrezko epean formalizatu ez izanak, ez du ukatzen epe barruan eskatutako laguntza hori ordaintzea.

Ez onartua.

Torres del Río ko Udalarari

Q20/1101

Herri-loteen deialdiko eta esleipeneko administrazio-espedita eskuratzeko egindako eskaera bati ez erantzun izanari dagokionez:

- Udalarari gomendatu zaio, ahal bezain laster, kexaren egileak eskatutako espedita eskuratzeko eta horren kopia bat lortzeko duen eskubidea betetzea ahalbidetzea.

Onartua.

7.2.4. Gizarte-ongizatea.**Eskubide Sozialetako Departamentuari**

AO21/10

Herritarrei entzunaldirik eman gabe bermatutako errenta azkentzeari dagokionez:

- Departamentuari gomendatu zaio, aldez aurretik kaltetutako herritarrei entzun gabe, ez dezala bertan behera utzi haien errenta bermaturako eskubidea. Bereziki, gizarteratzeko eta errenta bermatua izateko eskubideak arautzen dituen azaroaren 11ko 15/2016 Foru Legearen 25.1 artikulua b), c), d), e) eta h) idatz-zatietan jasotako kasuetan direnei.

Onartua.**Q20/24**

Nafarroako Foru Komunitatean familia gurasobakarrak aintzat hartzeko, otsailaren 7ko 5/2019 Foru Legearen araubidezko garapenak aurrera egiten ez duela-eta:

- Departamentuari gogorarazi zaio 5/2010 Foru Legearen, otsailaren 7koaren, Nafarroako Foru Komunitatean familia gurasobakarrak aintzat hartzeari buruzkoaren, araubidezko garapena ahalik eta lasterren osatzera, onestera eta argitaratzera legez behartuta dagoela, foru-legeak familia gurasobakarrentzat aurreikusten dituen abantaila eta onuren aurreikuspenak eraginkorrak izateko.

Onartua.**Q20/1261**

Mendekotasuna duten pertsonak etxean zaintzeko laguntza ekonomiko gisa aitortutako zenbatekoari dagokionez:

- Departamentuari gomendatu zaio kexaren egileari laguntza ekonomikoa eman diezaiola 2020ko apiriletik abuztura bitartean (epe horretan hartuko baitu etxean mendekoa), gehieneko zenbatekoan, ardurapeko seme edo alaba bakoitzeko gizarte-segurantzako prestazioa baliogabetu gabe (prestazioaren onuraduna kexa-jartzailea da).

Ez onartua.

Q21/7

Errenta bermatu bat azkentzeari eta hura itzultzeko erreklamazioari dagokienez:

- Departamentuari gomendatu zaio ondorioz gabe utz dezala kexaren xede den ebazpena, interesdunari aldez aurretik aitortu zitzaion errenta bermatua azkentzen duena, interesdunaren audientzia bermatu gabe eman baitzen, azkentze-egintzaren benetako inguruabar erabakigarria jakinarazi gabe, eta iturburua ez zen beste legezko kausa bati lotuta baitzegoen.

Onartua.**Q21/9**

Familia gurasobakarrentzako laguntza ekonomiko bat ukatu izanari dagokionez:

- Departamentuari iradoki zaio gehitu dezala familia gurasobakarren kontziliazioa errazteko aurreikusitako laguntzarako kreditua; hala, ezarritako baldintzak betetzen dituzten familia guztiek eskuratu ahal dezaten, bai eta 2020an krediturik ez izateagatik gabe gelditu zirenek ere.

Ez onartua.

Q21/13

Administrazio-tutoretzapean dauden haur, nerabe eta gazteei behar bezalako arreta bermatzeko, eta egoitza-harreraren lekuan familia-harrerako sistema garatzeko eta sustatzeko, neurri egokiak hartzeari dagokionez:

- Departamentuari iradoki zaio adingabeak desinstituzionalizatzen laguntzeko jarduera-ildoak indartu ditzala, eta, ahal den neurrian, norberaren familia-ingurunean edo, ezin bada, harrera-familietan iraun dezaten lortzera bideratuak areagotu ditzala. Horretarako, adingabeen instituzionalizazioa murrizteko eta familia-harrera sustatzeko Plan bat egitea iradoki zaio; adin-tarteak eta bestelako parametro egoki batzuk kontuan hartuta, helburuak, neurriak, konpromisoak, denbora-epeak eta abar jasoko dituen, instituzionalizazioa desagerrarazteko, edo ahalik eta gehien gutxitzeko, eta ikusitako egoera alderantzikatzen ahalegintzeko.

Ez onartua.

Q21/81

Errenta bermatuaren eskaera bat ukatu izanari dagokionez:

- Departamentuari gomendatu zaio, lege ezarritako gainerako baldintzak betetzen badira, kexaren egileari eskatutako errenta bermatua aitortu diezaiola, dagokion zenbatekoan.

Onartua.

Q21/127

Errenta bermatua jasotzeko eskubidea ezesteari dagokionez:

- Departamentuari gomendatu zaio errenta bermaturako eskubidea ez dezala ezeztatu, aldez aurretik kaltetutako herritarrei entzun gabe.
- Departamentuari gomendatu zaio ondorioz gabe utz dezala kexaren xede den ebazpena, interesdunari aldez aurretik aitortu zitzaion errenta bermatua azkentzen duena, interesdunaren audientzia bermatu gabe eman baitzen, azkentze-egintzaren benetako inguruabar erabakigarria jakinarazi gabe, eta iturburua ez zen beste legezko kausa bati lotuta baitzegoen.

Ez onartua.

Q21/158

Errenta bermatua ukatu izanari dagokionez:

- Departamentuari gomendatu zaio, errenta bermatuaren prestazioa aitortzeari lotuta, kexaren egileak 2020ko ekainean, uztailean, abuztuan, irailean, urrian eta azaroan lortutako benetako diru-sarreraren beste balorazio bat egin dezala.

Onartua.

Q21/318

Bi hileko errenta bermatua itzultzeko eskakizunari dagokionez:

- Departamentuari iradoki zaio kexaren egileak errenta bermatuaren bi hileko ordainketaren inguruan egindako erreklamazioa bertan behera utz dezala; eta, hala badagokio, kalkula dezala zer zenbateko legokiokeen itzultzea, baldin eta interesdunak lan-jarduera baten hasiera jakinarazi izan balu.

Ez onartua.

Q21/359

Bilobaren tutoretza gauzatzeko dirulaguntzarik ez dagoela-eta:

- Departamentuari iradoki zaio, interesdunari dagozkion familientzako laguntzak alde batera utzita, bilobaren tutoretza bere gain hartzearen eta familia-harrera baten berezko erantzukizunak gauzatearen ondorioz dagozkion laguntzak eta prestazioak ere onar diezazkiola.

Ez onartua.

Q21/430

Nafarroako Helduak Tutelatzeko Fundazioak tutoretzak gauzatzeko duen moduari dagokionez:

- Fundazioari gomendatu zaio, gardentasunari, informazio publikoa eskuratzeko bideari eta gobernu onari buruzko maiatzaren 17ko 5/2018 Foru Legean ezarritakoaren arabera, kexaren egileari jakinarazi diezaiola, idatziz, tutoretzapean den haren amaren ondare- eta ekonomia-egoerari buruzko informazio jakin bat eskuratzeko egin duen eskaeraren ebazpena.

Onartua.

Q21/589

Nafarroako Helduak Tutelatzeko Fundazioak ematen duen arretari dagokionez:

- Departamentuari gomendatu zaio neurriak har ditzala Nafarroako Helduak Tutelatzeko Fundazioaren tutoretzapeko pertsoneri ematen zaien telefono bidezko arreta hobetzeko, kexan aipatzen den telefono-linea eskuragarri jarrita, pertsona horienganako arreta arina eta erraza bermatzeko.

Onartua.

Q21/616

Bermatutako errenta azkentzeari dagokionez, azkentze horren ondoriozko zehapen-espediteari hasiera eman zaio-eta:

- Departamentuari gomendatu zaio ondoriorik gabe utz dezala errenta bermatua azkentzea, bai eta kexaren xede den zehapen-espeditentea hastea ere.

Ez onartua.

Q21/621

Nafarroako Helduak Tutelatzeko Fundazioak bezeroei egiten dien jarraipenari dagokionez:

- Departamentuari (Nafarroako Helduak Tutelatzeko Fundazioa) gomendatu zaio, kexaren egilearen anaiak, Mentalia zentroan bizi denak, aginduta dituen sendagaien jarraibidea behar bezala betetzen duela zaintzeko.

Onartua.

Q21/709

Nafarroako Helduak Tutelatzeko Fundazioaren tutoretzapean dagoen egoitza-zentro bateko erabiltzaile baten bisitetan eta familia-harremanetan ezarritako murrizketei dagokionez:

- Departamentuari gomendatu zaio kexaren xede den kasuan ezarritako bisiten eta familia-harremanen murrizketak bertan behera utz ditzala, eta tutoretza duen erakundearen edo egoitza-zentroaren irizpidea ez dadila guztiz erabakigarria izan.

Ez onartua.

Q21/710

Familien ardurapean bizi diren mendeko pertsonentzako zaintzaile profesionala kontratatzeko laguntza bat iraungitzeari eta hori itzultzeko beharrari dagokienez:

- Departamentuari iradoki zaio kexaren egileak aurkeztutako dokumentazioa berrikus dezala, eta gainerako baldintzak betetzen direla egiaztatuz gero, ez diezaiola laguntza itzultzeko eskatu, egindako hutsegite formal bakarria zaintzaile-aldaketa ez jakinaraztea izan baita.

Ez onartua.

Q21/720

Adingabeak babesteko sistema barneko harrera-zentro batean dagoen gehiegizko jende kopuruari dagokionez, bai eta horrek langileengan nahiz artatutako adingabeengan eragiten dituen ondorio negatiboak buruz ere:

- Departamentuari gomendatu zaio kexan adierazitako adingabe-zentroaren gehiegizko okupazio-arazoari irtenbidea eman diezaiola, eta erabiltzaileei harrera- eta babes-zerbitzu egokia berma diezaiela, erabiltzaileen eta zerbitzua ematen duten langileen mesedetan.

Onartua.

Q21/789

Abuztuan bilobaren aldi baterako harrera-eskaera ukatzeko arrazoirik ez dela-eta:

- Departamentuari gogorarazi zaio Administrazio Publikoen Administrazio Prozedura Erkidearen Legearen 35., 36. eta 40. artikulua betetzeko duen legezko betebeharra; eta bere erabakiak arrazoitzekoa eta interesdunei idatziz jakinaraztekoa, horien aurka jar daitezkeen errekurtsoen berri emanez.

Ez onartua.

Eskubide Sozialetako Departamentuari, Osasun Departamentuari eta Hezkuntza Departamentuari**Q21/666**

Urritasuna duten pertsonen aldeko elkarte batek artatutako pertsonen kolektiboaren beharretara egokitutako laguntza nahikorik ez dagoela-eta:

- Hiru departamentuei iradoki zaie gaia azter dezatela eta neurriak hartu ditzatela ANFAS elkarteari ematen zaion finantza-laguntza handitzeko. Elkarrekin hiru eta sei urte bitarteko haurrei arreta goiztiarra ematen die, eta laguntzak bultzada emango lieke familia eskatzaileei behar bezala erantzun ahal izateko.
- Eskubide Sozialetako Departamentuari iradoki zaio ANFAS elkarrekin betetzen duen gizarte-lana zinez balora dezala, ematen zaion laguntza ekonomikoa indartuta, elkarrekin ezaugarrien arabera, pertsona-kolektiboen premiei erantzuten dieten diru-laguntzen esparruan.

Ez onartua.

Eskubide Sozialetako Departamentuari eta Iruñerriko Mankomunitateari**Q20/839**

Familia gurasobakarretako edo guraso bakarreko egoeretan diren familietako kideen alde, Iruñerriko hiri-garraio publikoa erabiltzean hobariak emateko araubideari dagokionez:

- Departamentuari eta Mankomunitateari gomendatu zaie behar diren neurriak hartu ditzatela, ahalik eta azkarren, Nafarroako Foru Komunitatean familia gurasobakarrak aintzat hartzeko otsailaren 7ko 5/2019 Foru Legearen 9. artikuluan jasotako aurreikuspena gauzatu ahal izateko. Eta horren

ildotik, eskualdeko hiri-garraioaren erabilerako hobariak izan ditzaten, familia gurasobakarretako edo guraso bakarreko egoeratan diren familietako kideen alde eginez.

Onartua.

Eskubide Sozialetako Departamentuari eta Orkoiengo Oinarrizko Barrutiko Gizarte Zerbitzuen Elkarteari

Q21/842

Mendetasun ertaina aitortuta duen pertsona bati behar adina laguntza ematen ez zaiola-eta:

- Elkarteari zein Departamentuari iradoki zaie alternatibaren bat balora dezatela, kexaren egileen amak mendekotasun-egoeragatik jasotzen duen laguntza ekonomikoa osatzeko, edo, hala badagokio, haren ordezt dagozkion zerbitzuak emateko. Helburua da kaltetutako pertsonak behar duen arreta hobetu ahal izatea, eta interesdunei eskatutako baldintzei eta bateraezintasunen araubideari buruzko informazioa eta laguntza ematea.

Onartua.

Berriobeitiko Udalari

Q21/980

Udalaren kirol-instalazioetan familia ugariagatik deskontua ukatu izanari dagokionez:

- Udalari iradoki zaio, udaleko kirol-instalazioak erabiltzeagatik familia ugariei deskontuak ezartzerakoan, deskontu horiek egin diezazkiela instalazio horietako kideei, familia-unitateko zenbat pertsona kidetzen diren kontuan hartu gabe.

Ez onartua.

Iruñeko Udalari

Q20/308

Erreferentziako gizarte-langilea aldatu izanari dagokionez:

- Udalari gomendatu zaio kexaren egileari lehen mailako arretako gizarte-zerbitzuetako erreferentziako profesional bat hautatzeko eskubidea onar diezaiola, haren bizilekuari dagokion oinarrizko eremuan zerbitzuak ematen dituzten profesionalen artean.

Onartua.

Q21/125

Erreferentziako gizarte-langilerik ez esleitu izanari dagokionez:

- Udalari gomendatu zaio kexaren egileari lehen mailako arretako gizarte-zerbitzuetako erreferentziako profesional bat hautatzeko eskubidea onar diezaiola, haren bizilekuari dagokion oinarrizko eremuan zerbitzuak ematen dituzten profesionalen artean.

Onartua.

Q21/207

Udalak haur eta gazteen elkarte batek, jarduerak egiteko, Buztintxuriko ikastetxe publikoan espazioak erabiltzeko egindako eskaera ukatu izanari dagokionez:

- Udalari iradoki zaio kexa aurkeztu duen elkarteari Buztintxuriko ikastetxe publikoan espazioak erabiltzeko baimena eman diezaiola nahi duten jarduera garatu ahal izateko. Betiere ikastetxeiko ordutegietan, espazioetan zein izan litezkeen bestelako interesetan eragin gabe.

Onartua.

Q21/438

Ikusmen-urritasuna duen pertsona batek bere etxebizitzaren inguruan dituen mugikortasun-zailtasunei dagokienez:

- Udalari iradoki zaio neurriak hartu ditzala Lezkairu auzoan ibilgailuek eta oinezkoek bat egiten duten espazioak berriro diseinatzeko, ikusmen-urritasuna duten pertsonen eskubideak bermatze aldera; eta auzo horretako ostalaritza-terrazetako elementuek eta haien antolamenduak indarrean dagoen araudia betetzen dutela berma dezala, pertsona horien mugikortasuna arriskuan ez jartzeko.

Onartua.

Q21/442

Haurren eta Nerabeen Arretako Taldeak emandako arretari dagokionez:

- Udalari iradoki zaio, kexaren xede den kasuan, Haurren eta Nerabeen Arretako Taldeak esku hartzea balora dezala familia artatu zuen lehen hezitzailearen bitartez, hura aldatu ondoren sortutako egoera dela-eta.

Onartua.

Q21/491

Errenta bermatua eskuratzeko eskaera bat aurkeztu izanari dagokionez:

- Udalari gomendatu zaio kexaren egilearekin harremanetan jartzeko, hark errenta bermatuaren eskaera eta beharrezko dokumentazioa aurkeztu ditzan laguntza emateko, gero eskaera eta dokumentazio horiexek Gizarte Eskubideen Departamentura bidaltzeko, erakunde hark izapidetu eta dagokiona ebatz dezan.

Onartua.

Q21/516

Etkez etxeko arreta-zerbitzuaren kudeaketa aldatu izanari dagokionez:

- Udalari gogorarazi zaio ethez etxeko arreta-zerbitzua emateko modua aldatzeko espedientea osatzeko beharra duela, toki-araubidearen oinarriak arautzen dituen Legearen 85.2 artikulua jasotzen dituen justifikazio-memoriekin batera, eta zerbitzuaren kostuari buruzko txostenak eta jasotako laguntza teknikoa ezagutarazi behar dituela.

Ez onartua.

Q21/764

Logela baten alokairua ordaintzeko emandako larrialdiko laguntza bat itzultzeko prozedura bat hasi izanari dagokionez:

- Udalari gomendatu zaio interesdunari eman zitzaion larrialdiko laguntza ez dezala baldintzatu errentatzaileak dokumentu bat emateari, eta laguntza horren xedea egiaztatzeko beste bide batzuk onar ditzala.

Onartua.

Eguesibarko Udalari

Q21/601

Errenta bermatu eta gutxienerako bizi-sarrera gisa jasotako zenbatekoen bahiturei dagokienez:

- Udalari gomendatu zaio kexan aipatzen diren errenta bermatuari zein gutxienerako bizi-sarrerari

dagozkion kopuruak ez ditzala bahitu, eta prestazio horietatik eratorritako zenbatekoak itzul ditzala.

Onartua.

Zizur Nagusiko Udalari

Q21/905

Herriko musika-eskolako matrikulan familia ugariengatik hobariak ez aplikatu izanari dagokionez.

- Udalari iradoki zaio familia ugariengatik salbuespenen edo hobarien erregimena ezar dezala herriko musika-eskola ordaintzerakoan.

Ez onartua.

Oinkoengo Oinarrizko Barrutiko Gizarte Zerbitzuen Elkarteari

Q21/1007

Emakumearen aurkako indarkeriaren epaitegi batek eskatuta egindako txosten baten edukiari dagokionez:

- Oinarrizko Gizarte Zerbitzuari gomendatu zaio, organo judizialei zuzendutako txostenak osatzerakoan, horietan egiten diren baieztapenek interesdunei eragin diezaieketen ondorioak direla-eta, aldez aurretik kaltetuei entzun diezaie; eta, edonola ere, dagokien administrazio-artxiboetan jasotako informazioa eguneratu dezala.

Onartua.

Altsasu, Olazti eta Ziordiko Gizarte Zerbitzuen Mankomunitateari

Q21/992

Gizarte-langilea aldatzeko eskaerari dagokionez:

- Mankomunitateari gomendatu zaio kexaren egileari lehen mailako arretako gizarte-zerbitzuetako erreferentziako profesionala hautatzeko eskubidea onar diezaie, haren bizilekuari dagokion oinarrizko eremuan zerbitzuak ematen dituzten profesionalen artean.

Onartua.

7.2.5. Administrazio publikoen ondasunak.

Kultura eta Kirol Departamentuari

Q20/1297

Julian Gayarre tenorearen brontzezko busto bat berreskuratzeari dagokionez (Iruñeari dohaintzan eman zitzaion, eta Nafarroako Jauregian dago):

- Departamentuari gomendatu zaio Benlliureren egiletzako Julian Gayarrerren bustoa Iruñeko Udalari itzultzeko beharrezko ekintzak gauza ditzala; izan ere, tenorearen ilobak hari eman zion dohaintzan.

Ez onartua.

Caparrosoko Udalari

Q20/1170

Herri-lursail bat eskuratzeko prozedura bati dagokionez:

- Udalari iradoki zaio ondare-erantzukizuneko prozedura bat hasi dezala eta ofizios izapidetu dezala,

sakonago azter ditzan soberako partzela baten besterentze-espeditentearen izapidetzean izandako atzerapenaren ondorioz (lursail horren neurketan egindako akats bati zor zaio) interesdunak jasan dituen kalteak, eta, hala badagokio, kalte horiengatik dagokion kalte-ordaina.

Ez onartua.

7.2.6. Merkataritza eta kontsumoa.

Ekonomia eta Enpresen Garapen Departamentuari

Q21/286

Kontsumitzaile eta erabiltzaileen elkarte bati interesdun izaera, hau da, legitimazioa, ez aitortzeari dagokionez:

- Departamentuari gomendatu zaio kontsumitzaile eta erabiltzaileen elkarte batek aurkeztutako kexei dagozkien gorako helegiteak izapidetzeko onar ditzala, hainbat salaketa beste Administrazio publiko batzuetara eramateko erabakien aurka aurkeztutakoak.

Ez onartua.

7.2.7. Covid-19.

Lurralde Kohesiorako Departamentuari

Q20/1097

Larraga beste zenbait herrirekin lotzen duen autobus-zerbitzua bertan behera utzi izanari dagokionez:

- Departamentuari gomendatu zaio neurriak hartu ditzala Larragako bizilagunei eskaintzen zitzaien autobus-zerbitzua arratsaldeko ordutegian berrezartzeko.

Ez onartua.

Hezkuntza Departamentuari

Q20/1156

Berrogeita hamazazpi urtetik gora dituelako jardunaldia murrizteko eskaera ukatu izanari buruzkoa:

- Departamentuari gomendatu zaio, batetik, kexa-jartzaileak bere saileko burutzari uko egiten utz diezaion irailaren 1eko 14/2020 Foru Legearen 2. artikuluan aurreikusitako lanaldi-murrizketaz gozatu ahal izateko; edo, bestetik, interesdunari Departamentuburu izateagatik aitortuta duen zuzeneko irakaskuntzako orduen murrizketa eta aipatutako 2. artikuluan aurreikusitako ordu-murrizketa bateragarri egiteko aukera eman diezaiola.

Ez onartua.

Q20/1190

Covid-19arekin kutsatuz gero, arrisku bereziko pertsonekin bizi direlako, ikasleak eskolara joateak duen arriskuari dagokionez:

- Departamentuari iradoki zaio Covid-19aren pandemiak irauten duen bitartean, arrisku bereziko pertsonekin bizi diren familia-nukleoen kasuetan, neurriak aztertze eta hartze, kaltetutako pertsonen hezkuntzarako zein osasunerako eskubideak ahalik eta ondoen bateratu daitezen; eta, bereziki, ikasturtearekin telematikoki jarraitze baimena eman diezaiela.

Ez onartua.

Q21/906 eta Q21/951

Noingo eta Orkoiengo ikastetxeetara joaten diren ikasleei ematen zaien eskola-garraioko zerbitzuari dagokionez:

- Departamentuari gomendatu zaio eskola-garraioko zerbitzua berma diezaiela ikasleei eskola-jardunaldia amaitzean, bai eta eskolaz kanpoko jarduerak amaitzean ere zerbitzu hori mantentzea ere. Hori guztia, Covid-19aren ondorioz eskola-jardunaldiari dagokionez hartutako neurri berezien testuinguruan dago.

Ez onartua.

Osasun Departamentuari

Q21/61

Kexaren egileak, medikua denak, Covid-19arekin diagnostikatutako pazienteak artatu behar dituela dioen Osasun Departamentuaren erabakiari dagokionez:

- Departamentuari iradoki zaio kexaren egilea Covid-19a diagnostikatutako pazienteei laguntzeko betebeharretik salbuets dezala, alabaren egoera medikoak halaxe gomendatzen duen bitartean (Neuroblastoma MS du diagnostikatuta). Horrez gain, haren alabak kimioterapiako tratamendu intentsibo bat jaso du, eta litekeena da immunosupresio maila bat izatea.

Onartua.

Q21/74

Covid-19aren birusaren aurkako txertoak jartzean, gaixo kroniko jakin batzuei lehentasuna ez emateari dagokionez:

- Departamentuari iradoki zaio kexaren egilea zer egoeratan dagoen kontuan hartu dezala (Marfanen sindromea diagnostikatu zaio, B motako aorta-haustura du, birika-afekzioa, eta ezin da gaixotasunaren erreferentziazko zentrorra joan, txertoa jarri arte), eta Covid-19aren aurkako txertoaren hartzaileren artean lehentasuna eman diezaiola.

Onartua.

Q21/188

Kontratazio-zerrendetan lehentasuna duten izangaiak baino baldintza hobeetan kontratatzen dituzte aldi baterako. Auzi horri dagokionez:

- Departamentuari iradoki zaio neurriak hartu ditzala Nafarroako Osasun Zerbitzu Osasunbideak aldi baterako eta lanaldi partzialean kontratatutako pertsonak aukera izan dezaten, zerrendetan duten lehentasunaren arabera, beste kontratazio batzuk izateko, kontratazio horiek lanaldi osorako edo goi-mailako lanaldi partzialerako badira.

Ez onartua.

Q21/224

Mendekotasun handia duen pertsona baten senide bati Covid-19aren aurkako txertoa ez emateari dagokionez:

- Departamentuari gomendatu zaio Covid-19aren aurkako txertoa jartzea azkar ahalbidetu diezaiola kexaren egileari, mendekotasun handia duen pertsona baten aitari. Izan ere, antza denez, hura ez den beste zaintzaile bati soilik jarri diote txertoa.

Ez onartua.

Q21/447

Koloneko minbiziaren detekzio goiztiarreko programa urte betez bertan behera utzi izanari dagokionez:

- Departamentuari gomendatu zaio, kexaren xede den osasun-programa bertan behera uzteari lotuta (Covid-19aren ondorioz, koloneko minbizia goiz detektatzeko programa bertan behera utzi zuten), zerbitzua etetea beharrezkotzat joz gero, etenaldia ahalik eta laburren luza dadila. Horrez gain, aholkatu zaio kaltetutako pertsoneri ahalik eta ziurtasun eta informazio gehien ematea; batik bat, egoera bereziki zailetan dauden kolektiboak.

Onartua.

Q21/457, Q21/462 eta Q21/465

Vaxzevria txertoaren bigarren dosia atzeratzeari dagokionez:

- Departamentuari iradoki zaio, dagokion gida teknikoan edo produktuaren erabilera-araubidean adierazitako txertaketa-jarraibidea aldatzen edo atzeratzen den kasuetan, ahalik eta informazio gehien eman diezaiela kaltetutako pertsoneri; bai eta txertaketa-prozesuari buruz ahalik eta ziurtasun eta lasaitasun handiena eman diezaiela ere, Sendagaien Europako Agentziaren jarraibideak kontuan hartuta.

Onartua.

Q21/498

Vianan bizi den pertsona talde batek Lizarrara joateko beharra du Astrazeneca laborategiko Covid-19aren aurkako txertoa hartzera; udalerriko gainerako herritarrek, ordea, beste txerto batzuk hartzen dituzte, eta beren herrian bertan. Auzi horri dagokionez:

- Departamentuari gomendatu zaio neurriak hartu ditzala herritarrek Covid-19aren aurkako txertoa modu deszentralizatuan, eta etxetik ahalik eta gertuen, hartzeko aukera izan dezaten.

Onartua.

Q21/910

Covid-19aren aurkako txertoaren lehen dosia hartu zuenean izandako kontrako ondorioak direla-eta, bigarren dosia jasotzea komeni zaion jakiteko osasun-informaziorik ez izateari dagokionez:

- Departamentuari gomendatu zaio kexaren egilearen osasun-egoeraren jarraipena indartu dezala, eta hartu duen Covid-19aren aurkako txertoaren inguruan dituen zalantza zehatzen inguruan informazioa eman diezaiola.

Ez onartua.

Q21/977

Eskola-arloko osasun-protokoloa aldatu den arren, itxialdi jakin bati dagokionez:

- Departamentuari iradoki zaio, etorkizunean kexaren xede den egoeraren antzekoa gertatuz gero, itxita dauden ikasleei protokoloa ahalik eta modurik arinenean ezar diezaien.

Onartua.

Ekonomia eta Enpresen Garapen Departamentuari

Q21/60

Haurrentzako bola-parkeak Covid-19aren ondoriozko kalte ekonomikoak berdintzeko laguntzen artean ez sartu izanari dagokionez:

- Departamentuari iradoki zaio “sartzeko prezioa duten jolas-parkeak” delako jarduera onar dezala

Covid-19ak ekarritako kalte ekonomikoak berdintzeko laguntzak jasotzeko onuradunen artean.

Onartua.

Q21/66

Nafarroako ostalaritza-negozio bat ez dute onartu turismoaren eta ostalaritzaren sektoreentzako laguntzen deialdiko onuradunen artean. Deialdiaren xedea Covid-19ak eragindako kalte ekonomikoak berdintzea da. Auzi horri dagokionez:

- Departamentuari iradoki zaio ostalaritzaren sektorerako laguntzen deialdia aldatu dezala, Covid-19ak eragindako kalte ekonomikoak berdintzera bideratua, eta laguntzen onuradun izan daitezkeenei ez diezaiela eskatu egoitza fiskala Nafarroan izatea; hau da, betebeharrak bakarrik lantokia Nafarroan izatea izan dadila.

Ez onartua.

Lehendakaritzako, Berdintasuneko, Funtzio Publikoko eta Barneko Departamentuari

Q21/506

Bide publikoan maskara ez eramateagatik zehapena jarri izanari dagokionez:

- Departamentuari gomendatu zaio interesdunari jarritako zehapena baliogabetzea, eta egotzitako desobedientziako arau-hauste horrengatik ordaindutako zenbatekoa itzultzea. Izan ere, gertaeretan ez baitira agertzen arau-hauste hori zehazten duten elementuak (banakako agindu bat betetzeari uko egitea, edo agindua betearazi behar duen agintari edo agente baten eskaera betetzeari aurka egitea). Horren ordez, alarma-egoerari dagozkion arauak hausteagatik zehapen-espeditentea hartu da soilik oinarritzat.

Ez onartua.

Lurralde Antolamenduko, Etxebizitzako, Paisaiako eta Proiektu Estrategikoetako Departamentuari

Q21/559, Q21/579 eta Q21/652

NASUVINSA sozietate publikoak Iruñeko babes ofizialeko 76 etxebizitzaren esleipendunei egindako jakinarazpen bati (etxebizitzak entregatzeko atzerapenaren berri emateko) dagokionez:

- Departamentuari iradoki zaio NASUVINSA sozietate publikoak kexan aipatzen diren etxebizitza babestuak ahalik eta lasterren entregatzeko beharrezkoak diren jarduerak eta kudeaketak bizkortzea.

Onartua.

Lehendakaritzako, Berdintasuneko, Funtzio Publikoko eta Barneko Departamentuari, eta Ekonomia eta Enpresen Garapen Departamentuari

Q21/159

Urritasuna duen pertsona bati merkataritza-establezimendu batera maskarak gabe sartzea eragotzi izanari dagokionez (urritasun hori dela-eta, ez zuen maskara eramateko betebeharririk):

- Bi Departamentuei gomendatu zaie, Covid-19ari aurre egiteko maskarak nahitaez erabiltzeari dagokionez, jendearentzat irekita dauden merkataritza-establezimenduei betearazteko osasun-legeriak adierazten duenari egokitzeko duten betebeharrak. Batik bat, kontuan hartu ditzatela mendekotasuna duten pertsonentzat, urritasuna dutenentzat edo jokabide-alterazioak dituztenentzat onartutako maskararen erabilera-salbuespena.

Ez onartua.

Arangurengo Udalari

Q21/492

Taberna bateko terraza batek sortzen dituen eragozpenei dagokienez (horren jarduera areagotu da Covid-19ak eragindako osasun-krisiaren ondorioz, jarduerak aire zabalean egiteko gomendioei jarraikiz):

- Udalari gomendatu zaio beharrezko neurriak hartu ditzala, kexak aipatzen duen jarduerak (kexaren egilea bizi den eraikinaren etxabea dagoen ostalaritza-lokal bateko terraza) inguruko bizilagunek beren etxebizitzetan bidegabeko eragozpenik ez jasateko duten eskubidea errespetatzen duela bermatzeko.

Onartua.

Barañaingo Udalari

Q21/631

Covid-19a dela-eta ezarritako alarma-egoera indarrean zegoeneko zirkulazio-askatasunaren arauak, ustez, bete ez izanari dagokionez:

- Udalari gomendatu zaio kexa-jartzaileari ez diezaiola zehapenik jarri agintaritza edo agenteekiko desobedientziaren edo erresistentziaren arau-haustearengatik, 4/2015 Lege Organikoak, martxoaren 30ekoak, Herritarren Segurtasuna Babesteari buruzkoak, 36.6 artikuluan xedatutakoaren arabera, eta inguruabar horrengatik ezarritako isuna ondorioz gabe utz dezala.

Ez onartua.

Q21/841

Bide publikoan maskara erabiltzeko betebeharra ez betetzeagatik ezarritako isuna kobartzeko xedez abiatutako premiamendu-probidentzia bati dagokionez:

- Udalari gomendatu zaio, indarrak gabe utz dezala kexaren xede den premiamendu-probidentzia eta horren ondoriozko zehapena (Covid-19ari buruzko legerian ezarritako maskara erabiltzeko betebeharra ez betetzeagatik); izan ere, tokiko erakundeak ez zuen hura ezartzeko eskumenik.

Ez onartua.

Burlatako Udalari

Q21/1019

Alarma-egoeran, kexa-jartzaileak banketxera joaterik ez zuela-eta, alokairuagatik zor zituen zenbateko batzuk (aldez aurretik zatikatu ziren) atzerapenez ordaintzeari dagokionez:

- Udalari iradoki zaio kexaren egileari bahitutako zenbatekoak itzul diezazkiola, eta zorra zatitzeko akordioarekin jarraitu dezala, errekarurik eta interesik gehitu gabe.

Ez onartua.

Miranda Argako Udalari

Q20/1177

Udalbatzaren osoko bilkura bertan behera utzi zen, udalbatzako taldeetako kideak bilkura grabatzen ari baitziren. Auzi horri dagokionez:

- Udalari gogorarazi zaio udalbatzako kideek bilkura publikoan soinu-grabaketak egin ditzaketela, baldin eta aldez aurretik kontu ematen badiote udalburuari (ez da nahitaezkoa hark baimena ematea).

Onartua.

Iruñeko Udalari

Q21/71

Konpainia plazan karpak/terrazak jartzeari dagokionez:

- Udalari gomendatu zaio Konpainia plazan baimendutako terrazak/karpak bizilagunek espazio publikoak erabiltzeko duten lehentasuna errespetatzen duela bermatzea. Halaber, aholkatu zaio bermatzea bizilagunei ez diela eragozpenik sortuko, eta ez dituela eragotziko Iruñeko Hizkuntza Eskola Ofizialaren eta Alde Zaharreko Osasun Zentroaren zerbitzu publikoen sarrera eta funtzionamendua.
- Udalari gomendatu zaio, Konpainia plazan ostalaritzari lotutako terraza/karpa jartzeko emandako baimena berriro aurretik, herritarren partaidetzarako prozesu bat abia dezala, kaltetutako pertsonen beren alegazioak egiaz eta modu eraginkorrean adierazteko aukera izateko.

Onartua.

Q21/311

Kexa-jartzailearen ostalaritzako establezimendua aldi baterako itxi zuten Covid-19aren ondoriozko egoera epidemiologikoa zela-eta hartutako neurri murriztaileak, ustez, ez betetzeagatik. Auzi horri dagokionez:

- Udalari gogorarazi zaio hartzen dituen behin-behineko neurriak behar bezain argi eta egoki justifikatzeko legezko betebeharra duela. Horretarako, berariazko balorazioa egin behar du, eta neurri horiek direla-eta kaltetutako herritarrek egindako alegazioei erantzun behar die.

Onartua.

Q21/316

Ebazpen-proposamen bat jakinarazteko saiakeri dagokienez:

- Udalari gomendatu zaio kexari dagokion jakinarazpena nola egin zen iker dezala; izan ere, interesdunak dio, ustez jakinarazpen-saiakerak egin ziren egunetan, etxean itxita zegoela senitarteko bat koronabirusak kutsatuta zegoelako, eta horrenbestez, jakinarazpen-saiakerek diotena okerrekoa dela.

Onartua.

Q21/660

Inguruko zenbait tabernari terraza bat (mahai altuekin zein baxuekin) izateko baimena emateak Iruñeko Caldereria kaleko bizilagunei sortzen dizkien eragozpenei dagokienez:

- Udalari gomendatu zaio beharrezko neurriak hartu ditzala, kexan jasotako jarduerak (aulki altuak eta baxuak dituen terraza bat, taberna batzuek erabiltzen dutena) inguruko bizilagunek beren etxebizitzetan bidegabeko eragozpenik ez jasateko duten eskubidea errespetatzen duela bermatzeko.

Onartua.

Q21/850

Kexa-jartzaileak ezin izan zuen jarri zioten zehapena hobaria zuen epean ordaindu, jakinarazpena iritsi ez zitzaiolako. Auzi horri dagokionez:

- Udalari gomendatu zaio Covid-19ari buruzko legerian ezarritako maskara erabiltzeko betebeharra bete ez zuelako jarri zioten zehapena indarrik gabe utz dezala; izan ere, tokiko erakundeak ez zuen hura ezartzeko eskumenik.

Ez onartua.

Q21/983

Etxebizitza partikular batean bost pertsona bilera egiten ari zirela-eta, zehapena ezarri izanari dagokionez:

- Udalari iradoki zaio kexa-jartzailearen premia-egoera kontuan hartuta, zehapenaren ordainketa zatitzeko aukera onar dezala.

Ez onartua.

Q21/988

Etxebizitza partikular batean bost pertsona bilera edo festa egiten ari zirela-eta, 3.001 euroko zehapena ezarri izanari dagokionez:

- Udalari gomendatu zaio kexari dagokion zehapena indarrrik gabe utz dezala, neurrigabea baita ezarritako arau-hauste motari eta proportzionaltasun-printzipioari erreparatuta.

Ez onartua.

Sunbillako Udalari

Q21/123

Parke, plaza eta frontoi jakin batzuen erabilera-murrizketei dagokienez:

- Udalari iradoki zaio kexaren xede den frontoiko kantxari eta plazari jarritako murrizketak malgutzeko, herritarrek erabiltzeko aukera izan dezaten; betiere pandemiak herrian duen bilakaera kontuan hartuta. Hala ere, hori bideratzeko beharrezkoak diren prebentzio-neurriak (edukiera, garbitasuna, higiena eta abar) ezarri ahal izango ditu Udalak, eta, egokitzat joko balitz, arlo horretan eskumena duten Nafarroako Gobernuako departamentuen aholkua eskatu ahal izango du.

Onartua.

Eguesibarko Udalari

Q20/1291

Covid-19ak eragindako osasun-krisia dela-eta 2020ko martxoan ezarritako alarma-egoeraren ondoriozko zirkulazio-mugak ez betetzeagatik, zehapen bat jarri izanari dagokionez:

- Udalari gomendatu zaio zehapenik ez diezaiola ezarri kexa-jartzaileari agintaritzarekiko desobedientziaren arau-haustearengatik, 4/2015 Lege Organikoak, martxoaren 30ekoak, Herritarren Segurtasuna Babesteari buruzkoak, 36.6 artikuluan xedatutakoaren arabera.

Ez onartua.

Mairagako Mankomunitateari

Q20/1231

Administrazioko langileen lan-egoeraren harira, telelana egiteko aukerari dagokionez:

- Mankomunitateari gomendatu zaio, Covid-19ak eragindako egoeran langileak antolatzeko neurriak hartu aurretik, erabakiak tokiko erakundearen barruan sortutako koordinazio-kabinetarekin eztabaidatu eta azter ditzala; izan ere, kabineteko partaide dira neurri horiek bete beharko dituzten langile publikoak.

Ez onartua.

Nafarroako Farmazialarien Elkargoa

Q20/1287

Ohiko batzar orokorra telematikoki egiteari uko egin izanari dagokionez:

- Elkargoari iradoki zaio neurriak hartu ditzala aurrerantzean kide anitzeko organoen bilkuretan telematikoki edo urrutitik parte hartzeko aukera izan dadin.

Onartua.

7.2.8. Kultura.**Kultura eta Kirol Departamentuari**

Q21/10

Liburutegi publikoak asteburuetan eta udan irekitzeko mugei dagokienez:

- Departamentuari iradoki zaio azter dezala kudeatzen dituen liburutegien, edo liburutegi horietako batzuen, ordutegia luzatzeko neurriak hartzeko aukera (beste administrazio batzuekin modu koordinatuan, egokitzat joko balitz), larunbat arratsaldean zerbitzua bermatzeko. Hala, liburutegiek, udan ere, neguko ordutegi berdina izan dezaten.

Onartua.

Q21/352

Fiteroko liburutegi publikoa heldu baten zaintzarik gabe erabiltzen dute haur batzuek. Haiek kexa-jartzaileari sortzen dizkioten eragozpenei dagokienez:

- Departamentuari iradoki zaio haren ardurakoa dela Fiteroko liburutegi publikoaren erabiltzaileek Nafarroako Liburutegi Publikoen Sistemako liburutegi publikoen zerbitzuak emateko funtzionamendu-jarraibideetan ezarritakoa betetzea. Hau da, irakurketarako, kontsultarako eta ikerketarako leku aproposa mantentzea, eta erabiltzaileek betebeharrak gisa duten isiltasuna gordetzen dutela bermatzea.

Onartua.

7.2.9. Kirola.**Noain Elortzibarko Udalari**

Q21/686

Uztailean eta abuztuan igerileku estalia itxita egon arren, udal-kiroldagiko kuota kobratu izanari dagokionez:

- Udalari iradoki zaio, erabiltzeko moduan egonez gero, udal-kiroldagiko igerileku estalia ireki dezala aurtengo abuztuan.

Onartua.

7.2.10. Hezkuntza.**Hezkuntza Departamentuari**

Q21/17

Ikastetxe batean “Transexualitate-kasuetarako hezkuntza-protokoloa” ez jarraitu izanari dagokionez:

- Departamentuari honakoak gomendatu zaizkio: alde batetik, “Transexualitate-kasuetarako hezkuntza-protokoloa” lehenbailehen abiatzea eta ofizios bultzatzea, kexa-jartzailearen alabaren

beharrei erantzuteko; eta, bestetik, beharrezkoak diren neurri guztiak hartzea adingabearen eskubideak errespetatzen direla eta hezkuntza-arloan egoki integratzen dela bermatzeko.

Ez onartua.

Q21/94

Itunpeko ikastetxe bateko zenbait ikaslek 2019/2020 ikasturtean eta 2020/2021 ikasturteko lehen hilabetean erabili zuten garraio-zerbitzua kentzeari dagokionez:

- Departamentuari iradoki zaio, beste ikastetxeekin koordinatuta, neurriak hartu ditzala ikasleek eskola-garraioko zerbitzua antolatzeko eta erabiltzeko duten eskubideari buruzko gaiak ikasturtea hasi aurretik behar besteko aurrerapenez zehazteko.
- Departamentuari iradoki zaio, garraio-zerbitzua antolatzean eta beharrezkoak diren autobus-erlekuak zehaztean, batez ere, landa-eremuei erreparatuta, kontuan hartu ditzala eremuetako ikasle guztiak (Tafalla eta inguruak, kasu honetan), bai ikastetxe publikoetakoak bai itunpeko ikastetxeetakoak, eta ez dadila inolako alderik izan zerbitzuaren erabilera-baldintzetan.

Ez onartua.

Q21/175

Adingabe bat haren bi neba-arreba zaharrenen ikastetxe berean eskolatzeari dagokionez:

- Departamentuari iradoki zaio kexa-egileen eskabidea onar dezala seme gaztea ere neba-arreba zaharrak matrikulatuta dauden ikastetxe berean eskolatzeko.

Ez onartua.

Q21/268

Itunpeko ikastetxe bateko derrigorrezko bigarren hezkuntzako ikasle bati orain arte erabiltzen zuen garraio-zerbitzua kendu izanari dagokionez:

- Departamentuari iradoki zaio, beste ikastetxeekin koordinatuta, neurriak hartu ditzala ikasleek eskola-garraioko zerbitzua antolatzeko eta erabiltzeko duten eskubideari lotutako gaiak ikasturtea hasi aurretik behar besteko aurrerapenez zehazteko.
- Departamentuari iradoki zaio, garraio-zerbitzua antolatzean eta beharrezkoak diren autobus-erlekuak zehaztean, batez ere, landa-eremuei erreparatuta, kontuan hartu ditzala eremuetako ikasle guztiak (Tafalla eta inguruak, kasu honetan), bai ikastetxe publikoetakoak bai itunpeko ikastetxeetakoak, eta ez dadila inolako alderik izan zerbitzuaren erabilera-baldintzetan.

Onartua.

Q21/270

Departamentuak kudeatzen duen eskualdeko eskola-jantokietako janari-horniduraren zerbitzua kudeatzeko 2021/2022 ikasturterako lizitazioari dagokionez:

- Departamentuari iradoki zaio Lokiz eskualde-ikastetxeko eskola-jantokiko zerbitzua ikastetxeko gurasoen elkarteak ematen jarraitu dezala, azken urteotan egin izan den moduan.

Ez onartua.

Q21/402

Kexa-egilearen lau seme-alabak eskolatzeari dagokionez:

- Departamentuari iradoki zaio kexa-jartzailearen eskaera onar dezala haren lau seme-alabak aipatzen duen ikastetxean eskolatzeko. Kexan adierazitakoaren arabera, hiru neba-arreba zaharrenak ikastetxe horretan matrikulatuta egon ziren, familia-arrazoiak direla-eta

erkidegoz aldatu ziren arte; eta ikastetxeak egun lekua du bi anaia-arreba gazteenentzat.

Ez onartua.

Q21/420

Gurpil-aulkia erabiltzen duen ikasle batek datorren ikasturtean ikasketa-zentrora joateko garraio-zerbitzua erabiltzeko ezintasunari (ibilgailua ez baitago egokituta) dagokionez:

- Departamentuari gomendatu zaio neurriak hartzea datorren ikasturtean kexa-jartzailearen alabak ikasketa-zentrora heltzeko erabiliko duen garraio-zerbitzuak irisgarritasun unibertsaleko baldintzak bermatu ditzan, gurpil-aulkien erabiltzaileak baztertu gabe.

Onartua.

Q21/480

Curriculum Bereziko Unitateetan ikasten duten ikasleak Oinarrizko Lanbide Heziketan sartzeari dagokionez:

- Departamentuari honako hauk gomendatu zaizkio: batetik, Curriculum Bereziko Unitateetako hezkuntza-komunitateko kideen eta orientatzaileen artean ezagutaraztea Lanbide Heziketa Bereziko zikloetako eta Curriculum Bereziko Unitateetako ikasle jakin batzuk Oinarrizko Lanbide Heziketako zikloetara bideratzeko aukera; eta, bestetik, behar diren gaitasunak erakutsi dituzten Curriculum Bereziko Unitateetako ikasleei, ahal den neurrian, Oinarrizko Lanbide Heziketako prestakuntza-zikloetara sartzeko laguntzea.

Onartua.

Q21/488

Pedagogia Terapeutikoari baliabide gehiago esleitzeko eskaerari ez erantzun izanari dagokionez:

- Departamentuari gogorarazi zaio herritarrek aurkeztutako eskaerak berariaz eta epean ebazteko eta hartutako erabakiak jakinarazteko legezko betebeharra duela, baita kexa honi dagokionez ere.

Onartua.

Q21/510

Hezkuntza bereziko ikastetxeetan ikasleak onartzeko irizpideak zein diren ez jakiteari, eta eskolazte-modalitateari buruzko txostena betetzearekin lotuta CREENAK izandako jarduketa bati dagokionez:

- Departamentuari gogorarazi zaio legez behartuta dagoela dokumentuak aurkezteko aukera ez mugatu edo ekiditera arrazoi formalak direla medio edo herritarren idatzietako edukitik eratorritako arrazoiak direla medio.
- Departamentuari gomendatu zaio kexa-egileari haren semeak ikasletzat onartu duen hezkuntza bereziko ikastetxearen onartze-prozeduran zer puntuazio lortu duen jakinarazteko; eta, bide batez, onartutakoen zerrenda departamentuko eta ikastetxeko webguneetan argitaratzeko.

Ez onartua.

Q21/ 529 a Q21 Q21/545, Q21/547, Q21/548, Q21/550, Q21/ 560 eta Q21/564

2021/2022 ikasturtean batxilergoa egiteko onarpen-baremoari, eta Zangozako eta Pirinioetako ikasleek derrigorrezko hezkuntzaren ondorengo ikasketak Iruñeko euskarazko ikastetxeren batean jarraitzeko dituzten zailtasunei dagokionez:

- Departamentuari gomendatu zaio, neurri positibo gisa, eta botere publikoek landa-eremuei eta mendialdekoei tratamendu berezia emateko betebeharra dutenez, aurreko aurreikuspenari eusteko; hau da, Pirinioetako eta Zangozako eremuetako batxilergoko lehen mailako ikaslegaiak, onarpen-baremoaren xedeetarako, eskatu duten ikastetxearen helbidea erabiltzeko aukera izatea, beren ikasketak hizkuntza-eredu berean jarraitu ahal izateko. Hori eskatzen da eremu horietan

gaur egun duten ikastetxe-gabeziak irauten duen bitartean.

Ez onartua.

Q21/576

Agoitzen bizi eta lanbide-heziketako eta batxiler artistikoko erdi-mailako ikasketak egitera herritik kanpo joaten diren ikasleen eskola-garraiorik ezari dagokionez:

- Departamentuari gomendatu zaio, neurri positibo gisa, eta botere publikoek landa-eremuei eta mendialdekoei tratamendu berezia emateko betebeharrak dutenez, beharrezko neurriak hartzea Agoitz eta Urroz eremuetako batxilergo artistikoko eta lanbide-heziketako erdi-mailako zikloetako ikasleek eskola-garraioa (inguruko batxilergoko gainerako ikasleen berdintasun-baldintzetan) erabiltzeko aukera bermatzeko; bai antolatutako garraioan eserlekuak aitortuta, bai banakako laguntzak onartuta.

Ez onartua.

Q21/694

DBHko 1. maila egiteko Tuterako San Francisco Javier ikastetxea aukeratu zuen ikasle talde bat ez onartu izanari dagokionez:

- Departamentuari gomendatu zaio, baldin eta kexari dagokion ikastetxearen erakunde titularrak itunpeko eskola-unitateak gehitzeko eskatu badu, eskaera azter dezala eta berariaz eta arrazoituta ebatz dezala, indarreko legean eta jurisprudenzian gai horri buruz xedatutakoaren arabera, jokoan diren eskubide guztiei lehentasuna emanaz. Eta ebazpenak gehitzearen alde egingo balu, ukatzeko baliozko arrazoi juridikorik izan ezean, eskaera egin duten ikasleak onar ditzala zabaldutako ildo berriari jarraikiz, ezarritako baremoaren arabera.

Itxita beste arrazoi batzuegatik.

Q21/724

Ikasle bat haren nebaren ikastetxe berean ez onartu izanari dagokionez:

- Departamentuari iradoki zaio kexa-jartzailearen seme zaharrena aipatzen duen ikastetxean eskolatzeko eskaera onar dezala, haren seme gazteena bertako ikaslea baita.

Ez onartua.

Q21/728

Derrigorrezko bigarren hezkuntzako ikasketekin jarraitzeko aukeratutako ikastetxean ez onartzeari dagokionez:

- Departamentuari iradoki zaio onar dezala kexa-jartzailearen eskaera, eskola-jazarpena jasan duen ikasle baten amarena, eta hautatutako ikastetxean onartzeko aukera eman diezaiola; izan ere, alabari arretea ematen dion psikiatraren arabera, zentro horrek harentzako baldintza egokiak ditu.

Ez onartua.

Q21/783

Bi ahizpa eskolatzeari dagokionez:

- Departamentuari iradoki zaio kexa-jartzaileak haren bi alabak ikastetxe berean eskolatzeko egin duen eskaera onar dezala; kontuan izanik, ahizpa nagusia eskolaz aldatzeko arrazoia eskola-jazarpena izan dela.

Ez onartua.

Q21/845

Nafarroako landa-eremu batean, hainbat hezkuntza-ziklotan matrikulatutako ikasle jakin batzuei eskola-garraioko zerbitzua emateari dagokionez:

- Departamentuari iradoki zaio kexa-jartzaileak egindako proposamena azter dezala, adingabeen eskola-garraioko zerbitzua etxetik ahalik eta gertuen egon dadin.

Itxita beste arrazoi batzuegatik.

Q21/885

Osasun-arrazoia direla medio, eskolara joan ezin diren ikasleei etxez etxeko arreta emateko programa ezartzean izandako atzerapenari dagokionez:

- Departamentuari gomendatu zaio hezkuntza-arloko etxeko arretaren programari dagozkion neurriak behar besteko aurrerapenaz planifikatu, hartu eta ezar ditzala; hala, osasun-arrazoiegatik arreta behar duten ikasleek ikasturtearen hasieratik jaso dezaten, gainerako ikasleen antzeko baldintzetan.

Onartua.

Q21/893

Pedro de Atarrabia DBHI ikastetxean matrikulatutako Uharteko ikasleei eskola-garraioko zerbitzu-baldintzak aldatu izanari dagokionez:

- Departamentuari iradoki zaio eskola-garraioko zerbitzua eman diezaiela Pedro de Atarrabia DBHIko Uharteko ikasleei, iazko antzeko baldintzetan; horretarako, herritik igarotzen diren beste autobus batzuetako eserleku hutsak erabilita edo autobus berri bat kontratatuta.

Ez onartua.

Q21/920

Kexa-jartzailearen alabaren eskola-garraioari dagokionez (izan ere, anaia ikastetxe berara doa, eta hari ematen zaio zerbitzu hori):

- Departamentuari gomendatu zaio interesdunaren alabari, Uharteko Virgen Blanca Ikastetxean matrikulatuta dagoenari (baita haren anaia ere), eskola-garraioa erabiltzeko aukera emateko, eskolatze-garaia amaitu arte.

Ez onartua.

Q21/942

Basoko BHI, Ikaskuntza eta Errendimendua Hobetzeko Programa garatzeko baldintzei dagokienez:

- Departamentuari iradoki zaio sakon azter dezala, kexari dagokion taldearen kasu zehatzean, ikasleak elkartzeak eraginik duen ikaskuntza, errendimendua eta hezkuntza-kalitatea hobetzeko xedea duen programaren helburuak betetzean; eta hala balitz, beste aukera batzuk bilatu ditzala.
- Departamentuari gomendatu zaio kexaren egileak aipatzen duen ikasgelako baldintzak aztertze.

Onartua.

Q21/1005

Iruñeko Musika Kontserbatorio Profesionalean ordaindutako zenbatekoa itzultzea ukatu izanari dagokionez:

- Departamentuari gomendatu zaio interesdunari itzul diezaiola Iruñeko Musika Kontserbatorio Profesionalean alaba matrikulatzeagatik ordaindu zuen zenbatekoa; izan ere, arrazoi justifikatu bat tarteko, ez zuen zerbitzu hori hartu.

Ez onartua.

Q21/1059

Kexa-jartzaileen alaba egun batzuetarako institututik kanporatua izan baitzen, hark institutuan jasotako tratuari dagokionez:

- Departamentuari gomendatu zaio neurri gehigarriak hartu ditzala adingabearen eskola-garapen normala errazteko, hura artatzen duten osasun mentaleko profesionalekin elkarlanean arituta. Baliagarriak diren beste neurri batzuk alde batera utzi gabe, egokia izan daiteke familiak egindako eskaera aintzat hartzea, hau da, ikasleari ikastetxean leku jakin bat ematea, krisi emozionaleko uneetan bertara joan ahal izateko. Adierazitakoaren arabera, neurri hori bera aurreko ikasturtean ere hartu zen.

Ez onartua.

Hezkuntza Departamentuari eta Eskubide Sozialen Departamentuari

Q21/141

Haur-eskolen titulartasuna udalarena edo foru-aldundiarena den arabera, Iruñeko zero eta hiru urte bitarteko haur-eskoletan emandako zerbitzuak 2021/2022 ikasturtean izango duen ordainketa-erregimen desberdinari dagokionez:

- Departamentuei gomendatu zaie neurriak hartu ditzatela zero eta hiru urte bitarteko haur-eskolak doakoak izan daitezen erdiesteko.

Onartua.

Hezkuntza Departamentuari, eta Zizur Zendeako eta Zizur Nagusiko Udalei

Q21/267

Zizur Zendeako Udalean erroldatu gabeei bertako haur-eskola publikoan kuota garestiagoa kobratzeari dagokionez:

- Departamentuari eta udalei gomendatu zaie behar diren neurriak hartu ditzatela beren seme-alabak Zizur Zendeako haur-eskolan matrikulatu nahi dituzten erroldatu gabeko familiek ez dezaten beren gain hartu udalerrri horretan erroldatutako adingabeentzat finkatutako kopuruari jarritako gehigarria ordaintzeko beharra.

Ez onartua.

Erroibarko Udalari

Q21/857

Eskola-garraiorako laguntza ekonomikoa ukatu izanari dagokionez:

- Udalari gomendatu zaio kexa-jartzaileek aurkeztutako eskola-garraiorako laguntza-eskaera izapidetzeko onar dezala, eta, ordenantza arautzailean ezarritako baldintzak betetzen badira, dagokien laguntza aitortu diezaiela.

Onartua.

Iruñeko Udalari

Q21/122

Haur-eskola baten kuotak ordaintzeko laguntza ukatu izanari dagokionez:

- Udalari gomendatu zaio haren alabaren haur-eskola ordaintzeko eskatutako laguntza onar diezaiola kexa-jartzailei; izan ere, udal horri eskatu zizkion bi ikastetxeetan ez zuten alaba onartu.

Onartua.**Q21/569**

Haur-eskola baten kuotak ordaintzeko eskatutako laguntza ukatu izanari dagokionez:

- Udalari gomendatu zaio ahalik eta azkarren ebatz dezala interesdunek aurkeztutako gorako helegitea, eta eman diezaiola alabaren haur-eskolaren zenbatekoa ordaintzeko eskatutako dirulaguntza. Izan ere, haiena ez den udalerrri bateko eskolara doa, beste udal-eskolako onarpen-prozesuan lekurik esleitu ez zitzaioelako.

Ez onartua.

Eguesibarko Udalari

Q21/85

Udaleko musika-eskolaren kuoten zenbatekoari dagokionez:

- Udalari iradoki zaio udaleko musika-eskolaren zerbitzuak duen hezkuntza- eta kultura-interesagatik prezio txikiagoa jar diezaiola, eta antzeko ezaugarriak dituzten beste udal batzuek jarritako prezioarekin parekatu dezala, zerbitzua herritar guztien helmenekoa izateko.

Ez onartua.

7.2.11. Energia.**Ekonomia eta Enpresen Garapen Departamentuari**

Q21/415

Herritarren iritzia jasoko duten eguzki- eta haize-proiektu ugari (gehienek ingurumenean eragin handia dute) dagokienez:

- Departamentuari gomendatu zaio, ingurumenean eragina duten instalazio eolikoan edo orubeen proiektuak izapidetzeari dagokionez, proiektu horietako askok denbora-tarte laburrean bat egiten badute, konplexutasun berezikoak badira edo beste inguruabar kualifikatu batzuk badaude, proiektu horiek herritarren auzitan jartzeko eta parte-hartzea ahalbidetzeko dagokion araudian zehaztutako gutxienekoak baino epe luzeagoak ezar ditzala, parte hartzeko printzipioa berariaz eta modu eraginkorrean gauzatuko bada.

Ez onartua.

Ekonomia eta Enpresen Garapen Departamentuari; Landa Garapeneko eta Ingurumeneko Departamentuari; Lurralde Antolamenduko, Etxebizitzako, Paisaiako eta Proiektu Estrategikoetako Departamentuari; Kultura eta Kirol Departamentuari eta Zizur Zendeako Udalari.

Q21/931

Zizur Zendea parke fotovoltaikoak instalatzeko hainbat proiekturi dagokienez:

- Departamentuei eta Udalei iradoki zaie, eguzki-energia aprobetxatzeko instalazioak ezartzen direnean, biziki eta eraginkortasunez zaindu ditzatela balio naturalak, ingurumenekoak, paisaiarenak, historia eta kulturarenak nahiz lurzorua nekazaritza eta hirigintzari buruzko balioak. Hala, neurritz kanpoko azaleratan instalatzea edo udalerrri zehatzaren eremu adierazgarrietan gehiegiz okupatzea saihestuko dira. Horrez gain, instalazio horiek jartzeko hautaturiko udalerrien jarrera bereziki kontuan hartu beharko litzateke.

Onartua.

7.2.12. Euskara.**Lehendakaritzako, Berdintasuneko, Funtzio Publikoko eta Barneko Departamentuari**

Q21/937

Nafarroako Foru Komunitateko Administrazioaren eta bere erakunde autonomoen zerbitzurako, lehiaketa-oposizio bidez Koordinazioko Operadore Laguntzaile lanpostuko hogeitun lanpostu hornitzeko deialdian euskara ez baloratzeari dagokionez:

- Departamentuari iradoki zaio, enplegu publiko bat lortzeko deialdietan, eremu mistoan eta eremu ez-euskaldunean gauzatuko diren lanpostuetarako euskararen ezagutza baloratu dadila, gutxienez, atzerriko hizkuntzen puntuazio bera emanda.

Ez onartua.

Osasun Departamentuari

Q21/36

Zeladore lanposturako deialdian euskara ez baloratzeari dagokionez:

- Departamentuari iradoki zaio, Nafarroako Osasun Zerbitzu Osasunbidean enplegu publiko bat lortzeko deialdietan, eremu mistoan eta eremu ez-euskaldunean gauzatuko diren lanpostuetarako euskararen ezagutza baloratu dadila, gutxienez, atzerriko hizkuntzen puntuazio bera emanda.

Ez onartua.

Q21/130

Laborategiko Teknikari Espezialista izateko 31 lanpostu betetzeko deialdian euskara ez baloratzeari dagokionez:

- Departamentuari iradoki zaio, Nafarroako Osasun Zerbitzu Osasunbidean enplegu publiko bat lortzeko deialdietan, eremu mistoan eta eremu ez-euskaldunean gauzatuko diren lanpostuetarako euskararen ezagutza baloratu dadila, gutxienez, atzerriko hizkuntzen puntuazio bera emanda, horiek oro har baloratzen badira.

Ez onartua.

Q21/940

Antsoingo osasun-zentroan euskarazko pediatria-arretarik ez izateari dagokionez:

- Departamentuari iradoki zaio beharrezko neurriak hartu ditzala Antsoingo osasun-zentroan (eremu mistoan dago) osasun-arreta euskaraz egin ahal izateko, bai herritarrek hizkuntza hori erabiltzeko eskubidea baliatzen dutenean, bai administrazio-arretako, erizaintzaren arloko edota medikuntza-arretako zerbitzuak jasotzean.

Onartua.

Lurralde Kohesiorako Departamentuari

Q21/935

Gaztelania hutsez edo hutsegiteekin egiten delako, errepideetako zirkulazio-seinaleen errokulazioari dagokionez:

- Departamentuari gomendatu zaio izen ofizial elebiduna duten herriguneen izendapenari dagokionez, N-121-A errepideko (Iruñetik Gipuzkoako mugaraino) seinaleztapenean izen hori jaso dezala.

- Departamentuari gomendatu zaio, errotulazioa ele bitan jaso dadila aipatutako errepidearen eremu euskalduneari jarritako bide-seinaleztapen informatiboa.
- Departamentuari iradoki zaio errotulazioa ele bitan jaso dadila aipatutako errepidearen eremu mistoan jarritako bide-seinaleztapen informatiboa.
- Departamentuari gomendatu zaio aipatutako errepidean jarritako bide-seinaleztapen informatiboan “Frantzia” erabil dezala, “Francia” hitzaren ondoan.

Ez onartua.

Hezkuntza Departamentuari

Q21/593

Etxarri Aranatzeko San Donato ikastetxe publikora doazen Unanuako ikasleak eramaten dituen taxi-gidariak euskaraz ez jakiteari dagokionez:

- Departamentuari gomendatu zaio eremu euskalduneari bizi eta D ereduko ikastetxeetara joaten diren ikasleen garraio-zerbitzua euskaraz dakiten pertsonak egin dezaten.

Ez onartua.

Q21/907

Orkoiengo Auzalar ikastetxe publikora D ereduan ikastera joaten diren ikasleen eskola-garraioko zainzaileak euskaraz ez jakiteari dagokionez:

- Departamentuari gomendatu zaio beharrezko neurriak hartu ditzala D ereduko ikastetxeetara joaten diren ikasleen garraio-zerbitzua euskaraz dakiten pertsonak egin dezaten.

Ez onartua.

Otsagabiako Udalari

Q21/515

Udal-idazkietan eta -komunikazioetan udalerraren izena ele bitan, gaztelaniaz eta euskaraz, ez jasotzeari dagokionez:

- Udalari gogorarazi zaio Ochagavía/Otsagabia izena erabili behar duela gaztelaniaz idatzitako testuetan.

Onartua.

Iruñeko Udalari

Q21/384

Hirigintzako Gerentziako plantilla organikoan profil elebiduneko lanposturik ez izateari dagokionez:

- Udalari gomendatu zaio, euskararen erabilera arautzen duen udal-ordenantzan xedatutakoa ezartzeko, behar diren neurriak hartu ditzala herritarren eskubidea bermatzeko; hau da, Hirigintzako Gerentziarekin ahoz zein idatziz euskaraz aritzeko eta erantzuna hizkuntza horretan jasotzeko dutena.

Onartua.

Hezkuntza Departamentuari, Eskubide Sozialen Departamentuari eta Iruñeko Udalari

Q21/109

Iruñeko haur-eskoletako (0-3 urte bitarteko zikloa) euskarazko plazen eskaintzari dagokionez:

- Udalari eta Departamentuei iradoki zaie, beharrezko koordinazioaren eta lankidetzaren bidez, uneoro berma dezatela Iruñeko 0-3 urte bitarteko haur-eskola publikoetan euskarazko irakaskuntzaren eskaintza, interesdunen eskaria asetzeko, eta hurbiltasunaren printzipioa kontuan hartu dezatela.

Onartua.

Zangozako Eskualdeko Zerbitzuen Mankomunitateari

Q21/900

Plantilla organikoan profil elebiduna duten lanpostuak izateko aurreikuspenik ez egoteari dagokionez:

- Mankomunitateari gomendatu zaio beharrezko neurriak hartu ditzala herritarrek euskaraz aritzeko duten eskubidea bermatzeko.

Onartua.

7.2.13. Funtzio publikoa.**Lehendakaritzako, Berdintasuneko, Funtzio Publikoko eta Barneko Departamentuari**

Q20/1298

Aitatasun- eta edoskitze-baimenak partzialki ukatzeari dagokionez:

- Departamentuari iradoki zaio kexa-jartzaileak eskatutako edoskitze-baimena onar dezala, eta baimenak emateko ezarritako irizpideari jarraitu diezaiola; izan ere, kexa-jartzaileak eskaera egin ondoren beste foruzain batzuek harenaren izaera bereko baimenak eskatu zituzten eta haienak onartu zituzten.

Ez onartua.

Q20/1300

Mantentze-lanetako ofizial gisa bere lanpostuan birkokatze egindako eskaera ez erantzun izanari dagokionez:

- Departamentuari gomendatu zaio, kexa-jartzailea administrazio-erregimenean kontratatutako langilea dela kontuan hartu gabe, haren birkokatze eskaera izapidetu dezala, eta beharrezkoak diren txostenak egin ondoren (kexa-jartzailearen kasuan, laneko arriskuen administrazio-unitateak), dagokiona ebatz dezala.

Ez onartua.

Q21/421

Eguesibarko Udaleko udaltzain eta foruzain banak lanpostua trukatzeko egindako eskaera ebazteko atzerapenari dagokionez:

- Departamentuari gomendatu zaio lanpostuak trukatzeko baimena eman dezala, eta hura formalizatzeko beharrezkoa den hitzarmena sina dezala.

Ez onartua.

Q21/489

Zuzendaritza-idazkaritzako lanpostua duten hainbat langileren soldata eginkizun berak dituzten buruzagitza-bulegoko langileenarekin parekatzea ezesteari dagokionez:

- Departamentuari iradoki zaio zuzendaritza-idazkaritzako eginkizunak betetzen dituzten administrarien eta buruzagitza-bulegoetarako izendatutako administrarien artean orain arte indarrean zen soldata-parekotasuna berrezar dezala.

Ez onartua.

Q21/580

Nafarroako Suhiltzaileen Zerbitzuan langile nahikoa ez egoteari eta, ezarri beharreko araudian zehaztutako muga-kopuruaren gainetik, "egiturazko" aparteko orduak egiteari dagokienez:

- Departamentuari iradoki zaio Nafarroako Suhiltzaileen Zerbitzuak esleituta dituen eginkizunak betetzeko behar adina langile dituela ziurtatzeko neurriak hartzen jarraitu dezala.

Onartua.

Q21/778

Egintza deusezak berrikusteko eskaera bat eta beste berrikusteko errekurso berezi bat ez ebazteari dagokionez:

- Departamentuari gogorarazi zaio egintza deusezak berrikusteko eskaerak eta berrikusteko errekurso bereziak epe jakin baten barruan ebazteko legezko betebeharra duela; kexari dagokion kasu honetan, mugako epeak igaro baitira, gogoraraztekoa da espedienteak azkar landu eta ebatzi behar dituela.

Onartua.

Q21/925

Kexa-jartzaileak haren lan-egoerari buruz aurkeztutako bi eskabideri erantzunik eman ez izanari dagokionez:

- Departamentuari gogorarazi zaio legez behartuta dagoela interesdunak aurkeztutako eskabideei erantzutera.

Ez onartua.

Ekonomia eta Ogasun Departamentuari

Q21/218

Soldatarik gabeko baimena ukatu izanari dagokionez:

- Departamentuari gomendatu zaio kexa-jartzaileak eskatutako soldatarik gabeko hiru hilabeteko baimena onar dezala, izan ere, zergatik ukatu zaion ez da behar bezala arrazoitu.

Ez onartua.

Hezkuntza Departamentuari

Q20/1078

Haur-hezkuntzako eta lehen hezkuntzako ikastetxeetan 2020/2021 ikasturterako liberazio sindikaleko orduak esleitzeari eta banatzeari dagokionez:

- Departamentuari gomendatu zaio kexa jarri duen sindikatuaren eskaerari berriaz eta idatziz erantzuteko.

- Departamentuari gomendatu zaio, Nafarroako Irakaskuntza Publikoaren Kalitatea Hobetzeko Itunean ezarritakoaren arabera, eskola-ordutegiaren barruan, ekintza sindikaleko bi ordu aitortu diezazkiela, lanaldiaren azken zatiari dagozkionak, kexan aipatzen diren ordezkari sindikalei; horrek zenbat bilera ekarriko dituen kontuan izan gabe.

Ez onartua.

Q21/21

Kontratua 2018/2019 ikasturteko udako aldira ez luzatu izanari dagokionez:

- Departamentuari gomendatu zaio kexa-jartzaileari ordaindu diezaiola, 2018/2019 ikasturtean, unibertsitateaz kanpoko irakasle gisa kontratatatu izan balute legokiokeen diru-kopurua.

Ez onartua.

Q21/98

Aldi baterako ezintasun-baja baten ondoren, 2019/2020 ikasturterako zegozkion opor-egunetatik zenbat hartu gabeko zenbatu zizkioten inguruan:

- Departamentuari gomendatu zaio 2019/2020 ikasturteko oporrei buruzko kexaren egileari, irakasle funtzionarioa denari, haren aldi baterako ezintasun-bajaren egunetik 2020ko abuztuaren 31ra bitarteko aldiari dagozkion lanegunak aitortu diezaiola; izan ere, ezintasun-egoeran zela-eta, ezin izan zituen egun horiek hartu.

Ez onartua.

Q21/113

Gorako helegite bati ez erantzun izanari dagokionez:

- Departamentuari gogorarazi zaio legezko betebeharra duela gorako errekursoak epe jakin barruan ebazteko, bai eta kexa-jartzaileak aurkeztutako eskaera (departamentuko burua izanik duen ordainsariari buruzkoa) berariaz ebazteko betebeharra ere; eta interesdunari dagokion ebazpena jakinaraztekoa.

Onartua.

Q21/281

Kexa-jartzailearen nominan egindako atxikipenari dagokionez:

- Departamentuari gogorarazi zaio legez behartuta dagoela 1/2000 Legeak, urtarrilaren 7koak, Prozedura Zibilar buruzkoak, 607. artikuluan xedatutakoa betetzera, eta lanbide arteko gutxieneko soldataren zenbatekoaren gainetik atxikipenak nominan ez egitera.

Onartua.

Q21/435

Lanaldi-murrizketari uko egiteko eskaera ezesteari dagokionez:

- Departamentuari gomendatu zaio interesdunak lanaldia murrizteko baimen-eskakizunean atzera egiteko eskaria onar dezala, horrek dakartzan ondorioekin.

Ez onartua.

Q21/502

Hezkuntzako ikuskatzaile-plazak esleitzeari dagokionez:

- Departamentuari gomendatu zaio kexa-jartzaileak Hezkuntzako Ikuskatzaileen Kidegoan

jarraitzeko duen eskubidea berma dezala, aipatzen den esleipenari men eginez, halere; horretarako, behar izanez gero, hari plantilla organikoko beste lanpostu-zenbaki bat esleitu diezaioke, hala baitagokio hautapen- eta merezimendu-prozesua gainditu delako.

Onartua.

Q21/855

Aitatasun-baimeneko egunak hartzeko eskubidea ukatzeari dagokionez:

- Departamentuari gomendatu zaio, adingabearen interes gorena kontuan hartuta, familia gurasobakarreko titularra den kexa-jartzaileari, erditzeagatiko lizentzia eta ama biologikoa ez den gurasoaren baimena metatuta baliatzeko eskubidea aitortu diezaiola, otsailaren 9ko 11/2009 Foru Dekretuaren 10. eta 16. artikuluetan jasoak; guraso bientzako familietan guraso bakoitzari bereiz aitortuak. Dekretu horren bidez, Nafarroako Administrazio publikoetako funtzionarioen oporraldien, lizentzien eta baimenen erregelamendua ezarri zen.

Ez onartua.

Osasun Departamentuari

Q21/208

Nafarroako Osasun Zerbitzu Osasunbideko administrariei, arrisku-biologikoa dela-eta, ordainsari-osagarri berezia ez aitortzeari dagokionez:

- Departamentuari gomendatu zaio neurriak hartu ditzala, Nafarroako Osasun Zerbitzu Osasunbideari dagokionez, arrisku bereziko ordainsari-osagarria osasun-arloko langileentzat soilik izan ez dadin; ezpada lanpostuen ezaugarriak eta haien eduki funtzionala (zehazki, izaera toxikoko, nekezeko eta arriskutsuko lanei dagokien egoeretan izatea) erabakigarriak izan daitezela ordainsari hori jasotzeko.

Ez onartua.

Q21/329

Mutiloako osasun-zentroan mediku bati goizeko ordutegian plaza bat esleitzeari dagokionez:

- Departamentuari gomendatu zaio kexa-jartzaileari, Nafarroako Osasun Zerbitzu Osasunbideko medikuari, goizeko ordutegian plaza bat aitortu diezaiola gainerako enplegatu publikoen balizko eskubide eta interesei eragin gabe; izan ere, haren eskaera administrazio-jarduera ezagatik gaitzetsi zen.

Ez onartua.

Q21/345

Lanpostu-mailako ordainsari-osagarria ez onartzeari eta ez ordaintzeari dagokienez:

- Osasun Departamentuari gomendatu zaio kexa-jartzailearen lanpostua azter dadila agintzeko, hari esleitutako eginkizunek zailtasun edo erantzukizun berezirik dakarten egiaztatzeko, eta, hala balitz, zer mailatako zailtasuna edo erantzukizuna den jakiteko, interesdunak lanpostu-mailako ordainsari-osagarriaren inguruan egindako eskaerari eta haren indizeari buruz ebatzi ahal izateko.

Ez onartua.

Q21/389

Aldi baterako ezintasun-baja dela-eta, hartu gabeko opor-egunak ez aitortzeari dagokionez:

- Departamentuari gomendatu zaio kexari dagokion oporren ukapena berrikusteko, eta interesdunari 2021eko urtarrilean izan zuen aldi baterako ezintasun-bajagatik hartu ezin izan zituen egunak aitortu diezazkiola.

Onartua.**Q21/426**

Nafarroako Osasun Zerbitzu Osasunbidean, Ospitalez kanpoko Larrialdietako Zerbitzuko bizi-euskarri aurreratuko anbulantzietan lan egiten duten medikuek eta erizainek jasotzen duten arrisku bereziko ordainsari-osagarriaren zenbatekoari dagokionez:

- Departamentuari iradoki zaio kexan aipatzen diren lanpostuetako (Ospitalez Kanpoko Larrialdietako Zerbitzuko bizi-euskarri aurreratuko anbulantzietan lan egiten duten medikuak eta erizainak) arriskuen azterketa egitea, langileek betetzen dituzten eginkizun zehatzak kontuan hartuta; eta eskatzen duten ordainsari-osagarria gehitzea balioestea, horretarako egokiak izan daitezkeen arau-aldaketak eginez.

Ez onartua.

Q21/431

Erizaintzako karrera profesionala aitortzeko eskaera jakin batzuei erantzun ez izanari dagokionez:

- Departamentuari gogorarazi zaio legez behartuta dagoela herritarren eskaerei erantzutera, legeak ezartzen duenaren arabera.

Onartua.**Q21/528**

Laborategiko Teknikarien lan-lekuaren arabera, arrisku bereziko ordainsari-osagarriaren zenbatekoan dituzten aldeei dagokionez:

- Departamentuari iradoki zaio kexan jasotako lanpostuen (Tuterako Sofia Erregina Ospitaleko Laborategiko Teknikariak) arriskuei buruzko azterketa egin dezala, beren eginkizun zehatzak eta horiek zein baldintzatan betetzen diren kontuan hartuta; eskatzen duten ordainsari-osagarria gehitzea balioestea, horretarako egokiak izan daitezkeen arau-aldaketak eginez; eta Nafarroako Osasun Zerbitzuko Osasunbideko beste unitate batzuetako Laborategiko Teknikarien osagarri-zenbatekoarekin parekatzea langile haiena.

Ez onartua.

Q21/591

Nafarroako Osasun Zerbitzu Osasunbidean, Gabonetako egun berezietan langileei ematen zaien ordainsari-kopuru desberdinari (langileak guardia egiten duen arabera da desberdintasuna) dagokionez:

- Departamentuari iradoki zaio beharrezko neurriak hartu ditzala Gabonetako egun berezietan Nafarroako Osasun Zerbitzu Osasunbidean zerbitzu ematen duten langileen ordainsariak parekatuko direla ziurtatzeko.

Ez onartua.

Q21/914

Karrera profesionaleko I. maila esleitu zion ebazpenaren aurka jarritako gorako helegiteari erantzunik eman ez izanari dagokionez:

- Departamentuari gogorarazi zaio legez ezarritako gehienezko epearen barruan ebatzi behar dituela egiten dizkioten gorako helegiteak.

Onartua.

Eskubide Sozialetako Departamentuari

Q21/971

Familiei eta adingabeei arreta emateko programak eta zerbitzuak kudeatzeko gizarte-itunaren pleguetan titulazioen mailan egindako aldaketei dagokienez:

- Adingabeei arreta emateko zerbitzu publikoetan eskatzen diren titulazioak eta lanbide-profilak zehaztean egin daitezkeen aldaketei dagokienez, honako gomendio hauek eman zaizkio Departamentuari: a) aldaketa horiek behar bezala justifikatuak izan daitezela, arrazoi tekniko eta objektiboak direla medio; b) gai horri dagokion esparrua ahalik eta egonkorrena izan dadila, etengabeko aldaketak eta behin eta berriz egindakoak saihestuz, eta langileek ordezkartzaren bidez parte hartu dezatela horretan; eta c) ahal den neurrian, zaindu daitezela profesionalek beren lanpostuetan jarraitzea eta adingabeei ematen dieten arreta.

Onartua.

Osasun Departamentuari, eta Lehendakaritzako, Berdintasuneko, Funtzio Publikoko eta Barneko Departamentuari

Q21/222

Nafarroako Osasun Zerbitzu Osasunbideko telefonisten kolektiboa C mailan jartzeari dagokionez:

- Bi departamentuei gomendatu zaie, gaur egun D mailan dauden telefonistak C mailan jartzea ahalbidetuko duten legez onartutako sustapen-mekanismoak ezartzea; Nafarroako Foru Komunitateko Administrazioaren eta haren erakunde autonomoen eta LAB, CCOO eta UGT sindikatuen arteko Akordioan, enplegu publikoa eta lan-baldintzak hobetzeko 2018ko martxoaren 9ko II. akordioaren lehenengo atalean zehaztutakoa ezartzeari buruz xedatutakoa ezarri bitartean.

Ez onartua.

Iruñeko Udalari

Q20/1260

Udal Instalazioetako Funtzionamendu Laguntzaileen sustapenik ezari dagokionez:

- Udalari gomendatu zaio neurriak hartu ditzala tokiko erakundeak berak eta udaleko langile publikoek egindako akordioa betetzeko; kexan jasotako Udal Instalazioetako Funtzionamenduko Laguntzaile lanpostuaren maila sustatzeari buruzko akordioa, alegia.

Onartua.

Lizarrako Udalari

Q21/37

Udaltzaingoko lanpostuen baloraziorik ezari dagokionez:

- Udalari gomendatu zaio ahalik eta azkarren balora eta azter ditzala udaltzaingoari atxikitako lanpostuak, Nafarroako Poliziei buruzko Foru Legearen 59. artikuluan xedatutakoaren arabera.

Onartua.

Nafarroako Unibertsitate Publikoari

Q21/915

Egintza deusezak berrikusteko bi eskabide ez ebazteari dagokionez:

- Departamentuari gogorarazi zaio legezko betebeharra duela egintza deusezak berrikusteko

eskaerak epe jakin baten barruan ebazteko; kexari dagokion kasu honetan, mugako epea igaro baita, gogoraraztekoa da espedienteak azkar landu eta ebatzi behar dituela.

Onartua.

7.2.14. Toki-erakundeen funtzionamendua

Barañaingo Udalari

Q20/1303

Udalak Barañaingo Adinekoen Kontseilu Sektoriala deitu ez izanari dagokionez:

- Udalari iradoki zaio Adinekoen Kontseilu Sektoriala deitzeko, eta aurrerantzean bileretan telematikoki edo urrutitik parte hartu ahal izateko neurriak hartzeko.

Onartua.

Zizur Zendeako Udalari

Q21/103

Bide publikoko eremuan erroldatuta ez egoteari dagokionez:

- Udalari iradoki zaio, interesdunak hala eskatuz gero, kexa-jartzailea (udalerrian bizi da, bide publikoan) erroldatzea onar dezala, eta erroldatzea lortzeko jardunbideari buruzko informazioa eman diezaiola.

Onartua.

Iruñeko Udalari

Q21/861

Iruñeko Udalak ofizios egindako udal-eroldako inskripzio baten iraungitzeari dagokionez:

- Udalari gomendatu zaio indarrrik gabe utz dezala kexa-jartzailearen errolda-inskripzioaren iraungipena, 2021eko otsailaren 22tik aurrera xedatu zena.

Ez onartua.

7.2.15. Herri-ogasuna.

Lurralde Kohesiorako Departamentua

Q21/196, Q21/217 eta Q21/220

Atarrabia ezohiko uholdeek kaltetutako udalerrizat ez hartzeari, eta ondorioz, lurralde-kontribuzioa ordaintzetik salbuetsita ez egoteari dagokienez:

- Departamentuari iradoki zaio, 2019ko abenduaren 13an, besteak beste, Atarrabian izandako uholdeei dagokienez, balora ditzala horien intentsitatea eta etxebizitzetan izandako kalteak, eta foru-agindu bat ematea erabaki dezala kaltetuei laguntza-neurriak eskuratzea ahalbidetuko diena. Neurri horiek urriaren 30eko 11/2009 Legean jasota daude, Nafarroako Foru Erkidegoan uholdeek, haize indartsuek eta bestelako fenomeno naturalek eragindako hondamendiek kaltetutako pertsonen arreta eta babesa emateko sortuan.

Ez onartua.

Ekonomia eta Ogasun Departamentuari

Q21/152

Pertsona fisikoen errentaren gaineko zergan modulukako balioespen objektiboaren sistema ezabatzeke jarraitu den arau-prozedurari dagokionez:

- Ekonomia eta Ogasun Departamentuari gogorarazi zaio legezko betebeharra duela zergen arloan eragina duten lege-aurreproiektuetan herritarren parte-hartzea sustatzeko.

Onartua.

Q21/350

2020ko PFEZren aitortena Doneztebeko Foru Ogasunaren bulegoan aurrez aurre egiterik ez izateari dagokionez:

- Departamentuari gomendatu zaio Nafarroako iparraldean ere PFEZren aitortena egiteko aurrez aurreko laguntza-zerbitzua eman diezaiela zergadunei, Nafarroako beste leku batzuetan ahalbidetu dituzten pareko baldintzetan.

Ez onartua.

Q21/355

Etxebizitza erosi ondoren, Ondare Eskualdaketen gaineko Zergaren autolikidaziotik eratorritako zergalikidazio eta -zehapen bati dagokienez:

- Departamentuari gomendatu zaio kexa-jartzaileak 2017ko apirilko etxebizitza-erosketari ondare-eskualdaketen gaineko zergan % 5eko tasa murriztua ezarri diezaiola, haren alabak familia-unitateko kide zirela kontuan hartuta, eta indarrik gabe utz ditzala hari jarritako likidazioa eta zehapena.

Ez onartua.

Q21/382

Ogasunari dagozkion izapideak egiteko, Nafarroako Foru Ogasunarekin lankidetzan diharduten banketxeen arreta-ordutegi murrizari dagokionez:

- Departamentuari gogorarazi zaio herritarren eskaerei epe barruan erantzuteko legezko betebeharra duela, eta, kexari dagokion kasuan, igaro den denbora luzea kontuan izanik, kexa-jartzaileari azkar erantzutekoa.
- Departamentuari gomendatu zaio Nafarroako Foru Ogasunaren lankidetzako erakundeek zergadunek lanegunetan eta kutxa-orduetan egiten dituzten zerga-sarrerak onartzea berma dezala, horretarako zergadunek diru-sarrera horiek arrazoizko kutxa-ordutegian egin ditzaketela ziurtatzeko beharrezko neurriak hartuz.

Ez onartua.

Q21/387

Pertsona fisikoen errentaren gaineko zergaren aitortena egiteko, interesdunei aurrez aurreko laguntza ukatzeari dagokionez:

- Departamentuari iradoki zaio interesdunei PFEZren aitortenerako aurrez aurreko arreta-zerbitzua ez diezaiela ukatu; izan ere, eguzki-plaka bat edo plaka horretatik eratorritako errendimendu jakin batzuk izatea ez da berez laguntza ukatzeko justifikazioa.

Ez onartua.

Q21/388

Pertsona fisikoen errentaren gaineko zergaren aitortpena egiteko, aurrez aurreko laguntza ukatzeari dagokionez:

- Departamentuari iradoki zaio interesdunei PFEZren aitortpenerako aurrez aurreko arreta-zerbitzua ez diezaiela ukatu; izan ere, eguzki-plaka bat edo plaka horretatik eratorritako errendimendu jakin batzuk izatea ez da berez laguntza ukatzeko justifikazioa.

Ez onartua.

Q21/669

Oinordetza eta Dohaintzen gaineko Zerga likidatzeko proposamen baten ondorioz hasitako zehapen-espeditente bati dagokionez:

- Departamentuari gomendatu zaio indarrrik gabe utz dezala interesdunaren aurka hasitako zehapen-prozedura, haren anaiaren heriotzaren ondoriozko oinordetza-zergarekin zerikusia duena; izan ere, ez dago hori justifikatzen duen erruduntasun-ziorik.

Onartua.

Q21/675

Ondare Eskualdaketen eta Egintza Juridiko Dokumentatuen gaineko Zergaren behin-behineko likidazioari dagokionez (higiezin bat erosteagatik sortutakoa):

- Departamentuari gomendatu zaio indarrrik gabe utz dezala kexaren xede den Ondare Eskualdaketen eta Egintza Juridiko Dokumentatuen gaineko Zergaren behin-behineko likidazioa, ez baitu eskualdatutako ondasunaren benetako balioa islatzen.

Ez onartua.

Q21/749

Epaitegi batek emandako bahitura-agindua betez, Pertsona Fisikoen Errentaren gaineko Zergaren Testu Bateginaren 68. artikuluan araututako zerga-kenkariari dagokion zenbatekoa interesdunari ez ordaintzeko erabakiari buruz:

- Departamentuari gomendatu zaio interesdunak aurkeztutako idazkiari erantzutea.
- Departamentuari gomendatu zaio Pertsona Fisikoen Errentaren gaineko Zergari buruzko Foru Legearen 68. artikuluan jasotako alarguntza- eta erretiro-pentsioen kenkariak ezin bahituzkotzat jotzea, baldin eta ez dituzten gainditzen lanbidearteko gutxieneko soldatari dagozkion zenbatekoak; eta hori dagokion organo judizialari jakinaraztea.

Ez onartua.

Q21/782

Errentamenduagatiko kenkarien bateraezintasunak eragindako Pertsona Fisikoen Errentaren gaineko Zergaren likidazio-proposamen bati dagokionez:

- Departamentuari gomendatu zaio interesdunari Emanzipa programaren baitan izandako 2020ko urtarileko kenkari aurreratuari uko egiteko aukera eman diezaiola, eta, hala, 2020. urteko Pertsona Fisikoen Errentaren gaineko Zergan ezarritako errentamenduagatiko kenkaria baliatzekoa.

Ez onartua.

21/972

Kexa-jartzailearen nominan automatikoki egiten zaizkion bahiturei dagokienez:

- Departamentuari iradoki zaio kexa-egilearekin adostuta, zorra ordaintzeko modu bat bilatu dezala, etorkizunean kobratzeko ordainketa geroratuta zein zorra zatituta.

Onartua.

Iruñerriko Mankomunitateari eta Lurralde Kohesiorako Departamentuari

Q21/503

Gehiegizko ur-kontsumoa eragin zuen ezkutuko jario baten ondorioz, saneamendu-kanon gisa eskatutako kopuruari dagokionez:

- Mankomunitateari eta Departamentuari gomendatu zaie ezkutuko jarioei dagokien tarifa murriztua ezar diezaiotela kexa-jartzaileari, haren negozioan izandako ezkutuko jarioa dela-eta isuritako uraren saneamendu-kanon gisa.

Onartua.

Ablitasko Udalari

Q20/1186

Obrak zirela-eta bide publikoa hartzeagatiko tasaren likidazio jakin batzuen aurka jarritako berraztertze-errekurtso bati erantzunik eman ez izanari dagokionez:

- Udalari gogorarazi zaio legezko betebeharra duela herritarrek aurkezten dituzten berraztertze-errekurtsoak epe barruan ebazteko, eta hartutako ebazpenak haiei jakinarazteko.
- Udalari gomendatu zaio kexa jarri zuen enpresak aurkeztutako berraztertze-errekurtsoa ahalik eta azkarren ebaz dezala, eta hartutako ebazpena behar bezala jakinarazi diezaiola.

Onartua.

Torres del Río ko Udalari

Q20/1047

Lurralde-kontribuzioaren zergagatik ordaindu beharreko zenbatekoa handitu izanari dagokionez:

- Udalari gomendatu zaio kexa-jartzailearen 2020ko lurralde-kontribuzioaren zerga berrikusteko, hari zerga murriztua ezarrita.

Ez onartua.

Lizarrako Udalari

Q20/1251

Hiri-lurren balioaren gehikuntzaren gaineko zergari dagokionez:

- Udalari gomendatu zaio kexa-jartzaileari hiri-lurren balioaren gehikuntzaren gaineko zerga gisa kobratutako zenbatekoa itzul diezaiola; izan ere, zerga eragin duen higiezinaren gaineko jabekidetasuna azkentzeak ez du eskualdatze-izaerarik.

Ez onartua.

Erriberako Mankomunitateari

Q21/225

Bizilagunik gabeko etxebizitza batengatik ordaintzen dituen tasei dagokienez:

- Mankomunitateari iradoki zaio interesdunak eskatzen duen tasa murriztua ezarri diezaiola, baldin eta etxebizitzan bizilagunik ez dagoela egiaztatzen bada.

Onartua.

7.2.16. Justizia.

Migrazio Politiketako eta Justiziako Departamentuari

Q21/401

Ofiziozko abokatu baten jardunari eta beste profesional bat izendatzeko eskaera ukatzeari dagokienez:

- Departamentuari (Doako Laguntza Juridikoaren Batzordeari) gomendatu zaio dagokion epaitegira bidal dezala kexan aipatzen den beste profesional baten izendapenaren ukapena aurkaratzeko idazkia (2021eko martxoko aurkaratzea).

Onartua.

Q21/615

Gizarte Eskubideen Departamentuak errenta bermatua azkentzeko prozedura batean egindako jarduketaren ondorioz, doako laguntza juridikorako eskubidea ezeztatzeari dagokionez:

- Departamentuari gomendatu zaio ondorioz gabe utz dezala interesdunak doako laguntza juridikorako duen eskubidea baliogabetzea.

Kexa itxia, kasua epaileen esku eta erabaki gabe dagoelako.

Iruñeko Abokatuen Elkargoari

Q21/1060

Kexa-jartzaileak esleituta duen abokatuaren jarduketari (hura aldatzeko eskaera egin du) dagokionez:

- Elkargoari iradoki zaio auzian esku hartu dezala, kexan aipatzen den abokatuaren interesdunarekin harremanetan jar dadin, eta prozesu judizialaren egungo egoeraren berri eman diezaion edo aurretik egindako izapidetza buruzko informazio garrantzitsua jakinarazi diezaion.

Onartua.

Tuterako Abokatuen Elkargoari

Q21/326

Abokatu baten jarduketaren ondorioz, salaketa-kexa bat izapidetzeari dagokionez:

- Elkargoari gogorarazi zaio legezko betebeharra duela abokatu baten jarduketaren aurka herritarrek aurkeztutako salaketak artxibatze ebaspenak haiek jaso izanaren adierazpenarekin jakinarazteko. Horrez gain, artxibatze-ebazpen horietan haien aurka jar litezkeen errekursoak adierazi beharko dira.
- Elkargoari gomendatu zaio azter ditzala kexa-jartzaileak aurkeztutako salaketa-kexan azaldutako gaiak (abokatuak bezeroari ordainsari-aurrekontua eta beharrezko informazioak ukatu dizkio), bi horiek Espainiako Abokatzaren Kode Deontologikoan ezarritako betebeharrekin lotuta baitaude.

Ez onartua.

7.2.17. Ingurumena.**Lehendakaritzako, Berdintasuneko, Funtzio Publikoko eta Barneko Departamentuari**

Q21/102

Foruzain batek arma kendu izanari dagokionez:

- Departamentuari gomendatu zaio ahalik eta lasterren itzul diezaiola kendutako arma kexa-jartzaileari.

Onartua.**Landa Garapeneko eta Ingurumeneko Departamentuari**

Q20/1122

Nafarroako kontserbazio bereziko eremuen kudeaketari dagokionez, eta, bereziki, Ega eta Urederra ibaietakoari dagokionez:

- Departamentuari gomendatu zaio Nafarroako kontserbazio bereziko eremuetako Gidaritza Batzorde guztiak lehenbailehen eratu ditzala eta, bereziki, kexa aurkeztu duen elkarteak aipaturikoa (Ega eta Urederra ibaietako kontserbazio bereziko eremukoa).

Onartua.**Q21/169**

Ziordian arropa-isurketa batzuen lekualdatzeari eta tratamenduari buruzko ingurumen-informazioaren eskaerari dagokionez:

- Departamentuari gomendatu zaio kexa egin duen elkarteak ingurumenari buruz aurkeztu dizkion informazio-eskaerak azkar ebazteko; eta epea luzatzeko ahalmena gorde dezala zinezko justifikazioa duten inguruabarrak dituzten kasuetarako. Hizpide den kontserbazio-elkartearen kexak ez du halakorik, eta, horrenbestez, departamentuak bidegabe erabili zuen ahalmen hori.

Onartua.**Q21/363**

2019-2020 urteetan Nafarroako zentral eolikoetan eta haien ebakuazio-ildoetan hildako faunari buruzko dokumentazio-eskaerari emandako erantzunari dagokionez:

- Departamentuari gogorarazi zaio aurkezten dizkioten ingurumen-informazioko eskaerak epe barruan ebazteko legezko betebeharra duela; eta, kexaren xede den kasuan, iradoki zaio eskariari emandako erantzuna osa dezala, eskaerari dagokion denbora-aldia kontuan hartuta.

Onartua.**Q21/495**

Nafarroan hegaztien eraztun-ipintze zientifikoa egiteko administrazio-baimenak izapidetzeari buruzko ingurumen-informazioaren eskaerari dagokionez:

- Departamentuari gogorarazi zaio legezko betebeharra duela aurkezten dizkioten ingurumen-informazioko eskaerak epe barruan ebazteko, eta informazio publikoaren eskatzaileei beren eskaera bitartekoei helaraziko zaiela jakinarazteko.

Onartua.

Q21/507

Ingurumen-informazioa eskuratzeagatiko tasa eta prezio publikoen zerrenda ez emateari dagokionez:

- Departamentuari gogorarazi zaio legezko betebeharra duela aurkezten dizkioten ingurumen-informazioko eskaerak epe barruan ebazteko, eta, hala eskatzen dituztenei, ingurumen-informazioko eskaerei ezarritako tasen eta prezio publikoen zerrendak eskura jartzeko.

Onartua.

Q21/713

Elkarte interesdunak GAN-NIK sozietate publikoari eskaera egin zion ingurumen-informazioa eskuratzeko; eskaera horri emandako erantzun osatugabeari dagokionez:

- Departamentuari gomendatu zaio eskatutako informazioa ez dezala ukatu, bitartekoen datu pertsonalei eragiten diela argudiatuta; eta horrek ez dezala galarazi egin beharreko haztapena, eta, hala badagokio, izapidetzea.

Onartua.

Berriozarko Udalari

Q21/571

Saharako Errepublika plazako zaratak direla-eta, kexa-jartzaileak haren etxebizitzan jasaten dituen eragozpenei dagokienez:

- Udalari gomendatu zaio neurriak hartu ditzala auzotarrek kexari dagokion plazatik datozen (etxebizitzetatik gertu dago) neurritz gaineko zaratak ez jasateko duten eskubidea eraginkortasunez babesteko.

Onartua.

Q21/597

Ostalaritzako lokal batek sortzen dituen soinu-eragozpenei dagokienez:

- Udalari gomendatu zaio neurriak hartu ditzala kexa-jartzailearen etxebizitzaren etxabearen dagoen ostalaritzako lokal baten solairuartea erabiltzeagatik jasaten duen zarata ahal den neurrian arintzeko, hori neurritz gainekoa izan ez dadin.

Onartua.

Etxalarko Udalari

Q21/139

Usoak sare bidez ehizatzeari buruzko idazki bati erantzunik eman ez izanari dagokionez:

- Udalari gomendatu zaio interesdunak tokiko erakundean 2020ko azaroan aurkeztu zuen kexari — sare bidez usoak ehizatzeari buruzkoari— erantzun diezaiola; era berean, eskainitako informazioa osa dezala eta planteatutako gai guztiak balioets ditzala.

Onartua.

Funesko Udalari

Q21/996

Karpa batetik datozen zaratek eragindako eragozpenei dagokienez:

- Udalari gomendatu zaio beharrezko neurriak areagotu ditzala kexa-jartzailearen eskubide konstituzionalak eraginkortasunez babesteko; izan ere, etxe alboko kirol-pista estaliak sortzen dizkion eragozpenek urratzen dituzte eskubideok.

Onartua.

Irunberriko Udalari

Q21/659

Kexa-jartzailearen etxebizitza alboko aisialdi-etxabe batzuen erabiltzaileek sortzen dituzten eragozpenei dagokienez:

- Udalari gogorarazi zaio kexa-jartzailearen konstituzio-eskubideak eraginkortasunez babesteko legezko betebeharra duela, eta horretarako haren etxebizitzaren alboko aisialdi-etxabe batzuek eragiten dizkion eragozpenak arintzeko beharrezko neurriak areagotu beharko dituela.

Onartua.

Iruñeko Udalari

Q20/1200

Telefónica de España SA enpresak kexa-jartzaileen etxebizitzaren pareko eraikinaren teilatuan instalazioak ditu; instalazio horien funtzionamendua dela-eta beren etxebizitzetan jasaten duten soinu-mailari dagokionez:

- Udalari gogorarazi zaio kexa-jartzaileen eskubide konstituzionalak taxuz babesteko legezko betebeharra duela; Telefónica de España SA enpresak beren etxebizitzaren pareko eraikinaren teilatuan dituen instalazioen funtzionamenduaren ondoriozko soinu-mailak eragiten die eskubide horiei, eta, horrenbestez, legezko betebeharra betetzeko beharrezko neurriak areagotu egin beharko ditu.

Onartua.

Q20/1256

Bizileku baten barruko usainei dagokienez (garagardoa ekoizten eta saltzen duen etxebizitza-etxabeko lokal batetik datoz):

- Udalari gomendatu zaio, kexa-jartzailearen eskubideak, haren etxebizitza-etxabeko lokal batetik datozen usainek kaltetuarenak, eraginkortasunez babesteko ikuskapena gauzez egin dezala, interesdunak hala eskatuz gero.

Onartua.

Q21/754

Etxebizitza alboko diskoteka/taberna lokal jakin batzuek bizilagunei eragiten dizkieten eragozpenei dagokienez:

- Udalari gogorarazi zaio kexa-jartzaileen konstituzio-eskubideak eraginkortasunez babesteko legezko betebeharra duela, eta horretarako haien etxebizitzaren ingurumarietan dauden ostalaritzako zenbait lokalek eragiten dizkieten eragozpenak arintzeko beharrezko neurriak hartu beharko dituela.

Onartua.

Tuterako Udalari

Q20/1108

Kexa-jartzailearen txakurrak sortutako eragozpenak direla-eta ezarritako zehapen batzuen ondorioz, banku-kontuan egindako bahiturari dagokionez:

- Udalari gomendatu zaio, kexa-jartzaileak hala eskatuz gero, haren banku-kontuan egindako bahitura itzul diezaiola, izan ere, ez da interesdunaren biziraupena bermatzeko gutxieneko zenbatekoaren babesa errespetatu. Kexa-jartzaileak egiaztatu beharko du banku-kontu horretan soldata, pentsioa edo gisa bereko diru-sarrerak jasotzen dituela, haren bizi-premiei erantzuteko.

Onartua.

Eguesibarko Udalari

Q20/1044

Sarrigurengo Malkaitz haur-eskolako estalki batean instalatutako makineriak eraginda, kexa-jartzaileek beren etxebizitzetan jasaten dituzten zaratei dagokienez:

- Udalari gogorarazi zaio legez behartuta dagoela taxuz babestera kexa-jartzaileen eskubide konstituzionalak, Malkaitz herriko haur-eskolako makineriak sortzen dizkien eragozpenei dagokienez, eta areagotu beharko dituela horretarako neurriak.
- Udalari gomendatu zaio, Malkaitz herriko haur-eskolaren jarduera-proiektuak xedatzen duenaren arabera, kexan aipatzen den airea girotzeko makineria gelditu dezala haur-eskolaren zerbitzu-ordutegitik kanpo.

Ez onartua.

Q21/791

Parke jakin bateko erabiltzaileek sortzen dituzten eragozpenei dagokienez:

- Udalari aholkatu zaio beharrezko neurriak areagotu ditzala kexa-jartzailearen konstituzio-eskubideak eraginkortasunez babesteko; hau da, haren etxebizitzako ingurumarietan dagoen parkeak gauez eragiten dizkion eragozpenak arintzeko.

Onartua.

Atarrabiako Udalari

Q21/417

Pertsiana mekanizatu batek irekitzean eta ixtean egiten dituen zaratek interesdunari haren etxebizitzan sortarazten dizkion eragozpenei dagokienez:

- Udalari aholkatu zaio beharrezko neurriak hartu ditzala kexan aipatutako pertsianaren zaratak interesdunaren eskubide konstituzionalak urratzen ez dituela bermatzeko.

Onartua.

Iruñerriko Mankomunitateari

Q21/39

Kexa-jartzailearen loari eragiten baitiote, hondakinak biltzeko zerbitzuak sortzen dituen zaratei dagokienez:

- Mankomunitateari gogorarazi zaio interesdunaren konstituzio-eskubideak eraginkortasunez babesteko legezko betebeharra duela, eta horretarako hondakinak biltzeko zerbitzuak asteburuetako egun guztietan goizeko 7:30ean sortzen duen zaratari itenbidea emateko neurri

egokiak hartu beharko dituela.

- Mankomunitateari iradoki zaio zerbitzua ematen den zonalde jakinetan kamioiak igarotzeko ordutegiak txandakatu litezkeela, edota zonalde bakoitzaren barruko ibilbideetan bertan, zarataren eragina ahalik eta arinena izan dadin.

Onartua.

Q21/343

Kexa-jartzaileak haren etxebizitzan jasaten dituen zaratei dagokienez (hondakinak gauez biltzeko zerbitzuak sortzen ditu):

- Mankomunitateari gogorarazi zaio interesdunaren eskubideak eraginkortasunez babesteko legezko betebeharra duela, eta hondakinak gauez jasotzeko zerbitzuak haren etxebizitzako ingurumarietan sortzen duen zaratak haren eskubideak urratzen ditu.
- Mankomunitateari iradoki zaio zerbitzua ematen den zonalde jakinetan kamioiak igarotzeko ordutegiak txandakatu litezkeela, edota zonalde bakoitzaren barruko ibilbideetan bertan, zarataren eragina ahalik eta arinena izan dadin.

Ez onartua.

Jurramendiko Mankomunitateari

Q21/773

Hondakinak biltzeko gaueko zerbitzuak sortzen dituen zaratei dagokienez:

- Mankomunitateari gogorarazi zaio interesdunaren eskubideak eraginkortasunez babesteko legezko betebeharra duela, eta hondakinak gauez jasotzeko zerbitzuak haren etxebizitzako ingurumarietan sortzen duen zaratak haren eskubideak urratzen ditu.
- Mankomunitateari iradoki zaio neurriak azter eta hartu ditzala kexari dagokion zaratak eragindako kaltea arintzeko; esate baterako, zerbitzua ematen den zonalde jakinetan kamioiak igarotzeko ordutegiak txandakatzea (ez dadin beti leku berean gauez egin), kamioiak gelditzeko eta hondakinak biltzeko denbora laburtzea edo xede bera erdiesteko hartutako beste batzuk.

Ez onartua.

7.2.18. Memoria historikoa.

Hezkuntza Departamentuari

Q21/416

1978ko sanferminetan izandako gertaerei buruzko Unitate Didaktikoa “Memoria duten eskolak” hezkuntza-programaren barruan jasotzeko eskaerari erantzunik eman ez izanari dagokionez:

- Departamentuari gogorarazi zaio kexa aurkeztu duen elkartearen eskaera (1978ko sanferminetako gertakariari buruzko unitate didaktiko bat “Memoria duten eskolak” hezkuntza-proiektuan jasotzea) izapidetzeko eta ebazteko legezko betebeharra duela, 4/2001 Lege Organikoan, Eskaera Eskubidea Arautzean, xedatutakoaren arabera; eta departamentuari aholkatu zaio kexa jarri duen elkartearen eskaera martxoaren 26ko 16/2019 Foru Legearen 22. artikuluan xedatutakoarekin bat datorren aztertzea.

Ez onartua.

Antzingo Udalari

Q21/760

Ibaiaren ondoko horma batean dagoen sinbologia frankistako armaria kentzeari dagokionez:

- Udalari gogorarazi zaio neurri egokiak hartzeko legezko betebeharrak duela ezkutu, intsignia, plaka, bandera eta bestelako objektu edo aipamen oroigarri edo goresgarriak, pertsonalak zein kolektiboak, altxamendu militarrenak, Gerra Zibilarenak eta Diktadurarenak ezabatzeko. Hori, elementu horiek dauden lursailaren titulartasuna pribatua izan arren, baldin eta sarbide edo erabilera publikoko ageriko espazio baterako proiektioa badute (33/2013 Foru Legea, azaroaren 26koa, 1936ko kolpe militarren ondorioz eraildako eta errepresioaren biktima izandako Nafarroako herritarren errekonozimendua eta ordain morala emateari buruzkoa, 11. artikulua).

Onartua.

Torres del Río Udalari

Q21/989

Udalak hilerritik hilarri bat kendu baitzuen, hilarria berrezartzeari dagokionez:

- Udalari gomendatu zaio bere gain hartu dezala kexa-jartzaileak aurkeztu duen aurrekontuaren zenbatekoa, berrezarri beharreko hilarri berriaren oinarritzko prezio gisa.

Onartua.

7.2.19. Herri-lanak.

Lurralde Kohesiorako Departamentuari

Q20/1247

Itaroa urbanizazioa eta ondoko merkataritza-gunea lotzeko oinezkoentzako pasabiderik ez izateari dagokionez:

- Departamentuari aholkatu zaio neurriak hartu ditzala kexak aipatzen dituen Itaroako bizitegi- eta merkataritza-guneak lotzeko oinezkoentzako pasabide bat lehenbailehen eraiki ahal izateko; izan ere, pasabidea barne hartzen zuen proiektua onartu zenetik denbora luzea igaro da, eta zonaldeak segurtasun-arazoak dakarzkie bizilagunei. Pasabidea eraikitzeko, Uharteko Udalarekin beharreko koordinazioak eta lankidetzak bere horretan dira.

Onartua.

AO21/15

NA-121-A errepidea hobetzeko lanei dagokienez:

- Departamentuari iradoki zaio N-121-A errepideko Iruñea-Sunbilla zatia bitan banatzeko proiektua idazteko, 2+1 modukoa izango dela aurreikusita, hargatik eragotzi gabe 2+1 soluzio hori eraikitzen jarraitzea; xedea izanik, epe luzera baliabide ekonomiko nahikoak badira, zatitze hori gauzatu dadila, trafiko zinez astunekoa den errepide horren bide-segurtasuna areagotzeko.

Ez onartua.

Lehendakaritzako, Berdintasuneko, Funtzio Publikoko eta Barneko Departamentuari, eta Etxalarko Udalari

Q21/99

Kexa-jartzailearen etxebizitza-ingurumarietan heliportu bat eraikitzeari dagokionez:

- Departamentuari eta Udalari iradoki zaie proiektatutako heliportua beste leku batean eraikitzea azter dezatela, dagoeneko badiren etxebizitzetatik edo eraikitzea aurreikusita daudenetatik urrunago; hala, gisa horretako instalazioek bizilagunei sortu diezazkieketen eragozpenak saihesteko.

Onartua.

Q21/62

Partzela baterako sarbidean dagoen bide-arroilaren babesgarriaren egoerari dagokionez:

- Departamentuari iradoki zaio kexa-jartzailearen lursailerako sarbidea konpondu dezala; izan ere, zantzuen arabera, litekeena da sarbidearen egoera txarra administrazioak oker egindako lan batzuen ondorio izatea edo lan horien diseinuarena.

Onartua.

Erriberriko Udalari

Q20/816

Kexa-jartzailearen jabetzako lursail-zati bat hartu du ustez udalak; gai horri buruz aurkeztutako eskaerei erantzunik eman ez izanari dagokienez:

- Udalari iradoki zaio kexa-jartzailearekin harremanetan jar dadila haren jabetzako lursailean beharrezkoak diren egiaztapenak egiteko, eremuaren benetako azaleraren inguruan sortutako gaiak argitu ahal izateko. Hala, lursailaren zati bat egitez hartu dela frogatuko balitz, beharrezko jarduketak egin beharko lituzke kexa-jartzaileari lursaila leheneratzeko.

Onartua.

Eugiko Kontzejuari

Q21/58

Bide bat ez konpontzeari dagokionez:

- Kontzejuari gomendatu zaio neurri egokiak hartu ditzala kexa-jartzailearen etxebizitzara sartzeko bidea konpontzeko eta argiteria publikoko argiztapen-puntu batez (farola batez) hornitzeko.

Ez onartua.

7.2.20. Datuen babesa.**Lurralde Antolamenduko, Etxebizitzako, Paisaiako eta Proiektu Estrategikoetako Departamentuari**

Q21/219

Kexa-jartzailearen bikotekidearen posta elektronikora jakinarazpen bat bidaltzean, litekeena da datuak babesteko eskubidea erregulatzen duen araudia urratu izana. Auzi horri dagokionez:

- Departamentuari gogorarazi zaio jakinarazpenak egiteko prozedura-legeriak ezartzen dituen bideak erabiltzeko legezko betebeharra duela, eta ezin dituela datu pertsonalak (posta elektronikoa kasu) interesdunaren baimenik gabe edo baimendutakoak ez diren beste helburu batzuetarako baliatu.

Onartua.

Iruñerriko Mankomunitateari

Q21/1070

Edukiontzia txartel elektronikoko bidez irekitzeko jasotzen diren datu pertsonalei eta datu horiei emango zaien erabilera posibleari dagokienez:

- Mankomunitateari gomendatu zaio berma dezala txartel magnetikoaren bidez irekitzen diren edukiontzien erabilera kontrolatzeko sistema erabiltzearekin zerikusia duten datu pertsonalen tratamendua bat datorrela pertsona fisikoen datu pertsonalen babesaren arloan ezartzekoa den araudiak jasotako helburu-printzipioarekin.

Onartua.

Q21/1088

Edukiontzia txartel elektronikoko bidez irekitzeko jasotzen diren datu pertsonalei dagokienez:

- Mankomunitateari gomendatu zaio berma dezala txartel magnetikoaren bidez irekitzen diren edukiontzien erabilera kontrolatzeko sistema erabiltzearekin zerikusia duten datu pertsonalen tratamendua bat datorrela pertsona fisikoen datu pertsonalen babesaren arloan ezartzekoa den araudiak jasotako helburu-printzipioarekin.

Onartua.

Murillo el Frutoko Udalari

Q21/672

Udalaren bandoan familia baten helbideari buruzko datuak jasotzeari dagokionez:

- Udalari gogorarazi zaio erroldatzeari buruzko pertsona fisiko identifikagarrien datu pertsonalak udal-bandoetan ez argitaratzeko legezko betebeharra duela.

Onartua.

7.2.21. Herri-administrazioen ondare-erantzukizuna.**Lurralde Kohesiorako Departamentuari**

Q20/376

Ondare-erantzukizuneko erreklamazio bati erantzun ez izanari dagokionez:

- Departamentuari gogorarazi zaio ondare-erantzukizuneko prozedura bati amaiera ematen dion ebazpena gehienez ere sei hilabeteko epean jakinarazteko legezko betebeharra duela (Administrazio Publikoen Administrazio Prozedura Erkidearen urriaren 1eko 39/2015 Legearen 91.3 artikulua). Horrez gainera, bidezkotzat jotzen da erreklamazioa ez onartzea ebazten den kasuetan epe hori ez agortzea.

Onartua.

Berbinzanako Udalari

Q21/6

Seinaleztatu gabeko estolda goratu batekin talka egitean izandako kalteei dagokienez:

- Udalari gomendatu zaio ahalik eta azkarren ebatz dezala kexa-jartzaileak aurkeztutako ondare-erantzukizunaren inguruko erreklamazioa, eta hari entzunaldia emango zaiola bermatzea.

Onartua.

Cortesko Udalari

Q21/1085

Kexa-jartzaileak zezen-plazan erorikoa izan zuela-eta jarritako ondare-erantzukizuneko erreklamazioa ebatzi ez izanari dagokionez:

- Udalari gomendatu zaio ahalik eta azkarren ebatz dezala kexa-jartzaileak duela urtebete baino gehiago aurkeztu zuen ondare-erantzukizunaren inguruko erreklamazioa.

Onartua.

Iruñeko Udalari

Q21/626

Bide publikoan erortzeagatiko ondare-erantzukizuneko erreklamazio bat ezetsi izanari dagokionez:

- Udalari gomendatu zaio aitortu dezala, behar adinako intentsitatez, interesdunak erreklamaturako ondare-erantzukizuna, zehazki, Serafín Olave kalean hainbat lauza altxatu izanaren ondorioz izandako erorikoari dagokiona.
- Udalari gomendatu zaio, oraindik neurririk hartu ez badu, kexan aipatzen den istripua gertatu zen espaloiaaren kontserbazio-egoerako hutsa konpon dezala, antzemandako akatsa zuzenduz.

Ez onartua.

Q21/633

Jaialdi batean izandako istripu baten ondorioz aurkeztutako ondare-erantzukizuneko erreklamazio bat ebazteko atzerapenari dagokionez:

- Udalari gomendatu zaio ahalik eta azkarren ebatz dezala kexa-jartzaileak duela bi urte baino gehiago aurkeztu zuen ondare-erantzukizunaren inguruko erreklamazioa.

Onartua.

7.2.22. Osasungintza.

Osasun Departamentuari

Q20/998

Kexa-jartzaileak duen gaixotasunaren jarraipenari buruzko informaziorik ezari dagokionez:

- Departamentuari gomendatu zaio kexa-jartzaileak jasotako osasun-laguntzari buruz (haren gaixotasunaren jarraipena eta egin zitzaizkion analisien emaitzak) egin zuen informazio-eskaerari erantzun diezaiola. Era berean, kexan aipatzen den azterketa mediko programatua atzeratuko balitz, departamentuari gomendatu zaio interesdunari hitzordua ahalik eta azkarren ematea.

Ez onartua.

Q20/1307

Zoru pelbikoa Birgaitzeko Unitatean tratamendua ukatzeari dagokionez:

- Departamentuari gomendatu zaio kexa-jartzaileak eskatutako fisioterapia-tratamendua jasotzea baimendu dezala; haren mina arintzeko jarritako gainerako tratamenduek eragina duten bitartean, behintzat.

Ez onartua.

AO21/1

Emakume ezkongabeei edo bikotekiderik gabekoei in vitro ernalketa-teknikak ukatzeari dagokionez:

- Departamentuari gomendatu zaio, behar besteko azkartasunez eta gehiago atzeratu gabe, emakumeek in vitro ernalketarako duten eskubide osoa berma dezala; izan ere, praktikan ukatu egiten zaie, ganorako justifikaziorik gabe.
- Gogoratu beharrekoa da Emakumeen eta Gizonen arteko berdintasunari buruzko apirilaren 4ko 17/2019 Foru Legeak, 51. artikuluan, xedatzen duela Nafarroako Gobernuak bermatu egin behar duela lagundutako giza ugalketako teknikak eskuratu ahal izateko emakumeek duten eskubide osoa, edozein direla ere beren egoera zibila, sexu-orientazioa, jatorria edo identitatea.

Ez onartua.

Q21/104

Kexa-jartzailearen osasun-arazoei egiten ari zaizkien jarraipenari dagokionez:

- Departamentuari gomendatu zaio, kexa-jartzaileak aipatzen duen egoera medikoa kontuan hartuta, haren gaixotasuneko beste espezialista baten iritzia jasotzeko duen eskubidea onar dezala; eta, ahal den neurrian, pazientearen osasun-egoeraren jarraipena areagotu dezala, interesdunarekin bat etorrita zer tratamendu-aukera dauden balora dezala, eta eskuragarri dauden aukeren eta haren osasun-egoerari egindako jarraipenaren berri eman diezaiola.

Onartua.

Q21/134

Adina dela-eta tratamendu bat ukatzeari dagokionez:

- Departamentuari gomendatu zaio, kexa-jartzailearen estatinekiko intolerantzia-aurrekariak direla-eta, espezialistek interesdunari ezarritako tratamendua (PCSK9 inhibitzaileak, Repatha) onar eta finantzatu dezala; izan ere, tratamenduak hasieratik izan du eragina pazientearengan, eta haren adinak ez luke ezezkoa emateko baldintza izan beharko.

Ez onartua.

Q21/202

Altsasuko osasun-zentroan aurrez aurreko arreta medikorik ez izateari dagokionez:

- Departamentuari gomendatu zaio neurri eraginkorrak hartu ditzala Altsasuko osasun-zentroan aurrez aurreko arreta medikoa bermatzeko. Auzi honi dagokionez, gomendatzen zaio kexa-jartzailearen aitari arreta lehenbailehen ematea, duen gaixotasuna dela-eta.

Onartua.

Q21/264

Erradiologia Zerbitzuak artatzeko zain dauden Tuterako zenbait herritar Iruñeko osasun-zentro pribatu batera bidali izanari dagokionez:

- Departamentuari gomendatu zaio neurriak azter eta hartu ditzala Erradiologia Zerbitzuak Tutera inguruko herritarrei arreta bizilekutik ahalik eta hurbilen emango diela bermatzeko.

Onartua.

Q21/265

Tuterako Osasun Sailean pediatria-arreta emateko baldintzei dagokienez:

- Departamentuari gomendatu zaio neurriak hartzen jarraitu dezala Tutera inguruko pediatria-arreta

eraginkortasunez hobetzeko (Tutera Ekialdeko Osasun Zentroan eta Sofia Erregina Ospitalean, batik bat; izan ere, kexan berariaz aipatu dituzte).

Onartua.

Q21/271

Kexa-jartzailearen amari laguntza medikoa emateko, bizitzako azkenetan baitzegoen, etxera iritsi zen larrialdi-taldearen atzerapenari dagokionez:

- Departamentuari gomendatu zaio beharrezko neurriak hartu ditzala Iruñerriko etxeko arretarako dauden osasun-baliabideak (bai giza baliabideak, bai baliabide materialak) gaueko ordutegian gerta daitezkeen larrialdi-egoerei arreta emateko nahikoak direla ziurtatzeko, herritarrak zinez babesteko.

Onartua.

Q21/358

Kexa-jartzaileak jaso zuen osasun-laguntza dela-eta, Nafarroako Osasun Zerbitzu Osasunbideak igorri zizkion zenbait fakturari dagokienez:

- Departamentuari gomendatu zaio indarrik gabe utz ditzala kexa-jartzaileari haurdunaldian eta erditzean jaso zituen osasun-laguntzako gastuengatik igorritako likidazioak.

Onartua.

Q21/429

Preskripzio publikoa behar duten tratamenduak jasotzea ahalbidetzeko laguntzak ukatu izanari dagokionez:

- Departamentuari gomendatu zaio kexaren xede den laguntza-ukapena berrikusteko, finantzaketa publikoari lotutako tratamenduak jasotzea ahalbidetzeko laguntzarena, alegia; eta interesdunaren errenta-tartearen arabera dagokiona ebazteko.

Ez onartua.

Q21/549

Osasun-larrialdietako koordinatzaileak arreta eman zion kexa-jartzaileari, eta ondoren Larrialdietako Zerbitzu batera eraman zuten anbulantzian. Zerbitzu horiek kobratu izanari dagokionez:

- Osasun Departamentuari gomendatu zaio indarrik gabe utz dezala kexa-jartzaileak jaso zuen osasun-laguntzaren gastuengatik igorritako likidazioa.

Ez onartua.

Q21/594

Duela hiru urte hasitako tratamendu baten finantzaketa publikorik ez izateari dagokionez:

- Departamentuari iradoki zaio kexa-jartzailearen semea duela hiru urtetik hona, emaitza onekin, jasotzen ari den rhGH bidezko tratamendua finantzatu dezala. Nafarroako Osasun Zerbitzu Osasunbidean adingabea artatzen duen endokrinoak gomendatu zion tratamendua, eta hark, gainera, dosia gehitzea komenigarria dela adierazi du oraindik orain.

Ez onartua.

Q21/602

Nafarroako Ospitale Guneko Pediatriako/Neonatologiako ZIUtik beste hiri batzuetako erreferentziazko ospitaleetara pediatria- eta jaioberri-pazienteak eramateko zerbitzua emateko moduari dagokionez:

- Departamentuari iradoki zaio pediatria- eta jaioberri- pazienteak beste hiri batzuetako erreferentziako ospitaleetara eramateko zerbitzuaren (adingabeei Nafarroan eskaini ezin zaizkien tratamendu medikoak edo kirurgikoak jaso ditzaten sortua) baldintzak hobetu ditzala; eta, egoerak ahalbidetzen duenean, lekualdaketak osasun-langile espezializatuekin egin daitezela.

Onartua.

Q21/667

Osasun-laguntza kobratu izanari dagokionez:

- Departamentuari gomendatu zaio ondorioz gabe uzteko interesdunak jaso zuen osasun-laguntzaren gastuak zirela-eta igorritako likidazioa.

Ez onartua.

Q21/670

Kexa-jartzaileak duen min handiari konponbide medikoa ez emateari eta hitzartutako bisitak maiz atzeratzeari dagokionez:

- Departamentuari iradoki zaio kexa-jartzaileak duela urtebete eskuineko hankan dituen min handiak arintzeko osasun-laguntza ahalik eta azkarren eman diezaiola, pazienteak duen egoerari ganoraz erantzuteko.

Onartua.

Q21/687

Nafarroako Osasun Publikoaren eta Lan Osasunaren Institutuko mediku ikuskatzaile batek emandako tratuari dagokionez:

- Departamentuari gogorazi zaio pertsona guztiek osasun-administrazioarekiko harremanetan errespetuzko tratua jasotzeko eskubidea dutela, azaroaren 8ko 17/2010 Foru Legearen 5.14 artikuluan jasota baitago.

Onartua.

Q21/708

Disko-hernia baten ebakuntza kirurgikorako hitzordua emateko atzerapenari dagokionez:

- Departamentuak jakinarazitakoaren ildotik, iradoki zaio lehenbailehen egiteko interesdunak egin gabe daukan ebakuntza kirurgikoa, pazientearen egoera kontuan hartuta.

Onartua.

Q21/795

Bizkarrezurreko arazo bati konponbidea ez emateari dagokionez:

- Departamentuari iradoki zaio, ahal den neurrian bizkortu dezala kexa-jartzaileari osasun-laguntza ematea, haren bizkarrezurreko arazoaren ondoriozko mina arintzeko ebakuntza egitea edo bestelako aukerak balioesteko.

Ez onartua.

Q21/939

Zerbikaletako mina eta zorabioak ez sendatu ez izanari dagokionez:

- Departamentuari iradoki zaio interesdunari behar duen osasun-arreta ematen jarraitu dezala; batik bat, eskatzen duen errehabilitazioa, edo errehabilitaziorik ezean, beste aukera terapeutiko batzuen

berri eman diezaiola, bai eta horiek eskaini ere, kexan aipatutako minaren eta zorabioen sintomatologiak bere horretan jarraitzen baitu.

Ez onartua.

Q21/1043

Jasaten dituen min handietarako tratamendu egokirik ez izateari eta osasun-langileek emandako tratuari dagokienez:

- Departamentuari iradoki zaio kexaren xede den kasua horren ardura duten osasun-profesionalek balora dezatela, eta interesdunak duen osasun-arazoak izan ditzakeen tratamendu-aukerak zehaztu ditzatela, jasaten ari den mina arintzeko edo sendatzeko.

Onartua.

Iruñeko Udaleri

Q21/424

Kexa-jartzailearen etxebizitzaren gaineko solairuan habiak egiten dituzte usoek; horrek eragiten dituen eragozpenei eta osasun-arazoei dagokienez:

- Udaleri gomendatu zaio kexak aipatzen duen etxebizitzako terraza segurtasuneko, osasungarritasuneko eta apaindura publikoko baldintza egokietan mantentzeko beharrezkoak diren jarduketak egin ditzala, eta, beharrezkoa balitz, horiek modu subsidiarioan gauzatu ditzala, usoek interesdunari sortzen dizkioten arazoak konpontzeko.

Onartua.

7.2.23. Herritarren segurtasuna.

Lehendakaritzako, Berdintasuneko, Funtzio Publikoko eta Barneko Departamentuari

Q21/177

Zerbitzuz kanpo zegoela, Nafarroako foruzain baten jarduketari dagokionez:

- Departamentuari gomendatu zaio kexa-jartzailea identifikatu zuen agentearen aurka (zerbitzuz kanpo zegoen) diziplinazko prozedura hasi dezala; izan ere, hura polizia-etxera eraman zuen eta haren dokumentazio pertsonalari argazkiak atera zizkion. Jarduketa horiek gehiegizkoak dira, eta foruzainek herritarrekiko harremanetan bete behar dituzten jarduketa-irizpideen eta betebeharren aurkakoak.

Onartua.

Migrazio Politiketako eta Justiziako Departamentuari

Q21/770

Presoak zein preso ohiak gizarteratzeko zerbitzua ematen duen pisu bateko erabiltzaileen kontrol edo ikuskapen faltari dagokionez:

- Departamentuari iradoki zaio, kexan aipatzen den gizarteratze-zerbitzua kudeatzen duen elkartearekin lankidetzan, etxebizitza horrek betetzen duen gizarteratzeko helburua eta bizilagunek gehiegizko zaratarik eta eragozpenik ez jasateko duten eskubidea bateratzeko neurri osagarriak hartzeko aukera azter dezala.

Onartua.

Ekonomia eta Enpresen Garapen Departamentuari

Q21/683

Kexa-jartzailearen erabiltzaile-kontua mugatu zuela-eta, apustu-enpresa baten aurka jarritako salaketa artxibatu izanari dagokionez:

- Departamentuari gomendatu zaio kexa-jartzailearen erabiltzaile-kontua mugatu zuelako apustu-enpresa baten aurka egindako salaketa izapidetzeko onar dezala, eta baliorik gabe utzi kexa-jartzailea zerbitzuaren kontsumitzailea ez zela argudiatuta hura artxibatu izana; eta azter eta ebatz dezala salaketa horri buruz dagokiona, eta salaketaren egileari jakinarazi diezaiola.

Ez onartua.

Antsoingo Udalari

Q21/248

Kexa-jartzailearen arabera arau-hausterik egin ez zuelako, trafiko-zehapen bat ezartzeari dagokionez:

- Udalari gomendatu zaio indarrrik gabe utz dezala kexa-jartzaileari ezarritako zehapena, ez baita ganoraz frogatu egotzi zaion arau-haustea egin zuenik, eta salaketaren jakinarazpena ez baitzieten hura jarri zioten unean bertan egin, beharrezko justifikazio-arrazoia emanda.

Onartua.

Arbizuko Udalari

Q21/658

Udaletxeko fatxadan sinbologia jartzeari, sare sozialetako eduki jakin bati eta omenaldi bat antolatzeari dagokienez:

- Udalari gomendatu zaio objektibotasun-, neutraltasun- eta inpartzialtasun-printzipioak berma ditzala eraikin publikoetan eta udal-titulartasuneko jarduera publikoan.

Onartua.

Q21/938

Udalaren titulartasuneko eraikin publikoetan hainbat pintada egoteari dagokionez:

- Udalari aholkatu zaio, dagoeneko egin ez badu, kexan aipatzen diren udal-titulartasuneko edo -erantzukizuneko eraikinetan egindako pintadak kentzeko.

Ez onartua.

Iruñeko Udalari

Q21/11

Bi zehapen jakinarazi ez izanari dagokionez:

- Udalari gomendatu zaio kexa-jartzaileari ezarritako zehapenak baliogabetu ditzala, izan ere, zehapen horiek ekarri zituzten egintzak ez zitzaizkion interesdunari haren etxebizitzan jakinarazi; Administrazioak, ordea, badaki non bizi den kexa-jartzailea, haren helbidea salaketa jarri zioten agenteen aktan jasota baitago, salaketa-buletinean atxikita.

Ez onartua.

Q21/154

Agintaritzaren aginduak ez betetzeagatik kexa-jartzailearen semearen aurka izapidetutako zehapen-espeditentari, eta poliziaren neurriz kanpoko jarduketari dagokienez:

- Udalari gomendatu zaio, adingabe batek ustez arau-hauste administratibo bat egin duelako Udaltzaingoak salaketa jartzen dionean, dagokion zehapen-espeditentea ireki aurretik, haren gurasoei, tutoreei edo legezko ordezkarietara gertatutakoaren berri ematea.

Onartua.

Q21/472

Iruñeko bi udaltzainen jarduketari dagokienez:

- Udalari gomendatu zaio polizialak, teknikoak edo juridikoak ez diren langileen esku-hartzea eska dezala, Nafarroako Poliziei buruzko Foru Legearen 6. artikuluan ezarritakoa kontuan hartuta.

Onartua.

Q21/513

Iruñeko Pio XII.aren ingurumarietan, Yamaguchi Parkearen parean, adingabeek asteburuetan duten kontrolik gabeko egoerari dagokienez:

- Udalari gomendatu zaio kexak aipatzen duen lekuan polizia-zaintza areagotu dezala salatutako egoerak gerta daitezkeen saihesteko, eta aipatutako lokalen funtzionamendua gainbegira eta kontrolatu dezala, horretarako beharrezko neurri zuzentzaileak hartuz.

Onartua.

Q21/607

Iruñeko udaltzain baten jarduketari dagokienez:

- Udalari gomendatu zaio polizialak, teknikoak edo juridikoak ez diren langileen esku-hartzea eska dezala, Nafarroako Poliziei buruzko Foru Legearen 6. artikuluan ezarritakoa kontuan hartuta.

Onartua.

Q21/883

Udaltzaingoko agente batzuek emandako tratuari dagokienez:

- Udalari gogorarazi zaio legezko beharra duela, bere zerbitzura dauden langileen bidez, herritar guztiekin tratatu arduratsua eta arretatsua izateko.

Onartua.

Eguesibarko Udaleri

Q20/1051

Txakur bat arriskutsuztat jo duen ebazpenari dagokienez:

- Udalari gomendatu zaio indarrik gabe utz dezala kexa-jartzailearen txakurra arriskutsuztat jo duen ebazpena, ez baita aurretiazko albatari-txostenik eskatu (nahiz eta gaiari dagokion araudiak ezarrita daukan), ez eta interesdunaren entzunaldia bermatu ere.

Ez onartua.

Tuterako Udaleri

Q21/479

Larrialdi-zerbitzuak larritasunik gabeko egoeran erabiltzeagatik zehapena ezarri izanari dagokionez:

- Udaleri gomendatu zaio indarrrik gabe utz dezala kexa-egileari ezarritako zehapena, kasuaren inguruabarrak kontuan izanda, zehatzeko ahala zehazteko jokabiderik hautematen ez delako.

Ez onartua.

7.2.24. Zerbitzu publikoak.

Lehendakaritzako, Berdintasuneko, Funtzio Publikoko eta Barneko Departamentuari

Q20/459

Nafarroako Foru Komunitateko Administrazioaren Herritarrei Arreta emateko telefonora deitzean (012) kobratzen den tarifa garestiari dagokionez:

- Departamentuari iradoki zaio neurriak bultza ditzala herritarrei arreta emateko 012 zenbakira egiten diren deiak doakoak izan daitezen.

Onartua.

Unibertsitateko, Berrikuntzako eta Eraldaketa Digitaleko Departamentuari

Q21/947

Garden telebista-seinalea jasotzeko etengabeko arazoei dagokienez:

- Departamentuari gomendatu zaio neurri egokiak hartu edo susta ditzala Gardeko bizilagunek telebista-seinalea jasotzeko duten arazoa konpontzeko.

Onartua.

Lurralde Kohesiorako Departamentuari eta Ibargoitiko Udaleri

Q20/1120

Getze Ibargoitiko herrian zuntz optikoa instalatzeko ezintasunari dagokionez:

- Departamentuari eta Ibargoitiko Udaleri iradoki zaie, beharrezko koordinazioaren eta lankidetzaren bidez, sakon eztabaidatu, eta irtenbideren bat aurkitu dezatela Getze Ibargoitin zuntz optikoa instalatu ahal izateko.

Onartua.

Barañaingo Udaleri

Q20/1299

Eultzako txakurren aisialdiko gunean obrak egikaritzearen inguruko informazio-eskaerari eta gune berria egokitzeko eskeari erantzun ez izanari dagokienez:

- Udaleri gomendatu zaio kexa-jartzaileari aipatzen duen txakurren aisialdi-gunearen egokitzapenaren berri eman diezaiola (proiektatutako aldaketak; ezaugarriak; kokapena; zer aukera desberdin dauden, bat baino gehiago baleude; eta abar), egin zuen eskaera aintzat hartuta.

Onartua.

Kasedako Udalari

Q21/879

Kasedako kale baten egoerari dagokionez:

- Udalari iradoki zaio kexak aipatzen duen kalea behar bezala eta behar bezainbestetan garbitu dezala, eta garbi mantendu, herritarrek lan horiek egin daitezela eskatzeko beharrik gabe.

Onartua.

Mendabiako Udalari

Q21/732

Kale batek dituen gabeziei buruzko hainbat eskaerari erantzun ez izanari dagokionez:

- Udalari gogorarazi zaio interesdunak aurkeztutako eskariari idatziz erantzuteko legezko betebeharra duela; horrenbestez, ahalik eta lasterren egin dezala gomendatu zaio, eta erantzuna eskatzaileari jakinarazi diezaiola.

Onartua.

Iruñeko Udalari

Q21/1021

Magdalena auzoaren egoerari dagokionez:

- Udalari gogorarazi zaio legez behartuta dagoela kexak aipatzen dituen eskaerei erantzuteko (Magdalena auzoari dagozkion gaiekin eta zerbitzuak ematearekin zerikusia dute); eta horietan jasotako proposamenak eta hobekuntza-eskaerak baloratzeko era eskatu zaio.

Erantzunaren zain.

P21/7

Txakurren aisialdirako guneei dagokienez:

- Udalari iradoki zaio proposatutako neurriak sakon azter ditzala. Batetik, horien kokapenari dagokionez, muga edo baldintza jakin batzuk ezar ditzala (etxebizitzekiko distantzia, haiekiko hurbilegi egon daitezen saihesteko); eta bestetik, "pipican" direlakoen edo txakurren aisialdirako guneen funtzionamenduari dagokionez, bizilagunek haien etxebizitzetan gehiegizko zaratarik ez jasateko duten eskubidea bermatzeko.

Onartua.

Iruñerriko Mankomunitateari

Q20/1238

Etxebizitza bat urez hornitzeko hargune bat egiteko Mankomunitateak eskatutako baldintzei dagokienez:

- Mankomunitateari gomendatu zaio, kexa-jartzailearen etxebizitzako ur-hornidura ahalbidetzeko hargunea egiteko, ez dezala obra egiterik edo bestelako ekintzarik eskatu, baldin eta etxebizitza horretan lehendik zegoen hargunea birgaitzeari lotuta ez badago.

Ez onartua.

Q21/656

Eskualdeko hiri-garraioan izandako erasoaren aurrean neurririk hartu ez izanari eta gaiari buruz aurkeztutako eskaerari erantzunik eman ez izanari dagokienez:

- Mankomunitateari gomendatu zaio kexan aipatzen den erasoaren antzekorik berriro gertatuko ez dela berma dezala; eta, hizpide den kasuan, TCC enpresa emakidadunari eska diezaiola kexa-jartzaileak eskualdeko hiri-garraioan jasandako kalteak ordainik merezi duen azter dezala.

Onartua.

Moncayoko Uren Mankomunitatea

Q21/735

Kontsumoak erregistratzen dituen aparatua manipulaturik zegoela-eta, ur gehiegi kontsumitzeagatik jasotako fakturazioari dagokionez:

- Mankomunitateari gomendatu zaio, ur-zerbitzuari buruzko erregelamenduan ezarritakoaren arabera, kexa-jartzailearen etxebizitzako kontagailua manipulaturik egon zen aldia izandako ur-kontsumoa zehazteko aurreko urteetako garai berean izandakoa hartu dezala; eta kontagailu hori ordezteko kostua bere gain hartu dezala, instalazio hori bere jabetzakoa baita.

Ez onartua.

Aramendiako Kontzejuari

Q21/866

Aramendian ur-hornidurarekin diren arazoei dagokienez:

- Kontzejuari gomendatu zaio beharrezkoak diren jarduketak egin ditzala herriko etxebizitza guztietan ur-hornidurako zerbitzua bermatzeko, etxebizitza horiek nonahi daudela ere.

Onartua.

Etxabarriko Kontzejuari

Q21/86

Etxebizitza baten ondoan dagoen haur-parkeak eragiten dizkion eragozpenei dagokienez:

- Kontzejuari gomendatu zaio kexan aipatzen den haur-parkeak Foru Zuzenbide Zibilaren Bildumak ezarritako hiru metroko gutxieneko distantzia errespetatu dezala, interesdunaren etxebizitzako leihotako argiak eta bistak bermatzeko, instalazioaren eta ondoko eraikinaren arteko distantzia onargarria ziurtatuko duen neurri gisa.

Onartua.

7.2.25. Lana.**Lehendakaritzako, Berdintasuneko, Funtzio Publikoko eta Barneko Departamentuari**

Q21/409

Iruñeko San Martin doktorearen zentroko zaintza-zerbitzuaren enpresa esleipendunak kexa-jartzailearen (segurtasun-zaintzailea) kontratua deuseztatu izanari dagokionez:

- Departamentuari gogorarazi zaio kexari dagozkion egintzak deskribatzeko, izendatzeko eta horien aurka hartutako neurriak arrazoitzeko betebeharra duela; eta, hizpide den kasuan, ez du jarduketa behar bezala justifikatu.

Onartua.

7.2.26. Trafikoa eta bide-segurtasuna.

Lehendakaritzako, Berdintasuneko, Funtzio Publikoko eta Barneko Departamentuari

Q21/186

Nafarroako Administrazio Auzitegian aurkeztutako gorako helegitea artxibatu izanari dagokionez:

- Nafarroako Administrazio Auzitegiari gomendatu zaio kexan aipatzen den gorako helegitea artxibatzeke ebazpena ofizioz berrikus dezala; izan ere, ebazpen hori auziaren mamian sakondu gabe eman baitzen (zehapen bat ezartzea).

Onartua.

Q21/436

Nafarroako Administrazio Auzitegiaren ebazpen batek ziurtatu egin du Orkoiengo Udalak trafikoari lotuta izapidetutako zehapen-prozedura bat. Auzi horri dagokionez:

- Departamentuari gogorarazi zaio interesdunek jarritako gorako helegiteak direla-eta sortzen diren gai guztiak aztertzeke legezko betebeharrak duela; batik bat, zehapen prozeduran zehar Administrazioaren espedienteak eskuratzeko ezintasunak eragin dezaketen defentsa-gabeziarekin lotutakoak.

Onartua.

Osasun Departamentuari eta Iruñeko Udalari

Q21/828

Kexa-jartzailea bizikletan zihoala kalean izandako erorikoari eta eman zioten osasun-laguntzari dagokienez:

- Udalari gomendatu zaio adi erreparatu diezaiela kexan aipatzen den bizikleta-erreiaren leku horretan (erorikoa han izan zen) gerta litezkeen istripuei, beharrezko aldaketak edo hobekuntzak egiteko.
- Departamentuari gomendatu zaio, kexak jasotzen duen istripuaren moduko egoeretan (adineko pertsona batek izandako bizikleta-erorikoa; hartutako kolpearen ondorioz osasun-laguntza behar izan zuen, eta mina kentzen ez zitzaioela zioen), erradiografia bat ahalik eta azkarren egiteko agintzea, miaketa fisikoan kolpatutako gorputz-atalean hauteman daitezkeenak baino larriagoak diren beste barne-lesio batzuk baztertzeko.

Ez onartua.

Lurralde Kohesiorako Departamentuari eta Ablitasko Udalari

Q20/384

Ablitasko zeharbidetik zirkulatzen duten ibilgailuen neurritz gaineko abiadurak eta gehiegizko trafikoak bide-segurtasunarentzat sortutako arriskuei dagokienez:

- Departamentuari eta Udalari iradoki zaie, beharrezko lankidetzaren bidez, Ablitasko San Fermin kaleko (zeharbidea) zirkulazioaren egungo arriskugarritasun-egoera balora dezatela, eta, horren arabera, neurri osagarriak hartu ditzatela, zirkulazioaren abiadura murrizteko eta segurtasuna bermatzeko.

Departamentuak ez du onartu.

Lurralde Kohesiorako Departamentuari eta Abilitasko Udalari

Q21/997

Igantzik Berrizaun auzoan zirkulatzen duten ibilgailuen neurritz gaineko abiadurak auzotarrei, bereziki, dakarkien segurtasun-arriskuari dagokionez:

- Departamentuari eta Udalari gomendatu zaie, beharrezko lankidetzaren bidez, neurri egokiak hartu edo eska ditzatela, N4020 errepidetik zirkulatzen duten ibilgailuen neurritz gaineko abiadura dela-eta, Igantzik Berrizaun auzoko herritarrak jasaten dituzten arriskuetatik babesteko.

Onartua.

Bakaikuko Udalari

Q21/308

Noiz behinka kexa-jartzailearen etxebizitzatik hurbil aparkatuta dagoen ibilgailu batek sortzen dizkion arazoei dagokienez:

- Udalari iradoki zaio kexa-jartzailearekin harremanetan jar dadila kexa-idazkian jasotako gaiak argitzeko, noiz behinka haren etxebizitzatik hurbil aparkatzen duen ibilgailuaren inguruak.

Onartua.

Burlatako Udalari

Q21/42

Mugazuriko industrialdean ibilgailuak aparkatzeko neurriak ez hartzeari dagokionez:

- Udalari gomendatu zaio neurriak hartu ditzala kexa-jartzaileak Mugazuriko industrialdean duen nabearen sarrera-parean ibilgailuak aparkatuta daudelako bertara sartzeko arazorik izan ez dezan.

Ez onartua.

Iruñeko Udalari

Q21/48

Aparkaldi mugatuko gune batean tiketik gabe aparkatzeagatiko salaketa baten aurka jarritako erreklamazioari ez erantzun izanari dagokionez:

- Udalari gomendatu zaio jarri zaizkien salaketen aurkako alegazioak aurkezten dituzten herritarrei salaketa horiek artxibatzeke udal-erabakiak jakinarazi diezazkiela.

Ez onartua.

Q21/83

Iruñeko alde zaharrean aparkaleku gutxi egoteari dagokionez:

- Udalari iradoki zaio beharrezko neurriak hartzen jarraitu dezala Iruñeko alde zaharreko bizilagunek haien ibilgailuak aparkatzeko duten arazoa arintzeko.

Onartua.

Q21/149

Garabiaren udal-zerbitzuak ibilgailu bat eraman izanari dagokionez:

- Udalari gomendatu zaio indarrik gabe utz dezala kexan aipatzen den garabiaren udal-zerbitzuak ibilgailua kentzeko egintza, eta interesdunari dagokion zenbatekoa itzul diezaiola; izan ere, kexa-jartzaileak haren ibilgailuaren matrikula Telpark aplikazioan oker idatzi zuela egiaztatu da, bai eta aparkalekuaren zenbatekoa ordaindu zuela ere.

Onartua.

Q21/250

Iruñeko alde zaharrera baimenik gabe sartzeagatik, zenbait trafiko-isun jartzeari dagokionez:

- Udalari gomendatu zaio kexa-jartzaileari hiriko alde zaharrera baimenik gabe sartzeagatik ezarritako zehapenak bertan behera utz ditzala; izan ere, abenduaren 12ko 1056/2014 Errege Dekretuaren 7. artikulua, urritasunen bat duten pertsonentzako aparkatzeko txartela emateko eta erabiltzeko oinarritzko baldintzak arautzen dituenak, txartel horien titularrei baimena ematen die egoiliarrei mugatutako errepide, eremu edo espazio urbanoetan sartzeko, betiere interesduna doan lekua aipatutako gunen barruan badago.

Ez onartua.

Q21/464

Udaleko langileek kexa-jartzaileari okerreko informazioa eman ziotela-eta, trafiko-zehapen bat hobari-epean ezin ordaindu izanari dagokionez:

- Udalari aholkatu zaio kexa-jartzailearen aurka hasitako premiamendu-prozedura indarrik gabe utz dezala, eta zehapen murriztua ordaintzeko aukera eman diezaiola, inolako errekarurik gabe.

Onartua.

Q21/469

Urritasuna duten pertsonentzako aparkatzeko txartelaren erabilera okerra eginda ibilgailua aparkatu izanagatik jarritako isunari dagokionez:

- Udalari gomendatu zaio urritasuna duten pertsonentzako aparkatzeko txartelaren erabilera okerra egiteagatik ezarritako zehapena indarrik gabe utz dezala, arau-hauste hori ez baitago oso arau-hauste larrien artean sailkatuta; eta, zehatutako ekintza gertatu zenean konfiskatutako txartela lehenbailehen itzul dezala.

Ez onartua.

Q21/678

Aparkaldi mugatuko eta murriztuko eremuan aparkatzeko egoiliar-txartela baliogabetu izanari dagokionez:

- Udalari gomendatu zaio egoiliarrei baliogabetutako aparkatzeko txartelak berreskuratzeko modu bakarra udal-bulego jakin batzuetan bertaratzea izan ez dadila, eta Administrazio Publikoen Administrazio Prozedura Erkidearen urriaren 1eko 39/2015 Legearen 16.4 artikuluan ezarritako bestelako moduetan ere horiek eskuratzeko baimena eman dezala, baldin eta erdietsi beharreko xedearekin bateragarriak badira, eta lege horren 73.1. artikuluan ezarrita dagoen hamar eguneko gutxieneko epea bermatzen bada.

Onartua.

Q21/711

Trafiko-zehapena jarri izanari dagokionez:

- Udalari gomendatu zaio interesdunari ezarritako zehapena indarrik gabe utz dezala, zehapen-espeditentearen epea amaitu baita.

Onartua.

Q21/722

Ibilgailuak espaloitik igarotzeko lizentzia bat (“pasabidea”) eskatzean sortu daitezkeen kalteak konponduko direla bermatzeko eskatutako fidantzari dagokionez:

- Udalari gomendatu zaio pasabideen lizentziak lortu aurreko fidantzarik ez eskatzeko, eskakizun hori ez datorrelako bat Nafarroako Toki Ogasunei buruzko Foru Legeak ezarritakoarekin, betiere, erabileraren ondorioz kalteak gertatuz gero, horiek konpontzeko legeak ezartzen duen ordainketa-betebeharraren kalterik gabe.

Ez onartua.

Q21/882

Aparkaldi mugatuko eta murriztuko eremuko zerbitzuaren enpresa emakidaduneko langile batek interesdunari emandako tratuari dagokionez:

- Udalari gogorarazi zaio legezko beharra duela, bere zerbitzura dauden langileen bidez, herritar guztiakin tratu arduratsua eta arretatsua izateko.

Onartua.

Q21/961

Aparkaldi mugatuko eta murriztuko eremuan aparkatzeko egoiliar-txartela baliogabetu izanari dagokionez:

- Udalari gomendatu zaio, aparkaldi mugatu eta murriztuko eremuan aparkatzeko egoiliarren txartelak baliogabetu aurretik, baliogabetzeak kaltetutako pertsonen entzunaldia emateko.

Ez onartua.

Q21/1002

Aparkaldi mugatuko eta murriztuko eremuan aparkatzeko egoiliar-txartela ukatu izanari dagokionez:

- Udalari gomendatu zaio kexa-jartzaileari haren hiru gurpileko ziklomotorra aparkaleku mugatuko eta murriztuko eremuan aparkatzeko eskatutako egoiliar-txartela eman diezaiola.

Ez onartua.

Azkoiengo Udalari

Q21/933

Trafiko-isunak jartzeko argazkiak ateratzen dituen gailu bati buruzko informazio-eskaerari ez erantzun izanari dagokionez:

- Udalari gogorarazi zaio herritarrek aurkeztutako informazio publikoko eskaerei gehienez ere hilabeteko epean erantzuteko legezko betebeharra duela, gardentasunari, informazio publikoa eskuratzeko bideari eta gobernu onari buruzko maiatzaren 17ko 5/2018 Foru Legearen 41.1. artikuluan ezarritakoaren arabera.

Onartua.

Tuterako Udalari

Q21/119

Gertaera bereberri buruzko bi salaketaren jakinarazpenari dagokionez:

- Udalari gomendatu zaio bertan behera utz dezala kexa-jartzaileari jarritako zehapena, jarri zitzaion salaketa ez zitzaiolako berehala jakinarazi beharrezko justifikazio-arrazoiak emanez.

Ez onartua.

Q21/262

Oinezkoen gune batetik baimenik gabe zirkulatzeagatik, kexa-jartzaileari hainbat zehapen-espediente zabaltzeari dagokionez:

- Udalari gomendatu zaio ondoriorik gabe utz ditzala kexa-jartzaileari haren bizilekuko oinezkoentzako gune batetik baimenik gabe zirkulatzeagatik behin eta berriz (hamabost bat eguneko tartean, gutxi gorabehera) zabaldutako zehapen-espedienteak, eta hasitako lehena soilik iraunarazi dezala arau-haustea bakarra eta jarraitua izan baitzen.

Ez onartua.

Q21/605

Tuterako aparkaldi mugatuko eremuan ibilgailu elektriko bat aparkatu izanagatik jarri zioten zehapenari dagokionez:

- Udalari gomendatu zaio kexa-jartzaileari ezarritako zehapena indarrrik gabe utz dezala, haren ibilgailuak emisiorik egiten ez duela egiaztatu baita, eta, horrenbestez, trakzio mekanikoko ibilgailuak aparkaldi mugatuko bide publikoetan aparkatzeagatik ordaindu beharreko tasak arautzen dituen Ordenantza Fiskalaren arabera, ez dagokio tasarik ordaintzea.

Ez onartua.

Eguesibarko Udalari

Q21/136

Neurriz gaineko abiadura zela-eta radar-gailu batek interesdunari ezarritako trafiko-isunari dagokionez:

- Udalari gomendatu zaio kexaren xede den zehapena indarrrik gabe utz dezala, ez baita behar bezala zehaztu radar-gailua zer leku zehatzean zegoen kokatuta neurritz gaineko abiadura frogatzeko argakia ateratzeko, eta interesduna salatu zuten etorbideko tarte batean lehen zegoen seinaleztapenak 40 km/h-ko abiaduran zirkulatzeko baimena ematen baitzuen.

Ez onartua.

Q21/301

Neurriz gaineko abiaduragatiko zehapena ezartzeari eta isuna kobratzeko premiamendu-prozedurari dagokienez:

- Udalari gomendatu zaio kexaren xede den zehapena eta horren ondoriozko diru-bilketako egintzak indarrrik gabe utz ditzala, eta kexa-jartzaileari dagokion zenbatekoa itzul diezaiola, zehapena ez baitzitzaion legeak xedatzen duenaren arabera jakinarazi.

Ez onartua.

Q21/807

Gorraizko pasabideei buruzko zenbait erreklamaziori erantzun ez izanari dagokionez:

- Udalari gomendatu zaio, Gorraizko zenbait auzotarrei espaloia (pasabidea) erabiltzeagatik tasa bat ordainarazten dielako, justifikaziorik gabe ematen dien tratu diskriminatzaileari buruz kexa-jartzaileak egindako salaketa azkar azter dezala, eta ebatzitakoa jakinarazi diezaiola.

Onartua.

7.2.27. Gardentasuna, informazio publikorako eskubidea eta herritarren partaidetza.**Castejóngo Udalari**

Q21/105

Kexa-jartzailearen patioan harrapatutako katuen kopuruari buruzko ziurtagiririk ez emateari dagokionez:

- Udalari gomendatu zaio kexa-jartzailearen patioan jarritako kaiolan harrapatutako katuen kopuruari buruz eskatu duen informazioa eman diezaiola.

Onartua.

Iruñeko Udalari

Q21/684 eta Q21/699

Txantrea auzoan eremu urdina ezartzeari dagokionez:

- Udalari iradoki zaio, interesdun guztiei (bizilagunak, merkataria, beste kolektibo batzuk) beharrezko informazioa eman ondoren, partaidetza-prozesu bat abiarazi dezala, haiek dituzten kezka, oharrak, alegazioak, dauden aukerak eta abar adierazteko aukera osoa izan dezaten, eta, horietatik guztietatik ondorioak aterata, dagokion erabakia hartu dadila.

Ez onartua.

Q21/1034

Txantrean eremu urdina ezartzeari buruzko dokumentazio jakin bat ez aurkeztu izanari dagokionez:

- Udalari gomendatu zaio kexa-jartzaileak egindako dokumentazio-eskaera ebatz eta erantzun dezala, eta kexan aipatzen den auziari buruzko (Txantrean eremu urdina ezartzea) justifikazio-azterketa eskuratzeko aukera eman diezaiola.

Erantzunaren zain.

Tuterako Udalari

Q21/1032

Zenbait hautaketa-prozesutako azterketak egin ahal izateko eskabide batzuei erantzun ez izanari dagokionez:

- Udalari gogorarazi zaio herritarrek aurkeztutako informazio publikoko eskaerei gehienez ere hilabeteko epean erantzuteko legezko betebeharra duela, gardentasunari, informazio publikoa eskuratzeko bideari eta gobernu onari buruzko maiatzaren 17ko 5/2018 Foru Legearen 41.1. artikuluan ezarritakoaren arabera.
- Udalari gomendatu zaio kexa-jartzaileari azkar eman diezaiola eskatutako espedienteetako dokumentazioa, kexan aipatzen diren hiru hautaketa-prozesutako ariketei eta haien soluzioari buruzkoa, alegia.

Onartua.

Izarbeibarko Mankomunitateari

Q21/413

Ordenantza fiskalak izapidetzearekin lotutako eskaera bati erantzunik eman ez izanari dagokionez:

- Mankomunitateari gomendatu zaio, uraren, hondakinen, ingurumenaren, euskararen sustapenaren eta berdintasunaren ordenantzak eta horien aldaketak onartzeko azterketa ekonomiko eta finantzariorik balego, kexa-jartzailearen eskura jartzeko.

Onartua.

7.2.28. Turismoa.**Iruñeko Udalari**

Q20/1279, Q20/1283, Q20/1284, Q20/69, Q20/140, Q20/157, Q20/168, Q20/171, Q20/172, Q20/174, Q20/184, Q20/221 eta Q20/239

Udalak hirigintza-araudia aldatu ondoren, apartamentu turistikoak erregularizatzeko Udalak emandako denbora eskasari eta jakinarazpenik egin ez izanari dagokienez:

- Udalari iradoki zaio, beharrezko izapideak egin ondoren, Udal Planaren hirigintza-araudi orokorraren 28. artikulua aldaketa onartu aurretik, Nafarroako Turismo Erregistroan apartamentu eta etxebizitza turistiko gisa inskribatuta zeuden etxebizitzaren titularrek beren etxebizitzari behin-behineko bizileku-erabilera aitortzeko lizentziak eskatu ahal izateko epe berria ezar dezala, 28. artikulua horren 12. paragrafoan ezarritakoaren arabera.

Onartua.

Q21/97

Apartamentu turistikoaren jarduerarako udal-lizentziaren eskaera ukatu izanari dagokionez:

- Udalari gomendatu zaio kexa-jartzaileak aurkeztu duen turismo-apartamentuaren jarduerarako erabilera aldatzeko lizentzia-eskaera izapidetzeko onar dezala, ezarritako epe iragankorraren barruan baitago.

Onartua.

Q21/182

Apartamentu turistikoaren jarduerarako udal-lizentziaren eskaera ukatu izanari dagokionez:

- Udalari gomendatu zaio kexa-jartzaileak kudeatzen dituen bi apartamentu turistikoari lotuta aurkeztu dituen irekiera-lizentzien eskaerak izapidetzeko onar ditzala.

Ez onartua.

7.2.29. Hirigintza.**Lurralde Antolamenduko, Etxebizitzako, Paisaiako eta Proiektu Estrategikoetako Departamentuari**

Q20/874

Nekazaritza-borda batean eranskinak eraikitzeko baimen-eskaera bati erantzunik eman ez izanari dagokionez:

- Departamentuari gogorarazi zaio ezin urbanizatuzko lurzoruan baimendu daitezkeen jarduerak baimentzeko eskabideak gehienez ere bi hilabeteko epean ebazteko legeko betebeharra duela, Lurralde Antolamenduari eta Hirigintzari buruzko Foru Legearen 117. c) artikuluan ezarritakoaren arabera; Foru Lege horren testu bategina uztailaren 26ko 1/2017 Legegintzako Foru Dekretuaren bidez onartu zen.
- Departamentuari gomendatu zaio kexak aipatzen duen ezin urbanizatuzko lurzoruan obrak egiteko baimen-eskaera (Igantzin nekazaritzako borda batean eranskinak eraikitzeko) ahalik eta lasterren ebatz dezala.

Onartua.

Adiosko Udalari

Q21/798

Igerilekua jartzeko obra-lizentzia emateko dokumentazioa aurkezteko errekerimenduari dagokionez:

- Udalari gomendatu zaio igerilekuen instalazioari dagokion araudiak eskatzen ez duen daturik edo dokumenturik ez diezaiola interesdunari eskatu, eta, administrazio-espeditentean dagoen dokumentazioa oinarri izanik, egoki dena, lehenbailehen, ebatz dezala, ordenamendu juridikoaren arabera.

Onartua.

Arangurengo Udalari

Q19/57

Obra-lizentziei eta hirigintza-legezkotasuna lehengoratzeari buruzko dokumentazio jakin bat ez aurkeztu izanari dagokionez:

- Udalari gomendatu zaio kexa-jartzaileak 2020ko irailaren 10ean egin zuen eskabideari lotutako hirigintza-espeditentek eta haien barne hartzen dituzten dokumentuak eskuratzeko duen eskubidea aitortu dezala, bai eta dagozkion kopiak lortzeko duena ere; eta lehenbailehen eman diezaiola eskatu zuen informazioa, bitartekoen datu pertsonalak ageri balira, horiek ezabatuta.

Onartua.

Q21/254

Eskabide bati ez erantzun izanari dagokionez:

- Udalari gogorarazi zaio legez behartuta dagoela interesdunaren eskabideari idatziz erantzutera, eta horretan planteatutako gai guztiak ebaztera.

Ez onartua.

Artaxoako Udalari

Q21/25

Kexa-jartzailearen aldameneko bizilagunak egindako obrak direla-eta Udalaren jarduketa ezari dagokionez:

- Udalari gomendatu zaio bere ikuskatze-eskubideak lehenbailehen gauzatu ditzala, eta, hala badagokio, bai eta hirigintzaren arloan legezkotasuna berrezartzeko dituenak ere, eta bidezkoak diren neurriak hartu ditzala kexa-jartzaileak salatutako obrei dagokienez.

Onartua.

Cascanteko Udalari

Q21/1025

Kexa-jartzaileen bizilagunak egindako obrei dagokienez:

- Udalari gomendatu zaio kexan aipatzen den terraza eraikitzeo obrak legeztatzeo lizentziaren eraginkortasunaren inguruan iritzia eman dezala, berariaz eta arrazoiak emanda; horrek salatuaren eta salatzaileren alegazio eta eskaerei buruz ebazteko beharra ekarriko luke. Lizentzia hori 2020ko otsailaren 25ean baimendu zuen Udalak, eta horretarako etxebizitza eraiki ondoren bertan egindako obra guztiei buruzko dokumentazioa aurkeztu behar izan zen.

Erantzunaren zain.

Galipentzuko Udalari

Q21/1041

Udalak baimendutako eraispen baten ondoren, haren etxebizitzako bitarteko hormen egoerari dagokionez:

- Udalari gomendatu zaio kexak aipatzen duen etxebizitza eraistek ondoko jabetzetan eta eraikinetan kalteak eragin ez ditzan (hezetasunagatik, batik bat) beharrezko neurriak hartu ditzala.

Onartua.

Iturengo Udalari

Q21/445

Kexa-jartzaileen aldameneko lursailaren jabeari etxebizitza familiabakar bat eraikitzeo emandako lizentziari dagokionez:

- Udalari gomendatu zaio, SG-2aren eta UA-3aren mendebaldeko aldearen artean aurreikusitako bideari dagokionez, indarrean diren Arau Subsidiarioetan jasotako ebazpena beteko dela bermatzeko.

Onartua.

Lodosako Udalari

Q21/556

Orube baten egoerari dagokionez:

- Udalari gomendatu zaio kexa-jartzailearen etxebizitzako ingurumarietan dagoen lursailak behar bezalako osasungarritasun- eta garbiketa-baldintzak betetzen dituela berma dezala; eta, horretarako, beharrezko jarduketak egin ditzala, bai orubearen jabeekin, bai hori erabiltzen duten animalien jabeekin.

Onartua.

Mendabiako Udalari

Q20/1245

Udalak ez du jarduketarik egin herriko alde zaharrea dauden zenbait eraikinen egoera dela-eta jarritako salaketari erantzuteko. Auzi horri dagokionez:

- Udalari gomendatu zaio kexak aipatzen dituen eraikuntzak segurtasuneko, osasungarritasuneko nahiz apaindura publikoko baldintza egokietan mantentzeko beharrezko jarduketak gauzatu ditzala behar bezain azkar; eta, beharrezkoa izanez gero, haien gauzatze subsidiariora ere jo dezala.

Onartua.

Nabaskozeko Udalari

Q21/31

Eraikin batean obrak egiteko agindua ez betetzeagatik hertsatzeko isuna jarri izanari dagokionez:

- Nabaskozeko Udalari gomendatu zaio kexaren xede den hertsatzeko isuna indarrik gabe utz dezala; izan ere, hori ezartzean ez zen proportzionaltasun-printzipioa errespetatu.

Ez onartua.

Olexoako Udalari

Q21/727

Kexa-jartzailearen ondoko lursailean egindako obra batzuei dagokienez:

- Olexoako Udalari gomendatu zaio kexa-jartzailearen jabetzako partzelaren ondokoan egindako obra batzuen inguruan hark galdetutako gaiei erantzun diezaiela.

Onartua.

Iruñeko Udalari

Q20/1139

Jardinera batek sortzen dituen eragozpenei dagokienez:

- Udalari gomendatu zaio kexaren xede den jardinerak interesdunaren etxebizitzarentzat (haren terraza jardineraren azpian dago) arriskurik ez dakarrela berma dezala.

Onartua.

Q21/64

Kexa-jartzaileen etxebizitzaren ondoan eraikiko den eraikinaren altuerari dagokionez:

- Udalari gogorarazi zaio kexan aipatzen den eraikinaren obra-lizentzia izapidetzeko legezko betebeharrak duela, plangintza eta indarrean dagoen gainerako hirigintza-araudia beteko direla bermatuta; eta interesdunek aurkeztutako alegazioei erantzuna ematekoa ere baduela.

Onartua.

Azkoiengo Udalari

Q21/1008

Aurkeztutako eskabide bati erantzunik eman ez izanari dagokionez:

- Udalari gogorarazi zaio legez behartuta dagoela interesdunak 2020ko uztailearen 7an aurkeztutako eskabideari erantzutera.

Onartua.

Eguesibarko Udalari

Q21/901

Lursail baten hirigintza-erregimenari buruzko kontsulta egiteagatik kobratutako tasari dagokionez:

- Udalari gomendatu zaio kexa-jartzaileari hirigintza-kontsulta bat egiteagatik igorri zitzaion likidazioa indarrik gabe utz dezala, horri erantzuteko izan zen atzerapena dela-eta.

Ez onartua.

Soraurengo Kontzejuari**Q20/1048**

Euria denean landa-bide batetik datozen urek uholdeak sortzen dituzte, eta horiek kalteak eragiten dituzte etxebizitza batean. Auzi horri dagokionez:

- Kontzejuari gomendatu zaio interesdunak salatutako arazoak sakon azter ditzala, eta kexak aipatzen dituen kalteak landa-bidetik datozen isurketek eragindako uholdeen ondorio direla egiaztatuko balitz, urak bideratzeko beharrezko jarduketak egin ditzala, kexa-jartzailearen etxebizitza urez bete dadin saihesteko. Era berean, erakunde honen ustez, bidearen bihurtzearen obra txiki bat egiteak arazoa teknikoki konpon lezake.

Ez onartua.

7.2.30. Etxebizitza.**Lurralde Antolamenduko, Etxebizitzako, Paisaiako eta Proiektu Estrategikoetako Departamentuari****AO21/11**

Errentamendu-erregimeneko etxebizitza gutxi alokatzen da arrazoizko prezioan, eta dauden laguntzak ez dira nahikoak. Auzi horri dagokionez:

- Departamentuari gomendatu zaio honako neurri hauek azter ditzala eta, egokitzat joz gero, bultza ere egin ditzala:
 - a) Parke publikoak barne hartzen duen alokairuko etxebizitzaren kopurua gehitzea, horren parte izateko etxebizitzaren ikuspegia zabaldua: promozio publikoak eta pribatuak, alokairu-poltsako etxebizitzak, Etxebizitza Sozialerako Nafarroako Funtsak barne hartzen dituen etxebizitzak, VAIS programari atxikitako etxebizitzak, eta abar.
 - b) Egoera jakin batzuetan diren laguntzat etxebizitzaren errentamendua ordaintzeko zuzeneko laguntza ekonomikoak onartzea (familia-unitatean adingabeak edo urritasunen bat duten pertsonak badaude, etxebizitza uzteko berehalako beharra badago, bizitoki duten etxebizitza osasungaitasuneko egoeran badago eta abar), herritarrek etxebizitza duina eta egokia izateko duten eskubide konstituzionala bermatzeko.
 - c) Etxebizitza alokatzeko "David" eta "Emanzipa" laguntza-programen estaldura handitzea eta horietan sartzeko baldintzak malgutzea, bai laguntzen hartzaile izan daitezkeenei dagokionez, bai etxebizitza bateko gela bat alokatuta dutenak ere programa horien erabilzaile izateko aukera emateari dagokionez, beharrezko baldintzak jarrita eta egokitzapenak eginda.
 - d) "David" eta "Emanzipa" programetako laguntzak onartuta dituzten lagunek hileroko baliozkotzea izapidetzean egiten dituzten garrantzi txikiko akatsak konpontzen laguntzea; hala, laguntzak behar dituztenek horiek galtzea saihesteko.
 - e) Nafarroako toki-erakundeekin lankidetzeta eta koordinazioa bultzatzea, arrazoizko prezioan alokatzen diren errentamendu-erregimeneko etxebizitza gutxi izatearen arazoa konpontzen lagundu dezaten.

Onartua.

Q20/1237

Kexa-jartzailearen bizitoki den babes ofizialeko etxebizitzari lotuta, Departamentuak eroslehentasun-eskubidea erabili izanari dagokionez:

- Departamentuari gomendatu zaio interesdunaren jabetzako etxebizitza babestua lehentasunez erosteko eskubidea ez dezala erabili, kasu honen berariazko inguruabarrak kontuan hartuta; izan ere, kexa-jartzailea saltzeari uko egiteko beharrean dago, haren borondatez kanpo ustekabean gertatutako arrazoi bat dela-eta.

Ez onartua.

Q21/49

Kontziliaziorako laguntza bat (salbuetsitako errenta moduan) jaso izanaren ondorioz, David laguntza berritza ukatu izanari dagokionez:

- Departamentuari iradoki zaio interesdunak eskatutako David programaren errentamendurako laguntza jasotzeko eskubidea aitortu diezaiola, kasu zehatz honetako inguruabarrak kontuan hartuta.

Ez onartua.

Q21/132

Errentamendu-erregimeneko etxebizitza bat arrazoizko prezioan eskuratzeko zailtasunei dagokionez:

- Departamentuari gomendatu zaio, kexa-jartzaileak Emanzipa programako laguntza jasotzeko ezarritako gainerako baldintzak betez gero, laguntza hori aitortu diezaiola; izan ere, haren urteko diru-sarrerak gaiari dagokion araudiak ezarritakoak baino txikiagoak dira, familia-unitatea pertsona batek baino gehiagok osatzen dutelako.

Onartua.

Q21/216

Etxebizitza egokitua izateko beharrari dagokionez:

- Departamentuari iradoki zaio interesdunari informazioa eman diezaiola aitortuta duen % 65eko urritasun fisikora egokitutako etxebizitza babestu bat eskuratzeko aukera bideragarrienei buruz.

Onartua.

Q21/289

Sarrigurengo promozio babestu batean, urritasuna eta mugikortasun murriztua duen pertsona bati etxebizitza bat ez esleitzeari dagokionez:

- Departamentuari iradoki zaio, etxebizitza babestuak esleitzeko prozesuei dagokionez, eta haien hasierako faseetan, eskatzaileei honako hau jakinarazi diezaiela:
 - a) Interesdunek aukeratutako lehen aukerak (hiru gela, adibidez) lehentasunezkoak eta erabakigarriak dira, eta bigarren aukeren gainetik daude (bi gela, adibidez), baremoa ezartzearen ondoriozko puntuazioa edozein dela ere.
 - b) Bigarren aukerak, berriz, hutsik dauden etxebizitzaren kasuan baino ez dira eraginkorrak, esleipenak lehenengo aukeran egin dituztenen artean egin ondoren.

Onartua.

Q21/296

Bizigarritasun-zedula bat ematea ukatu izanari dagokionez:

- Departamentuari gomendatu zaio ez dezala jo, berez, interesdunaren etxebizitza kokatzen den eraikinaren ebaluazio-txostenean emandako "behin-behineko ez-gai" kalifikazioa etxebizitza horren bizigarritasun-zedula ukatzeko kausatzat, hargatik eragotzi gabe Nafarroako Foru Komunitateko etxebizitzaren gutxieneko bizigarritasun-baldintzak arautzen dituen martxoaren 22ko 142/2004 Foru Dekretuaren arabera dagokion balorazioa.

Ez onartua.

Q21/305

Errentamendu-erregimeneko etxebizitza babestu batek dituen akatsei dagokienez:

- Departamentuari gomendatu zaio kexa-jartzaileak salatutako eraikuntza-akatsak azter ditzala eta, hala badagokio, ikuskatu ditzala; eta, beharrezkoa balitz, NASUVINSARI akats horiek direla-eta errekerimendu bat egin diezaiola.
- Departamentuari gomendatu zaio, gehiago atzeratu gabe, kexa-jartzaileak salatutako eraikuntza-akatsak ikuskatu ditzala, eta dagozkion neurri zuzentzaileak hartu ditzala.
- Departamentuari (Nasuvinsa) gogorarazi zaio etxebizitza babestuen errentariei auzokide-erkidegoaren eta horniduren kostuen eta kuoten eguneratzeen berri emateko legezko betebeharra duela; eta, auzokide-erkidegoa eratu zeneko lehenengo urtean badago, errentariari egoera hori jakinarazi beharko zaiola, eta komunitate-gastuak gutxi gorabeherakoak direla adierazi.

Ez onartua.

Q21/313

Kexa-jartzaileak bizi dituen zailtasun ekonomikoei eta etxebizitza bat eskuratzeko duen beharrari dagokienez:

- Departamentuari gomendatu zaio behar diren neurriak hartu ditzala herritarrek etxebizitza duina eta egokia eskuratzeko duten konstituzio-eskubidea modu eraginkorrean bermatzeko; eta kexan adierazitako egoera (seme-alaba adingabeak dituen familia gurasobakarra) eta horren modukoak kontuan hartu ditzala, batik bat.

Gomendio orokorra onartu da, baina kasu jakin honi ez zaio irtenbiderik eman.

Q21/330

David laguntzaren hainbat hileroko ez aitortzeari eta ez ordaintzeari dagokienez:

- Departamentuari gomendatu zaio aukera eman diezaiola kexa-jartzaileari bizileku duen etxebizitza alokatzeagatiko 2021eko otsaileko eta martxoko hilerokoen ordainketa egiaztatzeko, David programaren laguntzen ordainketa dagokiola onartu ahal izateko.

Ez onartua.

Q21/341

David laguntzaren hainbat hileroko ez aitortzeari eta ez ordaintzeari dagokienez:

- Departamentuari gomendatu zaio aukera eman diezaiola kexa-jartzaileari bizileku duen etxebizitza alokatzeagatiko 2021eko urtarrileko hilerokoaren ordainketa egiaztatzeko, David programaren laguntzen ordainketa dagokiola onartu ahal izateko.

Ez onartua.

Q21/353

Etxebizitza babestu bat esleitzeko atzerapenari dagokionez:

- Departamentuari aholkatu zaio beharrezko neurriak hartu ditzala herritarrek etxebizitza duina eta egokia eskuratzeko duten konstituzio-eskubidea modu eraginkorrean bermatzeko.

Onartua.

Q21/379

Etxebizitza bat eskuratzeko beharrari dagokionez:

- Departamentuari aholkatu zaio beharrezko neurriak hartu ditzala herritarrek etxebizitza duina eta egokia eskuratzeko duten konstituzio-eskubidea modu eraginkorrean bermatzeko.

Gomendio orokorra onartu da, baina kasu jakin honi ez zaio irtenbiderik eman.

Q21/380

Etxebizitza bat eskuratzeko beharrari dagokionez:

- Departamentuari aholkatu zaio beharrezko neurriak hartu ditzala herritarrek etxebizitza duina eta egokia eskuratzeko duten konstituzio-eskubidea modu eraginkorrean bermatzeko.

Gomendio orokorra onartu da, baina kasu jakin honi ez zaio irtenbiderik eman.

Q21/406

Kexa-jartzailearen familiaren premiekin bat datorren etxebizitza babestu bat eskuratzeko beharrari dagokionez:

- Departamentuari aholkatu zaio beharrezko neurriak hartu ditzala herritarrek etxebizitza duina eta egokia eskuratzeko duten konstituzio-eskubidea modu eraginkorrean bermatzeko.

Gomendio orokorra onartu da, baina kasu jakin honi ez zaio irtenbiderik eman.

Q21/411

Hertsatzeko isuna ezarri izanari dagokionez:

- Departamentuari gomendatu zaio kexan aipatzen den hertsatzeko isuna indarrik gabe utz dezala, interesdunaren jabetzako etxebizitza lehentasunez erosteko eskubidea egikaritzearen ondoriozkoa, ez baitago horretarako arrazoirik.

Ez onartua.

Q21/433

Kexa-jartzaileak zortzi urteko alabaren beharretara (% 91ko urritasun-maila aitortua du) egokitutako errentamendu-erregimeneko etxebizitza bat arrazoizko prezioan aurkitzeko dituen zailtasunei dagokienez:

- Departamentuari gomendatu zaio beharrezko eta kexa-jartzailearen egoerara moldatutako neurri zehatzak hartu ditzala interesdunak etxebizitza duina eta egokia izateko duen konstituzio-eskubidea modu eraginkorrean bermatzeko. Kasu honetan, etxebizitzak alabetako batek dituen premia espezifikoetara egokituta egon behar du, % 91ko urritasun-maila aitortua baitu eta mugikortasun-arazo garrantzitsuak.

Ez onartua.

Q21/496

Emanzipa laguntzaren hileroko bat ez aitortzeari eta ez ordaintzeari dagokienez:

- Departamentuari gomendatu zaio aukera eman diezaiola kexa-jartzaileari bizitoki duen etxebizitzaren errentamenduagatiko lehen hilerokoaren ordainketa egiaztatzeko, bai eta etxebizitzaren helbidea ere, Emanzipa programaren laguntzen ordainketa dagokiola onartu ahal izateko.

Ez onartua.

Q21/511

David programaren alokairurako laguntza-eskaera izapidetzeko ezintasunari dagokionez:

- Departamentuari gomendatu zaio kontuan hartu dezala kexa-jartzaileak etxebizitza babestuen eskatzaileen Erroldan berri zuela haren izen-ematea; eta, horrenbestez, Nafarroan etxebizitza izateko eskubideari buruzko maiatzaren 10eko 10/2010 Foru Legearen 3 quater b) a ') artikuluan ezarritako baldintza betetzen duela, David errentamendurako laguntza-programaren onuradun izateko.

Ez onartua.

Q21/623

Etxebizitza babestu bat eskuratzeko beharrari buruzkoa:

- Departamentuari gomendatu zaio behar diren neurriak hartu ditzala herritarrek etxebizitza duina eta egokia eskuratzeko duten konstituzio-eskubidea modu eraginkorrean bermatzeko; eta kexan adierazitako egoera (interesdunak, haren bikotekideak eta adingabeko lau seme-alabek osatzen dute familia; NASUVINSAre jabetzako etxebizitza babestu baten errentariak dira, baina etxebizitza hori ez da egokia familiaren beharrak asetzeko, bi logela baino ez baititu) eta horren modukoak kontuan hartu ditzala, batik bat.

Ez onartua.

Q21/624

Etxebizitza babestuen eskatzaileen Errolda oinarri izanik, promozio jakin bateko etxebizitza babestuak egokitu zaizkien eskatzaileen artean esleitzeko ezarritako irizpideei dagokienez:

- Departamentuari iradoki zaio sustatzaileei jakinarazi diezaiela, promozio jakin bateko etxebizitza babestuen esleipenean, hautatutako logela kopuruaz eta etxebizitza lortzeko berariazko erreserbaz gain, etxebizitzak esleitzeko eta aukeratzeko lehentasunezko irizpide gisa, kontuan hartu dadila legez ezarritako etxebizitza lortzeko baremoaren arabera ordenatutako zerrendan esleipendunek duten postua.

Onartua.

Q21/690

Etxebizitza babestuen eskatzaileen erroldan alta telematikoki egiteko ezintasunari dagokienez:

- Departamentuari iradoki zaio neurriak hartu ditzala babestutako etxebizitzaren eskatzaileen erroldan alta telematikoki egin ahal izateko; horrez gain, aurreko urteetan izen eman duten lagunek ere bide hori bera erabiltzeko aukera izan dezatela, aurrez aurreko hitzordua egiteko beharrik gabe eta aurreko urteetako datu ekonomikoei dagozkien datuak berritzeko beharrik gabe.

Ez onartua.

Q21/748

David laguntzaren bi hileroko ez aitortzeari eta ez ordaintzeari dagokienez:

- Departamentuari gomendatu zaio aukera eman diezaiola kexa-jartzaileari errentamendu-erregimenean bizitoki duen etxebizitzaren helbidea egiaztatzeko, kexan jasotako David programaren bi hilekoak aitortu ahal izateko (2021eko ekaina eta uztaila).

Ez onartua.

Q21/772

Etxebizitza babestu bat eskuratzeko beharrari dagokienez:

- Departamentuari gomendatu zaio interesdunari urteetan zehar (bereziki, 2015ean eta 2016an) egin zaizkion ustezko esleipenei buruzko auzia berrius dezala, eta hark eskatutako informazioa xehetasunez eman diezaiola; horrez gain, departamentuari iradoki zaio neurriak hartu ditzala interesdunari etxebizitza duina lortzen laguntzeko.

Onartua.

Q21/835

Legez ezarritako diru-sarreraren eskakizuna ez betetzeagatik, interesduna etxebizitza babestuen eskatzaileen Erroldatik kanpo uzteari dagokienez:

- Adierazi behar da, etxebizitza babestuen eskatzaileen Erroldatik kanpo uzteko prozedura hasteko ebazpena zela-eta, interesdunak alegazio batzuk aurkeztu zituela, eta eskubidea duela horiei berariaz erantzun diezaieten eta ganoraz balora ditzaten.
- Departamentuari gomendatu zaio kexa-jartzailea etxebizitza babestuen eskatzaileen erroldatik kanpo utzi izana indarrik gabe uzteko, eta haren alegazioak baloratzeko.

Ez onartua.

Q21/875

Emanzipa laguntzaren hileroko bat ez aitortzeari eta ez ordaintzeari dagokienez:

- Departamentuari gomendatu zaio kexa-jartzaileari alokatuta duen etxebizitzaren helbide osoa jakinarazteko aukera eman diezaiola, hala, Emanzipa programari dagokion laguntzaren 2021eko abuztuko hilekoaren ordainketa aitortu diezaioten.

Ez onartua.

Q21/903

Etxebizitza bat eskuratzeko beharrari dagokionez:

- Departamentuari aholkatu zaio beharrezko neurriak hartu ditzala herritarrek etxebizitza duina eta egokia eskuratzeko duten konstituzio-eskubidea modu eraginkorrean bermatzeko.

Gomendio orokorra onartu da, baina kasu jakin honi ez zaio irtenbiderik eman.

Q21/711

Etxebizitza bat eskuratzeko beharrari dagokionez:

- Departamentuari gomendatu zaio behar diren neurriak hartu ditzala herritarrek etxebizitza duina eta egokia eskuratzeko duten konstituzio-eskubidea modu eraginkorrean bermatzeko; eta kexan adierazitako egoera (interesduna beste bi pertsonarekin partekatu behar duen gela bakarreko pisuan bizi da) eta horren modukoak kontuan hartu ditzala, batik bat.

Ez onartua.

Q21/943

Genero-indarkeriaren biktima izanik, etxebizitza babestu bat ez esleitzeari dagokionez:

- Departamentuari gomendatu zaio kexa-jartzaileari esleitutako etxebizitza babestuaren errentamendu-kontratua sinatzeko baimena ukatu izana indarrik gabe utz dezala; eta, ahal izanez gero, etxebizitza bat eslei diezaiola promozio berean edo esleitutakoaren antzeko ezaugarriak dituen besteren batean.

Ez onartua.

Q21/955

Departamentuak, legez aitortuta duen lehentasunez erosteko eskubideaz baliatuta, kexa-jartzailearen etxebizitza erosi izanagatik eratorritako notariotza- eta erregistro-gastuei dagokienez:

- Departamentuari iradoki zaio interesdunaren etxebizitza babestuaren salerosketaren ondoriozko eskritura edo beste dokumenturen bat emateko gastuak bere gain hartu ditzala.

Ez onartua.

Lurralde Antolamenduko, Etxebizitzako, Paisaiako eta Proiektu Estrategikoetako Departamentuari, eta Eskubide Sozialetako Departamentuari

Q21/573

Familia gurasobakarra izanik, etxebizitza bat eskuratzeko dituen zailtasunei dagokienez:

- Bi departamentuei gogorarazi zaie, etxebizitza babestuak eskuratzeko eskatzaileak familia gurasobakarrak edo guraso bakarreko egoeran daudenak direnean, eta deialdi publikoa eta baremoak ezartzea nahitaezkoa den kasuetan, familia haiek modu berezian puntuatzeko legezko betebeharra duela, Nafarroako Foru Komunitateko familia gurasobakarrak egiaztatzeko otsailaren 7ko 5/2019 Foru Legearen 11. artikulua ezartzen duenaren arabera.

Ez onartua.

Lurralde Antolamenduko, Etxebizitzako, Paisaiako eta Proiektu Estrategikoetako Departamentuari, eta Antsoaingo Udalari

Q21/32

Etxebizitza bat eskuratzeko beharrari dagokionez:

- Departamentuari eta Udalari gomendatu zaie beren jarduketak eta baliabideak koordina ditzatela eta kasuari egokitutako beharrezkoak diren neurri zehatzak hartu, interesdunak etxebizitza duina eta haren familia-unitatearentzat (interesdunak eta haren lau seme-alabek osatua) egokia eskuratzeko konstituzio-eskubidea modu eraginkorrean bermatzeko.

Ez onartua.

Lurralde Antolamenduko, Etxebizitzako, Paisaiako eta Proiektu Estrategikoetako Departamentuari, eta Barañaingo Udalari

Q21/1006

Etxebizitza bat eskuratzeko beharrari dagokionez:

- Departamentuari eta Udalari gomendatu zaie beren jarduketak eta baliabideak koordina ditzatela, eta, Administrazioak kasu zehatz honetan esku hartzeko dituen aukera guztiak azter ditzatela, interesdunek etxebizitza duina eta egokia eskuratzeari dagokionez.

Onartua.

Lurralde Antolamenduko, Etxebizitzako, Paisaiako eta Proiektu Estrategikoetako Departamentuari, eta Corellako Udalari

Q21/44

Etxebizitza bat eskuratzeko beharrari dagokionez:

- Departamentuari eta Udalari gomendatu zaie beren jarduketak eta baliabideak koordina ditzatela eta kasuari egokitutako beharrezkoak diren neurri zehatzak hartu, interesdunak etxebizitza duina eta egokia eskuratzeko konstituzio-eskubidea modu eraginkorrean bermatzeko, hark dituen osasun-arazoak eta aitortua duen urritasun-maila kontuan hartuta.
- Udalari iradoki zaio beharrezko neurriak hartu ditzala errentamendu-erregimeneko bizitegi-parke publiko bat eratzeko, udalerriko etxebizitza-premia sozialeko egoerei erantzuteko.

Ez onartua.

Lurralde Antolamenduko, Etxebizitzako, Paisaiako eta Proiektu Estrategikoetako Departamentuari, eta Iruñeko Udalari

Q20/1224

Etxebizitza bat eskuratzeko beharrari dagokionez:

- Departamentuari eta Udalari gomendatu zaie beren jarduketak eta baliabideak koordina ditzatela eta kasuari egokitutako beharrezkoak diren neurri zehatzak hartu, interesdunaren familia-unitateak (interesdunak, haren emazteak eta haien hiru seme-alabek osatua; bi alaba txikiak jaioberriak dira) etxebizitza duina eta egokia eskuratzeko konstituzio-eskubidea modu eraginkorrean bermatzeko. Izan ere, bizitoki duten etxebizitza laster utzi beharko dute, eta osasun-arazoak dituzte etxebizitza hartako hezetasunaren ondorioz (onddoak ere badaude).

Ez onartua.

Q20/1234

Etxebizitza bat eskuratzeko beharrari dagokionez:

- Departamentuari eta Udalari gomendatu zaie beren jarduketak eta baliabideak koordina ditzatela eta kasuari egokitutako beharrezkoak diren neurri zehatzak hartu, interesdunaren familia-unitateak (interesdunak, haren emazteak eta haien urte beteko semeak osatua) etxebizitza duina eta egokia eskuratzeko konstituzio-eskubidea modu eraginkorrean bermatzeko; izan ere, bizitoki duten etxebizitza laster utzi beharko dute.

Ez onartua.

Q21/75

Etxebizitza bat eskuratzeko beharrari dagokionez:

- Departamentuari eta Udalari gomendatu zaie beren jarduketak eta baliabideak koordina ditzatela eta kasuari egokitutako beharrezkoak diren neurri zehatzak hartu, interesdunaren familia-unitateak (genero-indarkeriaren biktima den emakumeak eta haren seme jaioberriak osatua) etxebizitza duina eta egokia eskuratzeko konstituzio-eskubidea modu eraginkorrean bermatzeko; izan ere, bizitoki duten etxebizitza uzteko beharra izan dute.

Ez onartua.

Q21/112

Errentamendu-erregimeneko etxebizitza bat arrazoizko prezioan eskuratzeko zailtasunei dagokienez:

- Departamentuari eta Udalari gomendatu zaie beren jarduketak eta baliabideak koordina ditzatela eta kasuari egokitutako beharrezkoak diren neurri zehatzak hartu, interesdunaren familia-unitateak (interesdunak eta haren bi seme-alaba adingabeek osatua) etxebizitza duina eta egokia eskuratzeko konstituzio-eskubidea modu eraginkorrean bermatzeko; izan ere, bizitoki duten etxebizitza laster utzi beharko dute.
- Departamentuari gomendatu zaio, egindako eskaerari erantzunez, neurri gehigarriak hartu ditzala herritarrek errentamendu-erregimeneko etxebizitza bat arrazoizko prezioan eskuratzeko duten eskubidea bermatzeko.

Ez onartua.

Q21/251

Errentamendu-erregimeneko etxebizitza bat arrazoizko prezioan eskuratzeko zailtasunei dagokienez:

- Departamentuari eta Udalari gomendatu zaie beren jarduketak eta baliabideak koordina ditzatela eta kasuari egokitutako beharrezkoak diren neurri zehatzak hartu, interesdunaren familia-unitateak

(interesdunak eta haren bi seme-alaba adingabeek osatua) etxebizitza duina eta egokia eskuratzeko konstituzio-eskubidea modu eraginkorren bermatzeko; izan ere, bizitoki duten etxebizitza datorren maiatzean utzi beharko dute, errentatzaileak hala jakinarazi baitie.

Ez onartua.

Q21/891

Errentamendu-erregimeneko etxebizitza bat arrazoizko prezioan eskuratzeko zailtasunei dagokienez:

- Departamentuari eta Udalari gomendatu zaie behar diren neurriak hartu ditzatela herritarrek etxebizitza duina eta egokia eskuratzeko duten konstituzio-eskubidea modu eraginkorren bermatzeko; eta kexan adierazitako egoera (interesduna seme adingabearekin gela batean bizi da eta etxebizitza beste familia batzuekin partekatzen dute) eta horren modukoak kontuan hartu ditzatela, batik bat.

Onartua.

Q21/902

Etxebizitza bat eskuratzeko beharrari dagokionez:

- Departamentuari eta Udalari aholkatu zaie beharrezko neurriak hartu ditzatela herritarrek etxebizitza duina eta egokia eskuratzeko duten konstituzio-eskubidea modu eraginkorren bermatzeko.

Onartua.

Q21/934

Familia batek errentamendu-erregimeneko etxebizitza bat arrazoizko prezioan eskuratzeko duen beharrari dagokionez:

- Departamentuari eta Udalari gomendatu zaie beren jarduketak eta baliabideak koordina ditzatela, eta, kasu zehatz honetan, Administrazioak esku hartzeko dituen aukera guztiak azter ditzatela, interesdunek etxebizitza duina eta egokia eskuratzeari dagokionez.

Itxita beste arrazoi batzuegatik (uko egitea).

Q21/948

Azalera handiagoko etxebizitza bat eskuratzeko beharrari dagokionez:

- Departamentuari eta Udalari aholkatu zaie beharrezko neurriak hartu ditzatela herritarrek etxebizitza duina eta egokia eskuratzeko duten konstituzio-eskubidea modu eraginkorren bermatzeko.

Onartua.

Lurralde Antolamenduko, Etxebizitzako, Paisaiako eta Proiektu Estrategikoetako Departamentuari, eta Garesko Udalari

Q20/1289

Egoera onean dagoen errentamendu-erregimeneko etxebizitza bat arrazoizko prezioan aurkitzeko zailtasunei dagokienez:

- Departamentuari eta Udalari gomendatu zaie beren jarduketak eta baliabideak koordina ditzatela eta kasuari egokitutako beharrezkoak diren neurri zehatzak hartu, interesdunaren familia-unitateak (interesdunak, haren emazteak eta haien bi semeek osatua) etxebizitza duina eta egokia eskuratzeko konstituzio-eskubidea modu eraginkorren bermatzeko; izan ere, dituzten osasun-arazoek okerrera egin dute bizitoki duten etxebizitzan hezetasuna dutelako.

- Udalari iradoki zaio beharrezko neurriak hartu ditzala herriko bizitegi-parke publikoaren barruan dauden errentamendu-erregimeneko etxebizitzak kopurua handitzeko; hala, herriko etxebizitza-premiako egoerei erantzun ahal izateko.

Ez onartua.

Iruñeko Udalari

Q21/461

Iruñeko Udalaren jabetzako etxebizitza batean zimitzak egoteari dagokionez:

- Udalari gomendatu zaio kexa-jartzaileak eta haren seme-alaba adingabeak bizitoki duten Udalaren jabetzako etxebizitzan zimitzik egon ez dadin intsektuak hiltzeko behar diren neurriak hartzen jarraitu dezala.

Onartua.

Q21/960

Kexa-jartzailea berehala etxegabetuko dute, eta zailtasun ekonomikoak eta etxebizitza bat eskuratzeko zailtasunak ditu. Auzi horri dagokionez:

- Udalari gomendatu zaio interesdunaren familiarekin (interesdunak, haren bikoteak eta haien bi ume txikiek osatzen dute) orain arte egiten ari diren gizarte-laguntzako jarduketak areagotzeko, berehala etxegabetuko baitituzte; horrez gain, beste etxebizitza bat eskuratzen, eta, hala badagokie, gizarte-zerbitzuen sistemaren prestazioren bat aitortu diezaieten laguntzeko.

Onartua.

Tuterako Udalari

Q21/205

Etxebizitza baten beharrari dagokionez:

- Udalari iradoki zaio kexan aipatzen diren kasuaren inguruabar zehatzak balora ditzala, gizarte-bazterketaren adierazle baitira, interesdunari haren biziraupeneko oinarrizko premietan laguntzeko, prestazio edo gizarte-laguntzaren bat onartuta.

Onartua.

Elizagorri, Lodosa, Mendabia, Sartaguda eta Sesmako Gizarte Zerbitzuen Mankomunitateari

Q21/273

Pisu baten alokairuari buruzko hainbat gorabeherari dagokienez:

- Mankomunitateari iradoki zaio kasu honetan esku hartzen jarraitu dezala kexa-jartzaileak zor zaizkion zenbatekoak jaso ditzan; izan ere, oinarrizko gizarte-zerbitzuak bitarteko izan ziren kexa-jartzailearen etxebizitza alokatzeko.

Onartua.

7.3. ARAU- IRADOKIZUNAK.**7.3.1. Enplegu publiko bat eskuratzea.****Hezkuntza Departamentuari**

Q21/715SN

Irakasle gisa aldi baterako kontrataziora heltzeko aurreikusitako titulazioak eguneratuta ez egoteari buruzkoa:

- Departamentuari iradoki zaio irakasleen lanpostuei buruzko aldi baterako kontratazioaren araudiak jaso dezala Zuzendaritza Laguntzaile izateko Graduaren titulazioa, bere prestakuntza-curriculumarekin bat datozen espezialitateetara heltzeko.

Ez onartua.

Lehendakaritzako, Berdintasuneko, Funtzio Publikoko eta Barneko Departamentuari

J21/8

Administrazio publikoetako lanpostuak lortzeko hautaketa-prozesuetan parte hartzen duten lagunen kompetentziak eta gaitasun pertsonalak baloratzeko proposamenari dagokionez:

- Departamentuari iradoki zaio, Nafarroako Administrazio publikoen zerbitzuko langileen hautaketa-sistemen berrikuspenaren esparru orokorrean, dagokion araudiaren aldaketa egitea aztertzen denean, balorazio-faktore gisa, kontuan hartu daitezela hautaketa-prozesuetan parte hartzen duten lagunen kompetentziak eta gaitasun pertsonalak.

Ez onartua.

7.3.2. Covid 19.**Lehendakaritzako, Berdintasuneko, Funtzio Publikoko eta Barneko Departamentuari**

Q21/985SN

Nafarroako Foru Komunitateko Administrazioan telelana ez arautu izanari dagokionez:

- Departamentuari iradoki zaio Nafarroako Foru Komunitateko Administrazioaren eta haren erakunde autonomoen langileek telelanaren bidez ematen duten urrutiko zerbitzua arautzeko Foru Dekretua onartu ahal izateko beharrezko izapideak egin ditzala, behar bezain azkar.

Onartua.

7.3.3. Energia.

Ekonomia eta Enpresen Garapen Departamentuari; Landa Garapeneko eta Ingurumeneko Departamentuari; Lurralde Kohesiorako Departamentuari; Lurralde Antolamenduko, Etxebizitzako, Paisaiako eta Proiektu Estrategikoetako Departamentuari; Garesko Udalari, Garraialdako Udalari, Obanosko Udalari eta Nafarroako Udal eta Kontzejuen Federazioari

Q21/120SN

Autokontsumorako instalazio fotovoltaiakoak jartzeko baimena ukatu izanari dagokionez:

- Gai honetan eskumena duten administrazioei iradoki zaie beharrezkoak diren arau-aldaketak egiteko prozedurak arindu ditzatela, bakoitzak dagokion eremutik (toki- edo foru-eremua), eta autokontsumorako eguzki-energia aprobetxatzeko instalazioak jartzearen aldeko administrazio-irizpideak hartu ditzatela.

Onartua.

Kultura eta Kirol Departamentuari eta Miranda Argako Udalari

Q21/704SN

Miranda Argako alde zaharreko etxebizitza batean autokontsumorako eguzki-panelak jartzeko eskatutako hirigintza-lizentzia ukatu izanari dagokionez:

- Departamentuari eta Udalari iradoki zaie beharrezko aldaketak egiteko prozedurak arindu ditzatela, bakoitzak dagokion eremutik (toki- edo foru-eremua), hala badagokio, Miranda Argako alde zaharrean eguzki-panelak jartzea eragozten duen araudia malgutzeko.

Onartua.

7.3.4. Kirola.**Eguesibarko Udalari**

Q21/867SN

Olatzeko igerilekuen kuotan deskontua ukatu diote urritasuna duen pertsona bati, udalerrian erroldatuta ez dagoelako. Auzi horri dagokionez:

- Udalari iradoki zaio udalaren kirol-instalazioen erabilera-prezioak arautzen dituen ordenantza aldatu dezala, hala, urritasunen bat duten pertsona guztiek deskonturen bat izan dezaten dagokien kuotan, hobaria udalerrian erroldatutako lagunentzat soilik izan ez dadin.

Ez onartua.

7.3.5. Ogasuna.**Ekonomia eta Ogasuneko Departamentuari, eta Eskubide Sozialen Departamentuari**

AO21/3SN

Adingabeen “egitezko” harrera-egoerarako onura edo laguntza publikorik ez izateari dagokionez:

- Bi Departamentuei iradoki zaie arau-neurriak bultzatu ditzatela adingabeen harrerari lotutako onura edo laguntza publikoen onuradun gisa formalizatutako harrera-harremanekin bat datozen adingabeen “egitezko” harrera-egoerak ere aitortu daitezzen; betiere egoera haiek adingabearen babes-zerbitzuek bideratzen badituzte, edota, babes-zerbitzuek egoera horien berri izanik, “egitezkoak” direla baieztatzen badute.

Ez onartua.

7.3.6. Justizia.**Migrazio Politiketako eta Justiziako Departamentuari**

Q21/18/AI

Nafarroan bikote egonkorak inskribatzeko irizpideei dagokienez:

- Departamentuari iradoki zaio arau bat eman dezala, hala nahi duten pertsonak, Bikote Egonkorren Erregistroko arduradunaren edo beste administrazio-unitate batekoaren aurrean, bikote gisa aitortuko dituen, bikotekideen nazionalitatea, egoera zibil forala edo administrazio-egoera edozein izanik ere.

Onartua.

7.3.7. Ingurumena.**Martzillako Udalari****Q21/242SN**

Martzillako aisialdiko lokalak arautzen dituen Udal Ordenantzaren aldaketari dagokionez:

- Udalari iradoki zaio aisialdi- eta bilera-lokalak arautzen dituen Udal Ordenantza aldatzeko aukera azter dezala, lokalez beteta dauden kaleetan lizentzia berriak emateari dagokionez, eta lokalen arteko gutxieneko distantziari mugak jarrita.

Ez onartua.

7.4. ADMINISTRAZIO PUBLIKOEN EBAZPENAK ZEIN MAILATAN ONARTU DITUZTEN.**7.4.1. Administrazioek onetsitako eta ezetsitako ebazpenak.**

Hurrengo taulan, Nafarroako Arartekoaren ebazpenen (beren gomendio, iradokizun eta legeko betebeharren gogorazpenekin) hartzaile izandako administrazio publiko bakoitzaren onarpen-ehunekoa zenbatekoa izan den adierazten da, kontuan hartuta bai 2021eko ebazpenak, bai 2020ko abenduaren 31n erantzun gabe geratu ziren aurreko urteetakoak.

Onarpen-maila hori kalkulatzeko, kexa-espedienteetan emandako ebazpenak nahiz ofiziozko jarduketetan eta hobetzeko proposamenetan emandakoak ere kontuan hartzen dira.

Administrazioa	Ebazpen kopurua	Onartuak	Onartu ez direnak	Onarpenaren ehunekoa
Migrazio Politiketako eta Justiziako Departamentua	3	3	0	% 100,00
Berriozarko Udala	2	2	0	% 100,00
Etxalarako Udala	2	2	0	% 100,00
Mendabiako Udala	2	2	0	% 100,00
Miranda Argako Udala	2	2	0	% 100,00
Noain Elortzibarko Udala	2	2	0	% 100,00
Azkoiengo Udala	2	2	0	% 100,00
Orkoiengo Oinarrizko Barrutiko Gizarte Zerbitzuen Elkartea	2	2	0	% 100,00
Nafarroako Unibertsitate Publikoa	2	2	0	% 100,00
Unibertsitateko, Berrikuntzako eta Eraldaketa Digitaleko Saila	1	1	0	% 100,00
Adiosko Udala	1	1	0	% 100,00
Antzingo Udala	1	1	0	% 100,00
Artaxoako Udala	1	1	0	% 100,00
Bakaikuko Udala	1	1	0	% 100,00
Berbintzanako Udala	1	1	0	% 100,00
Kasedako Udala	1	1	0	% 100,00
Castejónko Udala	1	1	0	% 100,00
Doneztebeko Udala	1	1	0	% 100,00

Administrazioa	Ebazpen kopurua	Onartuak	Onartu ez direnak	Onarpenaren ehunekoa
Erroibarko Udala	1	1	0	% 100,00
Funesko Udala	1	1	0	% 100,00
Galipentzuko Udala	1	1	0	% 100,00
Igantzikoko Udala	1	1	0	% 100,00
Iturengo Kontzejua	1	1	0	% 100,00
Lizoain-Arriasoitiko Udala	1	1	0	% 100,00
Lodosako Udala	1	1	0	% 100,00
Irunberriko Udala	1	1	0	% 100,00
Murillo el Frutoko Udala	1	1	0	% 100,00
Otsagabiako Udala	1	1	0	% 100,00
Olexoako Udala	1	1	0	% 100,00
Erriberriko Udala	1	1	0	% 100,00
Orkoiengo Udala	1	1	0	% 100,00
Garesko Udala	1	1	0	% 100,00
Sunbillako Udala	1	1	0	% 100,00
Tulebraseko Udala	1	1	0	% 100,00
Ollarango Udala	1	1	0	% 100,00
Aramendiako Kontzejua	1	1	0	% 100,00
Etxabarriko Kontzejua	1	1	0	% 100,00
Erriberako Mankomunitatea	1	1	0	% 100,00
Kintoko Mankomunitatea	1	1	0	% 100,00
Zangozako Eskualdeko Zerbitzuen Mankomunitatea	1	1	0	% 100,00
Altsasu, Olazti eta Ziordiko Oinarrizko Gizarte Zerbitzuen Mankomunitatea	1	1	0	% 100,00
Izarbeibarko Oinarrizko Gizarte Zerbitzuen eta Kiroren Mankomunitatea	1	1	0	% 100,00
Elizagorria, Lodosa, Mendabia, Sartaguda eta Sesmako Gizarte Zerbitzuen Mankomunitatea	1	1	0	% 100,00
Iruñeko Abokatuen Elkargoa	1	1	0	% 100,00
Botikarien Elkargo Ofiziala	1	1	0	% 100,00
Landa Garapeneko eta Ingurumeneko Departamentua	10	8	2	% 80,00
Iruñeko Udala	60	43	17	% 71,67
Iruñerriko Mankomunitatea	9	6	3	% 66,67
Barañaingo Udala	6	4	2	% 66,67

Administrazioa	Ebazpen kopurua	Onartuak	Onartu ez direnak	Onarpenaren ehunekoa
Kultura eta Kirol Departamentua	3	2	1	% 66,67
Arangurengo Udala	3	2	1	% 66,67
Zizur Zendeako Udala	3	2	1	% 66,67
Torres del Ríoko Udala	3	2	1	% 66,67
Atarrabiako Udala	3	2	1	% 66,67
Eskubide Sozialetako Departamentua	26	15	11	% 57,69
Lehendakaritzako, Berdintasuneko, Funtzio Publikoko eta Barneko Departamentua	30	16	14	% 53,33
Osasun Departamentua	60	30	30	% 50,00
Ablitasko Udala	2	1	1	% 50,00
Arbizuko Udala	2	1	1	% 50,00
Cortesko Udala	2	1	1	% 50,00
Lizarrako Udala	2	1	1	% 50,00
Uharteko Udala	2	1	1	% 50,00
Ekonomiaren eta Enpresen Garapen Departamentua	9	4	5	% 44,44
Tuterako Udala	10	4	6	% 40,00
Lurralde Kohesiorako Departamentua	10	4	6	% 40,00
Lurralde Antolamenduko, Etxebizitzako, Paisaiako eta Proiektu Estrategikoetako Departamentua	51	19	32	% 37,25
Antsoingo Udala	3	1	2	% 33,33
Hezkuntza Departamentua	50	15	35	% 30,00
Eguesibarko Udala	14	4	10	% 28,57
Ekonomia eta Ogasun Departamentua	19	5	14	% 26,32
Burlatako Udala	4	1	3	% 25,00
Azagrako Udala	1	0	1	% 0,00
Barillasko Udala	1	0	1	% 0,00
Berribeitiko Udala	1	0	1	% 0,00
Caparrosoko Udala	1	0	1	% 0,00
Etxauriko Udala	1	0	1	% 0,00
Martzillako Udala	1	0	1	% 0,00
Nabaskozeko Udala	1	0	1	% 0,00
Zangozako Udala	1	0	1	% 0,00
Zizur Nagusiko Udala	1	0	1	% 0,00
Soraurengo Kontzejua	1	0	1	% 0,00

Administrazioa	Ebazpen kopurua	Onartuak	Onartu ez direnak	Onarpenaren ehunekoa
Zubielkiko Kontzejua	1	0	1	% 0,00
Moncayoko Ur Mankomunitatea	1	0	1	% 0,00
Mairagako Mankomunitatea	1	0	1	% 0,00
Jurramendiko Mankomunitatea	1	0	1	% 0,00
Tuterako Abokatuen Elkargoa	1	0	1	% 0,00
Guztira	466	249	217	% 53,43

Hau da ebazpenen hartzaile izandako administrazio publiko mota bakoitzaren onarpen-ehunekoa:

Administrazioa	Ebazpen kopurua	Onartuak	Onartu ez direnak	Onarpenaren ehunekoa
Nafarroako Unibertsitate Publikoa	2	2	0	% 100,00
Mankomunitateak	20	14	6	% 70,00
Beste batzuk	3	2	1	% 66,67
Udalak	165	107	58	% 64,85
Kontzejuak	4	2	2	% 50,00
Nafarroako Gobernua	272	122	150	% 44,85
Guztira	466	249	217	% 53,43

7.4.2. Onetsitako eta ezetsitako ebazpenak, arloz arlo.

Hurrengo taulan, Nafarroako Arartekoaren ebazpenen onarpen-ehunekoa adierazten da, arloz arlo banatuta. Kalkulua egiteko, administrazio publikoek, kexa-espeditanteetan nahiz ofiziozko jarduketetan eta hobetzeko proposamenetan, 2021ean erantzundako ebazpenak kontuan hartu dira, ebazpena 2021ean edo aurreko urteetan egin den gorabehera.

Arloa	Ebazpenen kopurua	Onartuak	Onartu ez direnak	Onartuen ehunekoa
Datu pertsonalen babesa	4	4	0	% 100,00
Kultura	2	2	0	% 100,00
Lana	1	1	0	% 100,00
Zerbitzu publikoak	12	10	2	% 83,33
Energia	6	5	1	% 83,33
Ingurumena	27	21	6	% 77,78
Administrazio publikoen ondare-erantzukizuna	8	6	2	% 75,00
Gardentasuna eta herritarren parte-hartzea	8	6	2	% 75,00
Toki-entitateen funtzionamendua	4	3	1	% 75,00
Justizia	4	3	1	% 75,00
Hirigintza	18	13	5	% 72,22
Herri-lanak	6	4	2	% 66,67

Arloa	Ebazpenen kopurua	Onartuak	Onartu ez direnak	Onartuen ehunekoa
Memoria historikoa	3	2	1	% 66,67
Turismoa	3	2	1	% 66,67
Gizarte ongizatea	41	25	16	% 60,98
Administrazio elektronikoa	5	3	2	% 60,00
Herritarren segurtasuna	16	9	7	% 56,25
Osasuna	25	14	11	% 56,00
Zirkulazioa	29	16	13	% 55,17
Covid-19	54	28	26	% 51,85
Kirola	2	1	1	% 50,00
Enplegu publikoa eskuratzea	31	14	17	% 45,16
Euskara	12	5	7	% 41,67
Funtzio publikoa	35	14	21	% 40,00
Etxebizitza	53	19	34	% 35,85
Hezkuntza	28	10	18	% 35,71
Ogasuna	23	8	15	% 34,78
Nekazaritza	3	1	2	% 33,33
Administrazio publikoen ondasunak	2	0	2	% 0,00
Kontsumoa	1	0	1	% 0,00
Guztira	466	249	217	% 53,43

7.5. EBAZPENIK EMATEKO BEHARRIK GABE KONPONDU DIREN KEXAK.

7.5.1. Nafarroako Arartekoaren esku-hartzearen ondorioz konpondutako kexak, ebazpenik emateko beharrik gabe, administrazioka jasota.

Aurretik adierazi den bezala, Nafarroako Arartekoaren esku-hartzearen ondorioz, kexak planteatutako auzia konponbidean jarri zen edo administrazioak kexa-jartzaileen eskaera onartu zuen, ebazpenik eman beharrik gabe. Hurrengo koadroak erakusten du Administrazio publiko bakoitzak konpondutako kexa kopurua:

Administrazioa	Konpondutako kexak
Osasun Departamentua	54
Iruñeko Udala	33
Hezkuntza Departamentua	26
Eskubide Sozialetako Departamentua	20
Lehendakarietzako, Berdintasuneko, Funtzio Publikoko eta Barneko Departamentua	18
Lurralde Antolamenduko, Etxebizitzako, Paisaiako eta Proiektu Estrategikoetako Departamentua	6
Ekonomia eta Ogasun Departamentua	5
Burlatako Udala	4

Administrazioa	Konpondutako kexak
Nafarroako Unibertsitate Publikoa	4
Lurralde Kohesiorako Departamentua	3
Ekonomia eta Enpresen Garapen Departamentua	3
Antsoaingo Udala	3
Noain Elortzibarko Udala	3
Azkoiengo Udala	3
Vianako Udala	3
Landa Garapeneko eta Ingurumeneko Departamentua	2
Migrazio Politiketako eta Justiziako Departamentua	2
Altsasuko Udala	2
Andosillako Udala	2
Arangurengo Udala	2
Castejónko Udala	2
Etxarri Aranazko Udala	2
San Martin Unxeko Udala	2
Tuterako Udala	2
Zizur Nagusiko Udala	2
Eguesibarko Udala	2
Iruñerriko Mankomunitatea	2
Erriberako Mankomunitatea	2
Buñuelgo Udala	1
Caparrosoko Udala	1
Cárcarko Udala	1
Kasedako Udala	1
Cintruénigoko Udala	1
Lizarrako Udala	1
Esteribarko Udala	1
Galarko Udala	1
Txulapaingo Udala	1
Lergako Udala	1
Martzillako Udala	1
Mendabiako Udala	1
Murchanteko Udala	1
Muruzabalgo Udala	1
Odietako Udala	1

Administrazioa	Konpondutako kexak
Garesko Udala	1
Tafallako Udala	1
Urdazubiko Udala	1
Zizur Txikiko Kontzejua	1
Jurramendiko Mankomunitatea	1
Arguedasko, Valtierako, Alesbesko, Milagroko eta Cadreitako Gizarte Zerbitzuen Mankomunitatea	1
Itzaga Gizarte Zerbitzuen Mankomunitatea	1
Izarbeibarko Mankomunitatea	1
Nafarroako Administrazio Auzitegia	1
Botikarien Elkargo Ofiziala	1
Guztira	239

Honako hauek dira ebazpenik emateko beharrik gabe administrazio publiko bakoitzak konpondutako kexen kopuruak:

Administrazioa	Konpondutako kexak
Nafarroako Gobernua	140
Udalak	85
Mankomunitateak	8
Nafarroako Unibertsitate Publikoa	4
Kontzejuak	1
Beste batzuk	1
Guztira	239

7.5.2. Nafarroako Arartekoaren esku-hartzearen ondorioz konpondutako kexak, ebazpenik emateko beharrik gabe, arloz arlo.

Hurrengo taulan, arloz arlo, administrazio publikoek ebazpenik emateko beharrik gabe konpondu dituzten kexen kopurua ageri da:

Administrazioa	Konpondutako kexak
Covid-19	27
Osasuna	27
Gizarte ongizatea	26
Enplegu publiko batera sartzea	21
Hezkuntza	18
Ogasuna	16
Zirkulazioa	16

Administrazioa	Konpondutako kexak
Ingurumena	15
Herritarren segurtasuna	13
Funtzio publikoa	11
Hirigintza	10
Zerbitzu publikoak	6
Etxebizitza	6
Administrazio publikoen ondasunak	4
Obra publikoak	4
Administrazio publikoen ondare-erantzukizuna	3
Turismoa	3
Kirola	2
Toki-erakundeen funtzionamendua	2
Justizia	2
Datu pertsonalen babesa	2
Administrazio elektronikoa	1
Nekazaritza	1
Kontsumoa	1
Lana	1
Gardentasuna eta herritarren parte-hartzea	1
GUZTIRA	239

7.6. ONETSITAKO EBAZPENA DUTEN EDO IZAPIDETU BITARTEAN KONPONDU DIREN GAIEN KOPURUA.

7.6.1. Administrazioa jasota.

Administrazioa	Ebazpen onartuak	Izapidetu bitartean konpondu diren keak	Ebazpen onartuak eta konpondutako keak, guztira	Onartu gabeko ebazpenak	Onartuen + konpondutakoen ehunekoa
Nafarroako Unibertsitate Publikoa	2	4	6	0	% 100,00
Migrazio Politiketako eta Justiziako Departamentua	3	2	5	0	% 100,00
Noain Elortzibarko Udala	2	3	5	0	% 100,00
Azkoingo Udala	2	3	5	0	% 100,00
Castejónko Udala	1	2	3	0	% 100,00
Mendabiako Udala	2	1	3	0	% 100,00
Vianako Udala	0	3	3	0	% 100,00

Administrazioa	Ebazpen onartuak	Izapidetu bitartean konpondu diren kekek	Ebazpen onartuak eta konpondutako kekek, guztira	Onartu gabeko ebazpenak	Onartuen + konpondutako ehunekoa
Erriberako Mankomunitatea	1	2	3	0	% 100,00
Altsasuko Udala	0	2	2	0	% 100,00
Andosillako Udala	0	2	2	0	% 100,00
Berriozarko Udala	2	0	2	0	% 100,00
Kasedako Udala	1	1	2	0	% 100,00
Etxalarko Udala	2	0	2	0	% 100,00
Etxarri Aranazko Udala	0	2	2	0	% 100,00
Miranda Argako Udala	2	0	2	0	% 100,00
Garesko Udala	1	1	2	0	% 100,00
San Martin Unxeko Udala	0	2	2	0	% 100,00
Orkoiengo Oinarrizko Barrutiko Gizarte Zerbitzuen Elkarte	2	0	2	0	% 100,00
Botikarien Elkargo Ofiziala	1	1	2	0	% 100,00
Unibertsitateko, Berrikuntzako eta Eraldaketa Digitaleko Saila	1	0	1	0	% 100,00
Adiosko Udala	1	0	1	0	% 100,00
Antzingo Udala	1	0	1	0	% 100,00
Artaxoako Udala	1	0	1	0	% 100,00
Bakaikuko Udala	1	0	1	0	% 100,00
Berbintzanako Udala	1	0	1	0	% 100,00
Buñuelgo Udala	0	1	1	0	% 100,00
Cárcarko Udala	0	1	1	0	% 100,00
Cintruénigoko Udala	0	1	1	0	% 100,00
Doneztebeko Udala	1	0	1	0	% 100,00
Erroibarko Udala	1	0	1	0	% 100,00
Esteribarko Udala	0	1	1	0	% 100,00
Funesko Udala	1	0	1	0	% 100,00
Galarko Udala	0	1	1	0	% 100,00
Galipentzuko Udala	1	0	1	0	% 100,00
Igantziako Udala	1	0	1	0	% 100,00
Iturengo Kontzejua	1	0	1	0	% 100,00
Txulapaingo Udala	0	1	1	0	% 100,00
Lergako Udala	0	1	1	0	% 100,00
Lizoain-Arriasgoitiko Udala	1	0	1	0	% 100,00

Administrazioa	Ebazpen onartuak	Izapidetu bitartean konpondu diren kekek	Ebazpen onartuak eta konpondutako kekek, guztira	Onartu gabeko ebazpenak	Onartuen + konpondutakoen ehunekoa
Lodosako Udala	1	0	1	0	% 100,00
Irunberriko Udala	1	0	1	0	% 100,00
Murchanteko Udala	0	1	1	0	% 100,00
Murillo el Frutoko Udala	1	0	1	0	% 100,00
Muruzabalgo Udala	0	1	1	0	% 100,00
Otsagabiako Udala	1	0	1	0	% 100,00
Odietako Udala	0	1	1	0	% 100,00
Olexoako Udala	1	0	1	0	% 100,00
Erriberriko Udala	1	0	1	0	% 100,00
Orkoiengo Udala	1	0	1	0	% 100,00
Sunbillako Udala	1	0	1	0	% 100,00
Tafallako Udala	0	1	1	0	% 100,00
Tulebraseko Udala	1	0	1	0	% 100,00
Urdazubiko Udala	0	1	1	0	% 100,00
Ollarango Udala	1	0	1	0	% 100,00
Aramendiako kontzejua	1	0	1	0	% 100,00
Zizur Txikiko Kontzejua	0	1	1	0	% 100,00
Etxabarriko Kontzejua	1	0	1	0	% 100,00
Kintoko Mankomunitatea	1	0	1	0	% 100,00
Zangozako Eskualdeko Zerbitzuen Mankomunitatea	1	0	1	0	% 100,00
Altsasu, Olazti eta Ziardiko Oinarrizko Gizarte Zerbitzuen Mankomunitatea	1	0	1	0	% 100,00
Arguedasko, Valtierako, Alesbesko, Milagroko eta Cadreitako Gizarte Zerbitzuen Mankomunitatea	0	1	1	0	% 100,00
Izarbeibarko Oinarrizko Gizarte Zerbitzuen eta Kirolen Mankomunitatea	1	0	1	0	% 100,00
Elizagorri, Lodosa, Mendabia, Sartaguda eta Sesmako Gizarte Zerbitzuen Mankomunitatea	1	0	1	0	% 100,00
Itzaga Gizarte Zerbitzuen Mankomunitatea	0	1	1	0	% 100,00
Izarbeibarko Mankomunitatea	0	1	1	0	% 100,00

Administrazioa	Ebazpen onartuak	Izapidetu bitartean konpondu diren kexak	Ebazpen onartuak eta konpondutako kexak, guztira	Onartu gabeko ebazpenak	Onartuen + konpondutakoehunekoa
Nafarroako Administrazio Auzitegia	0	1	1	0	% 100,00
Iruñeko Abokatuen Elkargoa	1	0	1	0	% 100,00
Landa Garapenerako eta Ingurumeneko Departamentua	8	2	10	2	% 83,33
Iruñeko Udala	43	33	76	17	% 81,72
Arangurengo Udala	2	2	4	1	% 80,00
Eskubide Sozialetako Departamentua	15	20	35	11	% 76,09
Osasun Departamentua	30	54	84	30	% 73,68
Iruñerriko Mankomunitatea	6	2	8	3	% 72,73
Lehendakaritzako, Berdintasuneko, Publikoko eta Funtzio Barneko Departamentua	16	18	34	14	% 70,83
Antsoaingo Udala	1	3	4	2	% 66,67
Barañaingo Udala	4	0	4	2	% 66,67
Kultura eta Kirol Departamentua	2	0	2	1	% 66,67
Lizarrako Udala	1	1	2	1	% 66,67
Zizur Zendeako Udala	2	0	2	1	% 66,67
Torres del Ríoko Udala	2	0	2	1	% 66,67
Atarrabiako Udala	2	0	2	1	% 66,67
Zizur Nagusiko Udala	0	2	2	1	% 66,67
Burlatako Udala	1	4	5	3	% 62,50
Ekonomia eta Enpresen Garapen Departamentua	4	3	7	5	% 58,33
Hezkuntza Departamentua	15	26	41	35	% 53,95
Lurralde Kohesiorako Departamentua	4	3	7	6	% 53,85
Tuterako Udala	4	2	6	6	% 50,00
Ablitasko Udala	1	0	1	1	% 50,00
Arbizuko Udala	1	0	1	1	% 50,00
Caparrosoko Udala	0	1	1	1	% 50,00
Cortesko Udala	1	0	1	1	% 50,00
Uharteko Udala	1	0	1	1	% 50,00
Martzellako Udala	0	1	1	1	% 50,00
Jurramendiko Mankomunitatea	0	1	1	1	% 50,00

Administrazioa	Ebazpen onartuak	Izapidetu bitartean konpondu diren kekek	Ebazpen onartuak eta konpondutako kekek, guztira	Onartu gabeko ebazpenak	Onartuen + konpondutakoen ehunekoa
Lurralde Antolamenduko, Etxebizitzako, Paisaiako eta Proiektu Estrategikoetako Departamentua	19	6	25	32	% 43,86
Ekonomia eta Ogasun Departamentua	5	5	10	14	% 41,67
Eguesibarko Udala	4	2	6	10	% 37,50
Azagrako Udala	0	0	0	1	% 0,00
Barillasko Udala	0	0	0	1	% 0,00
Berriobeitiko Udala	0	0	0	1	% 0,00
Etxauroko Udala	0	0	0	1	% 0,00
Nabaskozeko Udala	0	0	0	1	% 0,00
Zangozako Udala	0	0	0	1	% 0,00
Soraurengo Kontzejua	0	0	0	1	% 0,00
Zubielkiko Kontzejua	0	0	0	1	% 0,00
Moncayoko Ur Mankomunitatea	0	0	0	1	% 0,00
Mairagako Mankomunitatea	0	0	0	1	% 0,00
Tuterako Abokatuen Elkargoa	0	0	0	1	% 0,00
Guztira	249	239	488	217	% 69,22

Hau da ebazpenen hartzaile izandako Administrazio publiko mota bakoitzaren onespenehunekoak:

Administrazioa	Ebazpen onartuak	Izapidetu bitartean konpondu diren kekek	Ebazpen onartuak eta konpondutako kekek, guztira	Onartu gabeko ebazpenak	Onartuen + konpondutakoen ehunekoa
Nafarroako Unibertsitate Publikoa	2	4	6	0	% 100,00
Mankomunitateak	14	8	22	6	% 78,57
Udalak	107	85	192	58	% 76,80
Beste batzuk	2	1	3	1	% 75,00
Nafarroako Gobernua	122	140	262	150	% 63,59
Kontzejuak	2	1	3	2	% 60,00
Guztira	249	239	488	217	% 69,22

7.6.2. Arloka jarrita.

Arloa	Ebazpen onartuak	Izapidetu bitartean konpondutakoak	Ebazpen onartuak eta konpondutakoak guztira	Onartu gabeko ebazpenak	Onartuen + konpondutakoen ehunekoa
Datu pertsonalen babesa	4	2	6	0	% 100,00
Kultura	2	0	2	0	% 100,00
Lana	1	1	2	0	% 100,00
Zerbitzu publikoak	10	6	16	2	% 88,89
Ingurumena	21	15	36	6	% 85,71
Energia	5	0	5	1	% 83,33
Toki-entitateen funtzionamendua	3	2	5	1	% 83,33
Justizia	3	2	5	1	% 83,33
Turismoa	2	3	5	1	% 83,33
Hirigintza	13	10	23	5	% 82,14
Administrazio publikoen ondare-erantzukizuna	6	3	9	2	% 81,82
Herri-lanak	4	4	8	2	% 80,00
Osasuna	14	27	41	11	% 78,85
Gardentasuna eta herritarren parte-hartzea	6	1	7	2	% 77,78
Gizarte ongizatea	25	26	51	16	% 76,12
Herritarren segurtasuna	9	13	22	7	% 75,86
Kirola	1	2	3	1	% 75,00
Zirkulazioa	16	16	32	13	% 71,11
Covid-19	28	27	55	26	% 67,90
Enplegu publikoa eskuratzea	14	21	35	17	% 67,31
Administrazio elektronikoa	3	1	4	2	% 66,67
Administrazio publikoen ondasunak	0	4	4	2	% 66,67
Memoria historikoa	2	0	2	1	% 66,67
Ogasuna	8	16	24	15	% 61,54
Hezkuntza	10	18	28	18	% 60,87
Funtzio publikoa	14	11	25	21	% 54,35
Nekazaritza	1	1	2	2	% 50,00
Kontsumoa	0	1	1	1	% 50,00
Etxebizitza	19	6	25	34	% 42,37

Arloa	Ebazpen onartuak	Izapidetu bitartean konpondu diren kexak	Ebazpen onartuak eta konpondutako kexak, guztira	Onartu gabeko ebazpenak	Onartuen + konpondutakoen ehunekoa
Euskara	5	0	5	7	% 41,67
Guztira	249	239	488	217	% 69,22

VIII. KAPITULUA. AGERRALDI PARLAMENTARIOAK.

2021ean, Nafarroako Arartekoa bost aldiz agertu zen Nafarroako Parlamentuan, honako gaiak zirela-eta:

8.1. Nafarroako Arartekoaren Antolaketa eta Funtzionamenduaren Erregelamenduaren 20.3 artikulua Bitartekaritza Zerbitzuari dagokionez aldatzeko proposamena azaltzeko.

2021eko urtarrilaren 29an, Nafarroako Arartekoak ahoz azaldu zuen Foru Araubideko Batzordean Nafarroako Arartekoaren Antolakuntza eta Jarduera Erregelamenduko 20.3 artikulua aldatzeko proposamena.

Agerraldiko bideoa Nafarroako Parlamentuaren web-orriko esteka honetan kontsulta daiteke:

<https://grabaciones.parlamentodenavarra.es/watch?id=MWVIMjEwOWEtMDNlZC00NWYxLTlmZjgtYmRjZDk5MTFIYTRk>

8.2. Foru Araubideko Batzordean 2020. urteko txostenaren laburpena ahoz azaltzeko.

2021eko maiatzaren 5ean, Nafarroako Arartekoak ahoz laburtu zuen Foru Araubideko Batzordean 2020ko Urteko Txostena.

Txostenaren testua Nafarroako Parlamentuaren Aldizkari Ofizialean (51. zk., 2021eko apirilaren 26koa) eta Nafarroako Arartekoaren web-orriaren esteka honetan kontsulta daiteke:

<https://www.defensornavarra.com/eu/argitalpenak/urteko-txostenak/2020ko-urteko-txostena>

Agerraldiko bideoa Nafarroako Parlamentuaren web-orriko esteka honetan kontsulta daiteke:

<https://grabaciones.parlamentodenavarra.es/watch?id=YmVmNzc3MWItNjQ4MS00NmNmLThlZDQtN2YyMjBiYzNmODg5>

8.3. 2020ko Urteko Txostenaren laburpena Nafarroako Parlamentuko osoko bilkuran ahoz azaltzeko.

2021eko ekainaren 3an, Nafarroako Arartekoak ahoz laburtu zuen 2020ko Urteko Txostena Nafarroako Parlamentuaren osoko bilkuran.

Agerraldiko bideoa Nafarroako Parlamentuaren web-orriko esteka honetan kontsulta daiteke:

<https://grabaciones.parlamentodenavarra.es/watch?id=MTNjZGEyY2UtYTg4Yi00ODFmLWl3MmQtMjRkZDY1NTYyYTAx>

8.4. Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuko mediku batek aurkeztutako kexari buruz aritzeko, Nafarroako Ospitaletegian (Q20/1135) larritasun handiko gertakari batzuk salatu ondoren zuen egoera pertsonala, laborala eta profesionala zela-eta.

2021eko irailaren 6an, Nafarroako Parlamentuko Bozeramaileen Batzordeak erabaki zuen Nafarroako Arartekoa ager zedila eskatzea, informazio-saio bat egiteko, "Herriaren Defendatzaileak azal ditzan Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuan ustez eroskeria-delitu bat egiteagatik izandako salaketa bati buruzkoak".

Aldez aurretik, Nafarroa Suma talde parlamentarioko Juan Luis Sánchez de Muniain Lacasia parlamentari foralak Nafarroako Arartekoa agertzeko eskatu zuen "Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuan funtzionario-eroskeriaren ustezko delitu batengatik izandako salaketa bat azaltzeko".

Nafarroako Arartekoa 2021eko irailaren 22an agertu zen Nafarroako Parlamentuko Foru Araubideko Batzordean.

Agerraldiko bideoa Nafarroako Parlamentuaren web-orriko esteka honetan kontsulta daiteke:

<https://grabaciones.parlamentodenavarra.es/watch?id=NGFkMjE4ZDEtODE2OS00ZGU3LTgwMDUtYjM3MTBjNDY3MzE5>

8.5. Tuterako San Francisco Javier ikastetxean (Q21/694) onartu gabeko ikasleen guraso talde baten eskaerari buruz aritzeko.

2021eko irailaren 20an, Nafarroako Parlamentuko Bozeramaileen Batzordeak Nafarroako Arartekoaren agerraldia eskatu zuen, azal zezan Tuterako San Francisco Javier ikastetxean onartu gabeko ikasleen guraso taldeak egindako eskaerari buruzko ebazpena.

Aldez aurretik, Nafarroa Suma talde parlamentarioko Pedro José González Felipe parlamentari foralak Nafarroako Arartekoa agertzeko eskatu zuen “azal zezan Tuterako San Francisco Xavier ikastetxean onartu gabeko ikasleen guraso taldearen eskaerari emandako ebazpena”. Q21/694 espedientea

Nafarroako Arartekoa 2021eko urriaren 29an agertu zen Nafarroako Parlamentuko Foru Araubideko Batzordean.

Agerraldiko bideoa Nafarroako Parlamentuaren web-orriko esteka honetan kontsulta daiteke:

<https://grabaciones.parlamentodenavarra.es/watch?id=MDIkNDIzMzUtOTI0ZS00OTNkLWE3MDktNzhjZGRlOWRIOTdk>

IX. KAPITULUA. NAFARROAKO ADMINISTRAZIO PUBLIKOEN NAFARROAKO ARARTEKOARI EMANDAKO LAGUNTZA.

9.1. NAFARROAKO ADMINISTRAZIO PUBLIKOEN ARARTEKOARI LAGUNTZEKO DUTEN BETEBEHARRA.

Nafarroako Foru Komunitateko Arartekoari buruzko uztailaren 3ko 4/2000 Foru Legeak 26.1. artikuluan xedatzen duenez, "Foru Komunitateko botere publiko eta erakunde guztiek laguntza eman behar diote Nafarroako Foru Komunitateko Arartekoari, lehentasunez eta presaz, haren ikerketa eta ikusketetan".

Foru Lege bereko 24.2. artikulua xedatzen duenez, "hasieran eskatutako txostena edo dokumentazioa ez dutela bidaliko edo eskura jarriko esaten badute administrazio publikoen zerbitzuko langileek edo haien gainekoek, edo arduragabekeriak jarduten badute, Nafarroako Foru Komunitateko Arartekoak uste ahal izanen du bere eginkizunen kontrakoak edo oztopatzeak direla egintza horiek; hori ezagutarazi egingen du berehalakoan, eta Nafarroako Parlamentuarentzat egindako urteko txostenean edo txosten berezian, halakorik bada, kalifikazio hori nabarmendu egingen du".

24.3. artikulua hau gehitzen du: "Gauza bera gertatuko da Nafarroako Foru Komunitateko Arartekoaren jarduna eragotzi edo oztopatzen duen edozein jokabiderekina".

Uztailaren 3ko 4/2000 Foru Lege beraren 31.1. artikuluan antzeko baldintzak adierazten dira: "Administrazio publikoetako zerbitzuko edozein organismok edo pertsonak Nafarroako Foru Komunitateko Arartekoaren ikerketei kontra edo oztopo egiteari eusten badio, Nafarroako Foru Komunitateko Arartekoak txosten berezi bat egin dezake horri buruz, urteko txostenean dagokion atalean hori azpimarratzeaz gain".

Lege horretako 31.2. artikulua araberak, "horretaz gain, Nafarroako Foru Komunitateko Arartekoak bere ebazpenak ez betetzeari eusten diotenak edo bere jardura oztopatzen dutenak nor diren esan ahalko du, guztiaren berri eman ondoren erantzule den agintari gorenari".

Bestalde, uztailaren 3ko 4/2000 Foru Legeko 34.2. artikulua honako hau jasotzen du:

"Behin gomendioak egin ondoren, ukitutako agintari administratiboak bi hilabeteko epe batean neurri egokirik hartzen ez badu ildo horretan, edo Nafarroako Foru Komunitateko Arartekoari ez badio ematen neurri horiek ez hartzeko arrazoen berri, Arartekoak gai horren aurrekariak eta aurrekizutako gomendioak, oharpenak, gogorazpenak edo iradokizunak jakinarazi ahal izanen dizkio ukitutako administrazioaren agintari gorenari.

Hala jokatuta ere justifikazioa lortzen ez badu, gai hori urteko txostenean edo txosten berezian sartuko du, jarrera hori izan duten agintarien edo administrazio publikoen zerbitzuko langileen izenen berriazko aipamenarekin, eta betiere Arartekoaren iritziz konponbide positiboa izan zezaketen eta konponbide hori lortu ez den kasuen artean".

9.2. NAFARROAKO FORU KOMUNITATEKO ARARTEKOARI BURUZKO UZTAILAREN 3KO FORU LEGEAREN 29. BIS ARTIKULUA: HERTSAPEN ISUNAK.

2020ko ekainean, Nafarroako Arartekoak egokitzat jo zuen Nafarroako Parlamentuko Lehendakariari idazki bat bidaltzea balizko foru lege proposamen baten zirriborro batekin batera, Nafarroako Foru Komunitateko Arartekoari buruzko uztailaren 3ko 4/2000 Foru Legeari '29 bis' artikulua gehitzeko, lehendakariak parlamentuko taldeei igortzea egokitzat jotzen bazuen ere, azter zezaten eta, hala egokitzuz gero, Nafarroako Parlamentuan aurrekiztu.

Nafarroako Arartekoak adierazi zuen kezkatuta zegoela zenbait administrazio publikoren eta herritarren eskubideak bermatzen dituen erakunde honen arteko lankidetzaren falta etengabeagatik (ekitaldi batzuetan lankidetzaren falta hori areagotu ere egin da).

Esan zuen erakundeak lanean emandako urteetan lortutako esperientziak erakusten zuela indarreko neurriak ez zirela nahikoak lankidetzarik ezari aurre egiteko, ez eta lankidetzarik eza eta urteko txostenetan administrazioak aipatzeko ere. Halaber, adierazi zuen bide penala ez zela metodo egokia administrazio organo edo entitateek Nafarroako Arartekoarekin lankidetzan aritzeko betebeharrak behar bezala betetzen ez duten kasuei aurre egiteko, bide hori neurritz kanpoko eta zuzenbidearen azken ratioa izateagatik.

Horregatik, ordura arte indarrean egondako neurrien eraginkortasun eskasa ikusirik, beharrezkotzat jotzen zuen, uztailaren 3ko 4/2000 Foru Legearen esparruan, neurri eraginkor eta proportzionatu bat ezartzea; adibidez, Nafarroako Arartekoak berak neurri hertsatzaileak ezartzeko aukera izatea, aldian behin isunak jarri, zenbateko nahikoan eta egokian, behin eta berriz errekerimenduak egin arren, beren betebeharra bete gabe dokumentazioa bidaltzen ez zuten edo beren ebazpenei erantzuten ez zieten administrazio publikoei; izan ere, herritarren eskubideak zaintzeko sortutako erakunde horren gainbegiratze funtzioari kalte egiten baitiote.

Nafarroako Parlamentuko lehendakariak hau jakinarazi zuen “Nafarroako Arartekoak 2020ko ekainaren 4an egindako idazkiaren berri eman zitzaien parlamentu taldeetako eta Foru Parlamentuko Elkarteko eledunei; idazki horren bidez, foru-lege proposamenaren zirriborroa igorri da.”

Nafarroako Parlamentuko osoko bilkurak, 2021eko irailaren 16an, foru lege bat onetsi zuen, 29. bis artikulua gehitzen diona Nafarroako Foru Komunitateko Arartekoari buruzko uztailaren 3ko 4/2000 Foru Legeari.

Nafarroako Foru Eraentza Birrezarri eta Hobetzeari buruzko Lege Organikoaren 20.2 artikulua eta Nafarroako Parlamentuko Erregelamenduaren 153. artikulua ezarritakoarekin bat, aipatutako foru legea gehiago osoz onetsi zen, proiektua bere osotasunean bozkatua izan ondoren.

Hartara, egun, Nafarroako Foru Komunitateko Arartekoari buruzko Foru Legearen 29. bis artikulua honako hau xedatzen du:

“Administrazio publiko edo entitate batek ez badu eskatutako informazio edo dokumentazio guztia edo haren zati bat bidaltzen, edo ebazpenei ezarritako epean erantzuten ez badie, Nafarroako arartekoak, hamar eguneko epean azken ohartarazpena egin ondoren, honako neurri hauetako edozein hartu ahal izanen du:

- a) Administrazio edo entitate erantzuleei 1.500 euroko hertsapen-isunak jartzea. Isuna hogeit egunean behin errepikatu ahal izanen du, harik eta eskatutakoa osorik bete arte.
- b) Administrazio edo entitate erantzuleen jarrera, eskatutakoa ez betetzearena, argitara ematea web orrian, urteko txostenean edo txosten berezi batean, eta hedabideetan, eta jokabide hori Nafarroako Parlamentuari jakinaraztea, horren berri izan dezan”.

Foru lege berria 2021eko irailaren 23ko 108 zenbakiko Nafarroako Parlamentuko Aldizkari Ofizialean argitaratu zen:

<https://www.parlamentodenavarra.es/sites/default/files/boletines/A2021108.pdf>

Eta 2021eko irailaren 30eko 228 zenbakiko Nafarroako Aldizkari Ofizialean:

<https://bon.navarra.es/eu/iragarkia/-/texto/2021/229/0>

Neurri berriak 2021eko urriaren 1ean jarri ziren indarrean.

2021. urtean indarrean egon zen bitartean, Nafarroako Arartekoak hiru ebazpen eman zituen, hurrengo administrazio hauei hertsatzeko lehen isuna jartzeko prozedura hasteko, derrigorrezko informazioa edo erantzuna hamar egun balioduneko beste epe batean bidaltzen ez bazuten:

- **Lehendakaritzako, Berdintasuneko, Funtzio Publikoko eta Barneko Departamentua** (Q21/580).
- **Corellako Udala** (Q21/766).
- **Mairagako Mankomunitatea** (Q20/1231).

Hala ere, azkenean ez zen beharrezkoa izan hertsatzeko isunik ezartzea, aipatutako administrazioek epe horren barruan bete baitzituzten beren legezko betebeharrak.

9.3. NAFARROAKO ARARTEKOAREKIN LANKIDETZAN ARITU EZ DIREN EDO INFORMAZIOA EDO ERANTZUNA BIDALTZEN GEHIEGI ATZERATU DIREN ADMINISTRAZIOEN AIPAMENA.

2021ean, Nafarroako administrazio publikoak, oro har, Arartekoarekin lankidetzan aritu ziren haren ikerketetan.

Ondoren, idazkiak behin eta berriz helarazi arren, erakundeari erantzun ez zioten edo behar ziren erantzunak edo informazioa bidaltzeko erreklamazio asko egitera behartu zuten gainbegiratutako administrazio publikoak aipatzen dira.

9.3.1. Informazioa bidaltzen gehiegi atzeratu ziren administrazioak.

Iritzitakoaren arabera, administrazio publiko hauek ez zuten behar bezala lagundu eskatutako informazioa bidaltzen, eta, beraz, ez zuten bete beren legezko betebeharra, nahiz eta azkenean informazioa bidali:

Corellako Udala:

- Q21/225: Informazioa eskatzeko bost idazki.
- Q21/766: Informazioa eskatzeko lau idazki.

Nabaskozeko Udala:

- Q21/31: Informazioa eskatzeko bost idazki.

9.3.2. Gomendioei, iradokizunei eta legezko betebeharren gogorazpenei erantzuten gehiegi atzeratu ziren administrazioak.

Honako hauek izan ziren erakundeak emandako ebazpenei erantzuten bidegabeki atzeratu ziren administrazio publikoak:

Lehendakaritzako, Berdintasuneko, Funtzio Publikoko eta Barneko Departamentua

- Q21/580: Ebazpenei erantzuna ematea eskatzeko lau idazki.

Arangurengo Udala:

- Q21/254: Ebazpenei erantzuna ematea eskatzeko lau idazki.

Torres del Río ko Udala:

- Q20/1047: Ebazpenei erantzuna ematea eskatzeko lau idazki.

Mairagako Mankomunitatea:

- Q20/1231: Ebazpenei erantzuna ematea eskatzeko lau idazki.

X. KAPITULUA. ERAKUNDEAREN ETA HERRITARREN ARTEKO HARREMAN ZUZENA

10.1. HERRITARRENTZAKO ARRETA BULEGOA. NAFARROAKO ARARTEKOARI EGINDAKO KONTSULTAK.

10.1.1. Datu orokorrak.

'Nafarroako Arartekoa' instituzioaren barruan, "Herritarrentzako Arreta Bulegoa" dago. Arlo funtzional modura sortu zen, herritarrei lehenengo arreta emateko, eta bereziki, informazioa, orientazioa eta, kasua bada, aholkua emateko, beren eskubideak hobeto eta modu eraginkorrago batean balia ditzaten.

Herritarrentzako arreta-bulegoak herritarren kontsultak eta bisitak jasotzen ditu, eta beren askotariko arazoak azaltzen dituzte. Bulegoak ematen duen informazioari esker, herritarren arazo larrienak zein diren jakin dezakegu.

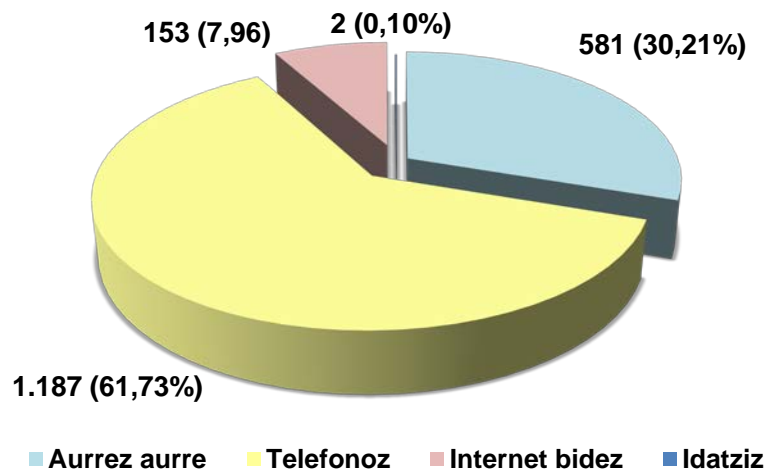
2021ean, Arartekoaren Herritarrentzako Arreta Bulegoak **1.923** kontsulta erregistratu zituen. Horietatik, 1.860 banakakoak izan ziren. Gainerakoak, 63, taldeek aurkeztu zituzten, alegia, interesak ordeztzen dituzten erakundeek, nortasun juridikoa duten erakundeek edo antolatutako pertsonen taldeek.

Kontsulten % 61,73 telefonoz egin ziren (1.187 kontsulta). 2020ko joerari jarraituz, eta aurreko urteetan ez bezala, telefono bidezko arreta nagusitu zaio aurrez aurrekoari 2021ean. Aldaketa hori, beste arrazoi batzuen artean, urrutiko arretaren gorakadak bultzatua izan da segurki, Covid-19aren ondorioz.

Kontsulten % 30,21 aurrez aurre eta zuzenean egin ziren erakundearen egoitzan (581 kontsulta); horrek erakusten du herritarrek nahiago dutela aurrez aurreko eta zuzeneko arreta jasotzea, eta Nafarroako Arartekoaren zerbitzu publikoaren izaera, berehalakoa eta espezializatua.

Kontsulten % 7,96 Internet bidez egin ziren (153 kontsulta).

Kontsulten %0,10 paperean eta posta arruntez egin zen (2).



10.1.2. Kotsultak arloen arabera.

Kotsultetan arlo desberdinei buruzko gaiak planteatu ziren. Erakundeak gai horiek deskribatzeko landutako zerrendak honako emaitza hau eman du:

Arloak	Kotsulta-kopurua	%
Gizarte-ongizatea	287	% 14,92
Covid-19a	179	% 9,31
Etxebizitza	175	% 9,10
Osasuna	114	% 5,93
Kontsumoa	104	% 5,41
Hezkuntza	103	% 5,36
Justizia	102	% 5,30
Ogasuna	97	% 5,04
Trafikoa eta bide-segurtasuna	88	% 4,58
Ingurumena	76	% 3,95
Atzerritartasuna	63	% 3,28
Herritarren segurtasuna	63	3,28%
Hirigintza	62	% 3,22
Gizarte-segurtasuna	61	% 3,17
Funtzio publikoa	52	% 2,70
Enplegu publikora sartzea	45	% 2,34
Zerbitzu publikoak	41	% 2,13
Lana	40	% 2,08
Administrazio publikoen ondare-erantzukizuna	25	% 1,30
Gardentasuna. Informazio publikoa eskuratzeko eskubidea. Herritarren parte-hartzea	22	% 1,14
Obra publikoak	20	% 1,04
Toki-erakundeen funtzionamendua	19	% 0,99
Nekazaritza eta abeltzaintza	14	% 0,73
Administrazio Publikoen ondasunak	14	% 0,73
Datu pertsonalen babesa	12	% 0,62
Kirolak	9	% 0,47
Administrazio elektronikoa	9	0,47%
Nafarroako Foru Zuzenbide Zibila	6	% 0,31
Euskara	5	% 0,26
Kultura	4	% 0,21
Turismoa	4	% 0,21
Energia	4	% 0,21
Kontratu publikoak	3	% 0,16
Oroimen historikoa	1	% 0,05
GUZTIRA	1.923	% 100,00

10.1.3. Kotsulten banaketa.

Hauek izan dira arlo bakoitzean gehien kotsultatu diren edukiak, kotsulta-kopuru gehien jaso duen arlotik hasita, gutxien jaso duenera arte:

1) Gizarte-ongizatea (287).

Gizarte-ongizatearen arloak askotariko gaiak hartzen ditu bere baitan; beraz, arlo horretan egindako kotsultak xehetasun handiagoz azaltzeko, sailkapen bat egin da zerrenda honetan:

Azpiarloak	Kop.	Gaiak	Kop.
Pobrezia eta bazterketa	109		109
Adingabeak	52	Babesa	36
		Adopzioa	11
		Filiazio-datuetan sartzea	1
		Eragin teknologikoak	1
		Beste batzuk	3
Desgaitasuna	42	Osasun mentalaren laguntza sozio-sanitarioa	11
		Laguntzak	7
		Irigarritasuna	2
		Garraioa	1
		Beste batzuk	21
Hirugarren adina	25	Zentroak eta egoitzak	10
		Laguntzak	6
		Laguntzako pentsioak	3
		Etxeko arreta	1
		Aisia eta denbora librea	1
		Beste batzuk	4
Pertsona helduen tutoretza	20		20
Familia eta lana bateragarri egiteko laguntzak	16		16
Gizarte-laguntza	16		16
Genero-indarkeria	7		7
GUZTIRA	287	GUZTIRA	287

Oro har, honako azpigai hauei buruz egin ziren kotsulta gehien: pobrezia eta gizarte-bazterketa (gizarte-ongizateko kotsulta guztien 37,98%); horren barnean sartzen dira bermatutako errentarekin, adingabeen babesarekin (12,54%) eta tutoretzarekin (6,97%) lotura duten arretak.

Gizarte-bazterketari dagokionez, kotsulta gehienak gizarte-bazterketa pairatzeko arriskua duten pertsonentzako laguntzei buruzkoak izan ziren, eta bereziki, bermatutako errenta ukatzeari, emandako zenbatekoekin ados ez egoteari eta errenta horren enbargoari buruzkoak.

Adingabeei dagokienez, kotsulta gehienak babesgabetasun-kasuen ingurukoak izan ziren (adingabeei buruzko kotsulta guztien 69,23%). Horrela, bisiten erregimenari lotutako kontuei eta adingabeek bi gurasoekin eta familiekin harremana izateko dauzkaten eragozpenei buruzkoak izan ziren kotsulta

gehienak, eta gurasoek bezala zerbitzu sozialek eta instituzioek ere adingabeei kasurik ez egiteari buruzko kontsultak nabarmendu ziren.

Nafarroako Gobernuak pertsona helduei egiten dien tutoretzari buruzko kontsultak, batez ere, tutoretzapeko pertsoneri egiten zaien diru-esleipenari eta pertsona horien baliabide ekonomikoen kudeaketan gardentasunik ezari buruzkoak izan ziren, eta hainbat galdera egin ziren ekainaren 2ko 8/2021 Legeari buruz; lege horren bidez, desgaitasuna duten pertsoneri beren gaitasun juridikoa erabiltzen laguntzeko legeria zibila eta prozesala aldatu zen.

Desgaitasunari dagokionez, kontsulta gehienak Nafarroako Gobernuak aitortutako desgaitasun-mailarekin desadostasuna adierazteko egin ziren. Era berean, zenbait kontsulta egin ziren osasun mentaleko zentroetako arreta sozio-sanitarioari buruz, eta adierazi zuten arreta hori modu desegokian ematen zela eta erabiltzaileei bisitak murrizten zitzaizkiela. Desgaitasuna duten pertsonentzako zentroetan egoteko emandako laguntzei buruzko kontsultak ere izan ziren, besteak beste, herritar batek egindakoa: hau da, asmoa zen laguntza aitortzea eta atzeraeraginezko ondorioekin ordainketa erreklamatzeari, herritar horren iritziz laguntza eman aurreko aldietan ere betetzen baitzituen laguntzaren onuradun izateko baldintzak. Irisgarritasunari dagokionez, etxebizitzetan oztopo arkitektonikoak egoteak eta eremu publikoan ikusmen-urritasuna duten pertsonen, bereziki, aurkitzen dituzten oztopoen berri eman zen, bai eta autoeskoletan garraioa eta ibilgailuak ez egokitzearen berri ere.

Adinekoei dagokienez, nagusi izan ziren hirugarren adinekoentzako zentroetan eta egoitzetan sartzeari eta zentro eta egoitza horietan egiten zituzten egonaldietako baldintzei buruzko kontsultak (hirugarren adinekoei buruzko kontsulta guztien % 40), baita mendekotasunerako laguntzei eta laguntza-pentsioei buruzkoak ere, besteak beste, kotizazio gabeko erretiro-pentsioari buruzkoak eta etxeko arretari buruzkoak.

Era berean, familia bateragarri egiteko laguntza nahikorik ez egoteari buruzko kontsultei erantzun zitzaizkien; esate baterako, familia-ingurunean zaintza-prestazioa ukatzeagatik eta zaintzaile ez-profesionalei laguntzeagatik, familia ugariagatik hobaririk ez aplikatzeagatik, eta guraso bakarreko familiak familia ugariekin parekatu ez izanagatik. Azken horri dagokionez, zenbait herritarrek kontsulta egin zuten Nafarroako Foru Komunitatean guraso bakarreko familiak akreditatzeko otsailaren 7ko 5/2019 Foru Legearen erregelamendua garatzeko gehiegizko atzerapenari buruz; egiaztatze horrek ahalbidetuko lieke guraso bakarreko familia gisa aitortzea, eta horren ondoriozko eskubideak izatea (batez ere, eskualdeko garraio publikoaren tarifak murriztea eragingo lieke).

Gizarte-laguntzaren inguruko hainbat kontsulta ere egin ziren. Kontsulta horietan, adierazi zuten oinarriko gizarte-zerbitzuetan eta Iruñeko auzo-unitateetan emandako arretarekin ez zeudela ados. Halaber, erreferentziazko profesionala aldatzeko eskatzen zen.

Genero-indarkeriari dagokionez, zazpi kontsulta jaso ziren. Horietako batzuk genero-indarkeriaren biktimentzako laguntzei buruzkoak (laguntza horiek izapidetu ez izanari buruzkoak, alegia). Beste bat, berriz, herritar batek alabaren sexu-erasotzailea kartzelan ez egotearen beldur azaldu zen.

2) Covid-19a (179).

“Arlo” horri buruz egin diren kontsultak hainbat azpiarlotan sailka daitezke, eraginpean dauden eremuaren arabera, honako zerrenda honetan ikus daitezkeen bezala:

Azpiarloak	Kontsulta-kopurua
Zehapenak	48
Txertaketa	24
Osasun-arreta	15
EBko Covid ziurtagiri digitala	14
Etxebizitza	10
Laguntzak	8
Aldi baterako enplegu-erregulazioko espedienteak (ABEE), langabezia-prestazioak, langile autonomoak, Enplegu Zerbitzu Publikoarekin hitzorduak atzeratzea:	7

Azpiarloak	Kontsulta-kopurua
Gizarte-segurantza Aurrez aurreko arreta kentzea eta prestazioetan berandutzea.	7
Ostalaritza	6
Hezkuntza	6
Atzerritartasuna	5
Maskaren erabilpena	5
Garraioa eta trafikoa	5
Pertsonen zirkulatzeko eta elkartzeko eskubideak mugatzea	4
Kontsumitzaileak eta erabiltzaileak Hegaldiak eta bidaiak bertan behera geratzea	4
Aisia- eta kirol-jardueren murrizketak	3
Desgaitasunen bat duten pertsonak eta tutoretzapean daudenak	3
Gizarte-zerbitzuak	2
Bulegoak, establezimenduak eta instalazioak ixtea eta mugatzea	2
Espetxeetan preso dauden pertsonen ezarritako mugak	1
GUZTIRA	179

Covid-19aren arloko kontsulta gehien mugikortasun-murrizketen inguruko arau-hauste larriengatik herritarrei ezarritako zehapenei buruzkoak, eta Herritarren Segurtasuna Babesteko martxoaren 30eko 4/2015 Lege Organikoaren 36.6 artikulua aplikatzeari buruzkoak izan ziren, herritarrek neurritz kanpokotzat jotzen baitzuten jokabide hori "agintaritzari eta haren agenteei desobeditzea" gisa kalifikatzea.

Herritarren hainbat kontsulta eragin dituzte Covid-19ren aurkako txertaketak, eta, bereziki, talde batzuk edo besteak txertaketa-protokoloan sartzeak, baita hitzordua eskatzeko zailtasunek ere.

Osasunaren arloan, osasun-zentroekin telefonoz harremanetan jartzeko ezintasunari buruz eta arakatzailen jardunari buruzko kontsultak izan ziren nagusi.

Hainbat kontsulta eragin dituzte Covid-19 ziurtagiri digitala ezartzeak, hura exijitu behar izateak eta hura eskuratzeko baldintzek. Adibidez, behin baino gehiagotan kontsultatu da ziurtagiri digitala zergatik ematen den soilik gaixotasuna PCR proba baten bidez detektatu bada, eta zergatik ez antigenoen bidez detektatu bada.

Etxebizitzari dagokionez, osasun-krisian alokairu-kontratuak eteteari eta etxebizitzaren nahitaezko merkaturatzeak bertan behera uzteko edo alokairu horiek luzatzeko aukerari buruzko kontsultak aurkeztu ziren, bai eta igogailuetan kutsatze-arriskua saihesteko ezarritako protokoloari buruzko bi kontsulta ere.

Covid-19aren eragin ekonomikoak konpentsatzeko aurreikusitako laguntzei dagokienez, laguntza ematean izandako atzerapenei eta sektore jakin batzuk ez sartzei buruz kontsultatu zen.

Laneko gaiak ere kontsulta gai izan ziren, besteak beste, ABEE-engatik prestazioa atzeratzea edo ukatzeari buruz, edo Estatuko Enplegu Zerbitzu Publikoaren (SEPE) bulegoetan arreta jasotzeko hitzorduek atzeratzeari buruz.

Gizarte Segurantzako Institutu Nazionalaren bulegoetan hainbat pentsio izapidetzeko aurrez aurreko arretako zitazioa atzeratzeak zalantzak sortu zizkien herritarrei, baita erakunde horrekin telefonoz harremanetan jartzeko zailtasunek ere.

Ostalaritzaren sektorean, baimendutako terrazak jartzeari buruz kontsultatu zen, baita zerbitzua osorik edo zati batean eman ez den aldietako hondakin-tasen zenbatekoaren zati proportzionala itzultzeko aukerari buruz ere.

Hezkuntzaren arloan planteatutako kontsultetatik ondoriozta daitekeenez, kezka sorrarazi du ikastetxeetan Covid-19aren aurkako segurtasun- eta prebentzio-neurri nahikorik ez egoteak, horrek familien osasuna arriskua jartzen zuelako.

Hainbat izapide egiteko Atzeritarren Bulegoan hitzordua lortzeko atzerapenari buruz ere kontsultatu zen.

Ikastetxeetan edo dendetan maskarak nahitaez erabili beharrak zalantzak sortu zizkien familiei eta haiek erabiltzetik salbuetsita dauden pertsoneri.

Pertsonak zirkulatzeko eta elkartzeko dituzten eskubideen mugaketen irismenari buruzko hainbat kontsulta egin ziren. Adibidez, beste probintzia batzuetara joateko edo beste herrialde batetik itzultzeko aukerari buruz.

Kontsumitzaileek hainbat kontsulta egin zituzten hegaldiak eta bidaiak bertan behera geratzeari buruz eta ordaindutako zenbatekoa ez itzultzeari buruz.

Era berean, hainbat herritarrek kontsultak egin zituzten familientzako elkarguneetan ezarritako Covid-19aren aurkako neurriei buruz (uste zuten neurri horiek ez zirela betetzen ari) eta enplegu-zentro berezi bateko garraio-zerbitzua eteteari buruz.

Halaber, Trafiko Zuzendaritza Nagusiarekin harremanetan jartzeko ezintasunari buruzko kontsultak ere egin ziren, garraio publikoko segurtasun- eta higiene-neurri eskasei buruzkoak, aisia- eta kirol-jardueren murrizketari buruzkoak (esaterako, dantza-aretoak ixteari edo Olentzeroren kabalgata bertan behera uzteari buruzkoak), parke baten edukierari buruzkoak, edo batzar orokor bat egiteari buruzkoak, besteak beste.

3) Etxebizitza (175).

Etxebizitzari buruzko kontsulta gehienak honako hauei buruzkoak izan ziren:

- Etxebizitza eskuratzeko zailtasuna (66).
- Babes ofizialeko etxebizitzak esleitzeko prozesuak (27).
- Babes ofizialeko etxebizitza bat eskuratzeko laguntzak (15).
- Babes ofizialeko etxebizitzetan dauden eraikuntza-akatsak.
- Auzotarren arteko bizikidetzaz- arazoak.
- Etxebizitzak uzteko eskakizunak, eta etxegabetzeak.
- Bizigarritasun-zedula.

4) Osasuna (114).

Arlo honetan, kontsulta gehienak honako hauei buruzkoak izan ziren:

- Laguntza medikoa, oro har (40).
- Osasun mentaleko unitatean emandako arreta (haurren unitatea barne), baita pediatriako eta onkologiako unitateetan ere (19).
- Atzerapenak osasun-arretan, eta itxaron-zerrendak (13).
- Prestazio osagarriak eta prestazio farmazeutikoen finantzaketa (12).
- Larrialdietako arreta.
- Osasun publikoa.
- Osasun-arloko garraio-zerbitzua.
- Beste batzuk, hala nola Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuko jarduera osagarrien funtzionamendua (komunikazioak, historia klinikoetarako sarbidea, emandako informazioa...).

5) Kontsumoa (104).

Arlo honi buruzko kontsultetan, kontsumitzaileen arazoak azaltzen ziren; batez ere, honako hauei buruzkoak:

- Establezimenduak eta kontratatutako zerbitzuak (26)
- Telefono-konpainiak (25).
- Banku-erakundeak (22).
- Argindarra eta gasa banatzen duten enpresak (16).
- Aseguru-erakundeak (8).
- Klinika pribatuak.
- Salmenta ibiltaria.

6) Hezkuntza (103).

Hezkuntzari dagokienez, kontsulta gehienak honako hauei buruzkoak izan ziren:

- Hezkuntza-administrazioak ikastetxeetara eta haur-eskoletara sartzeko ezarritako irizpideak aplikatzea (23).
- Jantokiko eta eskola-garraioko zerbitzuak ez aitortzea edo kentzea, eta zerbitzu horiek emateko baldintzak (15).
- Unibertsitatean matrikulatzea eta unibertsitate-tituluen baliozkotzea (14).
- Eskolako bizikidetzan sortutako arazoak, hala nola ikasleen arteko eskola-jazarpena, ikastetxeek gertaera horien aurrean duten pasibotasuna eta hartutako zehapen-neurriak (13).
- Bekak eta laguntzak ukatzea, horiek eskuratzeko zailtasunak, edo horiek itzultzeko eskakizun administratiboak (8).
- Haur-eskoletako kuotak (8)
- Hezkuntza-premia bereziak dituzten ikasleen curriculum egokitzea (7).
- Eskola-eguna aldatzeko prozedura.
- Hizkuntza-eskola ofizialetako azterketak.
- Lanbide-heziketan sartzeko aplikatutako onarpen-irizpideak.

7) Justizia (102).

Justizian kontsultatu ziren gai nagusiak honako hauek izan ziren:

- Epaiak betetzea (32).
- Prozesu judizialak luzatzea (19).
- Doako laguntza juridikoan oztupoak jartzea eta uko egitea (15).
- Ados ez egotea abokatuen, prokuradoreen eta profesionalen elkargoen jarduketarekin (12)..
- Ados ez egotea erregistroen jarduketarekin (8).
- Espediente judizialetako dokumentazioa ezin eskuratzeko.
- Epai judizialarekiko desadostasuna eta errekurtoa jartzeko aukerak.

- Prozedurazko elementuak, hala nola errekurso-epeak, kostuak eta egun baliiodunak eta baliogabeak.
- Enbargo judizialak.
- Bitartekaritza-prozedura.

8) Ogasuna (97).

Ogasunaren arloan, kontsulta gehienak tokiko eta Nafarroako Gobernuaren zergei buruzkoak izan ziren.

Tokiko zergei dagokienez (50), honako kontsulta hauek izan ziren nagusi: hiri-lurren balio-gehikuntzaren gaineko zergaren likidazioari buruzkoak, lurralde-kontribuzioari buruzkoak, katastroa eguneratu gabe egoteari buruzkoak eta katastroan izandako aldaketei buruzkoak.

Foru Komunitateko zergei dagokienez (37), kontsulten xede nagusia PFEZaren likidazioak izan ziren. Adibidez, PFEZren aitorten bateratua egiteko, dokumentu publikoan bikote egonkor gisa inskribatuta egoteko beharrari buruz; etxebizitza bat dohaintzak emateak zergan dituen ondorioei buruz; aurreko ahaideagatik eta desgaitasunagatik kenkariei buruz; eta errentamenduagatik kenkarien bateraezintasunari buruz kontsultatu da.

Halaber, honako hauei buruzko kontsultak egin ziren:

- Zorrak geroratzeko baldintzak.
- Aplikatu beharreko araudira egokitzen ez diren enbargoak, lanbide arteko gutxieneko soldadari dagokion muga errespetatzen ez delako.

9) Trafikoa eta bide-segurtasuna (88).

Arlo horretan, kontsulta gehien-gehienak honakoei buruz egin ziren:

- Trafikoaren arloko zehapen-prozedurak (zehapenak, isunak, enbargoak...) (41).
- Garabiak ondo aparkatutako autoak eramatearekin ados ez egotea, aparkatzea gaitzen duen tiketik eduki ez arren (8).
- Gidabaimena lortzeko atzerapena, azterketetan atzerapenak izateagatik.
- Trafiko Zuzendaritza Nagusian hitzordua hartzeko zailtasunak.
- Desgaitasuna dutenen pertsonentzat gordetako aparkalekuen araudiarekin bat ez etortzea.
- Bide-segurtasuna.

10) Ingurumena (76).

Arlo honetan, kontsulta gehienak kutsadura akustikoari buruzkoak izan ziren; bereziki, zenbait jarduera gogaikarriren ondorioz herritarrek beren etxebizitzetan jasaten dituzten zaratengatik (37).

Halaber, honako hauei buruzko kontsultak ere egin ziren:

- Jarduera sailkatuak (14).
- Hondakinen tratamendua.
- Ehiza eta arrantza.
- Natura-guneen babesa.
- Zenbait zuhaitzek sortutako eragozpenak.

11) Atzerriartasuna (63).

Arlo honetan, kontsulta gehienak nazionalitatea eta bizileku-baimenak lortzeko jarraitu beharreko izapideei buruzkoak izan ziren, baita irekitako eskaera-espeditenteen ebazpenak luzatzeari buruzkoak ere.

12) Herritarren segurtasuna (63).

Segurtasunaren alorrean, kontsulten erdiak, ia, poliziaren jarduketei buruzkoak izan ziren (34).

Halaber, honako hauei buruzko kontsultak badaude:

- Ordena publikoari buruzko aferak (16).
- Espetxe-administrazioa eta espetxe-legediaren menpe dauden pertsonen eskubideen araubidea (7).
- Jokoa eta apustu-etxeak.
- Pasaportearen tramitazioa.

13) Hirigintza (62).

Hirigintzaren alorrean, herritarrek informazioa eskatu zuten honako hauei buruz:

- Lizentziak, baimen administratiboak eta bestelako esku-hartze egintzak eraikuntzan eta lurrian (37).
- Lurzoruaren hirigintza-araubidea, bereziki lursailen balorazioak eta lursail eta eraikuntzen jabeek lursail eta eraikuntza horiek baldintza onetan mantentzeko duten kontserbazio-betebeharra (segurtasuna, osasungarritasuna, apaindura publikoa eta bizigarritasuna) (9).
- Plangintza gauzatzea (7).
- Hirigintza-konfigurazioa.

14) Gizarte Segurantzza (61).

Arlo honetan, kontsulta gehienak honako hauei buruzkoak izan ziren:

- Prestazioa jasotzeko eskubidea ez aitortzea, ukatzea edo kentzea (19).
- Ados ez egotea desgaitasuna baloratzeko prozesuetan emandako deklarazioarekin, kalifikazioarekin edo mailarekin (14).
- Ados ez egotea jasotako pentsioen zenbatekoarekin eta jasotakoa enbargagarria izatearekin (6).
- Gizarte Segurantzak eskatzea jasotako prestazioak itzultzeko.
- Autonomo-kuotak.

15) Funtzio publikoa (52).

Arlo honi buruzko kontsultak honako hauei buruzkoak izan ziren:

- Baimenekin, lana eta familia uztartzearekin, lanaldi-murrizketekin, oporrekin, eta bestelako eskubideekin lotutakoak (30).
- Nafarroako Foru Komunitateko Administrazioaren zerbitzura lan egiten dten langileen ordainsari-araubidea (8).
- Mugikortasuna eta karrera administratiboa. Lekualdatze-lehiaketak (5).
- Diziplina-araubidea.

16) Enplegu publikoa eskuratzea (45).

Enplegu publikoa eskuratzeari dagokionez, kontsultak honako hauei buruzkoak izan ziren, batez ere:

- Enplegu publikoko lanpostuak betetzeko deialdiak.
- Lanpostuetara sartzeko izangaiei eskatzen zaizkien betekizunekin ados ez egotea, oro har, murriztailatzat jotzen direlako; esate baterako, diabetesa duten pertsonak Nafarroako Foruzaingorako deialdian parte hartzetik kanpo uzteagatik elkarte batek egindako kontsulta. Edo irailaren 16ko 10/2020

Foru Lege Dekretua (Foru Komunitateko Administrazioaren eta horren erakunde autonomoen zerbitzura dauden langileen arloko neurriak onartzen dituen) indarrean sartu ondoren helarazitako zenbait kontsulta; alegia, batxilergoko titulua edo baliokidea aurkeztu behar izateagatik administrari laguntzaileen lanpostuak eskuratzeko deialdiaren ondoriozko aldi baterako kontrataziorako zerrendetan sartuta daudenei, deialdian parte hartu ahal izateko eskola-graduatuaren titulua edo haren baliokidea eskatu bazen. Edo, adibidez, deialdia egin zuen organoak lehenik zuen titulua aurkeztu ez zuelako zeladore-zerrendetatik kanpo utzi zuten herritar baten kontsulta.

- Enplegu publikoko lanpostuak eskuratzeko egindako deialdiak.
- Enplegu publikoko deialdietan merezimendu jakin batzuk gutxi baloratu izana, hala nola italiara, Foruzaingoaren deialdian baloratzen ez dena, edo Bigarren Hezkuntzako irakasleen eta Lanbide Heziketako irakasle teknikoaren kidegoetan sartzeko deialdian aurretik izandako irakaskuntza-esperezia kontuan hartu ez zitzaion herritar batek planteatutako kontsulta, edo deialdi horretan bertan ingelesezko ezagutza kontuan hartu ez zitzaion beste herritar batena.

17) Zerbitzu publikoak (41).

Zerbitzu publikoei buruzko kontsultak, batez ere, derrigorrezko gutxieneko zerbitzuak eta interes orokorreko beste batzuk behar bezala ez emateari buruzkoak izan ziren; besteak beste, Correos-en funtzionamendua, eskualdeko hiri-garraioa, zuntz optikoaren instalazioa, udal-zentro bateko informatika-aretoa egokitzea, edo kalean identifikazio-plakak jartzea.

18) Lana (40).

Lanari buruzko kontsulta gehienak honako gai hauei buruzkoak izan ziren, batez ere:

- Langabeziagatiko prestazioak etetea, haiek itzultzeko eskatzea edo haiek direla-eta zehapena ezartzea.
- Langabezian dauden pertsonentzako ikastaroetara joateko zailtasunak.
- Nafar Lansare - Nafarroako Enplegu Zerbitzuarekiko komunikazioak.
- Kontratu-harremanarekin lotura duten alderdiak (langileei Gizarte Segurantzaren altak eta bajak ematea, ordainsariak...) eta lan-kontratuak amaitzearekin lotura dutenak (bidegabeko kaleratzeak, kitapenen ordainketa...).

19) Herri-administrazioen ondare-erantzukizuna (25).

Ondare-erantzukizunari buruz egindako kontsulta gehienak (21) zerbitzu publikoen funtzionamenduaren ondoriozkoak izan ziren; besteak beste, bide publikoan izandako istripuetan izandako kalteak, udal lanek etxebizitzan eragindako kalteak, edo aduana-zerbitzua atzeratzearen ondorioz sortutakoak.

Bestalde, gainerako lau kontsultak osasun-arreta arduragabearen ondorioz egindako ondare-erantzukizuneko erreklamazioei buruzkoak izan ziren.

20) Gardentasuna. Informazio publikoa eskuratzeko eskubidea Herritarren parte-hartzea (22).

Epigrafe honetan sartzan dira gardentasunari, informazio publikoa eskuratzeko bideari eta gobernantza onari buruzko maiatzaren 17ko 5/2018 Foru Legean edo Estatuko legerian, eta Nafarroako administrazio publikoen esku dagoen informazioa eskuratzeko eta zuzenean nahiz zeharka interes publikoan eragiten duten gaiei buruzko erabakietan parte hartzeko herritarrek duten eskubidean babestuta herritarrek egiten dituzten kontsulta guztiak.

Honako hauek dira arlo horretan egin diren kontsultetako batzuk:

- Informazioa publikoa izateko eskaerei ez erantzutea, edo hura eskuratzeko bidea ukatzea.
- Enplegu publikoko aurreko deialdietako azterketen kopiak eskuratzeko aukerarik ez izatea.
- Txantrean eremu urdina ezartzeko prozesu parte-hartzailea.

- Hirigintza-jarduketei buruzko dokumentazioa eskuratzea.

21) Herri-lanak (20).

Kontsulta gehienak azpiegituren gauzatzeari buruzkoak izan ziren (13), adibidez, heliportu bati, araztegi bati, errepide bati edo aparkaleku bati buruzkoak, baita azpiegituren kontserbazioari eta mantentzeari buruzkoak ere (7), batez ere, kale eta errepideen zoladurari buruzkoak, edo pilotaleku baten egoerari buruzkoak.

22) Tokiko erakundeen funtzionamendua (19).

Atal honetan jaso dira prozedura-kontuei eta toki-erakundeen araubide juridikoari buruzko kontsultak.

Kontsulta gehienak gai hauei buruzkoak izan ziren:

- Erroldatzea.
- Osoko bilkurak egitea.
- Kudeaketa-batzorde bat izendatzeko atzerapena.

23) Nekazaritza eta abeltzaintza (14)

Nekazaritzaren alorrean, kontsultak honako hauei buruzkoak izan ziren:

- Herri-lurren aprobetxamenduaren esleipena (6).
- Partzela-kontzentrazioak (5).
- Etxeko animaliak autokontsumorako edukitzea.

24) Administrazio publikoen ondasunak (14).

Administrazio publikoek beren titulartasuneko ondasunak kudeatzeko moduari buruzko kontsultak egin ziren, esaterako, partikularrek udal lurra okupatzeari buruz, larrialdi-zerbitzuak helikoptero bat modu irregularrean erabiltzeari buruz, edo herri bateko udal sozietatearen taberna ustiatzeko kontratuari buruz.

25) Datu pertsonalen babesa (12).

Epigrafe honetan jasotzen dira herritarrek administrazio publikoen jarduketa-esparruan haien datu pertsonalak babesteko duten eskubideari buruz egindako kontsulta guztiak.

Kontsulta batzuek xede hauek izan zituzten:

- Polizia-aurrekariak ezeztatzeko eskaera.
- Argazkiak eta datu pertsonalak hedabideetan argitaratzea baimenik gabe.
- Hirigintzako arau-hausteen salatzailearen berri ematea.
- Lurraren gaineko kontribuzioa jakinaraztea, gutun-azalik gabe, eta datu pertsonalak agerian utziz.
- Ospitale bateko langileek formulario bat baimenik gabe betetzea.

26) Kirola (9).

Honako gai hauei buruzkoak izan ziren kirol-arloko kontsultak:

- Kirol-federazioen funtzionamendua.
- Kirol-instalazioak erabiltzea, batez ere, desgaitasuna duten pertsonentzako tarifak eta paseak ezartzeari dagokionez.

27) Administrazio elektronikoa (9).

Arlo horretan aztertutako kontsulten artean, honako hauek aztertu ziren:

- BEZaren aitortpena telematikoki egiteko zailtasunak.

- Eten digitala. Adinekoen zailtasunak izapide jakin batzuk baliabide telematikoen bidez egiteko.
- Cl@ve identifikazio-sistema.

28) Nafarroako Foru Zuzenbide Zibila (6).

Nafarroako Foru Zuzenbide Zibilari dagokionez, haur-parkeei buruzko argien eta bisten zortasunari, herentzia bati eta bigarren aldiz ezkonduz gero testamentua egiteko mugei buruzko kontsultak egin ziren.

29) Euskara (5).

Euskararen arloan, kontsultak honako hauei buruzkoak izan ziren:

- Euskararen balorazioa, atzerriko hizkuntzen aldean, zeladoreen deialdian.
- Euskarazko plazen eskasia haur-eskoletan.
- Elebitasuna Nafarroako Mendi Federazioaren jakinarazpenetan.
- Zehapena euskara hutsean jakinaraztea.

30) Kultura (4).

Nafarroako Ondareak babestutako higiezin bat zaharberritzeari edo kultura-elkarte bati diru-laguntza emateari buruzkoak izan ziren kontsultak, besteak beste.

31) Turismoa (4).

Turismoaren arloko lau kontsultak izan ziren Iruñeko Udalak apartamentu turistikoei emandako udal lizentzia aurkezteko Ekonomia eta Enpresa Garapeneko Departamentuaren eskaerari buruzkoak. Hala egin ezean, Nafarroako Turismo Erregistroko inskripzioa bertan behera utzi zen.

32) Energia (4).

Energiari dagokionez, informazioa eskatu zen Erreniegako iparraldeko eta hegoaldeko hegaletan eguzki-parkeak jartzeko aukerari buruz: eguzki-plakak jartzeari buruz, berokuntza-sistema zentrolean banakako kontagailuak instalatzeari buruz, eta instalazio termikoen erregistro-fitxako zenbait datu zuzentzeko eskaerari erantzun ez izanari buruz.

33) Kontratu publikoak (3).

Kontratazio publikoaren arloan, Kontratazio Publikoaren Legean subrogazioa arautzeari buruzko kontsultak egin ziren, baita Iruñeko Udalaren adingabeak babesteko zentroen eta garbiketa-zerbitzuaren lizitazioen pleguei buruzkoak ere.

34) Memoria historikoa (1).

Herri baten oroimen historikoari buruz egindako proposamenei ez erantzuteari buruzkoa izan zen kontsulta.

10.1.4. Barne-kontsultak.

Aipatutako kontsultez gain, 830 kontsultari erantzun zitzairen erakundearen funtzionamenduarekin (herritarren arretarako bulegoaren ordutegia, erakundearen eginkizunak...) eta kexa-espeditenteen izapidetzearekin lotuta (erantzuteko eta ebazteko epeak, espeditentearen egoera kontsultatzea, dokumentazioa aurkeztea...).

10.2. GIZARTE ZIBILAREKIN IZANDAKO HARREMANA.

2021 ean, Nafarroako Arartekoak, zuzenean nahiz bere aholkularien bitartez, harremanak izan zituen interes sozial eta profesionalak ordezkatzan dituzten zenbait entitaterekin, bai eta pertsonen zenbait kolektiborekin ere, dela zuzenean, dela haien kexen bitartez.

Erakunde edo talde horien artean, honako hauek nabarmendu daitezke:

Entitatea / Kolektiboa	Espedientea
Administrazioan Euskaraz Taldea	Q21/384 eta beste batzuk
Apyma Lokiz Guraso Elkarte	Q21/270
ALNUS elkarte	Q21/1167
Amigos de la Tierra La Rioja elkarte	Q21/507
Zistitis interstiziala edo maskuri mingarriaren sindromea duten herritarren elkarte	Q21/1112
Alde Zaharrean Bizi elkarte	Q21/660
Harrerako Familien Nafarroako Elkarte - Magale	Q21/13
La Atalaya erretiratuen elkarte	Q21/1083
Nafarroako elkargunek kaltetutako gurasoen elkarte	Q21/77
Tuterako Lourdes auzoko emakumeen elkarte - ACK	Q21/446
Nafarroako farmazia-teknikarien elkarte	Q21/1026
Nafarroako garraiolarien elkarte - TRADISNA	
Villanueva de Longuidako herritarren elkarte	Q21/93
DEYS elkarte - Hezkuntza eta Osasunaren Defentsa	Q21/483
Ekologistak Martxan elkarte	Q21/1167
Ekologistak Martxan elkarte	Q21/1167
Etxalde elkarte	Q21/1167
Greenpeace elkarte	Q21/1167
Gurelur elkarte - Ingurune naturala babesteko Nafarroako funtsa	Q21/169 eta beste batzuk
Hablamos Español elkarte	Q21/581
Hacendera elkarte	Q21/1167
Buztintxureando Txuri haur eta gazteen elkarte	Q21/207
Guardia Zibilerako Justiziaren Elkarte - EPAILE	Q21/257
Lurra elkarte	Q21/1167
Marcilla Vive elkarte	Q21/1167
Mejora elkarte	Q21/143
Nafarroako Diabetesaren Elkarte - ANADI	Q21/473
Errepideko eta Logistikako Garraio Enpresaburuen Nafarroako Elkarte - ANET	Q21/912
Nafarroako Bitartekaritza Elkarte - ANAME	G21/12
Adimen-urritasuna edo garapen-arazoak dituzten pertsonen eta haien familien aldeko Nafarroako Elkarte - ANFAS	Q21/666
Iruñeko Beloso Hego-Erippa parkearen aldeko bizilagunen plataforma	Q21/373
REAS elkarte - Ekonomia alternatibo eta solidarioaren sarea	Q21/1167
SACCA Navarra elkarte	Q21/1049 eta beste batzuk
Salhaketa elkarte	Q21/108
Sanfermines 78 elkarte: Gogoan! Herri Ekimena	Q21/416
Urbizi elkarte	Q21/1167
Valtierrako Udala	J21/3

Entitatea / Kolektiboa	Espedientea
Bidaurretako, Etxauriko, Ollarango, Ziritzako, Oltza Zendeako, Etxarriko eta Izako Udalak	Q21/951
Behatokia - Hizkuntza Eskubideen Behatokia	Q21/109
“Santa Ana la Mayor” kirol-elkartea	Q21/137
Terrorismoaren Biktimen Kolektiboa - COVITE	Q21/658 eta beste batzuk
Gizarte Graduatuen Elkargo Ofiziala	Q21/999
Nafarroako Aldi Baterako Langile Publikoen Batzarreko Greba Batzordea	Q21/799
3 Erres konpainia	Q21/1167
Iruñeko Julian Gayarre kaleko 18. zenbakiko jabeen erkidegoa	Q21/64
Iruñeko Lakuntza kaleko 18. zenbakiko jabeen erkidegoa	Q21/476
Cintruenigoko Karlos III.a Noblea kaleko jabeen erkidegoak	Q21/490
Iruñeko Aberin Monasterioa kaleko 4. zenbakiko, Velate Monasterioa Zeharkaleko 1. zenbakiko, eta San Roke kaleko 1. zenbakiko jabeen erkidegoak	Q21/754
Burlatako Konstituzio Plazako 7-12 zenbakietako, Batondoako 6. zenbakiko eta La Fuente-ko 13. zenbakiko jabeen erkidegoak	Q21/606
Gardentasunaren Kontseilua	G21/6
FACUA	Q21/286 eta beste batzuk
Foro Soziala	Q21/945
Sustrai Erakuntza fundazioa	Q21/1167
Burlatako Udaleko ordezkari sindikalen taldea	Q21/1228
Mentaliako pazienteen senideen taldea	Q21/237
Desjabetze-prozesu bateko ahaideen taldea	Q21/797
Erriberako ostalarien taldea	Q21/101
Agoizko ikasleen gurasoen taldea	Q21/243
Tuterako San Francisco Javier ikastetxean onartu gabeko ikasleen gurasoen taldea	Q21/694
‘Ezkaba’ ikastetxeko gurasoen taldea	Q21/243
Aita Moret-Irubide BHIko British programan seme-alabak matrikulatu nahi dituzten gurasoen taldea	Q21/665
Disney+ euskaraz ekimenaren sustatzaileen taldea	Q21/2
Aldunateko bizilagunen taldea	Q21/477
Agoizko bizilagunen taldea	Q21/1157
Kasedako bizilagunen taldea	Q21/765
Dorreko bizilagunen taldea	Q21/1183
Igantziko Berrizaun auzoko bizilagunen taldea	Q21/997
Eremu urdina ezartzearekin ados ez dauden Txantrea auzoko bizilagunen taldea	Q21/684
Karpak/terrazak jartzearekin ados ez dauden Iruñeko Alde Zaharreko bizilagunen taldea	Q21/71
Doneztebeko gizarte-segurantzaren bulegoa berriz irekitzea eskatzen duten bizilagunen taldea	Q21/253
Munduko Medikak GKE	Q21/23

Entitatea / Kolektiboa	Espedientea
Peña Sport FC	Q21/810
Zuzendaritzako idazkaritzako eginkizunak dituzten administrariak	Q21/489
Azken oposizio-lehiaketan euskara ez barematzeagatik kaltetutako zeladoreak	Q21/36
Tuterako Reina Sofia Ospitaleko analisi klinikoen laborategiko langileak	Q21/528
Iruñeko San Jose zentroko atezaintzako langileak	Q21/1129
"Erronkaribarko" CAIDISko gaueko txandako langileak	Q21/41
Ingeleseko C1 mailako titulua duten irakasleak	Q21/252
Ingeleseko espezialitatean irakasle-plaza lortu, eta behin betiko destinorik ez duten praktiketako funtzionarioak	Q21/110
Anbulantzietan lan egiten duten medikuak eta erizainak	Q21/426
Ospitalez kanpoko Larrialdi Zerbitzuko bizi-euskarri aurreratuko ambulanzietako osasun-langileak	Q21/602
Tuterako Reina Sofia Ospitalean txandaka lan egiten duten osasun-langileak	Q21/591
'Paperak eta Eskubideak Denontzat' herri-plataforma	Q21/22 eta beste batzuk
Nafarroako aldi baterako abusuko enplegatu publikoen plataforma	Q21/238
Izadi Gurasoekin Etxera plataforma	Q21/965 eta beste batzuk
OSYE plataforma	Q21/700 eta beste batzuk
AFAPNA sindikatua	Q21/208 eta beste batzuk
APF sindikatua - Foruzaingoaren Elkartea	Q21/1114
CCOO sindikatua.	Q21/720
ELA sindikatua	Q21/808 eta beste batzuk
ANPE sindikatu independentea	Q21/1116
LAB sindikatua	Q21/603 eta beste batzuk
Nafarroako Medikuen Sindikatua	Q21/726
Espainiako Udaltzaingoaren Nafarroako Sindikatu Profesionala	Q21/37
UAGN - Nafarroako Nekazarien eta Abeltzainen Batasuna	Q21/152 eta beste batzuk
UGT sindikatua	Q21/325 eta beste batzuk
USIE sindikatua - Hezkuntzako Ikuskatzaileen Batasun Sindikala	Q21/1106
SindiKato - sKn/Nafarroa SindiKatua	Q21/292 eta beste batzuk

XI. KAPITULUA. BITARTEKARITZA ZERBITZUA.

11.1. GAI OROKORRAK.

2020ko ekainaren 2an, Nafarroako Tartekaritza Elkarteak (ANAME) Nafarroako Arartekoarengana jo zuen, eta adierazi zion bitartekotza-zerbitzu administratibo bat garatu nahi zuela Nafarroako Arartekoari atxikirik.

Ekimen horren emaitza gisa, eta zenbait jarduketaren ondotik, Nafarroako Arartekoak Nafarroako Parlamentuari proposatu zion alda zezala Nafarroako Arartekoaren antolaketari eta funtzionamenduari buruzko Erregelamenduaren 20.3 artikulua, bitartekaritza-erakunde gisa duen eginkizuna indartzeko.

2021eko otsailaren 22an eginiko bilkuran, Nafarroako Parlamentuko Mahaiak 20.3 artikulua aldaketa hori onestea erabaki zuen. Manu haren arabera, Nafarroako Arartekoak bitartekaritza-erakunde gisa jarduten du, eta bitartekaritzarako irispidea eta administrazioa errazten ditu –bitartekariak izendatzea barne–.

Bitartekaritza-lan horiek egiteko, “Bitartekaritza Zerbitzua” izeneko arlo funtzionala ezarri zen, eta aholkulari bati agindu zitzaion haren gaineko kudeaketa. Ildo horretan, Nafarroako Arartekoaren martxoaren 3ko 6/2021 Ebazpena eman zen, zeina esteka honetan kontsultatu baitaiteke:

<https://www.defensonavarra.com/eu/gardentasuna/erakundearen-gardentasuna/jarduera-publikoaren-gardentasuna/instituzioaren-barne-kudeaketarekin-erlazioatutako-ebazpenak-21-art/instituzioaren-kudeaketarekin-erlazioatutako-ebazpenak/6-21-ebazpena-martxoaren-3koa-nafarroako-arartekoarena-bitartekaritza-zerbitzua-ezartzen-duena-eta-hura-kudeatzeko-ardura-aholkulari-bati-ematen-diona>

Halaber, 2021ean jarduketa hauek egin ziren Bitartekaritza Zerbitzua abian jartzeko:

1. 2021eko apirilaren 16an, erakundeko Bitartekaritza Zerbitzuaren barne-funtzionamendua ezartzeko protokoloa onetsi zen.

Honela dago egituratuta protokolo hori:

- a) Nafarroako Arartekoa bitartekaritza-erakunde gisa.
- b) Bitartekaritza, eztabaidak konpontzeko bitarteko gisa, eta haren tasunak eta norainokoa.
- c) Bitartekaritzaren printzipio orokorrak.
- d) Bitartekariak.
- e) Bitartekaritza Zerbitzua.
- f) Bitartekaritza-prozedura.
- g) Eztabaidak konpontzeko aplikatu beharreko beste tresna batzuk.
- h) Protokoloa berrikustea.

2. 2021eko apirilaren 16an, orobat, lankidetzeta-hitzaumen bat sinatu zen Nafarroako Tartekaritza Elkartearekin (ANAME), Nafarroako Arartekoaren Bitartekaritza Zerbitzuak bitartekaritza-lanak egiteari ekiteko.

Hitzaumen horren xedea da lankidetzarako bidea ezartzea, alde batetik, Nafarroako Arartekoaren –bitartekaritza-lanak egiten dituen erakundea den aldetik–, eta, bestetik, Nafarroako Tartekaritza Elkartearen (ANAME) artean, guztia ere Nafarroako Arartekoaren Antolaketaren eta Funtzionamenduaren Erregelamenduaren 20.3 artikuluan aipatzen den Bitartekaritza Zerbitzuari loturik.

Hitzarmenean xedatutakoaren arabera, Bitartekaritza Zerbitzuak konpromiso hauek hartzen ditu:

a) Herritarren kolektiboek eta administrazio edo erakunde publikoek egiten dituzten bitartekaritza-eskaerak jasotzea eta kudeatzea, bai eta pertsona fisiko edo juridikoek egiten dituztenak ere –azken kasu horretan, irizten bazaio gaiak baduela garrantzirik interes orokor, sozial edo komunitarioarentzat–.

b) Administrazioa, erakunde publikoa edo dagozkion pertsonak gonbidatzea, eskatutako bitartekaritza-prozesuan parte har dezaten.

- c) Bitartekaritza-prozesuan sortutako aktak eta dokumentazioa gordetzea.
- d) Nafarroako Tartekaritza Elkartearekin lankidetzan aritzea zerbitzua behar bezala emateko beharrezkoak diren auzietan.
- e) Programaren zabalkundea eta publizitatea egitea, eta bere gain hartzea horren ondoriozko kostuak.
- f) Egindako lanaren jarraipena eta ikuskapena egitea, eta dagozkion aginduak eta jarraibideak ematea, hitzarmena behar bezala betetzeko eta, orobat, txostenak eta memoriak egiteko.
- g) Beharrezkoa izanez gero, administrazio publikoekiko koordinazioa erraztea.
- h) Nafarroako Arartekoak hitzarmena gauzatzearen ondoriozko kostuen ordainketa kudeatzea, betiere arrazoizkotzat jotzen badira gastu horiek.
- i) Erreklamazio- eta iradokizun-orriak ipintzea bitartekaritzan parte hartzen duten alderdien eskura.

Nafarroako Tartekaritza Elkartek honako konpromiso hauek hartu zituen hitzarmenean:

- a) Bitartekaritza Zerbitzuari eskatzen zaizkion bitartekaritza-prozesuak garatzea, beharrezkoak diren giza baliabideak eta baliabide materialak atxikiz, hitzarmenean ezarritako moduan eta baldintzetan.
- b) Informazio-bilerak batean, printzipioen, prozesuaren eta ondorioen berri ematea alderdiei. Bilkura bakoitzeko aktak egitea eta horien ondoriozko agiriak prestatzea, eta, ondoren, Bitartekaritza Zerbitzura igortzea aktak eta sortutako agiriak, hark gorde ditzan.
- c) Bitartekaritza Zerbitzuak egiten dituen errekerimenduei erantzutea, egindako jarduera gainbegiratzeko eginkizunak betetzeko.
- d) Urte natural bakoitzean egindako saioen estatistikak eta txostenak prestatzea, eta otsailaren 15a baino lehen aurkeztea.
- e) Antolatzen diren mintegi, hitzaldi eta bilerak ematea eta, hala badagokio, horietan parte hartzea, hitzarmenaren xedearekin loturik eskatzen zaionean.
- f) Bitartekaritza Zerbitzuak helarazitako bitartekaritza-lanetan parte hartzen duten pertsonen datu pertsonalen konfidentzialtasuna gordetzea, eta emandako datuak hitzarmenean azaldutako bitartekotza garatzeko bakarrik erabiltzea.
- g) Hitzarmena indarrean dagoen bitartean, eta hitzarmenean parte hartzen duten kide guztientzat, protokolo hau garatzeko interesgarriak diren gaiei buruzko prestakuntza gauzatzea urtero. Gai horiek memorian sartu beharrezkoak izanen dira, eta ANAMEk edo Bitartekaritza Zerbitzuak aukeratuko ditu, protokoloaren egokitasunaren eta behararen arabera.

3. 2021eko apirilaren 29an eta 30ean Nafarroako Arartekoaren aholkulariak prestatzeko jardunaldiak egin ziren, helburu hauekin:

- a) Justizia leheneratzailearen oinarritzko printzipioak ezagutzea.
- b) Bitartekaritza-ereduak ezagutzea.
- c) Gatazkaren sorrera eta administrazio-bitartekaritzari dagozkion gatazkak identifikatzea.
- d) "Bitartekariaren rolak" zer ezaugarri dituen ezagutzea.
- e) Bitartekaritza-prozesuaren faseak ezagutzea.
- f) Lehenengo telefono-deiko oinarritzko elementuak identifikatzea: "alderdien konkista".
- g) Esku hartzeko prozedura eta protokoloak jakinaraztea.

4. 2021eko maiatzean, Nafarroako Arartekoak herritar guztiei jakinarazi zien, prentsan zabalduriko iragarki baten bidez, abian zela Bitartekaritza Zerbitzu berria.

5. 2021eko azaroaren 19an eratu zen Nafarroako Tartekaritza Elkartearekiko (ANAME) lankidetzaren hitzarmenean aurreikusitako jarraipen batzordea, zeina gehienez ere alderdi bakoitzeko hiruna pertsonak osatzen baitute.

11.2. BITARTEKARITZA-ESPEDIENTEAK.

2021. urtean, Bitartekaritza Zerbitzuak bitartekaritza-espeditente hauek kudeatu zituen:

A) HERRITARREK ESKATUTA HASITAKO BITARTEKARITZA-ESPEDIENTEAK.

Espeditente horietan, zuzenean eskatu zen bitartekaritza, Nafarroako Arartekoak alde aurretik esku hartu gabe:

1. M21/1 eta M21/2 espeditenteak: “La Moraleja” izenez ezagutzen den Erriberriko UE-R3 egikaritze-unitateko lurzatiaren jabe batzuek hitzarmen bat sinatzeko eskatu zioten Erriberriko Udalari, zeinaren bidez Erriberriko Udalak konpromisoa hartuko baitzuen plangintza eta egikaritzea aldatzeko, eta, hala, bideragarritasun ekonomikoa lortu ahal izateko unitateari, kuotak ordaintzeko edozer eskakizun izan baino lehen.

2. M21/7 espeditentea: Orotz-Beteluko Udalak bitartekaritza eskatu zuen NASERTIC sozietate publikoarekin zuen arazo bati loturik, azken belaunaldiko Interneteko sarbideko banda zabalaren hedapena finantzatzeko sinatu zuten hitzarmenaren interpretazioari zegokionez.

B) HASIERA BATEAN KEXA GISA IZAPIDETUTAKO ESPEDIENTEAK, ZEINETAN BITARTEKARITZA-ZERBITZUAREN BERRI EMAN BAITZEN.

Kasu horietan, Nafarroako Arartekoak, herritarrek aurkezturiko kexa izapidetu ondotik, aldeei proposatu zien balaia zezatela elkarrizketa eraikitzailea eta proaktiboa, bai zuzenean, bai bitartekari baten esku-hartzearekin –hala erabakitzen bazuten–, sorturiko eztabaida konpontzen saiatzeko.

Bi alderdiek bitartekaritzaren bidea egokiagoa ikusiz gero, jakinarazi zitzaion Nafarroako Arartekoak baduela Bitartekaritza Zerbitzu bat –eskaini ere eskaini zitzaion–, eta, horrenbestez, badituela kanpoko profesionalak prozedura egoera neutroan eta inpartzialtasun-berme guztiekin gauzatzeko.

1. Q20/1120 eta M21/3 espeditenteak: Ibargoitiko gatzagetan zuntz optikoa instalatzeko baimenik ez izatea. Udalak onartu zuen bitartekaritza, baina ez Lurralde Kohesiorako Departamentuak.

2. Q21/165 eta M21/4 espeditenteak: Lan-gatazka Nafarroako Foru Komunitateko erakunde publiko batean. Dagokion erakundeak onartua. Kexaren egileak, aldiz, ez zuen onartu.

3. Q21/404 eta M21/5 espeditenteak: Desadostasuna herritar batek Etxarri-Aranazko Udaleko lanpostu batean aritzeagatik jasotzen dituen ordainsari osagarrien gainean. Alderdiek onartua.

4. Q21/895 eta M21/9 espeditenteak: Bizilagun-talde baten desadostasuna Artadiburua eremuko Hiri Jarduketarako Plan Bereziarekin eta Uharteko Udalak erabakitako hirigintzako lizentzien jaulkipena eten izanarekin. Uharteko Udalak ez zuen onartu proposaturiko bitartekaritza.

5. Q21/953 eta M21/10 espeditenteak: Iruñerriko Mankomunitateari kexa bat aurkeztu zioten, hiriko autobus elektrikoek sortzen dituzten eragozpenengatik; izan ere, kontuan izanik autobusok ez dituztela baliatzen 9. linearen buruko geralekuan gaitutako kargatze-puntuak (Iruñeko tren-geltokiaren parean), beharturik daude errekontza-motora aktibatzen itxaronaldia egiteko. Bi hilabete baino gehiago igaro ziren Iruñerriko Mankomunitateak proposatutako bitartekaritza onartzen zuen jakinarazi gabe. Hori ikusirik, Arartekoak mankomunitateari gogorarazi zion legezko betebeharra duela eraginkortasunez babesteko zarataren eraginpean dauden pertsonen eskubideak.

6. Q21/847 eta M21/11 espeditenteak: Kexa bat aurkeztu zioten Imozko Udalari, bide publikoko ezpondan landatutako heskai bat ez kentzeagatik eta zenbait lurzati mugatzeko hartutako erabakia ez betetzeagatik, errepide-zati batean bide-segurtasuna bermatzeko. Erantzunaren zain.

C) BITARTEKARITZA-ESKAERA JASO BAINA KEXA GISA IZAPIDETURIKO ESPEDIENTEAK.

Espediente hauetan bitartekaritza eskatu zen, baina, ez zegoenez argi interesdunek bitartekaritza-prozesu bat egiteko borondatea, kexa-espediente gisa izapidetu ziren, hori baitzen herritarrek beren idazkietan adierazitako eskaerari ondoen egokitzen zitzaion modua:

1. M21/6 espediente: Interesdunak Nafarroako Arartekoaren bitartekaritza eskatu zuen, aurretik antzeko kasu batean kexa gisa ebatzi zen auzi bat ebazteko –administrazioak onartuta–, haur-eskola baten kuotak ordaintzeko eskatutako laguntza bat ukatzeagatik. Bitartekaritza Zerbitzua interesdunarekin harremanetan jarri zen informazioa emateko, eta hark ontzat eman zuen kexa-espediente gisa tramitatzea (**Q21/569**).

2. M21/8 espediente: Erakunde honek idatzi bat jaso zuen osasun mentaleko zentro batean ingresatutako pertsona baten egoerari buruz eta berriki egin zioten desgaitasun-balorazioari buruz. Interesdunak “bitartekaritza” eskatzen zuen idazkian, baina erakundeak iritzi zion kexa-idazkitzat hartu beharrekoa zela, administrazioak egindako ezintasun-balorazioen izaera ez baitzen erabilgarria. Horregatik, kexa-espediente gisa kudeatu zen azaldutako egoera (**Q21/617**).

XII. KAPITULUA. NAFARROAKO ARARTEKOAREN PARTE-HARTZEA NAFARROAKO GARDENTASUNAREN KONTSEILUAN.

Gardentasunari, informazio publikoa eskuratzeari eta gobernu onari buruzko maiatzaren 17ko 5/2018 Foru Legeak Nafarroako Foru Komunitateko gardentasunaren arloko kontrolerako organo independente gisa definitzen du Nafarroako Gardentasunaren Kontseilua, publizitate aktiboko betebeharrak betetzen direla zaintzeko eta informazio publikoa eskuratzeko eskubidea bermatzeko.

Foru Lege horretako 65. artikulua Kontseiluaren osaera ezartzen du, eta bertako kideetako bat Nafarroako Arartekoaren ordezkari bat izanen da.

2021ean, Nafarroako Arartekoaren erakundeak kontseiluaren hamar bilkuratan parte hartu du, zeinak data hauetan egin baitziren:

- 2021eko otsailaren 1eko ohiko bilkura.
- 2021eko martxoaren 15eko ohiko bilkura.
- 2021eko apirilaren 2ko ohiko bilkura.
- 2021eko maiatzaren 24ko ohiko bilkura.
- 2021eko ekainaren 21eko ohiko bilkura.
- 2021eko irailaren 6ko ohiko bilkura.
- 2021eko irailaren 13ko ohiko bilkura.
- 2021eko urriaren 18ko ohiko bilkura.
- 2021eko azaroaren 22ko ohiko bilkura.
- 2021eko abenduaren 20ko ohiko bilkura.

Nafarroako Arartekoa, gainera, txostengile izan da Nafarroako Gardentasunaren Kontseiluak 2021ean hartutako erabaki hauetan:

- AR 01/2021 ERABAKIA, otsailaren 1ekoa, Nafarroako Gardentasunaren Kontseiluarena, zeinaren bidez merkataritza-sozietate batek egindako erreklamazioa ebazten eta onesten baita, ez delako aurkeztu Nafarroako Foru Ogasuneko Lur-ondasunen eta Ondarearen gaineko Tributuen Zerbitzuak eginiko eta Atarrabiako Udalak eskaturiko txostena, aipatutako merkataritza-sozietateak hiri-lurreko ondasunen gaineko kontribuzioaren ordainketa-jakinazazpenaren/ordainagiriaren aurka jarritako berraztertze-errekurtsioa ebazteko izapidea dela-eta.

https://gobiernoabierto.navarra.es/sites/default/files/ar_01_2021_sobre_r_35_2020_hacienda_foral_de_navarra.pdf

- AR 03/2021 ERABAKIA, otsailaren 1ekoa, Nafarroako Gardentasunaren Kontseiluarena, zeinaren bidez ebazten eta onesten baita hainbat herritarrek aurkeztutako erreklamazioa Eguesibarko Udalak erantzun ez izanagatik Castillo de Gorraiz hotela handitzeko obrei eta jarduera sailkatuaren espedienteari buruzko informazioa eskatzeko bi idazkiri.

https://gobiernoabierto.navarra.es/sites/default/files/ar_03_2021_sobre_r_37_2020_ayuntamiento_d_e_eguesibarko.pdf

- AR 09/2021 ERABAKIA, otsailaren 1ekoa, Nafarroako Gardentasunaren Kontseiluarena, zeinaren bidez ebazten eta onesten baita herritar batek egindako erreklamazioa, Fontellaseko Udalak erantzun ez izanagatik urbanizazio-proiektu baten kopia bat emateko eskaerari.

https://gobiernoabierto.navarra.es/sites/default/files/ar_09_2021_sobre_r_45_ayuntamiento_de_fontellas.pdf

- AR 11/2021 ERABAKIA, otsailaren 1ekoa, Nafarroako Gardentasunaren Kontseiluarena, zeinaren bidez ez baita onartzen AR 35/2020 Erabakia berrikusteko eskaera.
https://gobiernoabierto.navarra.es/sites/default/files/ar_11_2021_sobre_ar_35_2020_reclamacion_29_2020_d_economia_y_hacienda.pdf
- AR 16/2021 ERABAKIA, apirilaren 12koa, Nafarroako Gardentasunaren Kontseiluarena, zeinaren bidez ebazten eta baiesten baita herritar batek eginiko erreklamazioa, Lehendakaritzako, Berdintasuneko, Funtzio Publikoko eta Barneko Departamentuko Funtzio Publikoko Zuzendaritza Nagusiak erantzun ez izanagatik Ekonomia eta Ogasuneko kontseilariaren ekainaren 15eko 71/2020 Foru Aginduaren betearazpenarekin lotutako dokumentazio guztia entregatzeko egindako eskaerari.
https://gobiernoabierto.navarra.es/sites/default/files/ar_16_2021_sobre_reclamaciones_01_y_04_2021_d_presidencia_igualdad_funcion_publica_e_interior.pdf
- AR 22/2021 ERABAKIA, maiatzaren 24koa, Nafarroako Gardentasunaren Kontseiluarena, zeinaren bidez ebazten eta zati batean onesten baita herritar batek eginiko erreklamazioa, Toki Administrazioaren eta Despopulazioaren Zuzendaritza Nagusiak erantzun ez izanagatik toki-erakundeetako kontu-hartzaileak lekualdatze lehiaketari eta haien aurka egiteko deialdiari buruz.
https://gobiernoabierto.navarra.es/sites/default/files/ar_22_2021_sobre_r_20_2021_cohesion_territorial.pdf
- AR 23/2021 ERABAKIA, maiatzaren 24koa, Nafarroako Gardentasunaren Kontseiluarena, zeinaren bidez ez baita onartzen herritar batek eginiko erreklamazioa, Nafarroako Unibertsitateak hirugarren pertsona baten alde emaniko Medikuntzako karrerako lizentziatura-titulua aktaren frogakopia baten eskaerari emandako erantzunaren aurrean.
https://gobiernoabierto.navarra.es/sites/default/files/ar_23_2021_sobre_r_21_2021_universidad_de_navarra.pdf
- AR 46/2021 ERABAKIA, maiatzaren 24koa, Nafarroako Gardentasunaren Kontseiluarena, zeinaren bidez ez baita onartzen foru parlamentari batek aurkeztutako erreklamazioa, iritzirik Lehendakaritzako, Berdintasuneko, Funtzio Publikoko eta Barneko kontseilariak uko egin diola Nafarroako Parlamentuko Erregelamenduaren 14. artikuluan xedatutakoaren babesean eskatutako informazio jakin bat emateari, espetxe-arloko eskumena hartzearen kostuari buruz.
https://gobiernoabierto.navarra.es/sites/default/files/ar_46_2021_sobre_r_7_2001_def_peticion_parlamentario.pdf
- 49/2021 ERABAKIA, maiatzaren 24koa, Nafarroako Gardentasunaren Kontseiluarena, zeinaren bidez ez baita onartzen apirilaren 12ko AR 16/2021 Erabakia berrikusteko eskaria; erabaki haren bidez ebatzi ziren herritar batek Lehendakaritzako, Berdintasuneko, Funtzio Publikoko eta Barneko Departamentuko Funtzio Publikoko Zuzendaritza Nagusiari aurkeztutako erreklamazioak.
https://gobiernoabierto.navarra.es/sites/default/files/ar_49_2021_sobre_revision_acuerdo_ar_16_2021_dg_funcion_publica.pdf
- AR 67/2021 ERABAKIA, ekainaren 21ekoa, Nafarroako Gardentasunaren Kontseiluarena, zeinaren bidez ebazten eta baiesten baita herritar batek eginiko erreklamazioa, Izarbeibarko Mankomunitateak erantzun ez izanagatik toki entitate horrek ematen dituen bost zerbitzuetako bakoitzaren kontabilitate bereziari buruzko informazio eskariari.
https://gobiernoabierto.navarra.es/sites/default/files/ar_67_2021_sobre_r_39_2021_mancomunidad_de_valdizarbe.pdf
- AR 71/2021 ERABAKIA, ekainaren 21ekoa, Nafarroako Gardentasunaren Kontseiluarena, zeinaren bidez ebazten eta zati batean baiesten baita herritar batek eginiko erreklamazioa, Lehendakaritzako, Berdintasuneko, Funtzio Publikoko eta Barneko Departamentuko Funtzio Publikoko Zuzendaritza Nagusiak erantzun ez izanagatik Nafarroako Gobernuako plantilla organikoko 9606 lanpostuarekin zerikusia duen dokumentazio jakin baten eskaerari.

https://gobiernoabierto.navarra.es/sites/default/files/ar_71_2021_sobre_r_56_2021_departamento_d_e_presidencia_igualdad_funcion_publica_e_interior.pdf

- AR 72/2021 ERABAKIA, ekainaren 21ekoa, Nafarroako Gardentasunaren Kontseiluarena, zeinaren bidez ebazten baita herritar batek eginiko erreklamazioa, Lehendakaritzako, Berdintasuneko, Funtzio Publikoko eta Barneko Departamentuko Funtzio Publikoko Zuzendaritza Nagusiak erantzunik ez eman izanagatik hirugarren batek Zerbitzu Orokorretako plaza hutsak lekualdatze lehiaketa bidez hornitzeko abenduaren 9ko 2890/2020 Ebazpenaren aurka ipinitako gora jotzeko errekursoaren entregatzeko eskaerari.

https://gobiernoabierto.navarra.es/sites/default/files/ar_72_2021_sobre_r_57_2021_departamento_d_e_presidencia_igualdad_funcion_publica_e_interior.pdf

- AR 85/2021 ERABAKIA, irailaren 6koa, Nafarroako Gardentasunaren Kontseiluarena, zeinaren bidez ebazten eta zati batean baiesten baita herritar batek eginiko erreklamazioa, Deierriko Udalak erantzun ez izanagatik Eraulgo finka baten azaleraren zati bati buruzko baimen edo lizentzia batekin zerikusia duten agiri batzuei buruzko informazio eskariari.

https://gobiernoabierto.navarra.es/sites/default/files/ar_85_2021_sobre_r_73_ayuntamiento_valle_de_yerri.pdf

- AR 92/2021 ERABAKIA, urriaren 18koa, Nafarroako Gardentasunaren Kontseiluarena, zeinaren bidez ebatzi eta ezetsi egiten baita herritar batek eginiko erreklamazioa, 2021eko abuztuaren 28an Ospa Egunean izandako kontzentrazioarekin zerikusia duen informazio jakin bat eskuratzeko eskaerari Altsasuko Udalak emaniko erantzuna dela eta.

https://gobiernoabierto.navarra.es/sites/default/files/ar_92_sobre_r_79_2021_ayuntamiento_de_alsasu_alsasua.pdf

- AR 93/2021 ERABAKIA, urriaren 18koa, Nafarroako Gardentasunaren Kontseiluarena, zeinaren bidez ebatzi eta baietsi egiten baita herritar batek eginiko erreklamazioa, Cabanillasko Udalak erantzunik eman ez izanagatik energia eolikoko bi enpresarekin bi parke eolikoren obrei buruz sinatutako hitzarmen jakin batzuk argitaratzeko eta informazio jakin bat emateko eginiko eskaerari.

https://gobiernoabierto.navarra.es/sites/default/files/ar_93_sobre_r_80_2021_ayuntamiento_de_cabanillas.pdf

- AR 96/2021 ERABAKIA, urriaren 18koa, Nafarroako Gardentasunaren Kontseiluarena, Nafarroako Arrantza Federazioak aurkezturiko erreklamazio bat ebaztekoa eta ezestekoa, zeinaren bidez Tuterako Udalarari eskatzen baitzitzaion eskura jar dezala ondare-erantzukizuneko espedientean aurkeztu ez zen informazio publiko jakin bat.

https://gobiernoabierto.navarra.es/sites/default/files/ar_96_sobre_r_86_2021_formulada_por_federacion_navarra_de_pesca.pdf

- AR 98/2021 ERABAKIA, azaroaren 22koa, Nafarroako Gardentasunaren Kontseiluarena, zeinaren bidez ebazten eta ezesten baita herritar batek eginiko erreklamazioa, Pitillasko Udalak ez erantzun izanagatik 2021eko udal aurrekontuko gastuen kapituluan dagoen kontu-sail jakin bati buruzko informazio eskaera bati.

https://gobiernoabierto.navarra.es/sites/default/files/ar_98_sobre_r_83_2021_ayuntamiento_pitillas.pdf

- 101/2021 ERABAKIA, azaroaren 22koa, Nafarroako Gardentasunaren Kontseiluarena, herritar batek eginiko erreklamazioa ebazten eta ezesten duena, Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuak ez onartzeagatik Osasun Kudeaketako teknikariek emaniko 25 txosten, 25 azterketa eta 25 konponbide-proposamen eskuratzeko eskaera, lanpostu horren edo antzekoaren deialdia prestatzen laguntzeko.

https://gobiernoabierto.navarra.es/sites/default/files/ar_101_sobre_r_91_2021servicio_navarro_de_salud.pdf

- AR 106/2021 ERABAKIA, abenduaren 20koa, Nafarroako Gardentasunaren Kontseiluarena, zeinaren bidez ebazten eta baiesten baita herritar batek aurkezturiko erreklamazioa, Cabanillasko Udalak erantzunik eman ez izanagatik udal mugapean parke eolikoak eta dorre eolikoak instalatzeko obrak egiteko eta horiek aldatzeko udal lizentzien kopia bat emateko eskaerari.

https://gobiernoabierto.navarra.es/sites/default/files/ar_106_sobre_r_93_2021_ayuntamiento_de_cabanillas.pdf

ERANSKINA. ERAKUNDEAREN 2021eko AURREKONTUAREN LIKIDAZIOA.

Nafarroako Foru Komunitateko Arartekoari buruzko uztailaren 3ko 4/2000 Foru Legeko 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 2021eko ekitaldiko aurrekontuen likidazioa dela-eta, honako hau adierazi beharra dago:

- Hasierako kredituak 849.900 euro dira. Guztizko kopuru hori bat dator behin betiko aurrekontuarekin; izan ere, 2021eko ekitaldian ez zen gehitu 2020ko ekitaldiko kreditu-soberakinik.
- Onartutako obligazio garbiak 757.209,99 euro izan dira. Horrek esan nahi du finkatutako aurrekontuari dagokionez % 89,09ko egikaritze-maila lortu dela.
- 2021en onartutako eskubide garbiak 849.800 euro izan ziren. Horrek esan nahi du % 99,99ko betetze-maila lortu dela.
- Aurreko magnitudeetatik abiatuta, ekitaldiko aurrekontu-eremua lortu da: 92.590,01 euroko superabita eman du.
- 2021eko ekitaldian onartutako obligazio garbiak, eragiketa arrunten arabera (I. kapitulutik V. kapitulura) eta kapitaleko eragiketen arabera (VI. kapitulutik IX. kapitulura) sailkatu dira, eta honako hauek dira:

Eragiketa-mota	Behin betiko kredituak	Aitortutako obligazioak	Egikaritzea (%)
Eragiketa arruntak	829.600,00	737.247,70	% 88,87
Kapital-eragiketak	20.300,00	19.962,29	% 98,34
GUZTIRA	849.900,00	757.209,99	% 89,09

Eragiketa arruntetan aurrekontuaren % 88,87 bete zen; kapital-eragiketetan, berriz, % 98,34.

Jarraian, gastuen aurrekontuaren likidazio-egoera eta diru-sarreraren aurrekontuaren likidazio-egoera adierazi dira, kapituluka zehaztuta.

A) Gastuen egoera:

2021eko ekitaldiko gastuen kapitulu ekonomiko bakoitzean, datu hauek adierazi dira: aurrekontuen aurreikuspenak, onartutako obligazio garbiak eta egikaritze-ehunekoa:

Atalak	Aurreikuspenak	Aitortutako obligazio garbiak	Egikaritzea (%)
1 Langile-gastuak	591.700,00	558.174,90	% 94,33
2 Gastuak ondasun arruntetan eta zerbitzuetan	199.100,00	144.982,80	% 72,82
4 Transferentzia arruntak	38.800,00	34.090,00	% 87,86
6 Inbertsio errealak	20.000,00	19.962,29	% 99,81
8 Finantza-aktiboak	200,00	0,00	% 0,00
9 Finantza-pasiboak	100,00	0,00	% 0,00
Guztira	849.900,00	757.209,99	% 89,09

B) Diru-sarreraren egoera:

Diru-sarreraren aurrekontuaren likidazio-egoerak agerian jarri du diru-sarrera horiek Nafarroako Foru Ogasunetik jasotako transferentzien ondorio direla; izan ere, ekitaldiko diru-sarrera guztien ia 100% dira.

Atalak	Aurreikuspenak	Aitortutako eskubide garbiak	Egikaritzea (%)
3 Tasak eta beste sarrera batzuk	20,00	0,00	% 0,00
4 Transferentzia arruntak	829.560,00	829.560,00	% 100,00
5 Ondare-sarrerak	20,00	0,00	% 0,00
7 Kapital-transferentziak	20.240,00	20.240,00	% 100,00
8 Finantza-aktiboak	40,00	0,00	% 0,00
9 Finantza-pasiboak	20,00	0,00	% 0,00
Guztira	849.900,00	849.800,00	%99,99

Iruñean, 2022ko martxoaren 21 ean

